


52 pags.



Universidad Técnica Particular de Loja
 BIBLIOTECA GENERAL



Revisado el VI-4-85

Valor 5/200-

Nó Clasificación 1985 C318 SE 22

651.
 Secretaria.
 Relaciones humanas.

651.3

 651



UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
FACULTAD DE ECONOMIA
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DE LA SECRETARIA EJECUTIVA
(Caso PREDESUR)

TESIS DE GRADO
PREVIA A LA OBTENCION DEL
TITULO DE SECRETARIA
EJECUTIVA

Maritza Carrión de Torres

LCDA. ENITH BRAVO DE BRAVO
DIRECTORA

LOJA - ECUADOR

1 9 8 5



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

Septiembre, 2017

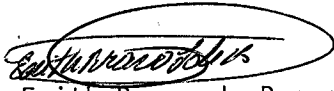
Lcda. Enith Bravo de B.
PROFESORA DE LA ESCUELA
DE SECRETARIADO EJECUTI
VO, DE LA UNIVERSIDAD -
TECNICA PARTICULAR DE -
LOJA.

C E R T I F I C A:

Haber dirigido la tesis que sobre el tema:
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DE LA SECRETARIA -
EJECUTIVA (CASO PREDESUR) ha realizado la
Sra. Maritza Carrión de Torres, previa a la
obtención del título de SECRETARIA EJECUTI-
VA.

Por lo tanto, una vez que el presente tra -
bajo ha sido debidamente revisado en su con -
tenido, autorizo su presentación para estu -
dio e informe del respectivo Tribunal de -
Grado.

Loja, marzo 22 de 1985


Lcda. Enith Bravo de Brayo
PROFESORA-DIRECTORA

LAS OPINIONES Y DEFINICIONES VERTIDAS
EN EL PRESENTE TRABAJO SON DE EXCLUSI
VA RESPONSABILIDAD DE SU AUTORA.

MARITZA CARRION DE TORRES



DEDICATORIA.

El presente trabajo, fruto de mi esfuerzo por superarme, lo dedico a mi esposo, mis hijos y mis padres, ya que sin su apoyo - moral hubiera sido difícil llegar a obtener el título de SECRETARIA EJECUTIVA.

maritza.

A G R A D E C I M I E N T O

Al culminar este trabajo quiero dejar constancia de mi agradecimiento profundo y sincero a la Sra. Lcda. Enith Bravo de Bravo, quien con su capacidad intelectual y profesional supo guiarme positivamente para llegar a la terminación de mi tesis.

Además a mis compañeras Secretarías Ejecutivas - de PREDESUR, las cuales me proporcionaron toda la información y experiencia de su trabajo diario. Finalmente agradezco a todos mis profesores que supieron impartirme sus valiosos conocimientos en el transcurso de mi etapa estudiantil.

maritza.

ESQUEMA GENERAL DE PRESENTACION

CERTIFICACION

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

INTRODUCCION

DESARROLLO DE LA TESIS

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

INDICE

I N T R O D U C C I O N

Es indudable que en nuestro mundo contemporáneo en el que vivimos, en el cual, el avance incontenible de la técnica y la ciencia a nivel mundial tratan de desplazar o sustituir el esfuerzo humano, la noble misión que cumple una Secretaria Ejecutiva es altamente positiva y siempre merecerá positivos comentarios por su gestión de gran beneficio para la Institución o Empresa en la que preste sus servicios.

En nuestro País y la Provincia de Loja en particular, hasta hace poco tiempo, las Instituciones Educativas no le habían dado a la carrera de Secretariado Ejecutivo, la importancia que requería y es por ello que es necesario destacar la valiosa iniciativa que han tenido en esta ciudad, los personeros de la Universidad Técnica Particular de Loja, al establecer desde hace algunos años esta carrera tan importante para el desarrollo de la región como lo es Secretariado Ejecutivo, en la cual se imparten conocimientos por parte de los Señores Catedráticos, con un elevado nivel académico e intelectual que va en beneficio de los estudiantes.

De esta Escuela ya han surgido algunas promociones de Secretarias que prestan sus labores profesionales en distintas Entidades Públicas y Privadas de la Provincia.

Tomando en consideración la importancia que ha adquirido para el desarrollo Institucional de la Región Sur del País en general, he decidido efectuar esta monografía previo a la obtención del título de Secre

taria Ejecutiva, para lo cual he dividido el trabajo en varios temas -
que enfocarán los diferentes aspectos de la misión de una Secretaria -
Ejecutiva.

CAPITULO I

CONOCIMIENTOS BASICOS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

Por conocimiento se entiende la preparación que una Secretaria Ejecutiva debe obtener para el desempeño de sus funciones dentro del campo del Secretariado.

1.1. QUE ES UNA SECRETARIA EJECUTIVA.-

En el caso particular de ser Secretaria reviste de orgullo a la persona que llegue a tener este título y se desempeñe como tal, es una oportunidad que ésta tiene de poner en práctica toda su capacidad profesional; cuanto mas, porque le permite al margen de su actividad específica, conocer de cerca y en profundidad los problemas sociales, económicos, políticos, geopolíticos etc. de la región y sus soluciones, su aplicación, su proceso evolutivo y sus resultados.

La Secretaria ilustra y mejora el acervo de conocimientos, lo que en un momento dado le permitirá tener una mayor participación desde cualquier función que ésta desempeñe.

En síntesis y, a medida de que la Secretaria se interese por conocer la política, los Cronogramas de trabajos de la Institución a la cual sirve, le obliga a una constante preparación.

Una Secretaria debe estar preparada en todo momento, sucede que a veces le toca realizar sus funciones en presencia de su Jefe, cuando esto ocurre su actividad personal, adaptabilidad, serenidad y calidad del

trabajo deben destacarse en todo momento.

El término Secretaria viene de la palabra secreto, es una persona y funcionario cuando ejerce la profesión, que se la nombra para desempeñar un cargo concreto con deberes definidos de los cuales es responsable.

La principal característica de la Secretaria es la discreción personal y confidencial, a medida que la Secretaria desarrolla sus funciones rutinarias, asume deberes de responsabilidad de su superior ascendiendo en su papel de Secretaria y se convierte en una asistente del Jefe.

Una Secretaria debe tener amabilidad para entenderse con la gente ya sea personalmente o por teléfono.

La Educación Social de una Secretaria es una preparación que ésta debe tener para obtener mejores oportunidades que le permitan ocupar cargos más altos, esta educación se la puede adquirir tratando socialmente con otras personas, ya que esta sociabilidad le dará libertad de familiarizarse con muchas situaciones en las que puede sentirse segura de sí misma en cualquier ambiente.

1.2. IMPORTANCIA DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS.-

La Secretaria es lo más importante que existe en una Institución sea pública o privada; la Secretaria es la vida de la oficina, es una persona esencial, sin ella, ningún Ejecutivo podría realizar su tra

bajo con toda eficiencia, una Secretaria es la mano derecha de su Jefe, ella sabe lo que debe y no debe hacer frente a cualquier dificultad que se le presente y si su Jefe no se encuentra, ella puede tomar algunas - decisiones, para de esta manera solucionar cualquier urgencia.

En este mundo moderno en todo se está transformando por medio de - la computación y el empleo de computadoras es cada día mas creciente - porque ellas están capacitadas para realizar trabajos sumamente compli- cados, en nuestro campo del Secretariado, una computadora podría reali- zar el trabajo que desempeñamos diariamente, como escribir a máquina a la perfección y con duplicaciones al instante, pero a pesar de todo lo que una máquina sea capaz de hacer, jamás significará una competencia - para la Secretaria, al contrario, ésta se hace cada día más importante e indispensable ya que en primer lugar es la persona con sentimientos , con vida, capaz de combatir cualquier mal momento que tenga su Jefe y - sus compañeros, la que actúa y trabaja frente a cualquier máquina que - se le presente y a medida que se descubran conocimientos nuevos para - perfeccionar máquinas, más indispensables se tornarán las Secretarias - porque ellas son las personas indicadas y con capacidad suficiente para poder manejarlas.

1.3. FUNCIONES QUE CUMPLE UNA SECRETARIA EJECUTIVA.-

La labor de una Secretaria es cada día más amplia y delicada, su colaboración se hace imprescindible, todas las actividades que se de sarrollan dentro de una oficina, le conciernen directamente a la Secre- taria, ya que ésta es el eje de movimiento de la oficina por medio -- del despacho de la correspondencia diaria, el archivo, el mismo que re

fleja el orden de las tareas desempeñadas y una información exacta del movimiento de los documentos.

Una Secretaria no nace, se hace, porque se forma a través de las experiencias cotidianas y del continuo contacto con su Jefe y el medio ambiente en que se desenvuelve.

La Secretaria colaboradora de una Empresa o Institución precisa estar, vivir y actuar perfectamente identificada con el cargo que ocupa y mas aún con el Jefe, es entonces cuando los Directivos se acostumbran a confiar totalmente en su Secretaria hasta el punto de que si les falta se hallan desorientados.

La Secretaria es la encargada de aislar al Jefe del mundo de los papeles administrativos, del archivo de la correspondencia, etc.

Todas las Secretarias, por ser seres humanos tendrán posiblemente defectos, pero deben tratar de que éstos se manifiesten menos cada vez, ya que los mismos reflejan la responsabilidad y el interés de desempeñar el cargo a ellas encomendado.

La Secretaria asiste con frecuencia a las juntas que se celebran entre Ejecutivos y Consejeros, su participación en las mismas, limitada en un principio a la toma de datos, puede ser tan amplia como sea la confianza ganada por su eficiencia.

Para ampliar un poco más sobre las funciones básicas de una Secretaria Ejecutiva, anotaré algunas de éstas.



La Secretaria Ejecutiva se encargará de lo siguiente:

La Taquimecanografía

La Duplicación

El Servicio Telefónico

Archivos y Registros

Control y Supervisión

Relaciones Públicas

Además debe saber distribuir el trabajo de la oficina, el mismo - que tiene relación con la administración, debe saber como planificar y coordinar las funciones.

1.4. CUALIDADES DE LA SECRETARIA EJECUTIVA.-

Una Secretaria debe tener cualidades específicas que la respalden y garanticen, en este punto anotaré algunas cualidades principales entre otras de las Secretarias Ejecutivas.

En primer lugar enfocaré la discreción, que es una cualidad esencial de toda persona que ocupe un cargo de confianza y ese cargo lo desempeña una Secretaria, la misma que debe ser discreta en todas sus actuaciones, para de esta manera aspirar en un determinado momento a ocupar cualquier otro cargo superior y de confianza.

Hablando de la discreción anotaré otra cualidad como la confianza que es un principio muy importante, ya que por medio de ella nos podemos conocer a nosotras mismas, ligando a ésta nuestras costumbres y -

personalidad; debemos tener en cuenta que cuanto más seguras estemos - de nosotras mismas más confianza tendremos para actuar discretamente.

La Lealtad, es otra cualidad que debe permanecer por siempre y pa - ra siempre en una Secretaria.

La Exactitud, es otra de las cualidades indispensables de una Se - cretaria, ya que es el sinónimo de calidad, podemos aprender a ser - exactas en todas las actividades Secretariales, sobresaliendo la pul - critud, ortografía, la discreta información, el orden en el despacho de la documentación, la puntualidad en los horarios, envíos de llamadas , hasta la prudente y atenta diligencia en las visitas que casi siempre se deben desarrollar con rapidez.

La Diplomacia, es una iniciativa que debe tener una Secretaria, - de actuar con claridad, ser decidida, prudente y ejecutar cualquier - gestión con exactitud.

Dedicación, paciencia, especial sentido de la oportunidad, conoci - mientos y conciencia de su papel, son en resumen otros requisitos básic - os para una Secretaria Ejecutiva; pero sus cualidades no terminan ahí - debe adecuarse a los diferentes ambientes en donde se desarrolla su - trabajo; la Secretaria se convierte en la "extensión" de su Jefe y pa - ra lograrlo debe conocerlo muy bien.

Para un Jefe el contar con una persona en la que puede confiar - plenamente es lo más importante.

Una Secretaria Ejecutiva, jamás se limita a realizar exclusivamen

te sus funciones y labores de oficina, ella se encarga de prepararle - los viajes, los regalos para su esposa, en fin de muchos aspectos que - no necesariamente se relacionan con las tareas a ella encomendadas, pero por la confianza que su superior le tiene debe desempeñarlas.

Para concretar específicamente las cualidades de una Secretaria me permito anotar los 18 principios de Dale Carnegie.

- Tener y mantener exactitud en todas las cosas
- Ponga en sus actos el fertilizante del entusiasmo y el riego del optimismo.
- Si pretende agradar siempre, lleve la pulsera del tacto, el anillo de la generosidad, el collar de la cortesía y los pendientes de la reflexión.
- Piense con agrado en la vida y confíe en sí misma
- La escalera del éxito tiene por eslabones la lealtad, la adaptabilidad, la eficiencia, la discreción y la habilidad.
- Para adorno de su lugar de trabajo ponga la atención, la puntualidad el interés el orden y la versatilidad.
- La lámpara que ilumina su estancia debe reflejar buen gusto, pulcritud, honestidad, iniciativa y entusiasmo.
- La silla sobre la cual descansa debe tener los cuatro puntales de la energía suficiente, dominio sobre sí mismo, lenguaje conveniente y expresión agradable.
- Los goznes sobre los cuales gire la puerta de su sección deben tener engrases de cortesía, de cooperación y paciencia, de compañerismo y hasta sentido de buen humor.
- Vista trajes con color y habilidad o pericia técnica

- Procure que sus zapatos tengan suela de juicio y memoria
- No esté nunca contenta en su trabajo, ponga esmero y emulación
- Acostúmbrese a darse cuenta de la situación
- Haga, antes que se lo digan. No diga, antes de hacer.
- No deje para mañana lo que pueda hacer hoy
- Sea veraz, correcta y detallista
- Piense en que cada trabajo puede ser el de su ascenso

1,5. CAPACIDAD Y DEDICACION EN EL TRABAJO,-

La capacitación de una Secretaria debe ser continua ya que por medio de ésta una persona técnica y mejora sus conocimientos, los mismos que le permitirán presentarse de una manera diferente que no sólo le servirán para ella sino para la Institución o Empresa para la cual presta sus servicios.

Todos los seres humanos, nos encontramos en capacidad de desempeñar tales o cuáles funciones, sin embargo, debemos tener dedicación y voluntad para hacerlo cada vez mejor y siempre encontrarnos a la altura que se encuentran otros compañeros desempeñando funciones de alto nivel.

La capacidad de una persona está dada en el grado de inteligencia que ésta tenga para el desenvolvimiento de sus funciones, la inteligencia es una habilidad que tienen las personas para razonar, una persona puede desarrollar su inteligencia en un nivel más alto que otra teniendo voluntad para aprender.

En el caso de la Secretaria, el momento que ésta se gradúa está preparada y entrenada por sus conocimientos para el desarrollo de una función, pero necesariamente debe estar lista para enfrentar cualquier situación con capacidad y dedicación.

Una eficiente Secretaria, no debe limitarse exclusivamente a realizar su trabajo diario, debe preocuparse por aprender y conocer su Empresa, ya que la Secretaria será la única beneficiaria; la necesidad de demostrarle interés por su trabajo a sus superiores, es saliendo de la rutina diaria, interesándose por ser creativa, dinámica, pedir a su Jefe más responsabilidad, resolver los problemas que se le presenten, mostrándose positiva frente a su trabajo, interesarse por las actividades que programe la Empresa y participar en ellas.

Además el trabajo de una Secretaria necesita el empeño que ésta tenga para desempeñarlo, el mismo que se recomienda que su despacho sea al día, esforzándose por cumplir a cabalidad con las labores y de esta manera evitar que el Jefe tenga quejas y en el futuro confiarle tareas de más responsabilidad, una Secretaria debe tener en cuenta que el Jefe considera un buen empleado a aquel que responde positivamente cuando se le asigne una tarea difícil.

1.6. CARACTER Y TEMPERAMENTO.-

El carácter es un vivo reflejo de la personalidad ya que el carácter es el conjunto de rasgos que singularizan a cada persona, el carácter es la expresión del modo de ser de cada individuo, el mismo que debe realizarse un análisis y conocerse a sí mismo, qué clase de

carácter tiene y cómo debe actuar frente a los demás, en el trabajo - en una sesión etc. conociéndose el carácter sabrá que si es malo debe perfeccionarlo y tratar de que éste sea un defecto pasajero y no dejar que se apodere de nuestros sentimientos y pensar que cada día se debe ser mejor y no peor, haciéndose el vivo propósito de dominar las actuaciones de los malos ratos para saber desenvolverse normalmente y tratar de evitar lo que pueda suceder por tener un carácter violento.

1.7. LA PERSONALIDAD. ESQUEMA DEL PERFIL DE LA PERSONALIDAD.-

La personalidad antiguamente equivalía a la careta-mascarón - que utilizaban los actores en los anfiteatros al aire libre, con el fin de aumentar el volumen de su voz y pasar desconocidos. Provenía de la palabra griega "Prosopon" .

Personalidad proviene del Latín "Personare" y se atribuye al "Yo Psíquico" que, al exteriorizarse, es conocido, alabado o criticado por los demás. Para los Psicólogos es una demostración exterior del temperamento personal y del carácter propio de su totalidad Psíquica.

Luego de la reseña histórica que me he permitido hacer a cerca de la personalidad, particularmente anotaré mis criterios y conclusiones.

La personalidad de un individuo se puede dar a los cuatro años de edad, claro que a los catorce ésta varía y luego cuando una persona - llega a los veintiocho o treinta años, cuando prácticamente es un ser-adulto, la personalidad ya se torna estable y es difícil tratar de cambiarla.

Una Secretaria debe conocerse a sí misma para luego de ello estudiar su personalidad; ante el trabajo diario experimentará sus momentos de vacilación, pero éstos le servirán para orientarse en una mejor forma y así desenvolverse profesionalmente sin temores.

La personalidad además se desarrolla a través de la interrelación del hombre con su medio físico social. La cultura es otro aspecto que influye en el desarrollo de la personalidad y que podemos analizar y darnos cuenta de que, la cultura de un hombre que vive en el campo se torna diferente a otro que vive en la ciudad.

La personalidad es la organización de los aspectos característicos y distintivos que una persona posee, es una persona total, es la expresión de lo que somos y de lo que hacemos, debemos recordar que no hay, ni hubo de habrá otra persona exactamente igual a nosotros.

La personalidad es como un pedazo de tierra que necesita que se la prepare, se la cuide y así obtendremos buenos frutos y triunfaremos, existe una forma muy práctica de conocernos a nosotros mismos y tratar de ser mejores, un autoanálisis es el mejor medio para perfeccionar la personalidad.

ESQUEMA DEL PERFIL DE LA PERSONALIDAD

PERFIL DE LA PERSONALIDAD

INTELIGENCIA PERSONAL

RAPIDA
CAPTABLE
DIFICIL
DUBITATIVA
SUBESTIMABLE
SICOLOGICA

EDUCACION

CULTURA
MODALES
APTITUDES

AUTOSUFICIENCIA

PERSONAL
PROFESIONAL
CIRCUNSTANCIAL

AUTOCONOCIMIENTO

CUANTITATIVO
CUALITATIVO
VERAZ - CONVENCIDO-ENGAÑOSO

MOTIVACION

INCOMPRESION
EXAGERACION
CELOS
AVERSION
INDIVIDUALIZACION
PARCIALISMO

EXTRAVERSION

ENTREVISTAS
AMISTADES
INTERRELACION PROFESIONAL
TRATO SOCIAL Y FAMILIAR

DOMINACION

ORGULLO
TACITURNIDAD
EMPATIA - SIMPATIA - ANTIPATIA
PROVOCACION
DESAJUSTES FISICO-MORALES

INTELIGENCIA SOCIAL

CONVIVENCIA
PREDILECCION
VALORACION PERSONAL
SITUACION CIRCUNSTANCIAL

SOCIABILIDAD

RESPETABILIDAD
SUPERIORIDAD
ANALOGIA SEXUAL
SIMILARIDAD
COMPLEJISMOS
ALTRUISMO
INADECUACION

1.8. RESPONSABILIDAD EN EL TRABAJO.-

La Secretaria debe estar revestida de mucha responsabilidad y disciplina en su trabajo y en todo el ámbito en el que le toca desenvolverse, además aportará con nuevas iniciativas las mismas que le servirán para hacer conocer su valía y se le abrirán otras puertas, mas responsabilidades y mejores retribuciones.

El desenvolvimiento normal de una oficina y el cumplimiento de metas y fines propuestos depende mucho de la responsabilidad de las personas que desempeñen tal o cual función, en el caso de la Secretaria, su trabajo y responsabilidad son las cosas mas importantes que le dará realce a su profesionalismo.

Una persona o una Secretaria que tenga conciencia de lo que es la responsabilidad, en su trabajo y en todos sus actos será el apoyo más grande que tendrá una Institución o Empresa para llevar a feliz término todos los objetivos propuestos.

1.9. COLABORACION DE LA SECRETARIA EJECUTIVA CON EL JEFE.-

La colaboración de una Secretaria Ejecutiva con su Jefe debe ser total, ella debe saber todas las actividades que su Jefe cumple diariamente, recordarle los asuntos que tenga pendientes y junto con él dar solución a todo lo que se relacione con la oficina, como con testar algunas comunicaciones; la eficiencia de colaboración de la Secretaria es la parte principal para que una oficina marche a la perfec

ción, y en todo caso será ella la que se interese en ser cada día mejor y tratar de esta forma llevar con armonía y espíritu de confianza, cualquier contratiempo que se suscitara en el transcurso de sus actividades.

Una Secretaria debe saber que su Jefe necesita de toda su colaboración en el trabajo y una manera práctica de hacerlo puede ser con los recordatorios, que son como pequeñas esquelas en papel memorandum de seis pulgadas por nueve, que servirán para que el Jefe tenga presentes los asuntos que debe resolver en el día siguiente al llegar a su oficina, que además le servirán para ordenar sus ideas y tomar resoluciones.

Es necesario y muy interesante llevar un pequeño archivo de todas las actividades que por lo menos se ha anotado en las tarjetas recordatorias, en este archivo constarán las tarjetas con su respectiva resolución en breves palabras que ayudarán para la elaboración de informes etc.

El Jefe espera confiado en que su Secretaria sea quien se encargue de seleccionar sus visitantes y entrevistas, ella es la llamada a saber cómo y cuándo debe recibir a un visitante, analizar si la persona que desea entrevistarse con su superior será de su total agrado, o si tal vez en realidad el asunto que éste desea hablar no sea precisamente con el Jefe y simplemente la entrevista puede ser con otro funcionario, ésta es una verdadera colaboración de una Secretaria, tratar que no pase el tiempo atendiendo solamente a la gente sino, al contrario, evitar toda entrevista que crea que no es de importancia.

En el momento que un visitante se entreviste en primer lugar con

la Secretaria, ésta debe ser amable y cortés con esa persona, siempre demostrando una verdadera educación y don de gente, deberá saludar al visitante y ponerse a sus órdenes, nunca una Secretaria debe decir "HOLA" simplemente, levantarse de su escritorio y caminar a su encuentro sería la forma correcta y conveniente.

1.10. LA SECRETARIA EJECUTIVA Y EL TELEFONO.- (SUGERENCIAS PARA AUMENTAR SU EFICIENCIA EN EL TELEFONO).

El teléfono es un medio o sistema de comunicación directa, mediante el cual permite conocer el grado de cultura y amabilidad de la persona a la cual nos dirigimos, por este motivo una Secretaria al contestar el teléfono, debe tener en cuenta que antes de levantarlo, primeramente deberá tomar papel y lápiz y prepararse a contestar cortésmente, saludando e identificando la Institución, su timbre de voz debe ser suave, claro y preciso, capaz de que la persona que recepta o hace la llamada, se lleve la mejor de las impresiones y por medio de este aparato darse cuenta fácilmente, que la persona con la que está hablando o receptando la llamada es un individuo confiable que puede solucionar cualquier inquietud que ésta tenga.

El primer requisito de la cortesía, al hablar por teléfono es la rapidez, el segundo la cordialidad y el tercero la consideración.

Rapidez.- Es descortés hacer esperar a una persona que llama por teléfono y lo mismo sucede con una visita.

Cordialidad.-La voz agradable de una persona escuchada por teléfono

no, contribuye mucho a conservar amigos para las empresas, la mejor manera de cultivarlos es, demostrando interés amistoso y sincero por la persona al hablarles por teléfono, como si estuvieran presentes; el factor más importante es la sinceridad, otros aspectos que deben tomarse en cuenta para el desarrollo de la cordialidad son el tacto y la perspicacia:

Consideración.-La cortesía en el uso del teléfono exige pensar siempre poniéndose en el lugar de la otra persona, la Secretaria nunca deberá escuchar las conversaciones que no son para ella; debe tomar en cuenta además, que es una falta de consideración, pedirle a la persona que llama al teléfono que espere porque su Jefe está en la otra línea; se le debe ofrecer llamarle luego, a menos que ésta prefiera esperar.

Luego de una conversación por teléfono resulta tan descortés colgar bruscamente el receptor como dar un portazo al despedir a una visita.



CAPITULO II

ANÁLISIS DEL ORGANICO FUNCIONAL DE PREDESUR

Para la mejor comprensión del presente trabajo he efectuado el análisis del Orgánico Funcional de PREDESUR el mismo que se desarrolla de la siguiente manera.

2.1. EL ORGANICO FUNCIONAL DE PREDESUR Y LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS.-

La Subcomisión Ecuatoriana surgió el 27 de septiembre de 1971 como producto de un convenio Internacional firmado en la ciudad de Washington Estados Unidos, mediante el cual se creaba la Comisión Mixta Ecuatoriano-Paruana para el aprovechamiento de las Cuencas Hidrográficas Binacionales Puyango Tumbes y Catamayo Chira.

En el convenio se señala que los dos países reconocen la necesidad de aunar esfuerzos para la utilización razonable y equitativa de los recursos hídricos de las Cuencas mencionadas.

En vista de que el área de influencia de estas Cuencas Binacionales en la parte Ecuatoriana abarcaba a las Provincias de Loja y el Oro principalmente, surgió la necesidad de que paralelamente a la dotación de la infraestructura básica de riego, debía organizarse un esquema de desarrollo integral, así nació El Programa Regional para el Desarrollo de la Región Sur del Ecuador "PREDESUR" el mismo que promovería un desarrollo Socioeconómico en forma integrada, de las Provincias fronterizas de la Región Sur del País: El Oro, Loja y Zamora-Chichipe.

El 13 de octubre de 1971 mediante decreto N° 1514 se ratifica el convenio Binacional suscrito en Washington, y con decreto N° 1081 del 18 de septiembre de 1972 se crea la Dirección Ejecutiva de la Subcomisión Ecuatoriana.

Con acuerdo N° 440, el Ministerio de Relaciones Exteriores dicta el "Reglamento Interno Orgánico-Funcional de la Subcomisión Mixta Ecuatoriano-Peruana para el aprovechamiento de las Cuencas Hidrográficas Binacionales Puyango-Tumbes y Catamayo-Chira" en el cual se señalan las actividades que corresponden a las Secretarías Ejecutivas, que se resumen a continuación.

- a.- Producir mecanográficamente toda la documentación técnica, administrativa, financiera, presupuestaria, contractual y de trámite que asignen las unidades y funcionarios de la Subcomisión.
- b.- Tomar y mecanografiar las versiones taquigráficas de las sesiones de la Subcomisión y elaborar las actas respectivas.
- c.- Recibir taquigráficamente los dictados correspondientes a informes, memorandums, oficios etc.etc. que requieran los funcionarios de las Dependencias Asesoras o Personal que colabora con la Subcomisión.
- d.- Reproducir documentos para los miembros de la Subcomisión para abastecimiento del Centro de Documentación o Comisión Mixta.
- e.- Operar y controlar el funcionamiento de máquinas reproductoras de documentos.

f.- Organización y manejo del archivo interno con el consiguiente registro de comunicaciones recibidas y enviadas.

g.- Realizar los demás trabajos ordenados por el Jefe de la unidad.

2.2. EVOLUCIONES Y CAMBIOS DURANTE LAS DIFERENTES ADMINISTRACIONES.-

La Subcomisión Ecuatoriana en sus primeras etapas (aproximadamente en el período(1971-1974) tiene como función básica la organización de su estructura administrativa; la elaboración de estudios de prefactibilidad y fatibilidad para el aprovechamiento de las Cuencas Binacionales y con particular énfasis de las Subcuencas Nacionales. Particular atención se presta a la revisión y análisis de la información existente sobre el subproyecto Tahuín que se halla enmarcado dentro del Proyecto Puyango-Tumbes.

Se realiza los estudios de factibilidad y se inicia la construcción de la presa Tahuín en el Río Arenillas, la misma que permitirá el embalsamiento de aguas para irrigar aproximadamente 10.000 Ha. de tierras aptas para la agricultura en el Cantón Arenillas.

Bajo las condiciones señaladas de las tareas y actividades que cumplía la Institución, la función de las Secretarías Ejecutivas estaba vinculada básicamente a las tareas anotadas en el capítulo anterior. No obstante el rol era de apoyo y asistencia a los estudios que se ejecutaban.

El apoyo se refiere al oportuno mecanografiado de los documentos - que en los niveles técnicos y ejecutivos se generaban; en la toma de - textos y mecanografiado de los mismos, como: oficios, informes, memoran - dums etc.

La asistencia de la Secretaria estaba dada por la obtención de in - formación que el nivel directivo requería que debía ser agilitada y tra - mitada a través de las Dependencias Institucionales.

Un servicio básico era el de la comunicación ágil y oportuna que - a nivel telefónico, telex o telegrama debía realizarse.

Con la formulación del Programa Regional de Desarrollo para la Re - gión Sur, la Institución inicia la ejecución de una serie de activida - des consideradas prioritarias y de apoyo a la elaboración de proyectos específicos de Desarrollo, tanto local como Provincial y Regional. A - este proceso de ejecución y para la formulación de proyectos se lo co - nocía como Planificación Inducida y cuyo período correspondía a los - años 1974-1979.

En esta etapa las funciones de las Secretarías Ejecutivas se tor - nan un tanto complejas, toda vez que cumpliendo las tareas básicas de - mecanografiado e ingreso de documentos, tiene que asumir la organiza - ción de archivos por proyectos y realizar el seguimiento de la informa - ción que a estos proyectos se hallaba vinculada, adicionalmente la Se - cretaria tuvo que asumir mayor cantidad de tareas relacionadas con la - intercomunicación entre las Institución y Organismos Seccionales y Dele - gaciones del Gobierno Central, localizadas en el área de influencia que constituye la Región Sur del Ecuador.

El cinco de diciembre de 1979, en el Gobierno Constitucional del Abogado Jaime Roldós Aguilera, se produce la descentralización de la Subcomisión Ecuatoriana y se inicia un proceso amplio de expansión de la Institución como Organismo de Desarrollo Regional y comienza a sentarse las bases de la acción Institucional en la Planificación del Desarrollo Integral, se fortalece la estructura administrativa en cada una de las Provincias que integran la Región y se crean nuevas áreas especializadas como la Gerencia de Desarrollo Industrial y se fortalece la acción de la Dirección de Promoción Social, y se la orienta a la formación de Organizaciones Campesinas para que actúen como sujetos promotores y beneficiarios de las acciones y proyectos que motivan el desarrollo local, provincial y regional.

Paralelamente a la identificación de la Institución como Organismo de Desarrollo Regional, se operan sustanciales cambios y diferenciación de las tareas que deben cumplir las Secretarías Ejecutivas.

Se ve ya necesario la creación de una sección de auxilio a la Secretaría como es la Recepción e ingreso de la documentación, y la ordenación de las audiencias que el Sr. Director Ejecutivo durante las horas laborables debe receptor tanto al público como al personal de la Institución.

La Secretaría Ejecutiva asume tareas de no sólo mecanografiado, registro, control y archivo de documentos, sino también de redactar y responder comunicaciones que dentro de los niveles de sus limitaciones son necesarias como por ejemplo: Acusar recibo de comunicaciones, redactar invitaciones, convocatorias y varios otros documentos que no tienen contenido técnico especializado.

Así también dada la naturaleza de la Institución la Secretaria Ejecutiva, ha tenido que asumir el rol de canalizador de determinadas comunicaciones en forma directa hacia las diversas Direcciones, Gerencias y Departamentos de la Institución, sin el conocimiento previo de la Dirección Ejecutiva, por tratarse de documentos "En Trámite" .

El manejo de recursos económicos a través del mecanismo denominado Caja Chica, ha constituido otra tarea adicional que la Secretaria Ejecutiva tiene que asumirla con miras a agilizar la oportuna dotación de materiales, útiles de escritorio y adquisición de pasajes para la técnicos que deben cumplir comisiones fuera de la Institución.

Como se puede apreciar de esta corta reseña, la funciones de la Secretaria Ejecutiva del Organismo de Desarrollo Regional, han sufrido un proceso evolutivo dinámico y complejo, que ha permitido la especialización y definición de tareas incluso al interior de la tradicional concepción de actividades de la Secretaria Ejecutiva.

2.3. ANALISIS MINUCIOSO SOBRE EL INGRESO Y CLASIFICACION DE LA CORRESPONDENCIA EN PREDESUR,-

En PREDESUR se mantiene un sistema centralizado en lo que a administración de documentos se refiere, esto con el deseo de obtener en la práctica factores y resultados óptimos de agilidad, oportunidad y controles adecuados en los trámites y en la información. Para efectos de consolidar este sistema se ha establecido, que todo material escrito que ingrese a la Entidad o salga de ella, debe pasar por el Departamen-

to de Secretaría General en donde se realiza el siguiente procedimiento.

2.3.1. CLASIFICACION DE LAS COMUNICACIONES.-

Mediante este procedimiento se determina si la documentación recibida es de carácter no oficial (personal) y oficial.

- COMUNICACION NO OFICIAL.- Es aquella en cuyo sobre se especifica el nombre del destinatario, sin determinar la función o cargo que desempeña o cuando expresamente en el membrete se encuentran las palabras: Reservado, Confidencial o Personal.
- COMUNICACION OFICIAL.- Es aquella que en el sobre se especifica el nombre o cargo que desempeña el funcionario en la Institución, o solamente en la que se mencione el cargo, una vez realizado este procedimiento se hace el ingreso únicamente de las comunicaciones oficiales, las no oficiales, y personales se las entrega directamente al interesado.

Una vez que las comunicaciones oficiales han sido abiertas se procede a:

- . Leer su contenido
- . Comprobar si los anexos y otros documentos que se mencionan en la comunicación están completos. En caso de que faltase algo, se devolverá la comunicación a su remitente.
- . Si la documentación está completa y debidamente firmada por el remitente, se imprime el sello de ingreso, en el que consta: Nom

bre de la persona que abrió la comunicación, hora y fecha.(Ver anexo uno- sello recibido).

RECIBIDO _____

FECHA _____

HORA _____

DIRECCION EJECUTIVA DE PREDESUR

REPUBLICA DEL ECUADOR

MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS Y COMUNICACIONES

Of. N° 28-DPCT.

Quito, agosto 16 de 1985

Señor Econ.
Jorge Piedra Armijos
DIRECTOR EJECUTIVO DE PREDESUR
Loja, -

De mis consideraciones:

Tengo el agrado de remitir a usted adjunto al presente, un ejemplar del Documento de Trabajo N° 3-83 "Plan de Inversiones en la Red Vial Estatal", elaborado por la Dirección de Planificación y Coordinación del Transporte del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, con el asesoramiento técnico del Instituto Israelí de Planificación e Investigación de Transportes (Internacionales) Ltda.

El Plan de Inversiones en la Red Vial Estatal, que incluye las redes primaria y secundaria del país, ha sido elaborado a nivel de prefactibilidad, con el propósito de establecer un fundamento técnico que permita que la toma de decisiones relacionadas con las inversiones de la infraestructura del sector Transporte, sea realizada en forma objetiva y oportuna, considerando tanto la factibilidad económica de los proyectos, como su prioridad a fin de que el país pueda aprovechar en forma óptima los recursos económicos disponibles.

Es nuestra aspiración que este estudio sirva como instrumento de orientación para las Instituciones, Entidades y personas vinculadas con esta actividad y que la información, metodología y adopción de criterios técnicos en las decisiones de invertir en la red vial, se convierta en una positiva realidad.

Hago propicia la oportunidad para expresar a usted mi testimonio de especial consideración.

Muy Atentamente,
DIOS, PATRIA Y LIBERTAD

Ing. Alfredo Burneo Burneo
MINISTRO DE OBRAS PUBLICAS Y COMUNICACIONES

DIRECCION EJECUTIVA

RECEBIDO: *Esa*

FECHA: *14/08*

FECHA: *febrero 6 1985*

2.3.2. INGRESO DE LOS DOCUMENTOS,-

Luego de haberse realizado el proceso anterior se efectúa el ingreso de los documentos a través del formulario "Control de Comunicaciones", el mismo que es llenado a máquina en original y cuatro copias de diferentes colores y que contiene los siguientes datos. (Ver - anexo dos, hoja de control de documentos).

- Número de control de las comunicaciones. Esta numeración deberá ser consecutiva anual.
- De quien viene la comunicación, o sea el nombre del remitente o su función.
- Clase y número de la comunicación recibida.
- Fecha original de la comunicación
- Fecha de recepción o ingreso
- Número de hojas del documento a ser ingresado
- Anexos- documentos mencionados en la comunicación
- Asunto
- Entregado a - Departamento al cual va destinada la comunicación
- Iniciales- Persona que recibe-
- Fecha en la que se envía la comunicación para su trámite correspondiente.
- Plazo de contestación - plazo dentro del cual el Director Ejecutivo, Gerente o Jefe Departamental deberá contestar o dar el trámite correspondiente al documento.
- Observación y disposiciones - espacio destinado para la sumilla del señor director ejecutivo.

La copias del formulario son desglosadas de la siguiente manera:



HOJA DE CONTROL DE DOCUMENTOS

SUBCOMISION ECUATORIANA
PREDESUR
DIRECCION EJECUTIVA



No. _____

CONTROL Y TRAMITE

Origen: _____ No. Of. _____
Fecha Oficio: _____ Fecha Recibo: _____
No. Hojas: _____ Anexos: _____
Asunto: _____

ENTREGADO A:	OBJETO	INICIALES	FECHA	PLAZO CONTESTACION
1				
2				
3				

Observaciones y Disposiciones: _____

Contestado con: _____ Número _____ Fecha _____
Archivado en: _____



CONTROL Y TRAMITE

Origen: MINISTRO DE OBRAS PUBLICAS Y COMUNICACIONES No. Of. 28
Fecha Oficio: Agosto 16 de 1984 Fecha Recibo: Febrero 6 de 1985
No. Hojas: 1 Anexos: ejemplar
Asunto: Adjuntando Plan de Inversión en la Red Vial Estatal.

ENTREGADO A:	OBJETO	INICIALES	FECHA	PLAZO CONTESTACION
1 D. Ej.				
2				
3				

Observaciones y Disposiciones: _____

Contestado con: _____ Número _____ Fecha _____
Archivado en: _____

SUBCOMISION ECUATORIANA
 MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS Y COMUNICACIONES

PREDESUR
 Agosto 16 de 1984
 DIRECCION EJECUTIVA



28

Febrero 6 de 1985
 ejemplar

Adjuntando Plan de Inversión en la Red Vial Estatal.

CONTROL Y TRAMITE

Origen: _____ No. Of. _____

Fecha de Oficio: _____ Fecha Recibo: _____

No. Hojas: _____ Anexos: _____

Asunto: _____

ENTREGADO A:	OBJETO	INICIALES	FECHA	PLAZO CONTESTACION
1				
2				
3				

Observaciones y Disposiciones: _____

Contestado con: _____ Número _____ Fecha _____

Archivado en: _____

SUBCOMISION ECUATORIANA
MINISTRO DE OBRAS PUBLICAS Y COMUNICACIONES
PREDESUR
Agosto 16 de 1984
DIRECCION EJECUTIVA



28
Febrero 6 de 1985
ejemplar

Adjuntando Plan de Inversión en la Red Vial Estatal.
CONTROL Y TRAMITE

Origen: _____ No. Of. _____
Fecha de Emisión: _____ Fecha Recibo: _____
No. Hojas: _____ Anexos: _____
Asunto: _____

ENTREGADO A:	OBJETO	INICIALES	FECHA	PLAZO CONTESTACION
1				
2				
3				

Observaciones y Disposiciones: _____

Contestado con: _____ Número _____ Fecha _____
Archivado en: _____



No. _____

CONTROL Y TRAMITE

Origen: MINISTRO DE OBRAS PUBLICAS Y COMUNICACIONES

Fecha Oficio: Agosto 16 de 1984

No. Of. 28
Fecha Recibo: Febrero 6 de 1985

No. Hojas: 1

Anexos: ejemplar

Asunto: Adjuntando Plan de Inversión en la Red Vial Estatal.

ENTREGADO A: D. E ₃ .	OBJETO	INICIALES	FECHA	PLAZO CONTESTACION
1				
2				
3				

Observaciones y Disposiciones: _____

Contestado con: _____ Número _____ Fecha _____
Archivado en: _____



CONTROL Y TRAMITE

Origen: MINISTRO DE OBRAS PUBLICAS Y COMUNICACIONES No. Of. 28
Fecha Oficio: Agosto 16 de 1984 Fecha Recibo: Febrero 6 de 1985
No. Hojas: 1 Anexos: ejemplar
Asunto: Adjuntando Plan de Inversión en la Red Vial Estatal.

ENTREGADO A:	OBJETO	INICIALES	FECHA	PLAZO CONTESTACION
1 <u>D. Ej.</u>				
2				
3				

Observaciones y Disposiciones: _____

Contestado con: _____ Número _____ Fecha _____
Archivado en: _____

REPUBLICA DEL ECUADOR

MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS Y COMUNICACIONES

Of. N° 28-DPCT.
Quito, agosto 16 de 1984

Sr. Econ.
Jorge Piedra Armijos
DIRECTOR EJECUTIVO DE PREDESUR
Loja.-

De mis consideraciones:

Tengo el agrado de remitir a usted adjunto al presente, un ejemplar del Documento de Trabajo N° 3-83 "Plan de Inversiones en la Red Vial Estatal", elaborado por la Dirección de Planificación y Coordinación del Transporte del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, con el asesoramiento técnico del Instituto Israelí de Planificación e investigación de Transportes (Internacionales) Ltda.

El Plan de Inversiones en la Red Vial Estatal, que incluye las redes primaria y secundaria del país, ha sido elaborado a nivel de prefactibilidad, con el propósito de establecer un fundamento técnico que permita que la toma de decisiones relacionadas con las inversiones de la infraestructura del sector Transporte, sea realizada en forma objetiva y oportuna, considerando tanto la factibilidad económica de los proyectos, como su prioridad a fin de que el país pueda aprovechar en forma óptima los recursos económicos disponibles.

Es nuestra aspiración que este estudio sirva como instrumento de orientación para las Instituciones, Entidades y personas vinculadas con esta actividad y que la información, metodología y adopción de criterios técnicos en las decisiones de invertir en la red vial se convierta en una positiva realidad.

Hago propicia la oportunidad para expresar a usted mi testimonio de especial consideración

Muy Atentamente,
DÍOS, PATRIA Y LIBERTAD

Ing. Alfredo Burneo Burneo
MINISTRO DE OBRAS PUBLICAS Y COMUNICACIONES

El Original del formulario y la primera copia del mismo es engrapado en el ángulo superior izquierdo del documento y ningún empleado o funcionario tendrá la facultad para desprenderlo o destruirlo, si esto ocurriera se devolverá la comunicación a la Secretaría General a fin de que sea reemplazado su formulario, manteniéndose siempre el mismo número. (Ver anexo tres).

SUBCOMISION ECUATORIANA
PREDESUR
DIRECCION EJECUTIVA



No. 00567

CONTROL Y TRAMITE

Origen: MINISTRO DE OBRAS PUBLICAS Y COMUNICACIONES No. Of. 28
Fecha Oficio: Agosto 16 de 1984 Fecha Recibo: Febrero 6 de 1985
No. Hojas: 1 Anexos: ejemplar
Asunto: Adjuntando Plan de Inversión en la Red Vial Estatal

ENTREGADO A:	OBJETO	INICIALES	FECHA	PLAZO CONTESTACION
1 <u>D.Ej.</u>				
2				
3				

Observaciones y Disposiciones:

*Generada en el Ministerio
para conocimiento
- Reser Parizo*

6-11-85

Contestado con: _____ Número _____ Fecha _____
Archivado en: _____

SUBCOMISION ECUATORIANA
PREDESUR
DIRECCION EJECUTIVA



No. 00567

CONTROL Y TRAMITE

Origen: MINISTRO DE OBRAS PUBLICAS Y COMUNICACIONES No. Of. 28
Fecha Oficio: Agosto 16 de 1984 Fecha Recibo: Febrero 6 de 1985
No. Hojas: 1 Anexos: ejemplar
Asunto: Adjuntando Plan de Inversión en la Red Vial Estatal.

ENTREGADO A:	OBJETO	INICIALES	FECHA	PLAZO CONTESTACION
1 D.Ej.				
2				
3				

Observaciones y Disposiciones:

*Generada de Valididad
Para conocimiento
- Recibir Recibo*

6-11-85

Contestado con: _____ Número _____ Fecha _____
Archivado en: _____

REPUBLICA DEL ECUADOR
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS Y COMUNICACIONES

Of. N° 28-DPCT.
Quito, agosto 16 de 1984

Señor Econ.
Jorge Piedra Armijos
DIRECTOR EJECUTIVO DE PREDESUR
Loja-

De mis consideraciones:

Tengo el agrado de remitir a usted adjunto al presente, un ejemplar del Documento de Trabajo N° 3-83 "Plan de Inversiones en la Red Vial Estatal", elaborado por la Dirección de Planificación y Coordinación del Transporte del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, con el asesoramiento técnico del Instituto Israelí de Planificación e investigación de Transportes (Internacionales) Ltda.

El Plan de Inversiones en la Red Vial Estatal, que incluye las redes primaria y secundaria del país, ha sido elaborado a nivel de prefactibilidad, con el propósito de establecer un fundamento técnico que permita que la toma de decisiones relacionadas con las inversiones de la infraestructura del sector Transporte, sea realizada en forma objetiva y oportuna, considerando tanto la factibilidad económica de los proyectos, como su prioridad a fin de que el país pueda aprovechar en forma óptima los recursos económicos disponibles.

Es nuestra aspiración que este estudio sirva como instrumento de orientación para las Instituciones, Entidades y personas vinculadas con esta actividad y que la información, metodología y adopción de criterios técnicos en las decisiones de invertir en la red vial, se convierta en una positiva realidad.

Hago propicia la oportunidad para expresar a usted mi testimonio de especial consideración.

Muy Atentamente,
DIOS, PATRIA Y LIBERTAD

Ing. Alfredo Burneo Burneo
MINISTRO DE OBRAS PUBLICAS Y COMUNICACIONES

La segunda copia de color, se la pone con un clip sobre el original, y la copia engrapada a la comunicación, a fin de que en ella se registre la recepción por parte del Departamento que deberá dar el trámite. (Ver anexo cuatro).

SUBCOMISION ECUATORIANA
PREDESUR
DIRECCION EJECUTIVA



No. 00567

CONTROL Y TRAMITE

Origen: MINISTRO DE OBRAS PUBLICAS Y COMUNICACIONES No. Of. 28
Fecha Oficio: Agosto 16 de 1984 Fecha Recibo: Febrero 6 de 1985
No. Hojas: 1 Anexos: ejemplar
Asunto: Adjuntando Plan de Inversión en la Red Vial Estatal.

ENTREGADO A:	OBJETO	INICIALES	FECHA	PLAZO CONTESTACION
1 <u>D.Ej.</u>				
2				
3				

Observaciones y Disposiciones:

*Gracias de Valididad
Para conocimiento
- Recibir Recibo*

6-11-85

Contestado con: _____ Número _____ Fecha _____
Archivado en: _____

SUBCOMISION ECUATORIANA
PREDESUR
DIRECCION EJECUTIVA



No. 00567

CONTROL Y TRAMITE

Origen: MINISTRO DE OBRAS PUBLICAS Y COMUNICACIONES No. Of. 28
Fecha Oficio: Agosto 16 de 1984 Fecha Recibo: Febrero 6 de 1985
No. Hojas: 1 Anexos: ejemplar
Asunto: Adjuntando Plan de Inversión en la Red Vial Estatal.

ENTREGADO A: D.Ej.	OBJETO	INICIALES	FECHA	PLAZO CONTESTACION
1				
2				
3				

Observaciones y Disposiciones:

*Comunicación de Validación
Para Comprobar
- Recusar Recibo*

6-11-85

Contestado con: _____ Número _____ Fecha _____
Archivado en: _____

SUBCOMISION ECUATORIANA
PREDESUR
DIRECCION EJECUTIVA



No. 00567

CONTROL Y TRAMITE

Origen: MINISTRO DE OBRAS PUBLICAS Y COMUNICACIONES No. Of. 28
Fecha Oficio: Agosto 16 de 1984 Fecha Recibo: Febrero 6 de 1985
No. Hojas: 1 Anexos: ejemplar
Asunto: Adjuntando Plan de Inversión en la Red Vial Estatal.

ENTREGADO A: D.E.J.	OBJETO	INICIALES	FECHA	PLAZO CONTESTACION
1				
2				
3				

Observaciones y Disposiciones: Justicia de Viabilidad
Para Comenzamiento
- Resuar Recibo

6-11-85

Contestado con: _____ Número _____ Fecha _____
Archivado en: _____

REPUBLICA DEL ECUADOR
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS Y COMUNICACIONES

Of. Nº 28-DPCT.
Quito, agosto 16 de 1984

Señor Econ.
Jorge Piedra Armijos
DIRECTOR EJECUTIVO DE PREDESUR
Loja.-

De mis consideraciones:

Tengo el agrado de remitir a usted adjunto al presente, un ejemplar del Documento de Trabajo Nº 3-83 "Plan de Inversiones en la Red Vial Estatal", elaborado por la Dirección de Planificación y Coordinación del Transporte del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, con el asesoramiento técnico del Instituto Israelí de Planificación e investigación de Transportes (Internacionales) Ltda.

El Plan de Inversiones en la Red Vial Estatal, que incluye las redes primaria y secundaria del país, ha sido elaborado a nivel de prefactibilidad, con el propósito de establecer un fundamento técnico que permita que la toma de decisiones relacionadas con las inversiones de la infraestructura del sector Transporte, sea utilizada en forma objetiva y oportuna, considerando tanto la factibilidad económica de los proyectos, como su prioridad a fin de que el país pueda aprovechar en forma óptima los recursos económicos disponibles.

Es nuestra aspiración que este estudio sirva como instrumento de orientación para las Instituciones, Entidades y personas vinculadas con esta actividad y que la información, metodología y adopción de criterios técnicos en las decisiones de invertir en la red vial, se convierta en una positiva realidad.

Hago propicia la oportunidad para expresar a usted mi testimonio de especial consideración.

Muy Atentamente,
DIOS, PATRIA Y LIBERTAD

Ing. Alfredo Burneo Burneo
MINISTRO DE OBRAS PUBLICAS Y COMUNICACIONES

La tercera copia, que también es de color queda en la sección de documentación y archivo y sirve para conformar un registro cronológico, el cual será muy útil para encontrar las comunicaciones de acuerdo a su fecha original. (Ver anexo cinco)



SECCION DOCUMENTACION Y ARCHIVO

SUBCOMISION ECUATORIANA
PREDESUR
DIRECCION EJECUTIVA



No. 00567

CONTROL Y TRAMITE

Origen: MINISTRO DE OBRAS PUBLICAS Y COMUNICACIONES No. Of. 28
Fecha Oficio: Agosto 16 de 1984 Fecha Recibo: Febrero 6 de 1985
No. Hojas: 1 Anexos: ejemplar
Asunto: Adjuntando Plan de Inversión en La Red Vial Estatal

ENTREGADO A:	OBJETO	INICIALES	FECHA	PLAZO CONTESTACION
1 <u>D.Ej.</u>				
2				
3				

Observaciones y Disposiciones: garancia de Validad
Para conocimiento
- pensar Acabo
6-11-85
[Signature]

Contestado con: _____ Número _____ Fecha _____
Archivado en: _____

La cuarta y última copia pertenece al archivo auxiliar de Secretaría General . (Ver anexo seis).

ARCHIVO AUXILIAR SECRETARIA GENERAL

SUBCOMISION ECUATORIANA
PREDESUR
DIRECCION EJECUTIVA



No. 00567

CONTROL Y TRAMITE

Origen: MINISTRO DE OBRAS PUBLICAS Y COMUNICACIONES No. Of. 28
Fecha Oficio: Agosto 16 de 1984 Fecha Recibo: Febrero 6 de 1985
No. Hojas: 1 Anexos: ejemplar
Asunto: Adjuntando Plan de Inversión en la Red Vial Estatal.

ENTREGADO A:	OBJETO	INICIALES	FECHA	PLAZO CONTESTACION
1 D.Ej.				
2				
3				

Observaciones y Disposiciones:

*Gerencia de Utilidad
Para Inversión
Sector Vial*

6-11-85

Contestado con: _____ Número _____ Fecha _____
Archivado en: _____

2.4. TRAMITE QUE SE DEBE DAR A UN DOCUMENTO SEGUN SU IMPORTANCIA

Toda comunicación recibe el mismo trámite dentro de la Institución, ya que por norma general ningún documento puede ser relegado de su proceso normal; en caso de que esto ocurriera, el funcionario o empleado que voluntaria o involuntariamente o por negligencia obstaculice su proceso, incurrirá en falta grave y se sujetará a las sanciones previstas en el manual de procedimiento del personal.

El trámite es mucho más ágil y oportuno en aquellos documentos que son prioritarios ya sea por su finalidad o fecha de vencimiento, considerando el hecho de que se trata de disposiciones o de información necesaria para los demás Organismos Gubernamentales, a efectos de complementar su programación para el próximo período.

2.5. EL FLUJO DE INFORMACION DE Y HACIA EL DIRECTOR EJECUTIVO DE PREDESUR,-

Una vez ingresado el documento y previa la revisión de la Secretaría Ejecutiva, la misma que consiste en subrayar con marcador fluorescente la esencia del documento con la finalidad de concentrar la atención del Ejecutivo y de esta manera dar mayor prioridad al trámite a seguirse.

Después de este proceso pasa a conocimiento del Director Ejecutivo el mismo que luego del análisis y estudio del documento procede a disponer se cumpla con el trámite correspondiente sumillado y rubricado para su inmediata ejecución.

2.6. CONTESTACION Y PREPARACION DEL DOCUMENTO SUMILLADO.-

Después de que recibe el Director, Gerente o Jefe Departamental el documento sumillado por el Sr. Director Ejecutivo o Administrativo procede a elaborar la proforma de contestación en el tiempo requerido la cual es enviada con el documento soporte al archivo general a fin de que les sirva como antecedente y, éste a su vez lo remite a la Dirección Ejecutiva en caso de que requiera la firma del Director.

2.7. DESPACHO DEL DOCUMENTO.-

Luego de que los documentos o comunicaciones, han merecido la aprobación o firma de la autoridad correspondiente, pasan con todo su expediente a la unidad de archivo a fin de que sea despachado o guardado.

La ejecución del despacho implica el cumplimiento de la siguiente operación.

- Recibir el expediente
- Comprobar que la comunicación (contestación) esté firmada y el expediente completo con todos los documentos originales.
- Verificar el número de copias de la contestación, de acuerdo a la distribución requerida tomando en cuenta que en la unidad de archivo se necesitan dos copias.
- Fechar y numerar el original y las copias del documento de salida
- Sellar la comunicación
- Incluir el original y anexos (cuando existan) en el sobre correspondiente.
- Separar la documentación que va a ser distribuída fuera del edifi -

- cio.
- Preparar la guía de despacho de correspondencia en caso de que el documento vaya a ser enviado fuera de la ciudad.
- Consignar en el formulario (control de documentos) los datos correspondientes: El número, fecha y guía con que ha sido despatchada la comunicación.

2.8. DOCUMENTO QUE SERA ARCHIVADO DE ACUERDO AL METODO QUE SE UTILICE.-

Una vez que ha concluido el proceso del documento, éste es archivado en base a los dos sistemas que para el efecto utiliza PREDESUR.

a.- Archivo Auxiliar Numérico Cronológico.-

Con una de las copias de la contestación que queda en la unidad se procede a elaborar el archivo auxiliar numérico cronológico, el mismo que corresponde a un orden numérico secuencial; constituye un excelente auxiliar ya que al ordenarse las comunicaciones numéricamente también se las coloca de acuerdo a la fecha cronológica-. Además, en cada contestación se señala el número de la hoja de "control y trámite " de igual forma se anota también la codificación correspondiente al ingreso de la comunicación (antecedente) cualquiera de estos datos señalados permite llegar con mucha facilidad al archivo principal o por asunto.

b.- Archivo Principal por Dependencias Remitentes y en Orden Cronológico (adaptado a la necesidad de la Institución).

La otra copia que reposa en la sección de archivo se adjunta al trámite concluído a fin de que el expediente quede completo con antecedentes y trámite dado, de esta forma se pasa a elaborar el archivo principal de la Institución, estos archivos tienen información cruzada lo cual permite localizar el documento recibido con trámite dado.

CAPITULO III

LAS RELACIONES HUMANAS Y PUBLICAS COMPLEMENTO DE UNA EFICIENTE SECRETARIA EJECUTIVA

La Secretaría Ejecutiva particulamente debe mentener un alto nivel de Relaciones Humanas y Públicas, ya que ella es la imagen de la Empresa o Institución para la cual presta sus servicios.

3.1. IMPORTANCIA Y APLICACION DE LAS RELACIONES HUMANAS Y PUBLICAS (CASO PREDESUR),-

La Relaciones Humanas y Públicas estudian el contacto directo que se da diariamente de una persona a otra y en general al público al cual nos dirigimos.

Como en este punto analizaré el caso de Relaciones Humanas y Públicas de PREDESUR, manifiesto que PREDESUR es un Organismo de Desarrollo de la Región Sur, en el cual la función de una Secretaria gira alrededor del contacto directo con todo tipo de personas, hablo de personas de nivel inferior, medio y superior; para que las Relaciones Humanas y Públicas funcionen a la perfección o mejor dicho para desenvolverse en esta función, es necesario que las Secretarías Ejecutivas que trabajan en esta Institución posean un alto grado de conocimientos concernientes a Relaciones Públicas; de manera que, en el momento que una persona se presente en la Secretaría o cualquier otro departamento, ésta se sienta halagada con el recibimiento acogedor que le debe dar la Secretaria para que su visita se torne importante ya que la atención que la Secretaria le brinde será la principal impresión, que el visitante se llevará para lue

go manifestar lo que desea y necesita.

En PREDESUR sí existen esas Relaciones Públicas porque las Secretarías que laboran en esta Institución están preparadas técnicamente para el desempeño de estas funciones y además la experiencia y el contacto que tienen con altas dignidades, les ha proporcionado en este campo una verdadera disciplina en el desempeño de su trabajo diario.

3.2. COMO CONCRETAR UNA ENTREVISTA CON EL DIRECTOR EJECUTIVO.-

Por el hecho de que la Dirección Ejecutiva del Organismo de Desarrollo funciona en esta ciudad y prácticamente de aquí nacen todos los movimientos para el resto de Regionales, Direcciones, Jefaturas, Gerencias y Departamentos; La Dirección Ejecutiva tiene un considerable flujo de trabajo, por lo tanto se acostumbra a concretar entrevistas y visitas a personas particulares e incluso a empleados de la Dependencia, existe un horario de entrevistas para el público, el mismo que puede ser alterado de acuerdo a la importancia de esta entrevista, en casos especiales estrictamente relacionados con el desarrollo y funcionamiento de la Institución.

Para concretar una entrevista, las Secretarías Ejecutivas de PREDESUR, acostumbran llevar un detalle de actividades que debe y tiene que cumplir el Director Ejecutivo; en base a este detalle las Secretarías pueden definir o cancelar una entrevista para el Director Ejecutivo, en el momento que define una entrevista la Secretaría Ejecutiva, toma nota de la finalidad de la audiencia a fin de que el Director Ejecutivo esté preparado.

Además las Secretarías Ejecutivas analizan la cantidad de trabajo como anteriormente había mencionado, que el Director Ejecutivo tiene que despachar y por lo tanto éstas se encargan de que haya un número limitado de entrevistas capaz de que a las personas no les toque esperar mucho tiempo y de esta manera atender con toda su capacidad .

3.3. COMO CANCELAR UNA VISITA AL JEFE.-

El caso de cancelar una visita al Jefe con otras personas se da cuando de repente se presenta una persona muy importante para la Institución y desea mantener una reunión en privado con el Director Ejecutivo, en este caso las Secretarías Ejecutivas con toda la capacidad y educación de que están revestidas, se presentan ante el resto de visitantes y les manifiestan que existe tal o cual inconveniente que impide directamente, que el Director Ejecutivo atienda las citas y les ofrecen en todo caso todas las disculpas que estas personas se merecen, indicando además que el Sr. Director Ejecutivo lo siente muchísimo por no poder atenderles, pero que todas estas entrevistas quedarán pendientes para otro día; esperando que las personas sean comprensibles y admitan con serenidad el compromiso que el Director Ejecutivo tiene y los motivos para no poder atenderles.

3.4. COMO DISTINGUIR UNA VISITA.-

La Secretaria es el espejo de su Institución y su Jefe, ella no debe esperar que su superior le indique lo que tiene que hacer y como debe desenvolverse frente a un visitante, la Secretaria es la que -

tiene que saber, por obligación cortesía y responsabilidad profesional cómo recibe a un visitante, tiene que hacer de recepcionista y con todo su talento llevar adelante cualquier entrevista que deseen tener con su Jefe, se debe como primer punto averiguar el objeto de su visita; en segundo lugar se debe estar dispuesta para contestar cualquier pregunta del visitante, de modo que la entrevista resulte agradable y satisfactoria; en tercer lugar se debe analizar qué visitantes le agrada recibir al Jefe y cuáles no, además se debe tomar en cuenta si la entrevista debe ser necesariamente con el Jefe o si se puede entrevistar directamente con la persona o personas encargadas de tal o cual programa, en fin la Secretaria es la encargada de prestar y facilitar toda la información solicitada y que se encuentre a su alcance.

Al recibir a un visitante debe resaltar la formalidad, se deberá saludar en primer lugar y luego averiguar en qué se le puede servir, es una manera muy grata de hacer sentir bien a la persona que nos visita.

3.5. LLEVAR CARPETA DE REGISTRO DE DETALLES DE PERSONAS QUE MANTIENEN CONTACTO CONSTANTE CON EL JEFE.-

Una carpeta de detalles para un Secretaria es un auxiliar muy importante ya que le servirá para tener todos los asuntos en orden y de esta manera darse cuenta de las actividades que su Jefe debe cumplir.

Esta carpeta debe ser llevada correctamente ya que con ella la Secretaria podrá:

- Dar y recibir citas
- Preparar entrevista

- Organizar viajes
- Comunicar decisiones etc.

Esta carpeta servirá además para llevar un control de los asuntos pendientes y compromisos sociales, y aún mas tomar en cuenta el avance de los trabajos.

3.6. RELACIONES PUBLICAS EN GENERAL CRITERIO DE DIFERENTES AUTORES.-

Víctor Ray.- Nos manifiesta que ninguna Empresa o Entidad puede determinar si quiere o no tener relaciones con el público, o hacer relaciones públicas, las tiene porque así lo determina el cotidiano rodaje de sus actividades, las mismas que forzosamente implican el rose con personas con públicos que no se puede eludir.

Suscede simplemente que si alguien se preocupa de las Relaciones Públicas en su debida forma, estas nos conducen sistemáticamente a realizar buenas acciones con las personas que nos rodean.

Las Relaciones Públicas pueden definirse claramente tomando como punto de partida esas dos palabras "Relaciones" nos da la idea inmediata del control personal entre una persona y otra, "Públicas" el hecho de que éste contacto se produce no ya en el terreno privado sino con una masa de gente con un público lo cual significa que privado o no, estos contactos entre una persona u otra, u otras no son otra cosa que el hecho general de la Relaciones Humanas, de las que forman parte las Relaciones Públicas.

Estas Relaciones Públicas se dirigen a un público, se supone entonces que aquí la persona que necesita ese contacto no es ya un individuo privado, sino una Institución que puede también ser un Gobierno o una Empresa.

Edwâr Bernâys la define así "Es el intento, por medio de la información, la persuasión y conveniencia de dirigir la ayuda pública a una actividad, causa, movimiento o Institución". Citada por Sam Blak en su libro "Relaciones Públicas Prácticas" Compi-Madrid-1965.

Definición elaborada por el Relacionista Ecuatoriana Luis Viteri-Huerta y adoptada por la FIARP (Federación Interamericana de Relaciones Públicas). En la IV Conferencia Interamericana reunida en Río de Janeiro en 1963: Las Relaciones Públicas son una disciplina socio-técnica administrativa, mediante la cual se analiza y evalúa la opinión y actitud del público y se lleva a cabo un programa de acción planificado, continuo y de comunicación recíproca basado en el interés de la comunidad, destinado a mantener una afinidad y comprensión provechosa con el público.

Howard Stepjenson Relaciones Públicas Profesionales son el arte de convecer a las personas de que debieran ellas adoptar una cierta actitud o perseguir un cierto curso de acción, generalmente asociado con la administración.

Paúl Garret Las Relaciones Públicas son la actitud fundamental de la inteligencia, una filisofía de la dirección, que deliberadamente y con evidente egoísmo, coloca en primer lugar los amplios intereses del público respecto a toda decisión que afecta a la explotación de una



empresa.

Bertrand R. Canfield.- Las Relaciones Públicas constituyen una filosofía en la dirección expresada en planes y prácticas que sirvan al interés del público. Constituyen también una función de la dirección que aprecia la opinión pública y planea y lleva a efecto medios de comunicación que tienden a hacer interpretar al público la política y los actos de una Institución para asegurar su comprensión y buena voluntad.

Existe una definición dada por el Instituto Británico de Relaciones y que dicen lo siguiente: Las Relaciones Públicas consisten en el deliberado, planeado y sostenido esfuerzo de establecer, y mantener una comprensión mutua entre un Organismo y un Público, al analizar esta definición se concluye diciendo que la función de una Relacionista es crear una comprensión de parte del público, de los fines y afanes de la Empresa, y de parte de la empresa de las necesidades, afanes y exigencias del público. Por lo tanto esta comprensión es recíproca, mutua.

Código de Etica de las Relaciones Públicas.

(Adoptado por la IPRA. conocido como Código de Atenas).

Todo Relacionista:

DEBE ESFORZARSE:

- Por contribuir a la realización de estas condiciones morales y culturales, que permiten al hombre disfrutar los derechos imprescindibles del hombre.
- Por crear las estructuras y canales de comunicación que favorecen

la libre circulación de informaciones esenciales permitiendo a cada miembro del grupo el sentirse informado, responsable y solidario.

- Por comportarse en toda ocasión y en toda circunstancia de manera de merecer y obtener la confianza de aquellos con los cuales se encuentra en contacto.
- Tener en cuenta que por el hecho de carácter público de su profesión, su comportamiento, así como el privado, tendrá una repercusión sobre los juicios dados sobre la profesión en su conjunto.

DEBE EMPENARSE

- En respetar en el ejercicio de su profesión, los principios y las reglas morales de la "Declaración Universal de los Derechos del Hombre".
- A respetar y sobreguardar la dignidad de la persona humana y a reconocer a cada individuo el derecho de formarse él mismo su propio juicio.
- A crear las condiciones morales, psicológicas, intelectuales del verdadero diálogo, a reconocer el derecho a las partes para poner su caso y de expresar su punto de vista.
- A actuar en todas las circunstancias, teniendo en cuenta los intereses respectivos de las partes presentes, aquellos de la organización que utiliza sus servicios, como aquellos de los públicos concernientes.
- En respetar sus promesas, sus empeños, que deben estar siempre formulados en términos que no se presten a ninguna confusión y obrar honesta y legalmente en toda ocasión a fin de mantener la confianza de sus clientes o empleados, actuales o antiguos y del

conjunto de públicos concernientes en su actividad.

DEBE IMPEDIRSE:

- Subordinar la verdad a otros imperativos
- Difundir informaciones que no representarían hechos controlados y controlables.
- El prestar su concurso a toda empresa o a toda acción que traiga consigo, menoscabo a la moral, a la honestidad o a la dignidad e integridad de la persona humana.
- El utilizar todo método, todo recurso, toda técnica de manipulación, para crear motivaciones inconscientes que privarían al individuo de su libre arbitrio privándolo de la obligación de responder por sus actos.

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LAS RELACIONES PUBLICAS.

- Las Relaciones Públicas no se pueden improvisar
- Las Relaciones Públicas deben ser desarrolladas por profesionales de la especialidad.
- Las Relaciones Públicas se fundan para conseguir sus fines, sobre todo en la información.
- Las Relaciones Públicas deben ser informaciones honestas, verdaderas, exactas y documentales.
- Para ser apreciados, ocurre merecerlo
- Las Relaciones Públicas son un hecho de colaboración y cercano a la colaboración.

La finalidad de las Relaciones Públicas es variable en las gran

des Empresas e Instituciones de acuerdo a la conformación de características de las mismas.

El ideal que persiguen estas sobre la Dirección de la Empresa, el uso adecuado de las Relaciones Públicas y el desenvolvimiento del personal o del Jefe.

Esto no es sorprendente ya que las Relaciones Públicas siguen siendo un medio en el transcurso de los días y de los negocios.

Para actuar eficazmente, esta función deberá estar en armonía con la estructura orgánica y vinculada en forma directa a la alta Dirección de la empresa.

Las Relaciones Públicas es una función que tiene la responsabilidad directa de buscar, analizar y enseñar a la dirección y a las divisiones de los departamentos la política apropiada en el orden de mantener un buen clima en la empresa; basada desde luego en las Relaciones Públicas.

Esto puede ir desde el consejo para buscar la mejor manera de hacer anuncios y recomendar un cambio en la política básica empresarial y propender una actividad íntimamente ligada al interés del público, interpretar los hechos del proyecto de investigación de Relaciones Públicas, organizar un programa de acuerdo a éste con el fin de ayudar a la empresa y avanzar al lugar de partida solucionando así cualquier problema.

El Departamento de Relaciones Públicas en la gran empresa está pre-

sidido en forma usual por un miembro que tiene el título de Vicepresidente o Director de Relaciones Públicas. O en las empresas pequeñas y en alguna en donde las Relaciones Públicas no han obtenido to da vía el completo reconocimiento y la mayor confianza de la alta di rección; la persona que represente este Departamento se la asigna - como Jefe de Relaciones Públicas.

Como es obvio, un Departamento de Relaciones Públicas, es representado por un solo hombre el cual toma el riesgo de transformarse en un sabelotodo y su actividad es muy probable que se empequeñezca ca si exclusivamente a la comunicación e información.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES.-

De toda la información que he realizado referente al estudio de las funciones de la Secretaría Ejecutiva; y, analizando el caso específico de PREDESUR, he llegado a las siguientes conclusiones:

- PREDESUR cuenta con un equipo de Secretarias que trabajan mancomunadamente, base primordial para mantener las buenas relaciones y conseguir un trabajo coordinado que toda Institución aspira.
- Particularmente las Secretarias Ejecutivas realizan una labor específica que la efectúan con responsabilidad y dedicación, constancia de esto tenemos en las entrevistas que les he realizado para el desarrollo de este trabajo.

RECOMENDACIONES.-

Sabemos que lo principal para ser una buena profesional es la educación que recibimos en el transcurso de nuestra vida estudiantil, luego la responsabilidad de cada una de nosotras es saber poner en práctica todos los conocimientos adquiridos y, a medida que el tiempo transcurre, nuestra experiencia nos enseña que jamás una secretaria debe descuidarse de actualizar continuamente sus conocimientos, ya que estos le permitirán realizarse y desenvolverse eficientemente en su trabajo.

Una Secretaria debe valorarse a si misma y jamás permitir que algo -
nuevo le sorprenda, ella está capacitada para hacerlo y eso es lo -
que cuenta frente a cualquier situación o inconveniente que se le -
presente.

B I B L I O G R A F I A

1. Enseyat Daura, M. Luis y L. J, Artigas Riambau, EL LIBRO DE LA SECRETARIA, Barcelona-España, 2da. edición (1975).
2. Doris Lilian y Miller May, Besse, MANUAL COMPLETO DE LA SECRETARIA, México, 3era. edición, (1980).
3. Howord M. Doutt, TECNICA SECRETARIAL, Biblioteca de Altos - Estudios Comerciales.
4. Víctor Ray, COMO INICIARSE EN RELACIONES PUBLICAS.
5. Profesor Humberto López López, RELACIONES PUBLICAS: CODIGO- DE ETICAS DE LAS RELACIONES PUBLICAS (Adoptado por la IPRA. (Conocido como Código de Atenas)
6. Roca Martínez, MANUAL DE RELACIONES PUBLICAS, Biblioteca - del Ejecutivo Moderno, tomo (1,2) , (1969).

FUENTES DE INFORMACION.

1. Revista, LA SECRETARIA Y SU MUNDO. Edición 19-pag.33.
2. Entrevistas, SECRETARIAS EJECUTIVAS Y ARCHIVO DE PREDESUR
3. "REGLAMENTO INTERNO ORGANICO-FUNCIONAL,de la Subcomisión Mixta Ecuatoriano-Peruana para el aprovechamiento de las Cuencas Hidrográficas Binacionales Puyango-Tumbes y Catamayo-Chira".



I N D I C E

	Pág.
CERTIFICACION	ii
OPINIONES	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ESQUEMA DE PRESENTACION	vi
INTRODUCCION	vii
	viii
CAPITULO 1.	
Conocimientos Básicos de la Secretaria Ejecutiva	1
Que es una Secretaria Ejecutiva	
Importancia de las Secretarias Ejecutivas caso PREDESUR	2
Funciones que cumple una Secretaria Ejecutiva	3
Cualidades de la Secretaria Ejecutiva	5
Capacidad y dedicación en el trabajo	8
Carácter y Temperamento	9
La Personalidad. Esquema del Perfil de la Personalidad	10
Responsabilidad en el trabajo	13
Colaboración de la Secretaria Ejecutiva con el Jefe	
La Secretaria Ejecutiva y el Teléfono (sugerencias para aumentar su eficiencia en el teléfono).	15

CAPITULO 2.

	Pág.
Análisis del Orgánico Funcional de PREDESUR	17
El Orgánico Funcional de PREDESUR y las Secretarías Ejecutivas.	
Evoluciones y cambios durante las diferentes Administraciones.	19
Análisis minucioso sobre el ingreso y clasificación de la correspondencia en PREDESUR.	22
Clasificación de las comunicaciones	23
Ingreso de los documentos	26
Trámite que se debe dar a un documento según su importancia y asunto.	31
El flujo de información de y hacia el Director Ejecutivo.	
Contestación y preparación del documento-sumillado	32
Despacho del documento	
Documento que será archivado de acuerdo al método que se utilice.	33

CAPITULO 3.

Las Relaciones Humanas y Públicas complemento de una eficiente Secretaria Ejecutiva.	35
Importancia y aplicación de las Relaciones Humanas y Públicas caso PREDESUR.	

	Pág.
Cómo concretar una entrevista con el Director Ejecutivo.	36
Cómo cancelar una visita al Jefe	37
Cómo distinguir una visita	
Llevar carpeta de registro de detalles de personas que mantienen contacto constante con el Jefe	38
Relaciones Públicas en General Criterio de diferentes autores.	39

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA.