



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES
PÚBLICAS

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

*"FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA
EJECUTIVA, INSTRUCTIVO DE FUNCIONES"*

TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE

AUTORA:

Emma Lucila de las Mercedes Bautista Navas

DIRECTORA:

Lic. Rosmary Puglla

CENTRO UNIVERSITARIO LATACUNGA

2011

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Emma Lucila de las Mercedes Bautista Navas, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja, que en su parte pertinente textualmente dice: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigadores, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado, que son realizadas a través o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad".

FIRMA

Emma Bautista Navas

Lic. Rosmary Puglla, Docente de la Universidad Técnica Particular de Loja.

CERTIFICA:

Haber dirigido el presente trabajo de tesis de grado denominado **“FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA, INSTRUCTIVO DE FUNCIONES”** elaborado por la egresada Emma Lucila de las Mercedes Bautista Navas. Por tanto, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Loja, mayo de 2011

Lic. Rosmary Puglla

DIRECTORA

AUTORÍA

Las opiniones, resultados y conclusiones expuestos en el presente trabajo son de total y exclusiva responsabilidad de la autora.

FIRMA

Emma Bautista Navas

AGRADECIMIENTO

Este Proyecto, si bien ha requerido de esfuerzo y dedicación, no hubiese sido posible sin la cooperación de todas y cada una de las personas que cito a continuación, quienes han sido un soporte especial para su culminación. Quiero dar gracias a **Dios** y a la **Virgen**, por estar siempre conmigo y fortalecerme en cada momento de mi vida.

Deseo dejar constancia de mi más profundo y sincero agradecimiento a las Autoridades del Instituto Nacional de Riego INAR, en especial a los doctores Alexander Zapatta, Director Ejecutivo y Arturo Campaña, Director de Recursos Humanos, quienes facilitaron la elaboración de este proyecto.

Por la comprensión y ayuda recibida, agradezco a los ingenieros Juan Soria y Luis Salazar, Directores en su tiempo del INAR Regional Cotopaxi.

Igualmente agradecer a las licenciadas: Piedad Ruiz Román, Presidenta del Tribuna; Rosmery Puglla, Directora del Proyecto; Mónica Avendaño, Directora de la Escuela y Mónica Pinzón, Coordinadora del Programa, Docentes de la Universidad Técnica Particular de Loja, por su apoyo y amistad.

Gracias a todas y cada una de las Secretarias que participaron en la investigación realizada, ya que invirtieron su tiempo y conocimientos para ayudarme a completar este documento.

A TODOS MUCHAS GRACIAS.

DEDICATORIA

Deseo dedicar este Proyecto a mi hijo **ANDRÉS ALONSO**, quien siempre ha confiado en mí, sabía lo importante que era este esfuerzo en mi vida, y tener su apoyo y empuje es muy valioso para cumplir con este sueño.

Sus palabras estarán presentes en cada momento “no te rindas”, “tú si puedes”, “se fuerte”, así lo haré siempre... ¡GRACIAS MI MUÑECO DE CHOCOLATE!

A mi padre, quien desde el cielo me guía y estoy segura que en estos momentos está muy orgulloso.

A mi madre, por caminar a mi lado durante toda mi vida y mostrarme con una sonrisa su gran amor.

INTRODUCCIÓN

En las siguientes páginas, se trata de reflejar como la profesión de Secretaria ha ido adquiriendo una gran importancia en el mundo empresarial así como un capital humano de calidad mediante el perfeccionamiento de las funciones que desempeña con eficiencia y eficacia.

Desde esta perspectiva abordo mi investigación con el objetivo de aportar a que dentro del Instituto Nacional de Riego INAR, existan secretarias que contribuyan a mejorar la competitividad que permita un mayor grado de desarrollo personal y profesional.

Para ello se ha intentado realizar una visión de las actividades que vienen desarrollando las secretarias dentro de la Organización con el objeto de destacar aquellos aspectos relevantes y determinar las falencias existentes, y realizar una propuesta de capacitación y solución, así como un Instructivo de las Funciones que las Secretarias Ejecutivas deben cumplir con responsabilidad.

JUSTIFICACIÓN

El trabajo de elaboración del Proyecto de **“Formación Integral de la Secretaria Ejecutiva, Instructivo de Funciones”** nos permitirá evaluar y determinar si con la formación que han recibido las Secretarías Ejecutivas del Instituto Nacional de Riego INAR, están en capacidad de desempeñar sus funciones en forma eficiente, además encontrar sus falencias que se han evidenciado y buscar soluciones orientadas a mejorar las actividades que viene desarrollando y que implica enfrentar el reto del desarrollo humano en la sociedad actual.

Su finalidad es direccionar el aprendizaje y consolidar en forma efectiva la toma de decisiones en cuanto a formación y capacitación.

Va dirigido a analizar e implementar un Instructivo de Funciones, con base en el mejoramiento y preparación continua, buscando resultados importantes para el mejor desenvolvimiento en el área de secretariado y atención al cliente.

Este documento se basa fundamentalmente en el deseo de mejorar las actividades y que exista una transformación, es aplicable a las secretarías de las diferentes direcciones del INAR y les proporcionará conocimientos sobre como desenvolverse y desarrollarse dentro de su ámbito de trabajo, a fin de que sea eficaz y eficiente.

Sabemos que las tareas que realiza la secretaria son innumerables y siempre se verá involucrada en la toma de decisiones, por tanto es una guía de respaldo sobre las responsabilidades y obligaciones que posee, y que deben encaminarlas en beneficio de la Institución.

Con el mejoramiento se pretende un mayor apoyo y aumentar la calidad de servicio, desarrollando la motivación y eficiencia de la organización, posteriormente se realizará un análisis de los cambios generados a través de la implementación del Instructivo.

Finalmente podemos indicar que los grupos sociales pueden modificar a los individuos en función de conocer los resultados de alguna investigación.

OBJETIVOS

El propósito de esta investigación va orientado a:

OBJETIVOS GENERALES

- ✓ Investigar, evaluar y detectar las falencias en el desempeño diario de las secretarías ejecutivas del Instituto Nacional de Riego INAR.
- ✓ Concienciar en las secretarías ejecutivas del INAR, la importancia de poseer una formación integral y recordarles la responsabilidad de cumplir sus obligaciones en la Institución.
- ✓ Plantear estrategias de cambio, proporcionándoles un Instructivo de fácil comprensión, que servirá de guía y apoyo para que las Secretarías Ejecutivas del Instituto Nacional de Riego INAR, aprendan técnicas y herramientas que les permita realizar en forma más eficiente y adecuada las tareas encomendadas, así como una mejor orientación en lo que respecta a su profesión, si las secretarías se desempeñan con inteligencia y con responsabilidad, ellas mismas habrán dado categoría social a su puesto.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Despertar en las Secretarías Ejecutivas del INAR, al líder que existe en cada una y que esto les ayude a una mayor apertura en la toma de decisiones así como mejor desenvolvimiento y coordinación del Trabajo en Equipo, potenciando sus cualidades y aceptando sus errores.
- ✓ Motivar a la Secretaria Ejecutiva del INAR a la práctica de valores como: la honestidad, honradez, responsabilidad, secreto profesional, tolerancia, perseverancia, comportamiento, dignidad, solidaridad, equidad, libertad y verdad, en el desempeño de sus funciones profesionales.
- ✓ Comprender la importancia de una formación integral de *las Secretarías Ejecutivas del INAR y el papel que deben cumplir como personas*

capaces de aprender rápidamente y flexibles para adaptarse a los cambios, debiendo ser discretas, con actitud positiva y excelente trato, que sepan establecer prioridades, delegar y tener capacidad para escuchar y comunicarse.

- ✓ Facilitar una herramienta de consulta para programas de capacitación, evaluaciones del puesto y definición de perfiles.

- ✓ Implementar un documento que permitirá determinar niveles de responsabilidad y obligaciones de cada una de las Secretarías Ejecutivas del Instituto Nacional de Riego INAR,

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo da a conocer la importancia que tiene la formación continua y el deseo de superación en el ejercicio profesional de la secretaria ejecutiva que se verá reflejado en el perfil profesional y en el mejoramiento de la calidad de su trabajo; es así que el documento “Formación Integral de la Secretaria Ejecutiva, Instructivo de Funciones”, está compuesto por cuatro capítulos, a continuación detallo el contenido de cada uno.

El Capítulo I, describe en su totalidad la Investigación Social, conceptos e importancia, lo cual pretende acercarnos a diferentes nociones relacionadas con las técnicas y tipos de investigación, además de las funciones que tiene el Investigador.

En el Capítulo II, realizo un breve repaso a las principales teorías y enfoques de la autoformación para adentrarme en las técnicas y destrezas de una Secretaria Ejecutiva, su rol como líder y como articuladora del trabajo en equipo, es decir se hace un análisis de la formación profesional que tiene la Secretaria Ejecutiva en el Instituto Nacional de Riego INAR, de cuyos resultados se consideran aspectos importantes que determinan fortalezas y debilidades, con el objeto de plantear un plan de capacitación.

El Capítulo III, examina a la Secretaria Ejecutiva y su formación personal en el Instituto Nacional de Riego INAR, en el cual también se muestran resultados obtenidos de la encuesta realizada, referente a la imagen personal de la secretaria, valores y ética que deben tener y las relaciones tanto con el jefe como con sus compañeros y especialmente con el cliente, además se considera un tema muy especial como es la autoestima, en base a lo cual se analizan las falencias encontradas y su posterior apoyo mediante un programa de formación.

En el Capítulo IV, se prepara un Instructivo de Funciones para las Secretarías Ejecutivas de las Direcciones y Regionales del Instituto Nacional de Riego INAR, a fin de que sea considerado dentro de las actividades que realiza regularmente una secretaria dentro de la Institución, el mismo que servirá de apoyo y orientación para distribuir las acciones en forma más eficiente y en beneficio de la organización.

Además, en base a las debilidades encontradas en las encuestas, contiene una propuesta de Capacitación, mediante la realización de un Taller en Liderazgo y

Trabajo en Equipo, el mismo que lo ejecutará la Dirección de Capacitación de la Contraloría General del Estado y que permitirá desarrollar las actividades de las Secretarías Ejecutivas de mejor forma, esta propuesta se basa en los resultados de los capítulos II y III.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo investigativo de Formación Integral de la Secretaria Ejecutiva, Instructivo de Funciones es de enfoque cualitativo y explicativo, en el cual el investigador esta directamente relacionado con las personas encuestadas durante el proceso de investigación.

TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN

La metodología de la investigación es aplicada, ya que se busca la solución de una debilidad detectada, tomando la información que se recogió en el lugar de los hechos, es decir dentro de las diferentes Direcciones y Regionales del Instituto Nacional de Riego INAR, se trata de una investigación de campo y bibliográfica respectivamente; y considerando que inmediatamente luego de conocer los resultados se propone un proyecto alternativo que ayude a solucionar el problema, por su naturaleza, es una investigación de acción, para lo cual se utilizará las técnicas: observación y la encuesta con su respectiva guía y cuestionario.

POBLACIÓN

Se investigará a las Secretarías Ejecutivas del Instituto Nacional de Riego INAR, con la finalidad de comparar y validar la información, dando mayor confiabilidad a los resultados.

MUESTRA

Para realizar la investigación se aplicará una encuesta a 20 Secretarías Ejecutivas o servidoras que realizan esta función en los departamentos de construcción, financiero, jurídico, desarrollo integral en riego, planificación, administrativo, recursos humanos de la Oficina Nacional en la ciudad de Quito, así como de las regionales de Cotopaxi, Chimborazo y Tungurahua del Instituto Nacional de Riego INAR.

INDICE

PORTADA	I
CESIÓN DE DERECHOS	II
CERTIFICACIÓN	III
AUTORÍA	IV
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA	VI
INTRODUCCIÓN	VII
JUSTIFICACIÓN	VIII
OBJETIVOS	IX
RESUMEN EJECUTIVO	XI
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	XII
ÍNDICE	XIII

CAPÍTULO I:

LA INVESTIGACIÓN SOCIAL, CONCEPTOS E IMPORTANCIA.	01
<u>1.1 Definición de Investigación Social.</u>	01
<u>1.2 Características e importancia de la Investigación Social</u>	02
<u>1.3 Técnicas y tipos de Investigación Social.</u>	03
<u>1.3.1 Diferencia entre método cualitativo y método cuantitativo.</u>	06
<u>1.3.2 Ejemplos de Investigación Social</u>	07
<u>1.4 Funciones de la Investigación Social</u>	08
<u>1.5 Fases de la Investigación Social.</u>	09
<u>1.6 El investigador social y su rol en el conocimiento de la sociedad.</u> ...	12

CAPÍTULO II:	
LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE RIEGO INAR.....	14
<u>2.1 La Autoformación.</u>	14
<u>Tabla 1. Edad de las secretarias encuestadas. Análisis.</u>	15
<u>Tabla 2. Título que poseen. Análisis.</u>	16
<u>Tabla 3. Poseen otro título profesional.</u>	17
<u>Tabla 4. La Institución Educativa en la que obtuvo el título es pública o privada. Análisis.</u>	17
<u>Tabla 5. Tiempo de experiencia como Secretaria Ejecutiva. Análisis.</u>	18
<u>Tabla 6. La Institución en la que labora es pública, privada o mixta. Análisis.</u>	19
<u>Tabla 7. Cuántos años de funcionamiento tiene el INAR. Análisis.</u>	20
<u>2.1.1 Importancia en la sociedad.</u>	21
<u>Tabla 8. Por qué considera importante la autoformación. Análisis.</u>	21
<u>2.1.2 Medios utilizados para la Autoformación.</u>	23
<u>Tabla 9. Qué medios utiliza para la Autoformación. Análisis.</u>	24
<u>2.1.3 Las actividades de Autoformación.</u>	25
<u>Tabla 10. Cuáles son las actividades de Autoformación más eficientes. Análisis.</u>	25
<u>2.2 Gestión y Liderazgo</u>	26
<u>Tabla 11. Posee liderazgo dentro de sus actividades diarias. Análisis.</u>	27
<u>2.2.1 Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo.</u>	29
<u>Tabla 13. Considera importante aplicar la inteligencia emocional para llegar a un buen liderazgo. Análisis.</u>	30
<u>2.3. Técnicas y destrezas de la Secretaria Ejecutiva.</u>	31

<u>2.3.1 Manejo de la tecnología en la oficina</u>	34
<u>Tabla 14. Cuáles son los equipos de oficina que utiliza. Análisis</u>	38
<u>2.3.2 Organización y clasificación del archivo</u>	39
<u>Tabla 16. Qué sistemas de organización de archivo utiliza.</u>	
<u>Análisis</u>	45
<u>2.3.3 Función Asistencial</u>	47
<u>2.3.4 Organización y control del tiempo</u>	49
<u>2.3.5 Administración de los recursos de la empresa</u>	50
<u>Tabla 19. De qué manera considera que son utilizados los recursos de la</u>	
<u>empresa en donde labora? Análisis</u>	51
<u>2.4 Trabajo en equipo</u>	52
<u>Tabla 22. Cómo es su predisposición para trabajar en equipo? Análisis</u>	55
<u>2.4.1 La Secretaria Ejecutiva como articuladora del trabajo en equipo</u> . 56	
<u>2.4.2 Saber delegar funciones</u>	57
<u>Tabla 23. Su área de desempeño laboral le permite delegar funciones?</u>	
<u>Análisis</u>	58
<u>2.4.3 Apoyo en la solución de problemas del equipo</u>	60
<u>Tabla 24. Aporta con ideas para la solución de problemas del trabajo</u>	
<u>en equipo. Análisis</u>	61
<u>2.5 Toma de decisiones</u>	62
<u>Tabla 26. En sus funciones diarias, toma decisiones básicas con</u>	
<u>serenidad y en forma oportuna. Análisis</u>	63
<u>2.5.1 Importancia de la toma de decisiones en equipo</u>	64
<u>2.5.2 Barreras que impiden la toma de decisiones</u>	65
<u>Tabla 28. Cuáles son las barreras que impiden la toma de decisiones?</u>	
<u>Análisis</u>	66
<u>2.5.3 Resultados obtenidos por la toma de decisiones</u>	67

<u>Tabla 29. De la toma de decisiones, los resultados</u>	<u>han sido?</u>	
<u>Análisis..</u>	68
CAPÍTULO III:		
LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PERSONAL		
EN EL INSTITUTO NACIONAL DE RIEGO INAR.....		
3.1	<u>Imagen personal de la Secretaria.</u>	69
<u>Tabla 1. La imagen que proyecta al público es positiva?</u>	<u>Análisis.</u>	70
3.1.1	<u>La presentación diaria.</u>	71
3.1.2	<u>La puntualidad.</u>	72
<u>Tabla 3. Considera que la puntualidad es uno de los valores</u>	<u>que debe</u>	
	<u>poseer la Secretaria. Análisis.</u>	73
3.1.3	<u>Espíritu creativo.</u>	74
<u>Tabla 7. Cuáles considera que son los puntos fundamentales</u>	<u>para tener</u>	
	<u>espíritu creativo? Análisis.</u>	75
3.2	<u>Ética y valores</u>	76
<u>Tabla 8. De la lista de valores, cuáles considera que la</u>	<u>Secretaria Ejecutiva</u>	
	<u>debería poner en práctica en el Instituto Nacional de Riego INAR?</u>	
	<u>Análisis..</u>	77
3.2.1	<u>Responsabilidad</u>	78
<u>Tabla 10. Demuestra responsabilidad en las funciones encomendadas.</u>		
	<u>Análisis..</u>	79
3.2.2	<u>Respeto.</u>	80
<u>Tabla 11. El respeto con que se dirige a sus compañeros y superiores es</u>		
	<u>excelente, muy bueno o bueno? Análisis.....</u>	82
3.2.3	<u>Entusiasmo y optimismo</u>	83
<u>Tabla 12. El entusiasmo es la clave del éxito, lo demuestra al momento de</u>		
	<u>ejecutar su trabajo? Análisis.....</u>	85
3.2.4	<u>Lealtad a la empresa</u>	86

<u>Tabla 14. La lealtad a la empresa es un valor que la Secretaria debe evidenciar tanto en los actos de su vida personal como profesional? Análisis.....</u>	87
<u>3.2.5 Honestidad</u>	88
<u>3.2.6 Discreción</u>	89
<u>3.3 Relaciones humanas</u>	89
<u>Tabla 17. Opción más acertada de acuerdo a su comportamiento en las relaciones humanas. Análisis..</u>	90
<u>3.3.1 Atención personal y telefónica a los clientes</u>	92
<u>Tabla 20. Cuando un cliente realiza llamadas telefónicas al INAR, qué se debe tomar en cuenta? Análisis.....</u>	93
<u>3.3.2 Recepción de visitantes</u>	94
<u>Tabla 21. A más de la imagen corporativa, considera importante el trato cordial con los usuarios del INAR. Análisis.....</u>	95
<u>3.3.3 Comunicación Interpersonal</u>	97
<u>3.3.3.1 Comunicación con el jefe</u>	98
<u>Tabla 23. La comunicación con su jefe es excelente, buena o pésima. Análisis..</u>	99
<u>3.3.3.2 Comunicación con los compañeros</u>	100
<u>Tabla 24. Tiene facilidad de comunicación con sus compañeros de trabajo? Análisis..</u>	100
<u>3.3.4 Integración en actividades de trabajo</u>	101
<u>Tabla 25. Se integra con facilidad en actividades del trabajo? Análisis..</u>	102
<u>3.4 Autoestima</u>	103
<u>Tabla 26. El grado de autoestima en sus funciones diarias es alto, medio, bajo. Análisis.....</u>	104

<u>CAPÍTULO IV:</u>	
<u>PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN INSTRUCTIVO DE</u>	
<u>FUNCIONES PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL</u>	
<u>INSTITUTO NACIONAL DE RIEGO, INAR.</u> 105	
4.1	<u>Propuesta del Instructivo de Funciones</u> 105
4.1.1	<u>Título del Instructivo.</u> 105
4.1.2	<u>Contenidos del Instructivo.</u> 105
	<u>Presentación</u> 106
	<u>Antecedentes</u> 106
	<u>Objetivos del Instructivo</u> 107
	<u>Ámbito de aplicación</u> 107
	<u>Normas para su uso</u> 108
	<u>Dependencia</u> 108
	<u>Misión o propósito del cargo</u> 108
	<u>Requisitos mínimos</u> 109
	<u>Perfil</u> .. 109
	<u>Funciones Generales</u> 109
	<u>Funciones Específicas</u> 110
	<u>Competencias para el cargo</u> 111
	<u>Conocimientos Esenciales</u> 111
	<u>Competencias de comportamiento</u> 112
	<u>Imagen de Éxito</u> 112
	<u>Distribución del Instructivo</u> 112
	<u>Conclusión</u> .. 113
4.2	<u>Plan de Capacitación para las Secretarias</u> 113
4.2.1	<u>Antecedentes</u> 113
4.2.2	<u>Introducción</u> 114

4.2.3 Justificación.....	115
4.2.4 Objetivo General.	115
<u>Objetivos Específicos.....</u>	116
4.2.5 Contenidos.	117
<u>El liderazgo y su proceso.</u>	118
<u>Características y habilidades esenciales de los líderes.....</u>	119
<u>Inteligencia emocional.</u>	119
<u>Gestión del tiempo y productividad.....</u>	120
<u>Práctica de liderazgo y trabajo en equipo.....</u>	120
4.2.6 Metodología.....	121
4.2.7 Recursos.	121
4.2.8 Ejecución de la propuesta.	122
<u>Conclusiones.....</u>	124
<u>Recomendaciones.....</u>	125
<u>Bibliografía.</u>	126
<u>Anexos.</u>	131

**FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA,
INSTRUCTIVO DE FUNCIONES**

CAPÍTULO I

LA INVESTIGACIÓN SOCIAL, CONCEPTOS E IMPORTANCIA

1.1 Definición de Investigación Social

“La investigación social se define como el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social (investigación pura) o que permite estudiar una situación social para diagnosticar necesidades y problemas a los efectos de aplicar los conocimientos con finalidades prácticas (investigación aplicada). La investigación social, involucra la creación de conocimiento sobre las instituciones, los grupos, las personas, a partir de sus relaciones sociales”.¹

Toda investigación social ha de partir de la existencia de un problema o situación que requiere de una respuesta o solución.

La investigación social permite estudiar una situación social para diagnosticar necesidades y problemas a los efectos de aplicar los conocimientos con finalidades prácticas.

“La Investigación Social está basada en relaciones lógicas fiables y no únicamente en creencias personales. Además que los resultados obtenidos son significativos y busca respuestas y explicaciones, se la realiza en el campo de la realidad social y permite diagnosticar problemas o necesidades sociales. Comprende diferentes aspectos de un fenómeno dado. El individuo es producto social y la sociedad es producto de los individuos, por lo cual existe una relación directa entre el individuo y la sociedad”.¹

¹ <http://es.wikipedia.org/wiki/Investigacionsocial>

¹ <http://es.wikipedia.org/wiki/Investigacionsocial>

1.2 Características e Importancia de la Investigación Social

1.2.1 Características

La investigación social tiene características propias de eficacia superior.

“Las características principales son:

- ✓ La estrategia más relevante de acceso a los datos, es la encuesta.
- ✓ El objetivo de investigación son hechos sociales.
- ✓ El tipo de análisis utilizado se basa en procedimientos estadísticos

Se considera que la investigación es “un proceso de creación de conocimientos acerca de la estructura, el funcionamiento o el cambio de algún aspecto de la realidad”.²

1.2.2 Importancia

En el ámbito social: la investigación tiene una importancia más acentuada, puesto que se trata de parcelas del conocimiento más susceptibles de verse influidas por corrientes ideológicas que podrían llegar a plantear aparentes dilemas en la interpretación de los hechos investigados.

Además que las unidades o elementos de análisis en la investigación social, son siempre los seres humanos o los productos de los propios seres humanos”. Según José Vitelio García Maldonado (El Catoblepas, Número 22, diciembre 2003, Pág. 16).

La importancia de la investigación social radica que se analiza especialmente a los individuos ya que es el que realiza la interacción humana y especialmente la comunicación ya que el entorno en que se mueve es parte de un sistema social; se sustenta y orienta en resolver problemas sociales, que requieren un estudio adecuado del tema a investigar, afín de obtener resultados probables aplicando métodos de trabajo apropiados que influirán en su desarrollo.

Bien lo dijo Aristóteles: “El ser humano es sociable por naturaleza”.

² <http://es.wikipedia.org/wiki/Investigacionsocial>

Sabemos que sociedad es el conjunto de individuos que se relacionan e interactúan entre sí, de una manera cooperativa, compartiendo una cultura, con el objetivo de formar un grupo o una comunidad, con personas capaces de enfrentar realidades, lo cual permite su evolución y desarrollo.

La Investigación social permite estudiar una situación social para diagnosticar necesidades y problemas a los efectos de aplicar los conocimientos con finalidades prácticas, se la realiza para entender la importancia del comportamiento, costumbres y culturas que tienen cada uno de los grupos o sectores con el fin de aplicar los resultados obtenidos en diferentes campos.

1.3 Técnicas y tipos de Investigación Social

“Las técnicas se inventan, se enseñan, se aprenden, se transmiten de manera oral o escrita y a través de su demostración en la actividad misma. Su investigación y su perfeccionamiento son siempre obra colectiva y progresiva. Las técnicas se desarrollan continuamente, se multiplican sin cesar y cambian al paso y la medida en que avanzan la ciencia y la tecnología. En todo caso las técnicas constituyen una de las partes más adelantadas de la actividad científica”. Eli Gotari.

Las técnicas de investigación social son las herramientas, instrumentos, operaciones, procedimientos que le permiten a cualquier sujeto indagador llamado investigador, obtener información manejando datos sobre el “objeto de estudio”, es así que son un medio para lograr un fin, las cuales necesitan de un método para lograr su propósito y cada método consta de varias técnicas, las que se sitúan al nivel de los hechos y permiten la recolección y el análisis de datos, lo que hacen es ayudar al investigador en la aplicación de los distintos métodos.

Existen dos grandes grupos de técnicas de investigación científico social:

- ✓ Las técnicas para la recopilación de información y
- ✓ Las técnicas para el análisis de la información, que se usan para organizar, decodificar y leer la información previamente recopilada.

“Es importante determinar que las técnicas utilizadas para una investigación social son:

La Observación.- Que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis, es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.

Existen dos clases de observación: la no científica y la científica. La diferencia básica entre una y otra está en la intencionalidad.

Observar científicamente significa observar con un objetivo claro, definido y preciso: el investigador sabe qué es lo que desea observar y para qué quiere hacerlo, lo cual implica que debe preparar cuidadosamente la observación.

Observar no científicamente significa observar sin intención, sin objetivo definido y por tanto, sin preparación previa.

La Entrevista.- Permite obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: el entrevistador "investigador" y el entrevistado.

La Encuesta.- Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario.

Es impersonal porque el cuestionario no lleva el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos; se puede aplicar a sectores más amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas.

El Fichaje.- Es una técnica auxiliar de todas las demás técnicas empleada en investigación científica; consiste en registrar los datos que se van obteniendo en los instrumentos llamados fichas, las cuales, debidamente elaboradas y ordenadas contienen la mayor parte de la información que se recopila en una investigación, ahorra mucho tiempo, espacio y dinero.

El Test.- Se deriva de la entrevista y de la encuesta tiene como objeto lograr información sobre rasgos definidos de la personalidad, la conducta o determinados comportamientos y características individuales o colectivas a

través de preguntas, actividades, manipulaciones, etc., que son observadas y evaluadas por el investigador”³

“Se pueden encontrar distintos tipos de investigaciones sociales que se clasifican:

- ✓ Según su finalidad: Puede ser básica cuando su objetivo fundamental es acrecentar los conocimientos de un determinado campo científico, sin importarle las implicaciones prácticas que pueda tener la investigación; o puede ser aplicada cuando su finalidad son las aplicaciones prácticas que pueda tener la investigación.
- ✓ Según su alcance temporal: Puede ser transversal o sincrónica cuando analizan un fenómeno social en un momento determinado del tiempo; o puede ser longitudinal o diacrónica, que analizan la evolución de un fenómeno a lo largo del tiempo. Si la evolución del fenómeno futuro es una investigación se trata de una investigación prospectiva. Si para analizar un fenómeno, se utiliza una muestra distinta es una investigación tendencial, pero si se usa siempre una misma muestra es una investigación panel.
- ✓ Según su profundidad: Pueden ser descriptivas cuyo interés es indagar cómo es un determinado fenómeno social sin importarle tanto las causas a los factores explicativos; y pueden ser explicativas cuando indagan el porqué de un determinado fenómeno social.
- ✓ Según su amplitud: Pueden ser macrosociológicas porque se refieren a grandes grupos de población (encuestas, estadísticas); o pueden ser microsociológicas que se refieren a pequeños grupos de población.
- ✓ Según sus fuentes: Pueden ser primarias cuando los datos son producidos por los propios investigadores para esa investigación concreta; o pueden ser secundarias ya que los datos han sido elaborados por personas ajenas a la investigación y con fines distintos.
- ✓ Según el carácter: Cuantitativas pueden hacerse análisis estadísticos y podemos cuantificar ese fenómeno social. Cualitativas cuando utiliza técnicas cualitativas y no análisis estadísticos.
- ✓ Según el ambiente: De campo se realizan observando el fenómeno social en su ambiente natural. De gabinete sin observarlo”.⁴

³ <http://tecnicas-de-investigacion-social>

⁴ <http://rincondelvago.com/tecnicas-de-investigacion-social>

1.3.1 Diferencia entre el método cualitativo y método cuantitativo

“El método cualitativo consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Se caracteriza por procurar captar el sentido que las personas dan a sus actos, a sus ideas, y al mundo que les rodea.

Los métodos cualitativos producen datos descriptivos: las propias palabras de las personas habladas o escritas y la conducta observable. La metodología cualitativa es un modo de encarar el mundo empírico.

Los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de su estudio y tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas. Todas las perspectivas son valiosas.

Las evaluaciones cualitativas están siempre sujetas a los errores del juicio humano. Uno de los problemas que se plantean las metodologías cualitativas es, justamente, cómo captar la realidad del fenómeno bajo estudio y cómo darle un sentido convincente.

La investigación cualitativa es un arte y constituye, entonces, una tradición particular en las ciencias sociales que depende fundamentalmente de la observación de los actores en su propio terreno y de la interacción con ellos en su lenguaje y con sus mismos términos.

Los métodos cuantitativos se enmarcan en una concepción positivista, que aplican controles rígidos a situaciones "artificiales" y en cuya aplicación el investigador intenta operar manteniendo cierta distancia y neutralidad, se actúa sobre contextos "reales" y el observador procura acceder a las estructuras de significados propias de esos contextos mediante su participación en los mismos. En este método la investigación social tiene que ser más fiel al fenómeno que se estudia que a un conjunto de principios metodológicos, porque las acciones sociales estas basadas en intenciones, actitudes y creencias”.⁵

La diferencia entre los métodos cualitativos y cuantitativos radica en cómo los datos obtenidos por esas estrategias son tratados analíticamente.

⁵ <http://www.librosenpdf.com/seach-la-investigacion-social&page=80>

Con respecto a la técnica analítica que predomina en cada método, mientras en los cualitativos, sobresale la inducción analítica en los cuantitativos se trabaja hipotético-deductivamente. El trabajo cualitativo es inductivo más que deductivo, no comienza con una hipótesis sino que genera hipótesis a partir de los datos; no deben ser considerados como campos rivales sino como complementarios y combinados para evitar compartir las mismas debilidades, que servirá para una mutua verificación.

Lo que fundamentan la oposición entre los dos métodos, radica en la convicción de que el conocimiento de los fenómenos sociales puede obtenerse sólo mediante la adhesión a determinados principios metodológicos.

La objetividad de la investigación social debe estar vinculada con la selección de la metodología correcta, valorada en términos de confiabilidad y la validez de sus observaciones que nos permita conocer la realidad.

El objetivo de cualquier ciencia es adquirir conocimientos y la elección del método adecuado

Ejemplos de Investigación Social

- ✓ “Las personas continuamente nos hacemos preguntas sobre sucesos del acontecer social como por ejemplo ¿Por qué ocurre el fracaso escolar? ¿Por qué se da la delincuencia juvenil? etc. Las respuestas a estas preguntas constituyen explicaciones de los fenómenos aludidos y son las ciencias sociales las que se han encargado de dar respuestas a ciertos sucesos. Las ciencias sociales tratan de cumplir con la explicación estableciendo factores determinantes (psicológicos, económicos, climáticos, raciales etc.), hasta proposiciones de hipótesis y teorías explicativas. Las explicaciones en las ciencias sociales no son tareas fáciles, porque debe enfrentarse a conciliar entre enfoques diferentes”.⁶

⁶ <http://www.slideshare.net/anaximenab/investigacion-social>

- ✓ Conocer la actitud y personalidad de un político a través de sus discursos, compenetrarse con los valores de una cultura a través de sus bailes, música y folklore. Para hacer un análisis de contenido se define el universo a analizar, las unidades de análisis y las categorías de análisis.
- ✓ Un ejemplo que vivimos a diario en el Ecuador es el aumento de accidentes de tránsito en las carreteras; se propone un plan de reestructuración de las arterias fundamentales así como un mayor control de la Policía Nacional.

En la primera parte se debe investigar si la propuesta soluciona el problema; en cambio en la segunda, ya se está proponiendo un plan de acción, o sea, una medida a tomar.

Está basado en hechos actuales y pasados que no tienen una explicación clara y convincente.

1.4 Funciones de la Investigación Social

La investigación social es un proceso de creación de conocimientos y para cumplir con dicho objetivo se apoya en funciones muy específicas tales como:

1. **La descripción.-** Comprende un análisis descriptivo que está especificado en los objetivos de un estudio.
2. **La clasificación.-** Consiste en clasificar los objetos que se estudian ya sea por grupos, estructuras, procesos, situaciones, etc. Lo fundamental es categorizar, la cual se lleva a cabo con base en uno o más criterios o características que posean los objetos sociales. Estos criterios pueden ser cualitativos o cuantitativos.
3. **La explicación.-** Las ciencias sociales tratan de cumplir con la explicación estableciendo factores determinantes (psicológicos, económicos, climáticos, raciales etc.), hasta proposiciones de hipótesis y teorías explicativas. Las explicaciones en las ciencias

sociales no son tareas fáciles, porque debe enfrentarse a conciliar entre enfoques diferentes.

Por lo tanto la función social de la investigación es ayudar a la comunidad como principal objetivo, en mejorar la vida humana en beneficio de la sociedad.

1.5 Fases de Investigación Social

“Las siguientes son las etapas de una investigación social:

Determinación de un problema a investigar

Para que un tema sea objeto de investigación social tiene que reunir una serie de condiciones:

- ✓ Ser formulado lo más exactamente posible.
- ✓ Un problema no debe plantear juicios de valor sobre lo que es bueno o malo.
- ✓ Dicho problema tiene que tener naturaleza empírica (que podamos obtener datos sobre él).
- ✓ Las técnicas deben permitir recoger datos
- ✓ El problema tiene que afectar a un número grande de personas o instituciones e implicar alguna novedad.

Se debe identificar el tema de investigación, generalmente con algunas orientaciones previas, de distintas fuentes y partir de diferentes niveles de conocimiento. En la medida en que se van precisando, se pueden identificar ideas totalmente nuevas, ideas parcialmente investigadas o ideas antiguas a las que se ve bajo un nuevo enfoque; es así, que las ideas sociales de investigación tienen que ser atractivas para que el investigador, aliente su interés.

Plantear el problema de investigación

Consiste en precisar y estructurar formalmente la idea de la investigación. El paso de la idea al planteamiento del problema unas veces es inmediato y

automático y otras bastante más complejo; depende de lo que el investigador conozca del tema y de su experiencia y habilidad para la investigación.

Un buen planteamiento nos acerca a la solución y evita pérdidas de tiempo, esfuerzos y recursos.

Elaborar el marco teórico

Es el sustento teórico del estudio e incluye la exposición y análisis de las teorías, enfoques teóricos, investigaciones y antecedentes que se consideren válidos para el correcto encuadre del estudio que ayudará a prevenir errores cometidos en otras investigaciones y orientará la forma de llevarla a cabo.

Las etapas de elaboración del marco teórico son: revisión de la literatura y de las fuentes de información existentes y adopción de una teoría o desarrollo de una perspectiva teórica.

Definir el tipo y nivel de Investigación Social

La elección de un tipo u otro de investigación depende esencialmente del estado de los conocimientos sobre el tema, el enfoque y los objetivos del estudio.

Establecer las hipótesis y definir las variables

Son las posibles soluciones al problema que investigamos, formulándolas normalmente al inicio de la investigación y tienen que ser probadas con hechos. Es decir, trata de probar si la realidad analizada.

Las hipótesis pueden ser generales o específicas; surgen de los objetivos y preguntas de investigación y de los postulados y análisis de la teoría y su aplicación al objeto de estudio.

Al formular las hipótesis se deben definir las variables con objeto de tener un lenguaje común entre investigadores y usuarios, garantizar la evaluación real de las variables, poder comparar con otras investigaciones y evaluar correctamente los resultados de la investigación.

Seleccionar el diseño apropiado de Investigación

El diseño de investigación se elige en función del problema social a investigar, el contexto de la investigación, los objetivos del estudio, las hipótesis formuladas y, en algunos casos, de la disponibilidad de recursos.

Seleccionar los sujetos a estudiar

Delimitación del universo de estudio: tenemos que determinar cuáles van a ser las unidades de análisis (personas, empresas, instituciones) luego tenemos que cuantificar y delimitar dicho universo. Se identifican en función del problema y de los objetivos de la investigación. La población es el conjunto de sujetos de estudio que tienen o pueden tener las características contenido, lugar y tiempo de las unidades de análisis.

Fijación del tamaño de la muestra: siempre que se trabaje con encuestas hay que elegir muestras representativas estadísticamente. Una vez seleccionada la muestra, hay que determinar el tipo de muestreo. La selección debe ser al azar.

Recolectar los datos

Técnica de recogida de datos: según sean los objetivos de la investigación y el tipo de universo con el que se va a trabajar, se puede utilizar una técnica u otra. Las técnicas más conocidas son:

- ✓ Encuesta: basada en el uso de cuestionarios estandarizados. Tiene que haber un control de la actividad del controlador, ya que las encuestas son muy caras.
- ✓ Grupos de discusión: hay que preparar los grupos con un conversador que habrá que seleccionar.
- ✓ Entrevistas
- ✓ Análisis de contenido: se utiliza para analizar los textos que aparecen en los medios de comunicación de masas como prensa o libros, entre otros.

Analizar los resultados

El análisis se efectúa a partir de la matriz de datos del archivo permanente, seleccionando, las pruebas estadísticas y las tablas de resultados, elaborando

y ejecutando el programa de análisis adecuado al problema investigado. El tipo de análisis a realizar depende del nivel de medición de las variables, de las hipótesis a contrastar y del interés del investigador.

Presentar el reporte de resultados

Para elaborar y presentar el reporte de investigación deben seguirse determinadas reglas, según quien sea el destinatario final del trabajo de investigación. Es decir, el informe de investigación debe adaptarse al usuario.

El contexto determina el formato, naturaleza, extensión e incluso, el lenguaje del informe. En un contexto académico, es usual que el reporte de investigación incluya portada, índice, sumario, introducción, marco teórico, método, resultados, conclusiones, bibliografía y anexos estadísticos u otros. En un contexto no académico, el marco teórico y los detalles técnicos del método suelen trasladarse a los anexos y el resumen hace énfasis en las conclusiones

Para la presentación del reporte de investigación se pueden utilizar diversos tipos de apoyos visuales y audiovisuales. El mejor apoyo audiovisual para las presentaciones de resultados de investigación es el que mejor domine el investigador que los presenta”.⁷

1.6 El investigador social y su rol en el conocimiento de la sociedad.

“El rol de un investigador, es de observador, sin importar cual sea su área de conocimiento, se orienta hacia la búsqueda de la verdad por medio de la sistematización de procesos inherentes a la investigación, se abre a nuevas experiencias que generen cambios que le permita emprender su estudio en beneficio de la sociedad, redundando en mejorar la calidad de vida de la misma, de tal manera que ésta vaya dirigida al objetivo que se plantea, evitando emprender actividades que demanden esfuerzos y dinero innecesario que, por otra parte, podría desviar la investigación de su fin último.

Deben ser considerados los siguientes aspectos importantes:

Se debe reconocer la presencia de la imparcialidad que plantea y la necesidad de mantener una objetividad.

⁷ Metodología de la Investigación. Desarrollo de la Inteligencia, Maurice Eyssautier de la Mora, Cuarta Edición. págs 105 a 125. Julio 2006

El siguiente aspecto que se debe visualizar es el de la implicación en las relaciones sociales, dado que el investigador social tiene que desplazarse al escenario natural de sus participantes, su presencia puede ser motivo de distintas reacciones; así como de relaciones y amistades que establezca, las que pueden facilitar o impedir el acceso a importantes fuentes.

Debe ser hábil para cambiar eficazmente de roles, según la situación específica y debe poder comunicarse, teniendo siempre una actitud de respeto y solidaridad para con los participantes, así como devolver los resultados de la investigación como muestra de agradecimiento”.⁸

⁸ <http://www.slideshare.net/anaximenab/investigacion-social-1168780>

CAPÍTULO II

LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE RIEGO INAR

2.1 La Autoformación

“La autoformación tiene su raíz en una firme decisión de crecer en la vida según el espíritu conforme a la vocación recibida, y se sustenta en la actitud humilde para reconocer las propias limitaciones y los propios dones”.⁹

La autoformación constituye una base de enseñanza para la Secretaria Ejecutiva, establece un hecho de obligarse a sí misma a obtener nuevos conocimientos, de modo que sus principios han de estar presentes tanto en la planificación como en el proceso de aplicación.

Los cambios permanentes, los nuevos roles, hacen que el profesional moderno esté inmerso en adquirir otras competencias, lo cual demanda incorporar conocimientos ignorados y descartar los que ya no son útiles, este proceso no terminan nunca y se genera la autoformación que permite enfrentar todos los cambios que se presenten con habilidad y responsabilidad de asumir su propio aprendizaje de manera permanente, por lo que requiere de madurez y práctica en sus actuaciones.

“La Secretaria Ejecutiva debe ser capaz de tomar la iniciativa y ser gestora de su propia formación. Esta iniciativa no excluye recurrir a la ayuda de terceros ni a materiales predeterminados, si bien cabe la posibilidad que las fuentes informativas sean objeto de decisión exclusiva. En cualquier caso será ella quien determine las estrategias de aprendizaje apropiadas así como la evaluación de los resultados logrados”.¹⁰

A continuación se va a analizar cada una de las preguntas con sus respectivas respuestas, consideradas dentro de la encuesta realizada a las secretarias ejecutivas y a las personas que realizan esta función en las Direcciones y Regionales del Instituto Nacional de Riego INAR, a fin de considerar el nivel de formación profesional en la organización.

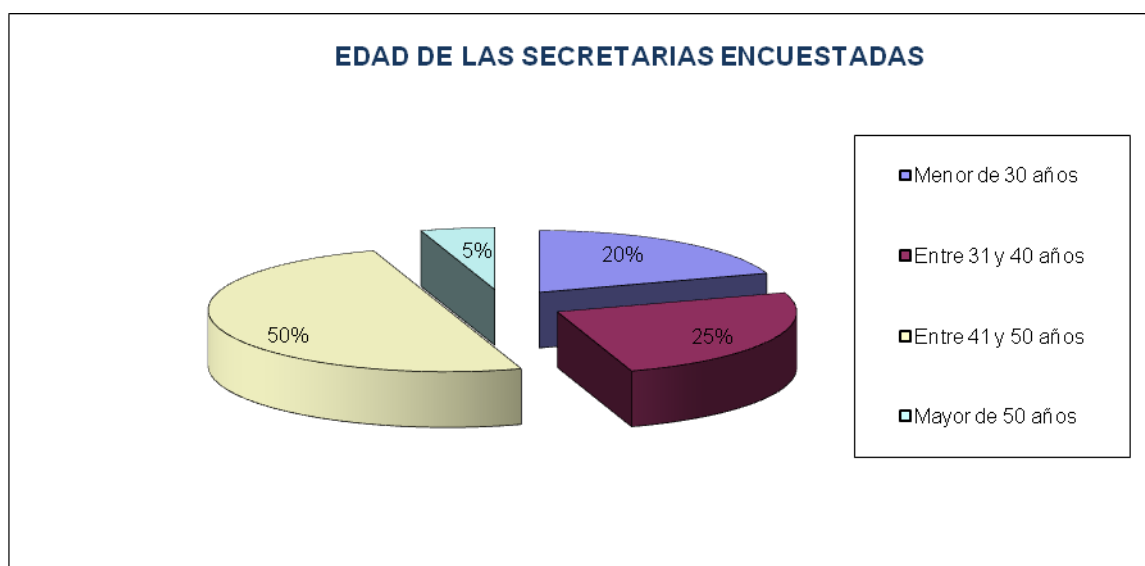
⁹ www.utpl.edu.ec/ried/images/pdfs/vol2-1/autoformacion.pdf

¹⁰ <http://www.buenastareas.com/temas/autoformación>

PREGUNTA No. 1

EDAD DE LAS SECRETARIAS

DENOMINACIÓN	F	%
Menor de 30 años	4	20
Entre 31 y 40 años	5	25
Entre 41 y 50 años	10	50
Mayor de 50 años	1	5
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

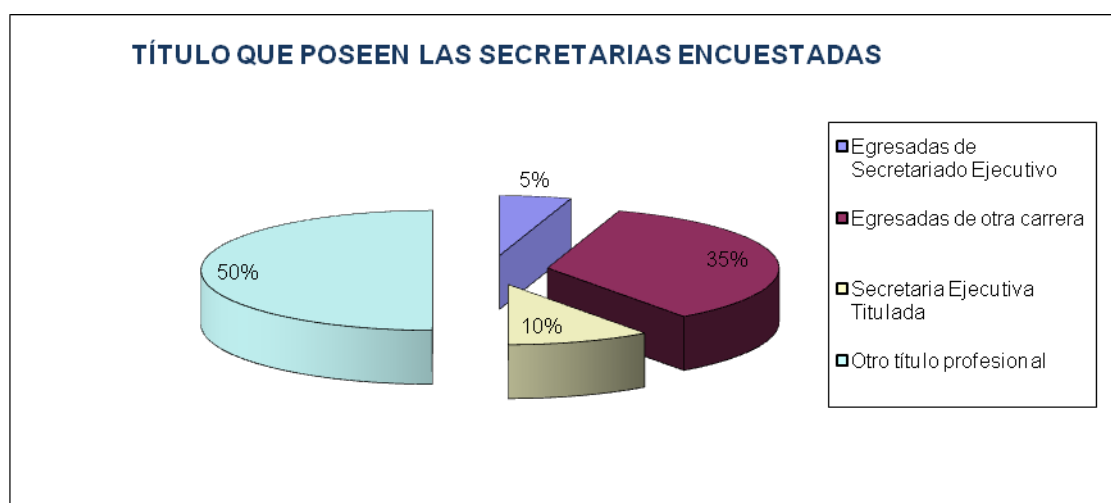
ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 50% de las secretarías encuestadas se encuentran entre los 41 y 50 años, el 25% oscila entre 31 y 40 años, el 20% son menores de 30 años y apenas el 5% sobrepasa los 50 años de edad, con lo cual se puede determinar que las encuestadas son mujeres jóvenes.

PREGUNTA No. 2

TÍTULO QUE POSEE

DENOMINACIÓN	F	%
Egresadas de Secretariado Ejecutivo	1	5
Egresadas de otra carrera	7	35
Secretaria Ejecutiva Titulada	2	10
Otro título profesional	10	50
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarias del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

Podemos observar en el gráfico que el 50% tienen otro título profesional o son bachilleres, por lo tanto carecen de suficientes conocimientos, técnicas, habilidades y actitudes para desempeñar excelentemente su trabajo, el 35% son egresadas en otras carreras, el 10% son Secretarías Ejecutivas Tituladas y apenas el 5% de las secretarías encuestadas tienen el título de egresada en Secretariado Ejecutivo.

PREGUNTA No. 3

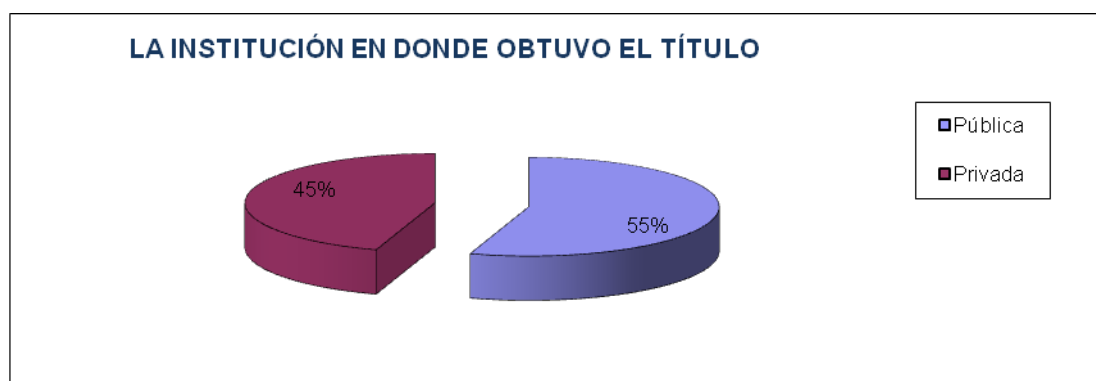
SI SU RESPUESTA ANTERIOR RESPONDE AL LITERAL (D), ¿QUÉ TÍTULO POSEE?

En la respuesta anterior el 50% que corresponde a 10 encuestadas indican que poseen otro título profesional, existiendo 1 Licenciada en Administración de Empresas de Turismo y Hotelería, 1 Diseñadora Gráfica y 1 Ingeniera CPA, el resto de secretarías son Bachilleres.

PREGUNTA No. 4

LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN LA QUE OBTUVO SU TÍTULO ES PÚBLICA O PRIVADA?

DENOMINACIÓN	F	%
Pública	11	55
Privada	9	45
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

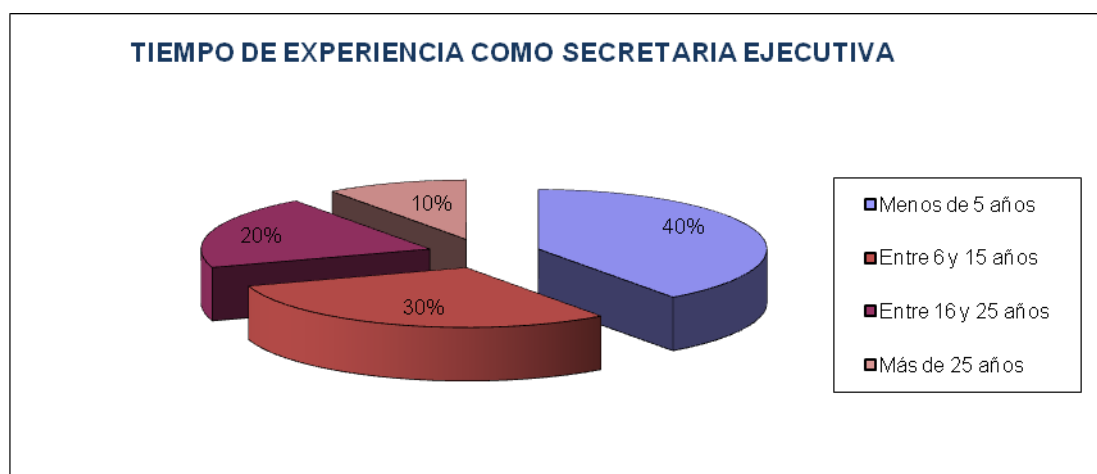
ANÁLISIS

Del gráfico anterior se puede determinar que el 55% de encuestadas obtuvo su título en una Institución pública mientras que 45% en una Institución privada.

PREGUNTA No. 5

TIEMPO DE EXPERIENCIA COMO SECRETARIA EJECUTIVA

DENOMINACIÓN	F	%
Menos de 5 años	8	40
Entre 6 y 15 años	6	30
Entre 16 y 25 años	4	20
Más de 25 años	2	10
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

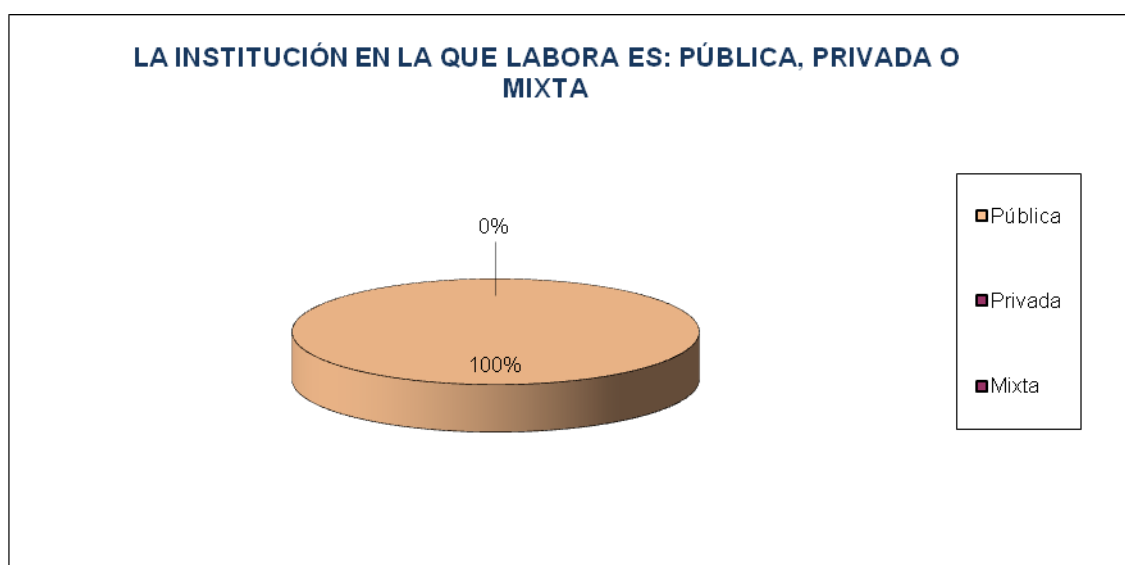
Del gráfico se puede determinar que el 40% de las secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR, tiene una experiencia de menos de 5 años, lo cual puede ser por lo que se trata de una Institución de reciente creación y a la cual se incorporó en los últimos tres años personal nuevo.

El 30% tiene una experiencia entre 6 a 15 años, el 20% entre 16 a 25 años y el 10% más de 25 años, lo que permite establecer que existe personal con experiencia en las funciones que realiza.

PREGUNTA No. 6

LA EMPRESA EN LA QUE USTED LABORA ES: PÚBLICA, PRIVADA O MIXTA.

DENOMINACIÓN	F	%
Pública	20	100
Privada	0	0
Mixta	0	0
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

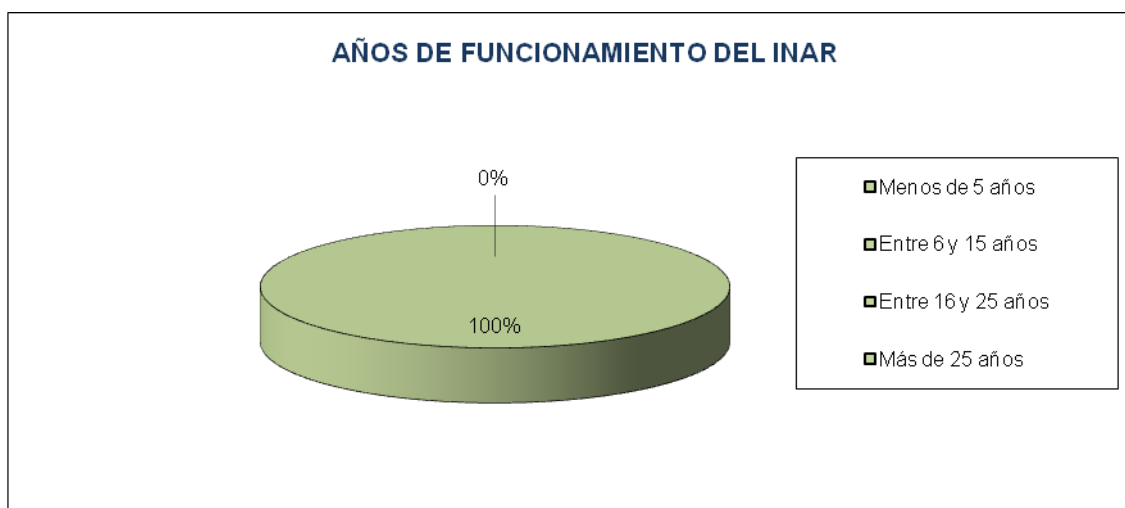
ANÁLISIS

Las secretarías encuestadas trabajan en el Instituto Nacional de Riego INAR, que es una Institución Pública.

PREGUNTA No. 7

CUÁNTOS AÑOS DE FUNCIONAMIENTO TIENE LA EMPRESA EN LA QUE TRABAJA ACTUALMENTE?

DENOMINACIÓN	F	%
Menos de 5 años	20	100
Entre 6 y 15 años	0	0
Entre 16 y 25 años	0	0
Más de 25 años	0	0
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

El Instituto Nacional de Riego INAR es una Institución Pública, con menos de 5 años, creada mediante Decreto Ejecutivo 695, dictado el 12 de noviembre de 2007.

2.1.1 Importancia en la sociedad

El ser y estar conscientes de la actual situación social nos lleva al concepto de la autoformación que requiere de una formación permanente.

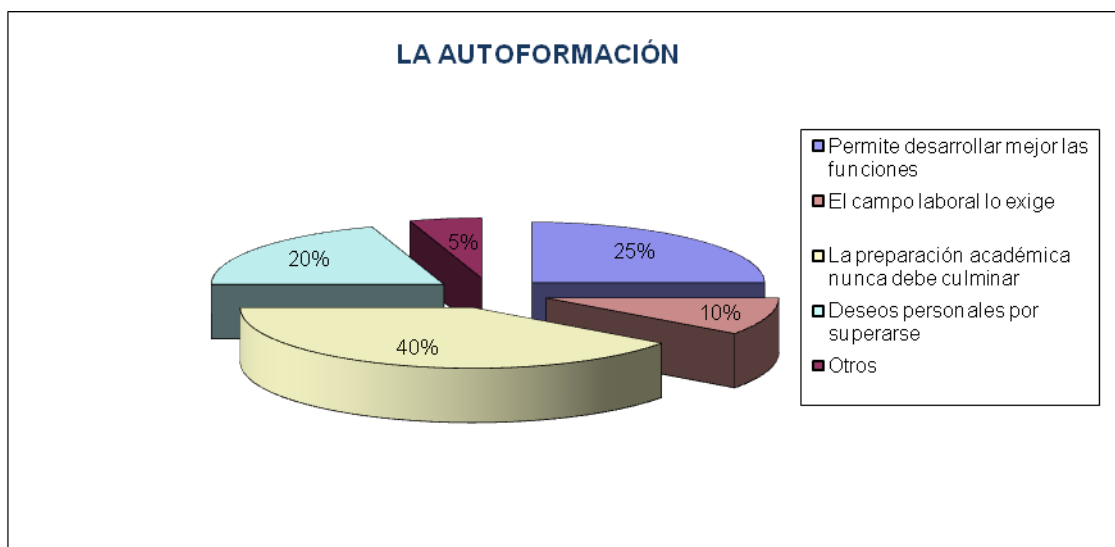
Ante lo cual, las secretarias, requieren de una autoformación que les permita entender los cambios sociales que actualmente experimentan; proyectar la importancia del aspecto humano; implementar los medios necesarios en las débiles áreas de acción, que estén encaminadas a la reflexión de su actuación frente a los demás, ya que cada individuo debe ser capaz de mirarse hacia dentro y responder a sí mismo qué tanto está dispuesto a dar para ser mejor persona y contribuir a la sociedad.

Si se logra que la autoformación vaya encaminada a una proyección positiva en beneficio de la organización y de cada una de las secretarias, se tendrá entonces formas alternativas y complementarias resultantes de la creatividad.

PREGUNTA No. 8

A SU CRITERIO, ¿POR QUÉ CONSIDERA QUE ES IMPORTANTE LA AUTOFORMACIÓN?

DENOMINACIÓN	F	%
Permite desarrollar mejor las funciones	5	25
El campo laboral lo exige	2	10
La preparación académica nunca debe culminar	8	40
Deseos personales por superarse	4	20
Otros	1	5
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 40% de las encuestas consideran que la preparación académica nunca debe culminar, porque los cambios permanentes en el entorno, las nuevas herramientas que existen hacen que cada día sea necesario una actualización de conocimientos.

El 25% manifiesta que la autoformación permite desarrollar mejor las funciones laborales, ya que con un mejor conocimiento sobre el tema, se puede realizar en forma eficiente y oportuna las labores.

El 20% manifiesta que la autoformación es el deseo personal de cada una por superarse, ya que se debe abrir a las posibilidades que ofrece la sociedad y se trata de un interés que abre nuevas puertas a la formación personal.

El 10% manifiesta que el campo laboral exige que la autoformación sea cotidiana ya que es competitivo y las personas que están mejor preparadas son las que se las toma en cuenta.

Finalmente el 5% considera que todos los aspectos anteriores son importantes para la autoformación, ya que siempre existen muchas expectativas de superación, abre nuevos caminos para sentirse y ser útil a la sociedad.

En conclusión las secretarias encuestadas, consideran que la autoformación es muy importante y nunca debe terminar, su formación debe ser constante y permanente, para abrirse a las posibilidades de todos los recursos que ofrece la sociedad y a la satisfacción de todos los intereses que pueda tener respecto a su formación personal.

Además manifiestan que la autoformación puede resultar de utilidad para aquellos que no disponen de suficiente tiempo, ya sea por motivos laborales, familiares o de otra índole y que sienten la necesidad de formarse y aprender nuevos conocimientos y habilidades, por sí mismo.

2.1.2 Medios utilizados para la autoformación

La evolución de las nuevas técnicas de la información, el avance de la investigación en el campo de la autoformación y la emergencia progresiva de una demanda en mejores conocimientos nos lleva al concepto de autoformación asistida por medio de un ordenador, que para la Secretaria Ejecutiva, constituye un procedimiento de aprendizaje flexible, versátil y eficiente, que plantea nuevos desafíos y oportunidades para un proceso de formación permanente.

La era digital ha elevado a las redes a espacio de interacción y formación de las secretarias, como un ámbito de información, creación y descubrimiento.

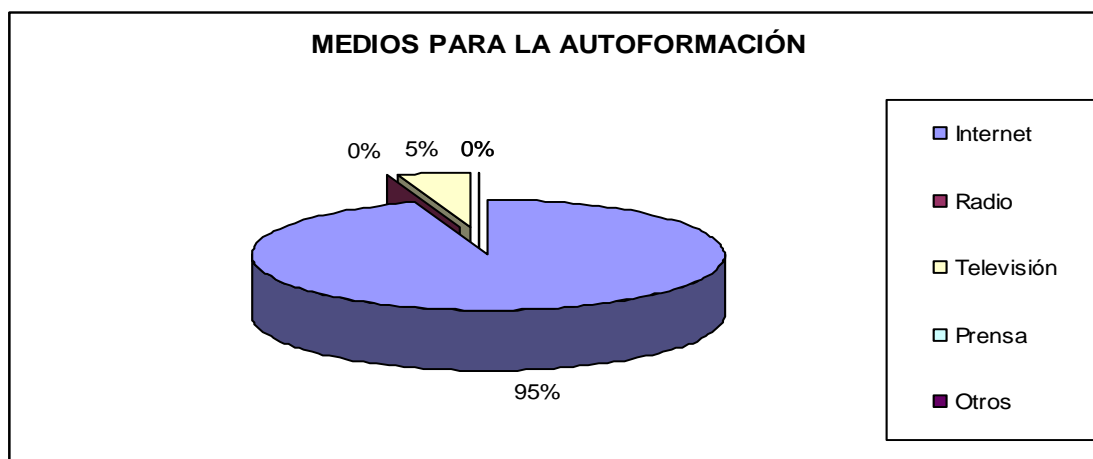
Hay, por consiguiente, una nueva posición de las Secretarias ante su evolución profesional, y que existen nuevos medios y recursos para ello, facilitados por las nuevas tecnologías que ayudan de gran manera a la autoformación.

Cuando la Secretaria asume que es responsable de su propia iniciativa de autoformación, abre la posibilidad para un crecimiento personal y profesional.

PREGUNTA No. 9

QUÉ MEDIOS UTILIZA PARA LA AUTOFORMACIÓN?

DENOMINACIÓN	F	%
Internet	19	95
Radio	0	0
Televisión	1	5
Prensa	0	0
Otros	0	0
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 95% de las secretarías encuestadas manifiestan que el mejor medio que utiliza para la autoformación es el Internet, pues permite encontrar la información deseada en forma rápida y con muy buenos contenidos.

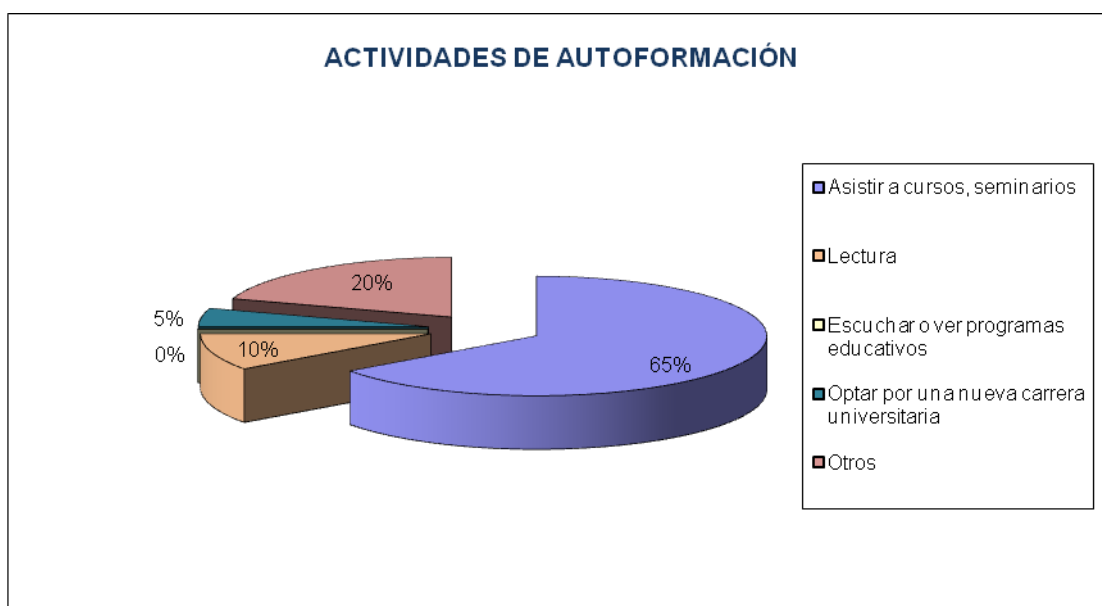
El 5% considera que es la televisión, ya que permite conocer por medio de programas educativos temas de interés social, cultural entre otros.

2.1.3 Las actividades de autoformación

PREGUNTA No. 10

¿ENTRE LAS ACTIVIDADES DE AUTOFORMACIÓN, CUÁLES CONSIDERA QUE SON LAS MÁS EFICIENTES?

DENOMINACIÓN	F	%
Asistir a cursos, seminarios	13	65
Lectura	2	10
Escuchar o ver programas educativos	0	0
Optar por una nueva carrera universitaria	1	5
Otros	4	20
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 65% de las secretarias encuestadas manifiestan que asistir a cursos y seminarios son las más eficientes actividades de autoformación ya que permiten actualizar los conocimientos en base a los cuales se pondrá en práctica lo aprendido y brindan el estímulo necesario para lograr mejorar el desempeño y compromete a alcanzar objetivos propuestos por la organización.

El 20% manifiesta que tanto la asistencia a seminarios o cursos, la lectura, así como optar por una nueva carrera, son actividades eficientes de autoformación, ya que todas ellas permiten adquirir nuevos juicios e ideas que hacen que la autoformación sea eficiente.

El 10% considera que la lectura también es una ayuda en la autoformación ya que muchas veces el asistir a cursos o seminarios demanda un gasto económico, mientras que se puede valer de la lectura para aprender más, puesto que se pone de manifiesto la memoria y la imaginación y sirve como estímulo para una autoformación.

Finalmente el 5% de las encuestadas considera que se debe optar por una nueva carrera universitaria que permite tener acceso a otro tipo de conocimiento diferente al adquirido anteriormente.

2.2 Gestión y Liderazgo

El liderazgo es una forma especial de poder, constituyéndose un proceso de influir y apoyar a otros para que trabajen con entusiasmo y alcanzar ciertos objetivos. Se trata de una parte importante de la administración. El liderazgo es situacional.

Dentro del Instituto Nacional de Riego, INAR, las secretarias tienen poco espacio de liderazgo y en ciertas ocasiones es parcial, a pesar de ello, el trabajo lo realizan en equipo, las tareas asignadas las ejecutan con buena voluntad y apoyo a los demás pero la toma de decisiones está en torno a la estructura organizacional y a los objetivos a los cuales se deben llegar.

Se puede observar que al liderazgo no se accede por una simple transferencia de conocimientos o por el dominio técnico de unas habilidades. La clave del

liderazgo está en actuar y aprender a comunicarse, alineándonos hacia un mismo fin. Abarca sentimientos, intereses, aspiraciones, valores, actitudes y todo tipo de reacciones humanas.

El liderazgo no es igual a gestión, no la reemplaza, son complementarios.

En los directivos del INAR se puede observar un buen liderazgo y una excelente gestión para llevar a los trabajadores y a la Institución hacia un mismo fin.

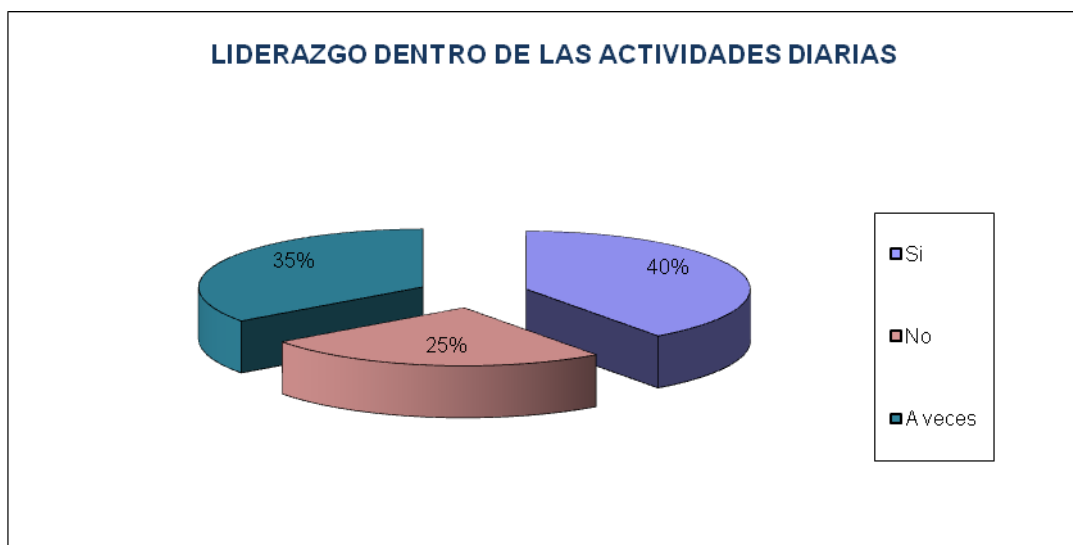
Sin embargo, una clara distinción entre la gestión y liderazgo puede resultar útil, lo que implica que un administrador eficaz debe poseer habilidades de liderazgo, y un líder eficaz debe demostrar habilidades de gestión.

Las secretarias del INAR consideran que el liderazgo como forma de poder, se relaciona con la misión de la organización en sus diferentes momentos, en donde la toma de decisiones es crucial para el desarrollo y crecimiento de la institución, determinándose una conducta que adhiera y estimule a sus seguidores hacia objetivos definidos en situaciones específicas.

PREGUNTA No. 11

¿POSEE LIDERAZGO DENTRO DE SUS ACTIVIDADES DIARIAS?

DENOMINACIÓN	F	%
Si	8	40
No	5	25
A veces	7	35
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 40% de las secretarías encuestadas manifiesta que posee liderazgo dentro de sus actividades diarias, pues aportan con la innovación en ideas y toma de decisiones, además apoyan a sus compañeros para que trabajen con entusiasmo para alcanzar objetivos comunes.

El 35% manifiesta que su liderazgo es ocasional, de acuerdo a las circunstancias de la organización y a la oportunidad que les permitan tener los administradores.

El 25% de las encuestadas indica que no posee liderazgo en sus actividades diarias, ya que sus superiores no les permiten desarrollarse y únicamente realizan la tarea encomendada.

2.2.1 Inteligencia emocional aplicada al liderazgo

“La Inteligencia Emocional permite que una persona sea capaz, a través de sus sentimientos, de influir positivamente en su conducta y también en la de los demás, lo cual desarrolla la capacidad de conducir las propias emociones y de controlarlas dependiendo de la situación en que esté.

La Inteligencia Emocional determina que se tenga un autocontrol sobre las emociones, así como auto motivación lo que ayuda a obtener objetivos con mayor facilidad, punto muy importante para un líder; además permite desarrollar el sentido de la empatía, condición que es de mucha ayuda pues permite adelantarse con facilidad a posibles reacciones que puedan tener sus seguidores.

Usar inteligentemente las emociones, ayuda a guiar el comportamiento y a mejorar los resultados. Los estados emocionales del líder tienen efectos profundos en sus subordinados.

Un factor que influye en la Inteligencia Emocional es el lenguaje corporal y su base son las emociones.

En Inteligencia Emocional, el liderazgo requiere de la adecuada combinación entre el corazón y la cabeza, entre el sentimiento y el pensamiento”.¹¹

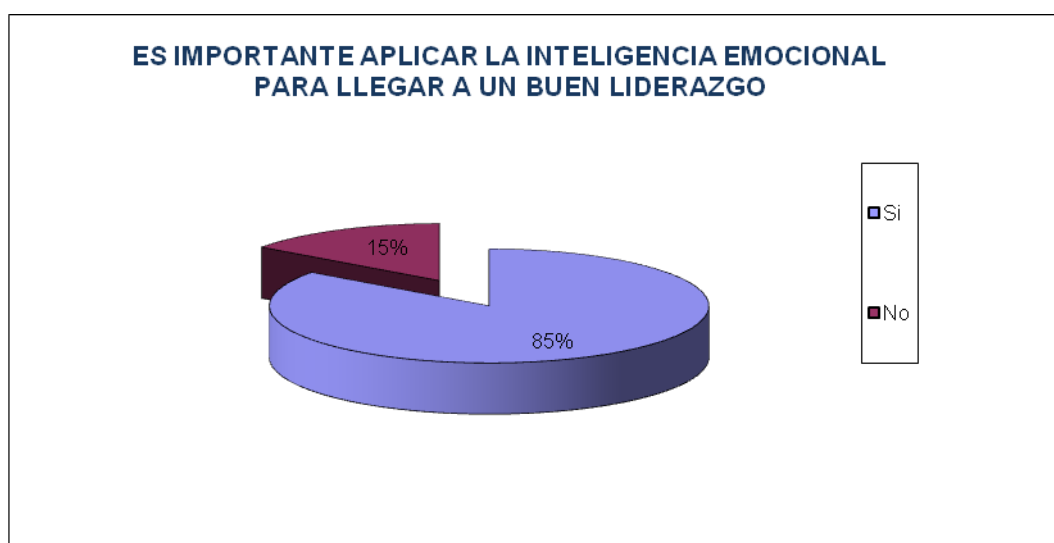
Las secretarías del INAR consideran que las emociones juegan un papel significativo en la vida, pueden generar estímulos y energías poderosas para alcanzar objetivos propuestos; pero, también puede generar frustraciones profundas que inhiban el pensamiento y las acciones. En nuestras relaciones con los demás, pueden ser capaces de ayudarnos a transmitir entusiasmo y reclutar seguidores de nuestros proyectos; pero, también pueden generarnos conflictos y rechazos, si no sabemos controlar y manejar de manera adecuada, en forma inteligente, lo que permite ser dueño tanto de pensamientos como de acciones, tolerando muchas veces presiones y fracasos, lo cual dará más posibilidades de desarrollo profesional y personal.

¹¹ Liderazgo y Trabajo en Equipo, Manual del Participante, Contraloría General del Estado

PREGUNTA No. 13

¿CONSIDERA USTED IMPORTANTE APLICAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LLEGAR A UN BUEN LIDERAZGO?

DENOMINACIÓN	F	%
Si	17	85
No	3	15
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 85% de las secretarías encuestadas consideran que es importante aplicar la inteligencia emocional para llegar a un buen liderazgo, pues piensan que para ser un líder es importante utilizar la inteligencia y estar preparado en especial en forma emocional y emplear la habilidad que permite conocer a las personas con las cuales se va a trabajar y establecer como tratarlas.

El 15% de las secretarías encuestadas, consideran que no es importante aplicar la inteligencia emocional para llegar a un buen liderazgo.

2.3 Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva

“El secretariado es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria o en las profesiones liberales. La secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa, mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico”.¹²

En la terminología tradicional, se denomina secretaria a la persona que escribe la correspondencia, extiende las actas de las reuniones, resuelve los asuntos de trámite y custodia los documentos de una oficina.

Pero en los últimos tiempos el concepto de secretaria ha cambiado notablemente: ahora ha pasado a ser la asistente perfecta de su jefe, hasta el punto de ser capaz incluso de asumir responsabilidades de éste con credibilidad.

La creciente complejidad de la vida empresarial, ha tenido como consecuencia que la secretaria se encargue preferentemente de asistir a su superior de manera más directa, será ella quien confeccione los informes, memorandos entre otros; en definitiva, quien facilite el trabajo a su jefe con la debida eficacia. Por lo tanto, también debe conocer, en líneas generales, las características generales de éste, para colaborar con él con cierto conocimiento de la materia.

El trabajo administrativo que deba realizar cada secretaria puede ser muy diferente entre una y otra, en relación al campo de actividad de la empresa en que se encuentre laborando, ya que cada sector tiene sus propias características.

En términos generales toda secretaria y asistente administrativa debe poseer las siguientes destrezas:

- ✓ Personalidad equilibrada y proactiva
- ✓ Autoestima positiva
- ✓ Capacidad de adaptación a los cambios
- ✓ Habilidades comunicativas y escucha activa
- ✓ Capacidad de crear, innovar e implementar
- ✓ Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades
- ✓ Disposición para trabajar en equipo
- ✓ Capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria
- ✓ Tacto y prudencia para manejar situaciones diversas.

¹² Tomado del “Nuevo Perfil de la Secretaria y Asistente Administrativa” de la Lic. Jackeline A. Becerra Reyes. 2008

- ✓ Espíritu de superación
- ✓ Flexibilidad
- ✓ Sentido de humor
- ✓ Resistencia física y nerviosa
- ✓ Agudeza visual

Así mismo para poder alcanzar la máxima eficacia en su trabajo y desempeñar sus funciones de forma correcta, la secretaria ha de dominar a la perfección una serie de conocimientos técnicos apropiados para el cargo que desarrollará, tales como son:

- ✓ Técnicas de archivo
- ✓ Técnicas de oficina
- ✓ Digitación o mecanografía
- ✓ Uso apropiado del teléfono
- ✓ Manejo y organización de la agenda
- ✓ Redacción de correspondencia general, comercial y administrativa
- ✓ Manejo adecuado de documentos
- ✓ Conocimiento y dominio del idioma del país

Toda secretaria eficiente debe poseer cualidades personales, que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo de la manera más.

Dentro de las cualidades personales más importantes que una secretaria debe poseer son las siguientes:

- ✓ Discreción
- ✓ Adaptabilidad y capacidad de trabajo
- ✓ Puntualidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Limpieza y orden
- ✓ Paciencia
- ✓ Cooperación
- ✓ Buen criterio
- ✓ Buena voluntad
- ✓ Dedicación
- ✓ Pulcritud
- ✓ Previsión
- ✓ Sinceridad

Cada vez es mayor el número de secretarías que requiere el ámbito empresarial, puesto que una secretaria es de vital importancia en todos los sectores de desarrollo. Pero así como existen grandes ofertas de trabajo para las secretarías, también se espera de ellas un alto nivel competitivo, lo cual se logra con la formación profesional de éstas.

Una secretaria debe tener una sólida preparación, extensa cultura general, uso correcto del lenguaje escrito y oral con una expresión fluida y clara y además de una muy buena educación, que le facilitará su desenvolvimiento en cualquier nivel en el ámbito empresarial.

La secretaria debe conocer sobre ciertas materias que le permitirán desempeñar sus funciones con la debida eficacia profesional como:

- ✓ Mecanografía
- ✓ Ofimática
- ✓ Ortografía y gramática
- ✓ Caligrafía
- ✓ Archivo
- ✓ Idiomas extranjeros
- ✓ Matemática financiera
- ✓ Contabilidad

Debe considerar además los siguientes principios de carácter general:

- ✓ Dignidad
- ✓ Integridad
- ✓ Secreto profesional
- ✓ Prestar colaboración a sus colegas
- ✓ Prestar apoyo y cooperación a su empresa
- ✓ Contribuir a la celeridad del trabajo
- ✓ Cultivar sus aptitudes y actualizar sus conocimientos

Y sobre todo la secretaria debe abstenerse de realizar cualquier práctica que pueda perjudicar la reputación de su profesión.¹³

¹³ Tomado del "Nuevo Perfil de la Secretaria y Asistente Administrativa", de la Lic. Jackeline A. Becerra Reyes. 2008

2.3.1 Manejo de la tecnología en la oficina

Los grandes cambios ocurridos por la rápida evolución y convergencia de las tecnologías de la información, traen como consecuencia la necesidad de automatizar las funciones que se realizan en una oficina.

Es así que prácticamente han sido sustituidas las funciones manuales, mecánicas, semiautomáticas y electrónicas por funciones basadas en la más avanzada tecnología electrónica.

La automatización de oficinas abarca una amplia gama de aplicaciones donde el manejo y procesamiento de la información, así como las comunicaciones, han adquirido un gran valor estratégico dentro de las organizaciones.

Para apoyar estas y otras aplicaciones se han creado múltiples tecnologías, de las cuales mencionaré las más importantes, que sirven para incrementar la productividad, eficiencia y eficacia en todas las actividades que se realizan en una oficina y en su administración.

✓ Boletines Electrónicos

Esta aplicación funciona como un pizarrón tradicional de boletines - tablero. Se utiliza para: mensajes, noticias, anuncios, agendas y otros.

También pueden usarse para consultar listas de precios y lanzamientos de nuevos productos de una compañía. Este tipo de aplicaciones requiere actualizaciones permanentes de la información, ya que existe el peligro de la obsolescencia.

✓ Correo Electrónico

Otro uso de la computadora y de la tecnología de comunicaciones para las funciones de oficina son los sistemas de mensajería electrónicos. El correo electrónico, también conocido como e-mail, funciona con un paquete de software simple pero poderoso para enviar, recibir, leer y clasificar mensajes.

Su principal ventaja es la velocidad de distribución y los bajos costos de preparación.

✓ Digitalizador de imágenes

La tendencia actual para la presentación de la información es el uso de imágenes o iconos. Se observa un incremento en el desarrollo de plataformas y aplicaciones bajo esta tendencia. El digitalizador de imágenes o scanner permite capturar imágenes que pueden manipularse a través de procesadores de palabras y otras aplicaciones para darle al documento una mejor presentación, proporciona alta resolución y una amplia gama de controles de contraste e intensidad en su operación.

✓ Edición por computadora

La edición por computadora (o autoedición) es una de las aplicaciones de mayor impacto en el trabajo de oficina, las características que la definen son: control de tamaño, tipo de páginas, encabezados, pies de página, tipografía, rotación de texto, márgenes, tabuladores, columnas, integración de texto, gráficas e imágenes

El uso de este software se ha incrementado en las empresas para aplicaciones de mercadotecnia o capacitación y presentaciones de planes estratégicos. Su uso depende en gran medida de la experiencia y creatividad de quien lo maneja, ya que existen diferentes posibilidades para crear alguna tarea.

✓ Presentaciones

La evolución del software ha permitido que un mayor número de personas se involucre en el uso de paquetes para el diseño de presentaciones, la calidad de estas depende tanto del paquete que se utilice como de la habilidad del diseñador (usuario).

Este tipo de aplicaciones permite integrar imágenes, texto y gráficas en una misma lámina, la cual puede imprimirse en papel o en acetato, convertirse en transparencia o proyectarse en un auditorio a través de un video proyector o de un data show (interface entre la computadora y el retroproyector de acetatos). Incluye creación de textos, gráficas, dibujos, animación y otras posibilidades, entre las que sobresale la fotografía de pantallas.

✓ Procesador de palabras

La base modular de una oficina es el procesamiento de palabras, que generalmente se refiere a la preparación, asistida por computadora, de documentos y correspondencia.

Sistemas más sofisticados permiten al usuario trabajar en dos o más documentos al mismo tiempo en diferentes partes de la pantalla, por ejemplo, un documento (o porción de él) se muestra en la parte superior de la pantalla y el otro en la parte inferior, y el usuario puede copiar de uno a otro.

De igual manera, la calidad de impresión ha mejorado con la introducción de impresoras láser y de inyección de tinta, que permiten obtener resultados magníficos a un precio razonable.

✓ Teleconferencia

Las telecomunicaciones incluyen comunicación de datos, voz, radiodifusión (radio y televisión) y cable.

La transmisión vía satélite permite transmitir, a bajo costo, voz, datos e imágenes; además, otras tecnologías de redes terrestres como la fibra óptica han incrementado la capacidad a un costo menor.

La teleconferencia es una solución para reducir los costos que genera trasladar personas de diferentes lugares para asistir a reuniones de trabajo, cursos de capacitación, etc. Además del costo de transportación y alojamiento, se incluye la pérdida de horas productivas durante el viaje. Esta solución puede ser vía audio, escrita o video, o una combinación de las tres.

✓ Teléfonos

En la actualidad existen numerosas opciones que pueden agruparse en dos categorías: teléfonos de oficina y teléfonos celulares.

Los programas que normalmente se utilizan para automatizar los equipos de oficina se deben ampliar y actualizar constantemente.¹⁴

¹⁴ Automatización de Oficina. Guía Didáctica, Universidad Técnica Particular de Loja. Lic. Elsy Patricia Burneo Mora, 2008

Para las secretarías del INAR, la creciente demanda de servicios de procesamiento de información a través de computadores personales y automatización de oficinas ha creado la necesidad de utilización de varios equipos de oficina, los cuales se han convertido en una parte indispensable de la administración.

Los programas de procesamiento de textos han reemplazado las máquinas de escribir; los programas de bases de datos han sustituido a los listados de documentos basados en papel, los inventarios y las listas de personal así como los programas de organización personal han reemplazado a las agendas de papel; es así que los programas automatizados para oficina se han vuelto muy sofisticados.

Generalmente las instituciones públicas en la actualidad están automatizadas, y dan lugar a algunos productos como: ¹⁵

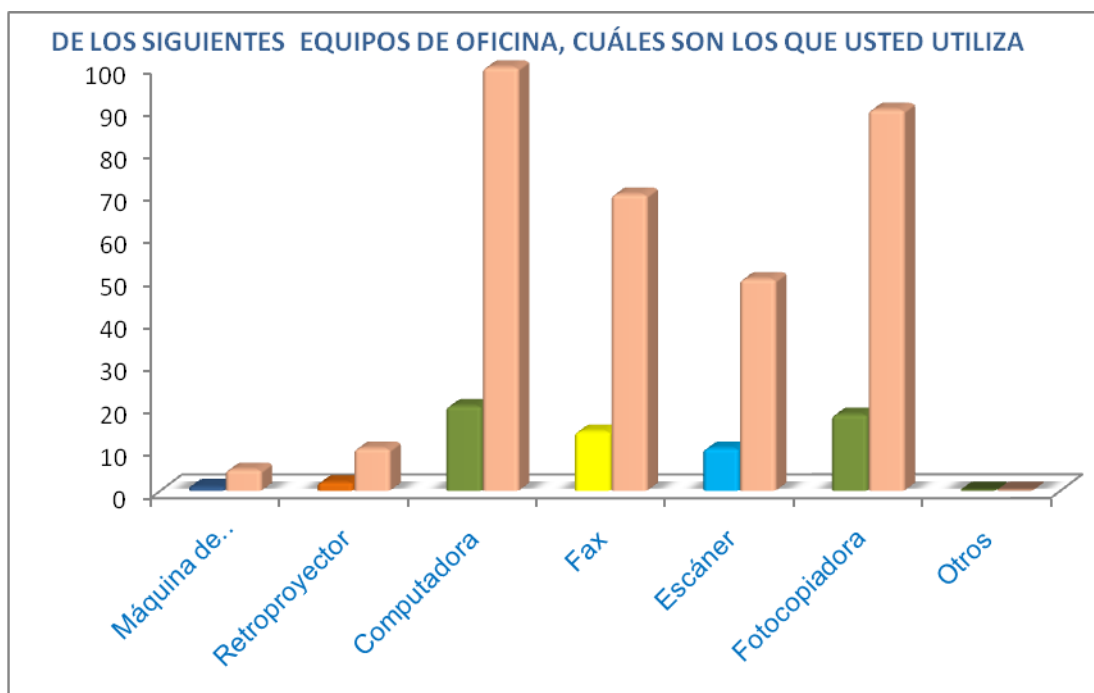
- ✓ Procesador de palabras
- ✓ Hoja de cálculo
- ✓ Base de datos
- ✓ Programa editorial
- ✓ Administrador de proyectos
- ✓ Presentaciones
- ✓ Administrador de archivos de cómputo
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Explorador de internet
- ✓ Editor de internet
- ✓ Organizador personal
- ✓ Sistema de administración financiero
- ✓ Sistema de administración personal

¹⁵ Gestión Secretarial, Zúñiga Mora, página 73.

PREGUNTA No. 14

¿DE LOS SIGUIENTES EQUIPOS DE OFICINA, CUÁLES SON LOS QUE USTED UTILIZA?

DENOMINACIÓN	F	%
Máquina de escribir	1	5
Retroproyector	2	10
Computadora	20	100
Fax	14	70
Escáner	10	50
Fotocopiadora	18	90
Otros	0	0



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que de las secretarías encuestadas, las 20 secretarías que corresponde al 100% utilizan computadora, 18 que corresponde al 90% utilizan fotocopiadoras, 14 que dan un porcentaje del 70% utilizan fax, 10 que es el 50% utilizan escáner, 2 que equivale al 10% utilizan retroproyector y una que corresponde al 5% utiliza máquina de escribir, es así que se consideran que todos los equipos de oficina son necesarios y facilitan las tareas diarias.

2.3.2 Organización y clasificación del archivo

El archivo es un conjunto ordenado de documentos que una persona, empresa, produce en el ejercicio de su actividad. También se puede entender el archivo como lugar físico dentro de la empresa. Es la memoria colectiva de una empresa y por tanto es de suma importancia para su supervivencia y su buen funcionamiento.

Para ello precisa que todos estén involucrados en la labor aunque la gestión y ordenación sea realizada por un profesional especializado para que el archivo sea fácil de manejar.

Los conceptos claves de un archivo son funciones, finalidad, fundamentos, criterios y reglas básicas.

Un archivo tiene que permitir al menos dos funciones: almacenar y recuperar de inmediato el documento.

En toda organización las finalidades del archivo son:

- ✓ Ser el centro de la información y de la documentación.
- ✓ Proporcionar los mejores servicios al menor costo.
- ✓ Ser un instrumento que ayude a conocer el funcionamiento de otros servicios.
- ✓ Asegurar la conservación de los documentos.

Los fundamentos metodológicos de un archivo son: lógica, rigor y sencillez

Los criterios para que un archivo sea eficaz son: inequívocos, explícitos y objetivos

La organización básica de un archivo es la siguiente:

- ✓ Existencia de normas de archivo o manual
- ✓ Existencia de un índice
- ✓ Instalaciones

Funciones del archivo

- ✓ Conservar la documentación
- ✓ Clasificación y ordenación de los documentos
- ✓ Rápida localización
- ✓ Facilita la consulta.

Principios generales de organización del archivo

- ✓ Principio de procedencia.- Ordenar el archivo según donde proceda.
- ✓ Principio de orden de creación.- Respetar el orden cronológico de creación.

Tipos de archivo.

Según los documentos que contienen:

- ✓ Históricos: documentos que reflejan hechos históricos.
- ✓ De gobierno: recogen testimonios que son de interés para los gobiernos de las naciones.
- ✓ Administración: documentos relacionados con la administración central, local y autonómica.
- ✓ Privados: documentos de familias importantes del país.
- ✓ De empresas: documentación relativa a la empresa.
- ✓ Eclesiásticos: documentos religiosos de ámbito catedrático y diocesanos.

Por el grado de autonomía:

- ✓ Centralizado.- La empresa guarda la documentación en un lugar físico.

Las ventajas del archivo centralizado son:

- ✓ Orden y control.
- ✓ Asequible a todos
- ✓ Economiza duplicados
- ✓ Economiza espacio y equipo.
- ✓ El procedimiento es uniforme.
- ✓ Sus inconvenientes:
- ✓ Es estático.
- ✓ Requiere personal especializado.
- ✓ Retrasa la información.
- ✓ Riguroso en el préstamo.

- ✓ Descentralizado.- La documentación se encuentra dispersa a lo largo de sus departamentos.

Las ventajas del archivo descentralizado son:

- ✓ Mayor autonomía.
- ✓ Ajuste permanente.
- ✓ Rapidez de acceso.
- ✓ No requiere personal especializado aunque debería de tenerlo.
- ✓ Normas estrictas en cuanto al número de copias.
- ✓ Normas para el control y seguimiento de documentos.

Sus inconvenientes son:

- ✓ Puede faltar información.
- ✓ Falta de conocimiento del personal.
- ✓ Incremento de las tareas.
- ✓ Búsqueda y control de los documentos difícil.

- ✓ Mixto.- Se combinan las dos formas de archivo.

Las ventajas del archivo mixto son:

- ✓ Mayor elasticidad.
- ✓ Pronta localización de documentos.

Sus inconvenientes son:

- ✓ Coordinación efectiva entre las dependencias.
- ✓ El archivo central debe establecer normas.

- ✓ Individual.- Cada trabajador tiene sus propios archivos a consultar.
- ✓ Departamental.- Cada departamento guarda los archivos que maneja.
- ✓ General.- Sirve para guardar los archivos procedentes de los distintos departamentos.

Por el grado de utilización:

- ✓ Activos.- La utilización del archivo es frecuente (centralizada)
- ✓ Semiactivos.- Es consultada esporádicamente (central o descentrada)
- ✓ Pasivos.- Es el archivo definitivo, ha cumplido el tiempo de 6 años que fija el código de comercio, y pasa a ser archivo histórico (centralizada).

Clasificación de documentos

Es la operación intelectual que consiste en el establecimiento de las categorías y grupos que reflejan la estructura orgánica y/o funcional del fondo. Puede ser:

- ✓ Orgánica; se estructura de acuerdo con el organigrama de la institución.

- ✓ Funcional; la estructura de los fondos tiene relación y con las actividades y funciones que se llevan a cabo en la institución y que no tienen porque coincidir con su organigrama.

Ordenación de documentos

Es unir documentos con un orden previamente establecido. Son:

- ✓ Ordenación alfabética
- ✓ Ordenación numérica
- ✓ Ordenación alfanumérica
- ✓ Ordenación geográfica
- ✓ Ordenación por materias
- ✓ Ordenación cronológica

Sistema de clasificación del archivo.

Sistema convencional.

- ✓ Carpetas
- ✓ Carpeta archivador

Sistema moderno derivado de las nuevas tecnologías.

- ✓ Microfilm
- ✓ Informáticos ¹⁶

El ciclo de vida de un archivo tiene las siguientes etapas:

- ✓ Creación y clasificación
- ✓ Orden y conservación
- ✓ Transferencia
- ✓ Eliminación

¹⁶ Administración de documentos. Sistemas, procedimientos y tecnología. Carmen M. Correa – Abigail Díaz Colón, México, febrero 2007.

Para una buena organización de los documentos de una empresa, hace falta una actitud positiva, querer organizarlo verdaderamente y dedicarle el tiempo necesario. El tiempo que no se dedique a archivar, se debe emplear en buscar papeles allá donde se encuentran.

La labor de archivar, organizar y gestionar un archivo de empresa, debe ser llevada a cabo por un profesional de la materia.

Archivar no va a ser mañana más sencillo que hoy pero cada día que pasa puede hacerlo más difícil.

Los resultados de tener un sistema de archivo que funciona, es siempre positivo y merecen ese esfuerzo para tenerlo organizado y sus documentos localizados. De ahí la importancia de que esta labor sea organizada por un profesional.

La forma en que se deben de clasificar los documentos depende del tipo de empresa y de la manera en que se soliciten los documentos. No se recomienda usar un único sistema de archivo, ya que cada archivo tiene sus necesidades.

Todas las normas establecidas para los métodos manuales son aplicables a los procedimientos informáticos.

La microfilmación es un sistema de conservación de documentos que permite ahorrar espacios. Sus ventajas son:

- ✓ Menor capacidad de espacio.
- ✓ Ahorro de tiempo.
- ✓ Mayor seguridad.
- ✓ Mayor economía.

Sus inconvenientes son:

- ✓ Es un procedimiento costoso.
- ✓ Hay que utilizar compañías externas.
- ✓ Se necesitan lectores para los documentos.
- ✓ Las películas tienen una vida relativa.¹⁷

¹⁷ <http://www.mailxmail.com/curso-organizacion-archivo-empresa/equipos-sistemas-conservacion-documentos>

El archivo al ser la memoria de una empresa, el Instituto Nacional de Riego tiene un archivo histórico de hace muchos años atrás, puesto que antes de ser el INAR, viene acarreado otras instituciones como el INERHI, las Corporaciones Regionales como son CORSICEN y CODERECO, hasta llegar a lo que es hoy.

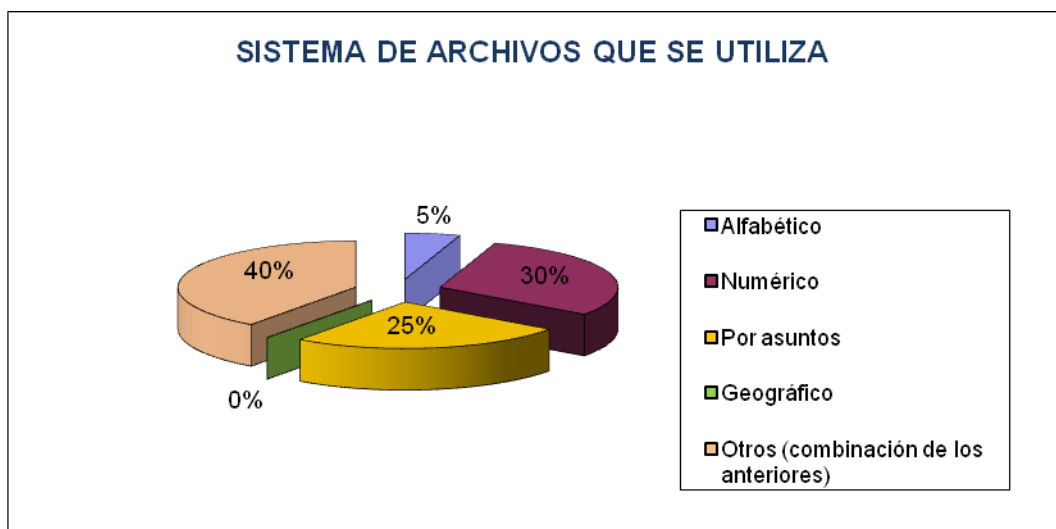
La Institución posee documentos históricos de mucha trascendencia para lo que es el riego en el país, los mismos que han pasado a ser documentos pasivos; además, posee un archivo mixto combinándose adecuadamente los que es el archivo centralizado y el descentralizado. Cada departamento tiene también su archivo, que lo combinan con el individual de cada servidor.

Las secretarías del Instituto Nacional de Riego, manejan una organización de archivos previamente establecido de acuerdo al asunto o expediente.

PREGUNTA No. 16

¿QUÉ SISTEMA DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS UTILIZA?

DENOMINACIÓN	F	%
Alfabético	1	5
Numérico	6	30
Por asuntos	5	25
Geográfico	0	0
Otros (combinación de los anteriores)	8	40
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 40% afirma que realizan la combinación de los archivos alfabético, numérico y/o por asuntos formando expedientes, y que se manejan con un tarjetero de referencia.

El 30% indican que es muy fácil ubicar los documentos por el número signado al trámite, se manejan con un tarjetero en donde se encuentran los nombres de los corresponsales, establecen patrones numéricos y permite identificar inmediatamente la secuencia.

El 25% de las encuestadas consideran que utilizan el sistema de archivo por asuntos o por temas, que lo combinan fácilmente con los sistemas anteriores.

Finamente el 5% de las secretarías encuestadas manifiestan que utilizan un sistema de archivo alfabético pues les permite archivar por los nombres de los corresponsales, dicen que es sencillo de ubicar los documentos y que se adapta a cualquier tipo de oficina.

Cada uno de los sistemas utilizados son útiles de acuerdo a los documentos que manejan y su combinación hace más fácil su ubicación.

2.3.3 Función Asistencial

La asistente administrativa 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. 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. Las transformaciones de tareas, especialmente en grandes empresas, también han traído como consecuencia que la "función asistencial" sea cada vez más completa y compleja.

La "función asistencial de la secretaria" requerida por la empresa actual no solo debe tener una preparación completa en conocimientos, además es necesario que tenga habilidades interpersonales, liderazgo, capacidad de trabajo en equipo y flexibilidad para adaptarse a las cambiantes circunstancias que confronta a diario la empresa de nuestros días.

En muchas empresas son las "asistentes administrativas" las que hacen que la empresa camine, llegando a ser una pieza fundamental en cualquier actividad.

La función asistencial de la secretaria es probablemente el símbolo más universal de la presencia de la mujer en este mundo de los negocios. Se ha colocado en la primera imagen de la institución.¹⁸

La figura de la secretaria sigue evolucionando, como sigue evolucionando la empresa. La vemos como promotora, como animadora, como coordinadora, como ejecutiva, como asistente cercana y activa en las grandes decisiones.

Nunca puede ser ignorada la función que cumple la secretaria ejecutiva, colaboradora dinámica de la gerencia, que además de sus cualidades personales en donde se manifieste un buen carácter, trato, personalidad, comportamiento, responsabilidad, compromiso, atención, sepa manejar eficientemente las interrelaciones humanas, ser asertiva, con una alta autoestima y sobre todo, con los conocimientos básicos que la gestión administrativa requiere para apoyar al gerente en aquellas acciones necesarias que le faciliten la realización de sus funciones.

¹⁸ <http://www.mailxmail.com/curso-secretaria-ejecutiva>.

“La secretaria ejecutiva del presente debe además, dar paso a su creatividad, manejar adecuadamente las herramientas modernas de telemática, facilitar la operatividad de su jefe, dominar idiomas, además de contar con los soportes de los conocimientos básicos del lenguaje actual administrativo.

Definitivamente, la función asistencial que desempeña la secretaria ejecutiva moderna es muy importante en pro de la eficacia, rendimiento, productividad del gerente, debiendo contar con una serie de atributos que le permitan desempeñar su rol proactivamente, cumplir con sus funciones, ante las nuevas exigencias que demandan las organizaciones que se han propuesto ser exitosas”¹⁹.

La secretaria ejecutiva, ha llegado a ser el brazo derecho del gerente pudiéndole sustituir en ciertos casos, incluso cuando éste 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. 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.

Generalmente se ocupa de:

- ✓ Organizar, y en ciertos casos, asistir a reuniones.
- ✓ Establecer buenos contactos telefónicos.
- ✓ Redactar y presentar correctamente informes, comunicados, entre otros
- ✓ Planificar su tiempo y el de su jefe.
- ✓ Preparar y tratar la información adecuadamente.
- ✓ Concertar, acoger y atender a las visita.
- ✓ Preparar presentaciones de productos o servicios

Sobre todo, 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.

¹⁹ <http://www.articuloz.com/administracion-articulos/la-secretaria-ejecutiva-en-la-empresa-moderna.html>.

2.3.4 Organización y control del tiempo

“La administración del tiempo se refiere a analizar nuestro uso de este recurso en forma regular, para comprender la forma más adecuada de usarlo en forma efectiva.

Manejar el tiempo obligará a ser claro en cuanto al valor que se da a la vida personal y profesional, y permitirá dirigir los esfuerzos en concordancia. Lo cual ayuda a mantener el equilibrio entre las múltiples presiones bajo las cuales se está sometido, facilitando el logro de objetivos y evitando el estrés y el cansancio.

El actual problema de tiempo ha surgido probablemente por culpa de una lenta e ininterrumpida adquisición de malos hábitos, por ejemplo, dejar los informes para el último momento, hacer las cosas uno mismo en vez de delegar, dar largas a las decisiones, y otros muchos. En otras palabras, se debe adquirir una serie de nuevos hábitos y dejar los viejos”.²⁰ Todos los profesionales en la actualidad se enfrentan a una sobrecarga de trabajo y de información pese a las innovaciones técnicas destinadas a reducirlo. El profesional eficaz es el que acepta que no puede llegar a todo y sabe limitarse tan solo a lo importante.

El tiempo es uno de los recursos más importantes, hay que tener en cuenta que para que podamos aprovechar y sacar el máximo partido de nuestro tiempo tiene que ser y estar organizado, lo que debe ir ligada una buena coordinación del personal de la empresa. Aprovechar las cualidades de cada empleado, que no se repitan tareas y que estén comunicados los departamentos dentro de una misma empresa.

Antes de actuar hay que planear y programar cómo se va a distribuir el tiempo. La planificación hará que se dedique tiempo a hacer las cosas importantes.

“La esencia de la administración del tiempo está en identificar valores, sueños y metas a corto y largo plazo y asignar prioridades a todas las acciones y actividades diarias. El adquirir este control es quizás una de las cualidades más importantes de las personas de éxito”²¹

En cada jornada laboral nos surgen situaciones imprevistas, que no podemos anticipar y que nos roban un tiempo precioso.

²⁰ http://www.degerencia.com/tema/administracion_del_tiempo.

²¹ <http://www.gestiopolis.com/canales/emprendedora/articulos/43/tiempo.htm>

Los elementos que hacen perder el tiempo

- ✓ Mala organización y planificación
- ✓ Instrucciones: llamadas telefónicas, reuniones mal planificadas o a destiempo.
- ✓ Falta de delegación: no pueden hacerlo todo hay que aprender a delegar.

La organización del tiempo es esencialmente un esfuerzo de grupo que requiere la coordinación de actividades, el ayudarse unos a otros, la sincronización conjunta de esfuerzos para asegurar los resultados esperados.

2.3.5 Administración de los recursos de la empresa

Los recursos de una empresa abarcan diferentes aspectos, entre los cuales podemos nombrar los recursos humanos, financieros y de equipamiento, provisiones o productos. Los recursos humanos son un factor principal el cual es decisivo para cualquier empresa, son sin ninguna duda, la principal fuente de fuerza de energía y debe estar entre los principales aspectos de la empresa que el administrador debe cuidar.

Poder administrar los recursos de la empresa apropiada y correctamente no es tarea fácil.

Administrar los recursos de una empresa implica poder tener una visión general sobre la forma en que las diferentes áreas de la empresa se interconectan y se afectan.

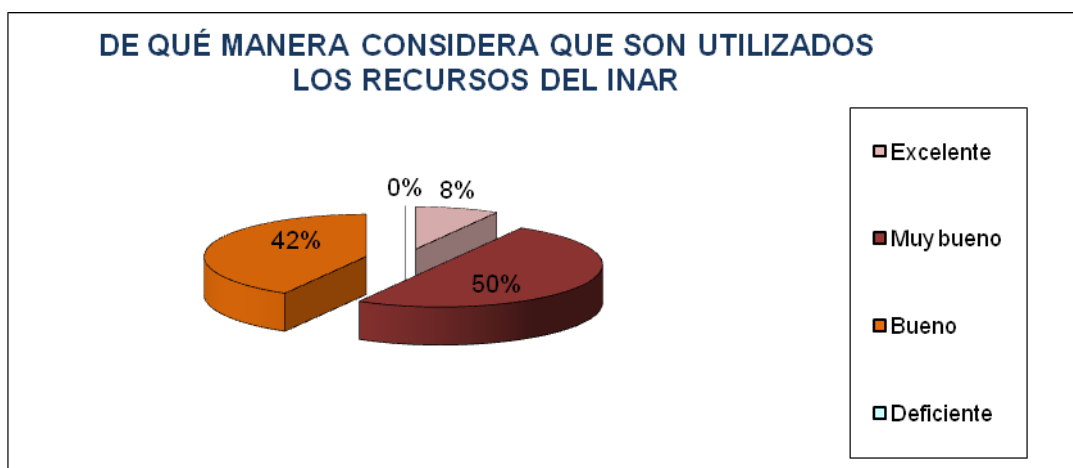
El Instituto Nacional de Riego INAR, posee recursos humanos y financieros, los cuales invierte tanto en el pago de gastos administrativos como también en el financiamiento en proyectos de riego, los cuales son previamente requeridos por los beneficiarios de los diferentes sectores del país; así como recursos de inversión y consultorías.

Estos recursos son empleados en forma eficiente por las autoridades de la institución, pues la calidad de su inversión determina la cantidad de recursos que el Gobierno Nacional asignará dentro del Presupuesto Anual para el próximo año de gestión.

PREGUNTA No. 19

¿DE QUÉ MANERA CONSIDERA QUE SON UTILIZADOS LOS RECURSOS DE LA EMPRESA EN DONDE LABORA?

DENOMINACIÓN	F	%
Excelente	7	35
Muy bueno	8	40
Bueno	5	25
Deficiente	0	0
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 40% manifiesta que es muy buena la manera como son utilizados los recursos en la Institución en la cual laboran.

El 35% de las secretarías encuestadas manifiesta que los recursos asignados al INAR, se los invierte en forma excelente en las diferentes actividades que realiza la institución, en especial en el apoyo a las comunidades que requieren del servicio de riego.

El 25% de las encuestadas considera que es buena la utilización de los recursos en el INAR, ya que las actividades que vienen desarrollando son transparentes.

2.4 Trabajo en equipo

“Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; pues genera el entusiasmo para que el resultado sea satisfactorio en las tareas encomendadas. La fuerza que integra al grupo y su cohesión se expresa en la solidaridad y el sentido de pertenencia a éste, que manifiestan sus componentes. Cuanto más cohesión existe, más probable es que el grupo comparta valores, actitudes y normas de conducta comunes en busca de un objetivo final previamente planificado y con responsabilidad mutua compartida. Por tanto, surge aquí la clave para que esto se logre con éxito y ello es sin duda, el trabajo en equipo”²².

El trabajo en equipo está relacionado con los procedimientos, técnicas y estrategias que utiliza un grupo determinado de personas para conseguir el objetivo propuesto. A ser un grupo de gente bien organizado, cada uno tiene responsabilidades y tareas perfectamente definidas, teniendo a la cabeza un líder. “Es una cultura basada en el concepto de integración de un equipo humano dentro de una empresa con el objetivo claro de alcanzar la meta mediante la interacción entre los miembros y un flujo operacional altamente coordinado”.²³

Un conjunto de personas trabajando no conforman un equipo. El factor humano es lo esencial en todo trabajo de equipo y sus principales características son:

- ✓ Integración armónica de actividades y funciones efectuadas por diferentes individuos.
- ✓ Las responsabilidades no se depositan en una sola persona sino que entre todo el equipo.
- ✓ Las actividades deben tener una coordinación.
- ✓ Deben tener un objetivo en común las planificaciones.

²² <http://www.monografias.com/trabajos26/liderazgo-y-equipo/liderazgo-y-equipo.shtml>.

²³ <http://www.facultadempresariales.com/2010/04/el-trabajo-en-equipo-en-la-empresa.html>

Aprender a trabajar en equipo es algo difícil que requiere tiempo y tolerancia a las demás opiniones y visiones de las personas.

Otras características a tener en cuenta son para el trabajo en equipo son:

- ✓ Liderazgo efectivo
- ✓ Comunicación
- ✓ Armonización del ambiente de trabajo.

Hay que tener en cuenta que si el trabajo en equipo puede incrementar la motivación de aquellos que se integran en el grupo, también puede acarrear una serie de inconvenientes que den lugar a resultados contrarios a los deseados.

Para cualquier empresa la labor en conjunto es vital. Se debe considerar que en toda organización existen distintos niveles jerárquicos, todos los integrantes de una compañía son estrictamente necesarios para que los planes y proyectos puedan llegar a buen término. Para que esto funcione en forma adecuada, se necesitan principalmente buenas relaciones y comunicación interpersonal entre los integrantes.

Los aspectos importantes para un efectivo trabajo en equipo son:

- ✓ Organización y normas establecidas por los miembros del equipo para instaurar el orden y regular las funciones y procedimientos a seguir.
- ✓ Eficaces relaciones interpersonales, con un ambiente de comunicación óptimo.
- ✓ Clima democrático, mientras más diversas sean las opiniones mejor aún para establecer una solución.
- ✓ Metas claras, es decir tener un objetivo común y establecido es fundamental.

“El trabajo en equipo se basa en: ²⁴

Complementariedad: cada miembro domina una parcela determinada del proyecto. Todos estos conocimientos son necesarios para sacar el trabajo adelante.

Coordinación: el grupo de profesionales, con un líder a la cabeza, debe actuar de forma organizada con vista a sacar el proyecto adelante.

²⁴ <http://empleo.universiablogs.net/la-importancia-del-trabajo-en-equipo>

Comunicación: el trabajo en equipo exige una comunicación abierta entre todos sus miembros, esencial para poder coordinar las distintas actuaciones individuales.

El equipo funciona como una maquinaria con diversos engranajes; todos deben funcionar a la perfección, si uno falla el equipo fracasa.

Confianza: cada persona confía en el buen hacer del resto de sus compañeros. Esta confianza le lleva a aceptar anteponer el éxito del equipo al propio lucimiento personal.

Compromiso: cada miembro se compromete a aportar lo mejor de si mismo, a poner todo su empeño en sacar el trabajo adelante.

El equipo responde de los resultados obtenidos pero goza de libertad para organizarse como considere más conveniente. Se trata de una aptitud propia de cada persona. Si la persona no posee la aptitud del trabajo en equipo por más charlas, cursos, seminarios o imposiciones a los que sea sometida no logrará engranarse en la empresa”.

El Instituto Nacional de Riego INAR, fomenta entre sus funcionarios y trabajadores un ambiente de armonía con la finalidad de obtener resultados beneficiosos. La Institución en efectividad y los trabajadores en sus relaciones sociales. De esta manera ha tratado siempre de fomentar el compañerismo para mejorar y lograr seguridad en el trabajo y establecer nexos de amistad.

Trabajar en equipo resulta provechoso no solo para una persona si no para todo el equipo involucrado, lo cual traerá satisfacción, respetando siempre las ideas de los demás y ayudando a los compañeros si es que necesitan refuerzo y apoyo.

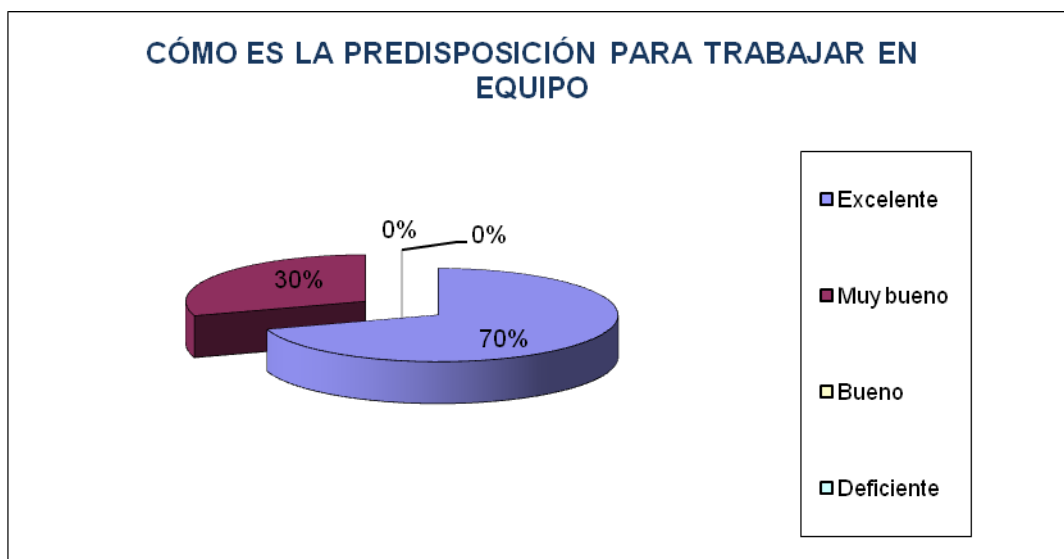
El INAR está compuesto por grupos de personas en diferentes provincias del país, en donde se conforman las Regionales, con una matriz en la ciudad de Quito, en la cual se centraliza las áreas financiera, técnica y de construcciones que dan autonomía a las diferentes sedes, en cada una de éstas existe un número pequeño de personas con habilidades complementarias que están comprometidas con un propósito u objetivo común, con metas de desempeño y una propuesta por las que se consideran mutuamente responsables y utilizan el consenso para la toma de decisiones, las mismas que afectan directamente a la Regional y por ende a toda la Institución a nivel nacional.

Por lo expuesto es muy importante el trabajo en equipo pues involucran de muchas formas para que se realice el trabajo siempre con la predisposición de que sea excelente, es por eso que las Secretarías Ejecutivas de las Direcciones y Regionales del Instituto Nacional de Riego INAR, deben afianzar el conocimiento en este tema.

PREGUNTA No. 22

¿CÓMO ES SU PREDISPOSICIÓN PARA TRABAJAR EN EQUIPO?

DENOMINACIÓN	F	%
Excelente	14	70
Muy bueno	6	30
Bueno	0	0
Deficiente	0	0
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 70% de las secretarias encuestadas tiene una excelente predisposición para trabajar en equipo y el 30% manifiesta que es muy buena la predisposición para trabajar en equipo, ya que es la única forma de salir adelante y en donde es indispensable la comunicación y la confianza, tomando decisiones que son necesarias para cumplir con los objetivos establecidos y beneficiará a todos los que conforman el INAR.

2.4.1 La secretaria ejecutiva como articuladora del trabajo en equipo

Son varios los motivos, por los cuales el trabajo en equipo es importante, pero existe un miembro en toda empresa que en cierta medida articula todo para que ello se logre de la mejor forma posible. Siempre se destaca al jefe en su calidad de líder, dejando de lado la función desempeñada por la asistente ejecutiva o secretaria.

El administrador o gerente es quien guía a la empresa. Sin embargo, la secretaria, es quien de manera incógnita, está permanentemente haciéndole recuerdo y organizando su diario qué hacer.

La Secretaria está en el centro del equipo de trabajo y de su capacidad de relacionarse depende en gran medida, el éxito de su labor.

“Las cualidades esenciales de la Secretaria son las de una persona líder y de acción en su vida personal y profesional, sabe que dirigir no es suficiente y se podrían resumir así: ²⁵

- ✓ Responsabilidad y ética profesional
- ✓ Capacidad para entenderse con los demás
- ✓ Lealtad, honestidad e integridad
- ✓ Creatividad, iniciativa y sentido común
- ✓ Dinamismo y buen juicio
- ✓ Presentación personal impecable
- ✓ Sentido de constante superación
- ✓ Capacidad de entender y asimilar situaciones nuevas
- ✓ Fuerza de voluntad para desarrollar el sentido de persistencia
- ✓ Sentido de humor que le ayude a sobrepasar las dificultades
- ✓ Y sobre todo, autocontrol

²⁵ Manual Práctico de Secretariado, Marueco Raúl, Edición 1ª año 2006

2.4.2 Saber delegar funciones

“Saber delegar es determinante para obtener logros, tomar decisiones que favorezcan el desempeño y establecer metas definidas que se deben alcanzar. Hoy las empresas requieren de personas que sepan delegar y utilizar adecuadamente el potencial de su recurso humano, sin dejar de asumir la responsabilidad de quien delega”.²⁶

Las empresas requieren de personal proactivos, participativos, con imaginación y audacia, que sepan integrarse adecuadamente, que valoricen su talento, que colaboren, tomen parte en la toma de decisiones, que aviven su confianza y seguridad en su desempeño, que hagan propuestas, sugerencias y sobre todo solucionen problemas.

Al tomar una decisión se debe estar plenamente identificado con el alcance y repercusiones de la delegación, saber qué es lo que se tiene que delegar, que se logra con ello, evaluarlo intensamente y medir los efectos que la delegación puede propiciar así como los obstáculos que se le pueden presentar, ya que se otorga un poder para que utilicen su libertad en la toma de decisiones en forma productiva.

Se puede determinar algunas ideas concretas que ayudan a delegar con éxito:

- ✓ Tener claro en qué consiste la tarea que se quiere delegar.
- ✓ Dar consignas muy claras y específicas de lo que se espera como objetivo y el plazo de ejecución, además de los recursos que se dispondrá.
- ✓ Elegir la persona adecuada
- ✓ Definir pautas de evaluación periódica del desempeño

A la hora de delegar un trabajo, hay que procurar que todo quede claro desde el principio. Es decir, cuáles serán las responsabilidades de cada cual, las necesidades del proyecto, así como disponer de toda la documentación necesaria para hacer una buena labor.

Repartir el trabajo de forma inteligente se considera una condición para el éxito tanto colectivo como personal, pero la realidad de todos los días sigue mostrando muchos individuos que se resisten a ceder el control de las tareas a su cargo.

¹ <http://www.ideas-marketing.com.ar/el-arte-de-saber-delegar-por-marcelo-roffe>

Al delegar al líder le permitirá los siguientes beneficios:

- ✓ Ahorrar tiempo.
- ✓ Aliviar la presión del trabajo
- ✓ Liberarse de tareas rutinarias
- ✓ Dedicarse a deberes administrativos y planificación de proyectos.
- ✓ Desarrollar personal más fuerte y responsable.

Saber delegar no es para cualquiera, es esencial en el trabajo y hacerlo con eficacia proporciona ventajas para todos.

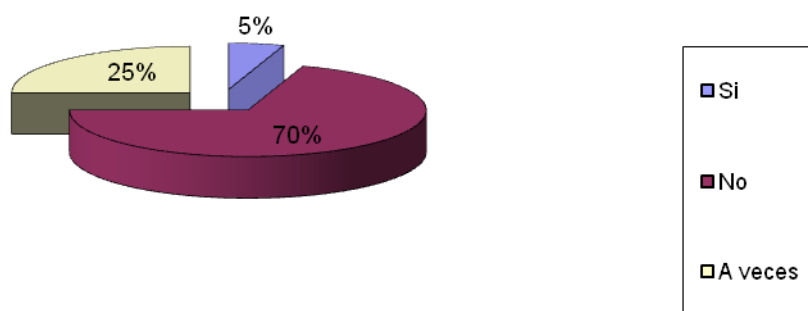
En el Instituto Nacional de Riego INAR, se delegan funciones de asesoría, en las diferentes áreas o departamentos que tiene la Institución, se trata de utilizar adecuadamente el recurso humano con el que cuenta, pero lastimosamente en ocasiones no saben encomendar actividades o no existe la participación preparada del talento humano, tal vez porque las partes no toman decisiones adecuadas en el momento preciso, lo que provoca que no exista confianza y seguridad en su desempeño.

PREGUNTA No. 23

¿SU ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL LE PERMITE DELEGAR FUNCIONES?

DENOMINACIÓN	F	%
Si	1	5
No	14	70
A veces	5	25
TOTAL	20	100

EL ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL LE PERMITE DELEGAR FUNCIONES



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que en forma general el 70% manifiesta que no delega funciones, ya que por lo general la secretaria no cuenta con subalternos.

Al 25% de las secretarías encuestadas se les permite a veces delegar funciones, lo cual depende más del jefe inmediato.

El 5% de las encuestas si ha delegado funciones, que de alguna manera le ahorra tiempo para cubrir otras actividades, aliviando la presión de su trabajo, pero generalmente encomienda trabajos que no son de mucha responsabilidad.

2.4.3 Apoyo en la solución de problemas del equipo

El recurso humano con el que cuenta una empresa debe trabajar en forma conjunta y sobre todo de apoyo mutuo para solucionar los problemas que se presentan a diario, en donde deben establecerse reglas que normen las funciones individuales y el respectivo apoyo que deben prestar.

El trabajo debe centrarse en el cumplimiento de metas grupales que permitan el sustento recíproco, con un propósito común.

La función de apoyo por lo general es hacer propuestas, tomar decisiones y solución de problemas y la participación de todos ellos, creando una sinergia positiva a través del esfuerzo coordinado. El resultado es un nivel de desempeño mayor.

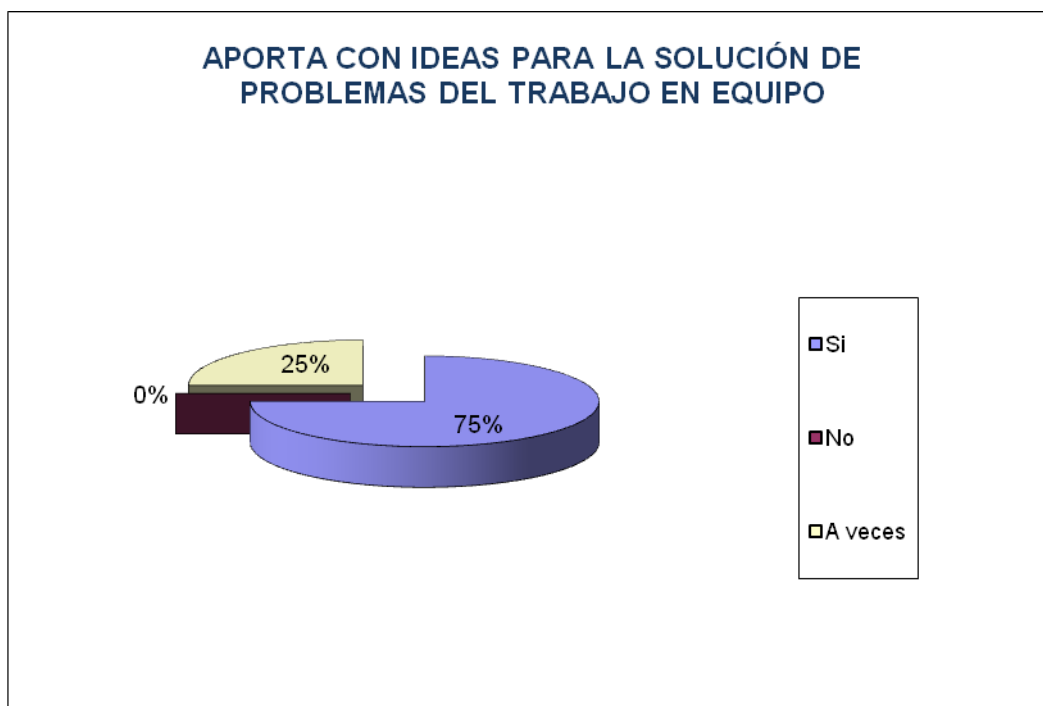
Al realizar trabajos en equipo el Instituto Nacional de Riego, desea que los funcionarios y trabajadores fomenten el compañerismo con la finalidad de que se encuentre siempre el apoyo solidario dentro de un ambiente de armonía que lleva a obtener resultados beneficiosos para la Institución.

Como en todo lugar de trabajo no todos los empleados tienen el ánimo de ayudarse mutuamente y no comprometen su trabajo en beneficio de los demás, de alguna manera siempre habrá un egoísmo profesional que impida comportamientos apropiados, pero lo importante es que se nota el interés de los directivos por llegar a metas establecidas y obtener resultados satisfactorios, respetando las ideas de los demás.

PREGUNTA No. 24

¿APORTA CON IDEAS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DEL TRABAJO EN EQUIPO?

DENOMINACIÓN	F	%
Si	15	75
No	0	0
A veces	5	25
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que al 75% de las secretarías encuestadas aportan con ideas para la solución de problemas del trabajo en equipo, ya que es necesario que los asuntos importantes reciban la atención necesaria y oportuna, poniendo entusiasmo para cumplir con las metas establecidas.

El 25% manifiesta que a veces aporta con ideas para la solución de problemas del trabajo en equipo, puesto que la finalidad es cumplir con los objetivos, por lo que colabora y coopera cuando lo requieren.

2.5 Toma de decisiones

En todos los niveles y áreas de las organizaciones los funcionarios y empleados toman decisiones, es decir, eligen entre dos o más alternativas. Esta toma de decisiones puede afectar los puestos y la organización en la que trabajan, por lo que se debe considerar tres situaciones para la toma de decisiones: certeza, riesgo e incertidumbre.

Al tomar decisiones para resolver problemas, la Secretaria debe aplicar su buen juicio, que es la facultad en virtud de la cual, una persona distingue el bien del mal y es la operación del entendimiento que compara dos ideas, para conocer y determinar sus excelencias, relaciones, conveniencias o inconvenientes. Es necesario formar un juicio claro, comprender todos los extremos del asunto que se propone, pedir aclaraciones y formarse un juicio exacto.

Una de las grandes exigencias actuales del perfil secretarial está relacionada con la capacidad de tomar decisiones y resolver problemas. Un ejecutivo valora a la Secretaria que no necesita que le den instrucciones hasta de los más mínimos detalles y que no solamente saben plantear problemas, sino que también proponen soluciones.

Tomar decisiones y resolver problemas son técnicas que pueden aprenderse y es conveniente hacerlo cuando se aspira a ser un profesional eficiente.

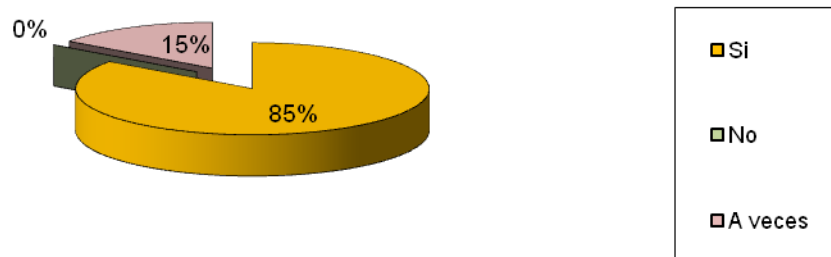
Ser capaz de plantear soluciones es ser parte de la solución.

PREGUNTA No. 26

EN SUS FUNCIONES DIARIAS ¿TOMA DECISIONES BÁSICAS CON SERENIDAD Y EN FORMA OPORTUNA?

DENOMINACIÓN	F	%
Si	17	85
No		
A veces	3	15
TOTAL	20	100

EN SUS FUNCIONES DIARIAS, TOMA DECISIONES CON SERENIDAD Y EN FORMA OPORTUNA



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que al 85% de las secretarías encuestadas toman decisiones básicas con serenidad y en forma oportuna ya que es necesario determinar el problema y buscar inmediatamente la solución, por lo cual se debe establecer las causas y consecuencias que provocaría una decisión equivocada.

Apenas el 15% manifiesta que a veces toma decisiones básicas con serenidad y en forma oportuna, ya que si se les presenta un problema, se debe aplicar el buen juicio para dar una solución pronta que beneficie a las partes involucradas.

2.5.1 Importancia de la toma de decisiones en equipo

Muchas decisiones en las organizaciones son tomadas por los grupos o equipos. Las ventajas que tienen las decisiones en equipo sobre las decisiones individuales son:

- ✓ Generan información y conocimientos más completos
- ✓ Generan alternativas diversas
- ✓ Aumentan la aceptación de una solución
- ✓ Aumentan la legitimidad

En más de una ocasión a las Secretarías les ha llegado las consecuencias de decisiones ajenas y erróneas y que es más sencillo incluso admitir la equivocación cuando no se ha sido partícipe de ella. A la hora de analizar a la persona que va a tomar decisiones, es necesario analizar: experiencia, buen juicio, creatividad y habilidades cuantitativas.

En el INAR, se hace especialmente importante la participación de los empleados, pero los directivos toman las decisiones estratégicas o puntuales, que si afectan a toda la institución en los procesos internos y que tienen un impacto sobre el futuro de la organización y sobre los que la integran.

El hecho de implicar a los empleados en este proceso de toma de decisiones de la organización es fundamental para el éxito de la misma, siendo una de sus mayores responsabilidades.

Es importante considerar que cuando los servidores participan en la toma de la decisión, se sienten más comprometidos a lograr los resultados deseados, convirtiéndose en un poderoso motivador para los trabajadores el que se les tome en cuenta en el momento de decidir.

El problema de las decisiones individuales reside en que no siempre se dispone de una visión global de la situación, de toda la información necesaria para que la alternativa elegida sea la más beneficiosa y, lo que es más complicado, la responsabilidad de la ejecución recae sobre otras personas, por lo que, en caso de producirse un fallo en las previsiones, la responsabilidad del fracaso no recae sobre el responsable de la decisión, sino sobre el empleado que la ha ejecutado.

La toma de decisiones invade cuatro funciones administrativas que son: planeación, organización, dirección y control.

“Actualmente se le concede cada vez una mayor importancia a la participación de todos los elementos que integran un grupo o equipo de trabajo, en la toma de decisiones, no porque se haya prescindido totalmente de la toma de decisiones hecha exclusivamente por el líder del grupo, sino porque hay ocasiones en que se debe aprovechar el conocimiento y la experiencia de un mayor número de personas”.²⁷

2.5.2 Barreras que impiden la toma de decisiones

Los principales obstáculos o bloqueos psicológicos provocan perjuicios en el eficiente proceso de toma de decisiones.

Para tomar una decisión adecuada es necesario, entre otras cosas, recolectar, evaluar y analizar la información. Tal información integra no sólo los recursos o potencialidades sino también las dificultades o limitaciones que se puedan presentar.

Cuando una Secretaria está desorganizada o tiene serios problemas de autoestima, se presentan trastornos en sus sentimientos, pensamientos y emociones, provocando problemas serios de indecisión e impide la toma de una decisión correcta y sin probabilidades de éxito.

Algunas decisiones tienen una importancia relativa, mientras que otras son fundamentales. De una adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización, se trata de un paso de la planeación.

Existen barreras que impiden la toma de decisiones como:

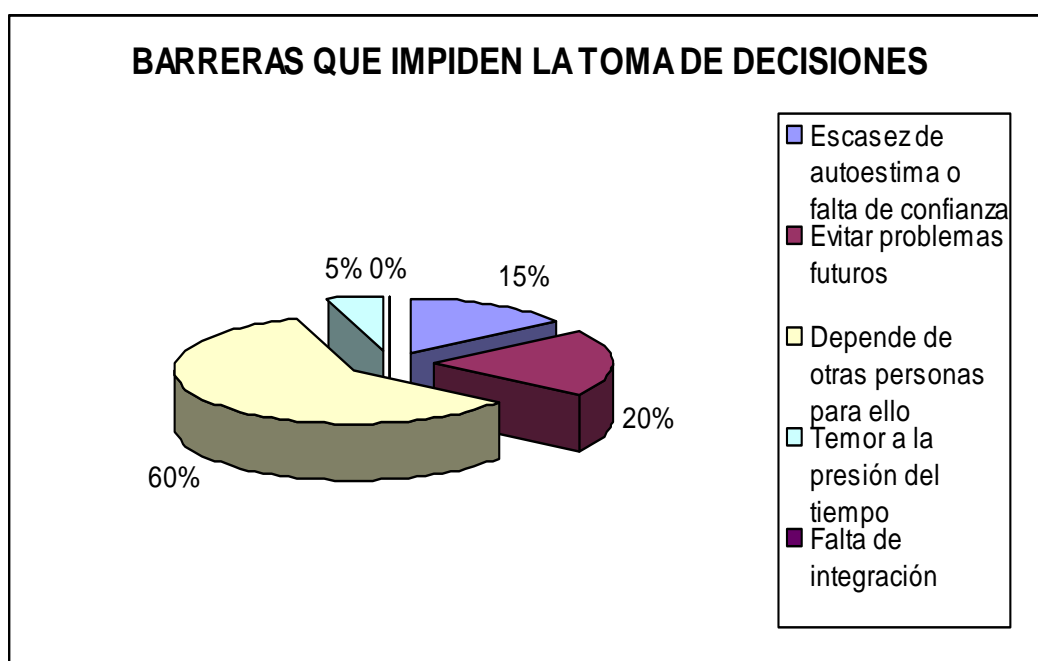
- ✓ Requieren de más tiempo para encontrar una solución
- ✓ Dominio minoritario
- ✓ Presiones para adaptarse
- ✓ Responsabilidad ambigua

²⁷ <http://cgaripina.wordpress.com/2008/06/30/la-toma-de-decisiones-en-equipo/>

PREGUNTA No. 28

¿CUÁLES CONSIDERAN QUE PUEDEN SER LAS BARRERAS QUE IMPIDEN LA TOMA DE DECISIONES?

DENOMINACIÓN	F	%
Escasez de autoestima o falta de confianza	3	15
Evitar problemas futuros	4	20
Depende de otras personas para ello	12	60
Temor a la presión del tiempo	1	5
Falta de integración		
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 60% de las secretarías encuestadas indica que para tomar una decisión la barrera más grande es que dependen de otras personas para ello, provocando una inseguridad ya que el éxito o fracaso de la organización está en la selección adecuada de alternativas.

El 20% manifiesta que una de las barreras para la toma de decisiones es evitarnos problemas a futuro, lo cual puede acarrear obstáculos y contratiempos por una mala decisión.

El 15% de las secretarías encuestadas considera que la escasez de autoestima o falta de confianza, constituye una barrera para la toma de decisiones, puesto que muchas veces no se sabe que hacer y se teme caer en errores que provocarían consecuencias que pueden afectar el puesto de trabajo.

Finalmente el 5% considera que el temor a la presión del tiempo provoca una barrera que impide la toma de decisiones, ya que siempre existe el deseo de salir adelante en una forma tan segura como sea posible, pero la presión y la indecisión hacen que aparezcan obstáculos tan grandes que reprimen avanzar y causan riesgos, interfiriendo en los resultados y provocando fracasos para la organización.

2.5.3 Resultados obtenidos por la toma de decisiones

“Para tomar decisiones acertadas, es mejor basarse en la frialdad y objetividad de los datos, más que intuiciones, deseos y esperanzas. Los datos, plantean varios problemas. El modo de obtenerlos, su fiabilidad y darles una interpretación adecuada. La información y el conocimiento son herramientas fundamentales al tomar decisiones en la empresa. A mayor calidad de la información, mejor calidad en las resoluciones y resultados”.²⁸

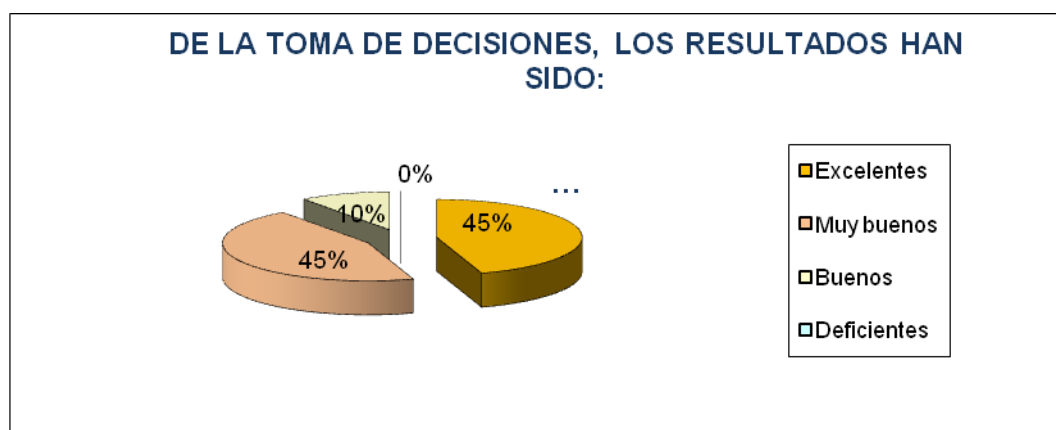
Una Secretaria, debe tener seguridad al tomar una decisión, pues ésta será muy importante para obtener resultados acertados y adecuados, los mismos que permitirán llegar a conseguir y cumplir con objetivos dentro de la Institución, los resultados determinan que se han elegido los elementos que son relevantes y se han obviado los que no lo son determinándose acciones alternativas.

²⁸ La toma de decisiones. Autor: María Emilia Barrera. LIDERAZGO 06-2006.

PREGUNTA No. 29

¿DE LA TOMA DE DECISIONES, LOS RESULTADOS HAN SIDO?

DENOMINACIÓN	F	%
Excelentes	9	45
Muy buenos	9	45
Buenos	2	10
Deficientes	0	0
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que en la toma de decisiones los resultados han sido excelentes para el 45% de las secretarías encuestadas, puesto que se han basado en conocimientos y experiencias, así como en la calidad de la información con la cual contaban.

El otro 45% manifiesta que los resultados han sido muy buenos debido a que el material que disponían era preciso y fiable.

El 10% indica que han tenido resultados buenos en la toma de decisiones, algunas de los cuales se han basado en la intuición con algo de incertidumbre pero que han llegado a los objetivos planteados.

CAPÍTULO III

LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PERSONAL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE RIEGO INAR

3.1 Imagen personal de la secretaria

La imagen personal de la Secretaria es tan importante como los conocimientos que debe poseer.

“La imagen que proyecta es una tarjeta de presentación personal de lo cual depende la imagen de la empresa. Debe ser una imagen de profesionalismo, de eficiencia, de honestidad, de cultura, de serenidad, de sencillez y de cordialidad. Pero no debe ser una simple apariencia, sino que debe corresponder a la verdadera personalidad”.²⁹

La función que desempeña una secretaria, hace que esté en contacto permanente con todo tipo de personas, que tenga que asistir a reuniones o realizar trámites fuera de su oficina.

Por estas razones, siempre debe cuidar su imagen personal, tratando en todo momento de verse impecable y atractiva.

Es necesario que la secretaria dedique un tiempo para sí misma y cuide su imagen externa. Para dar una buena imagen es fundamental conocerse bien.

La primera impresión, esa primera imagen queda grabada en los demás y si bien con el tiempo es posible cambiarla, cuesta, por eso esa primera percepción que se han hecho es muy importante.

Hay que tener en cuenta que la primera impresión es única, no hay otra oportunidad. Una mala primera impresión es una oportunidad perdida.

Se debe cuidar todos los detalles; armonizar el aspecto físico con el personal, con los modales, con la expresión oral y gestual y el modo de moverse. Todo este conjunto transmite y dicha imagen puede facilitar o perjudicar las relaciones sociales, laborales, e incluso familiares.

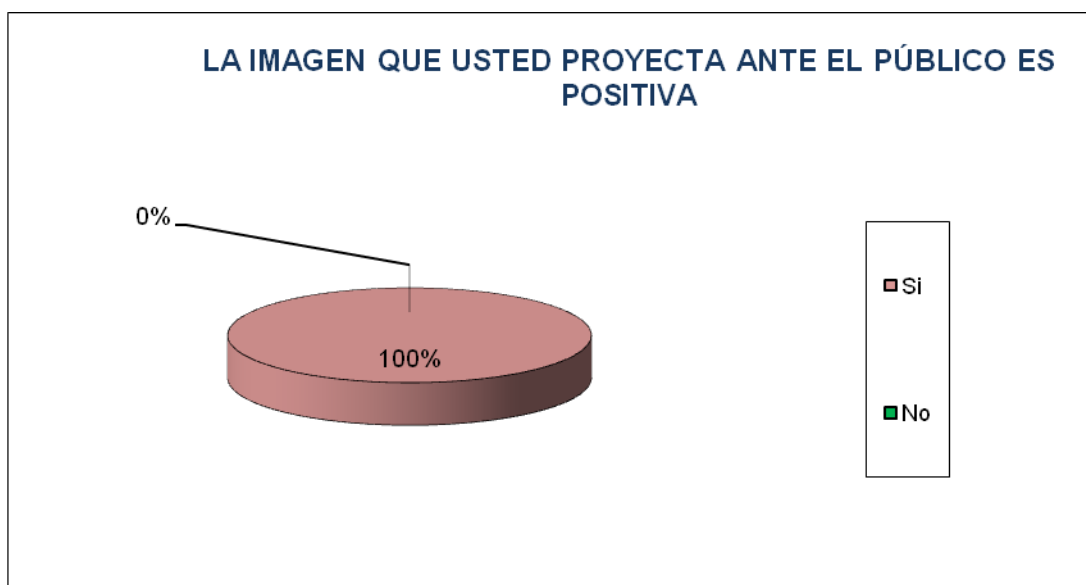
²⁹ <http://www.misecretaria.com.uy/nota.php>

La imagen personal y profesional se construye con el paso del tiempo, se elabora, se mejora; con autenticidad, con dedicación y con esmero, por ello, es importante cuidar tanto los aspectos físicos como las actitudes, el lenguaje es clave para fortalecer, el comportamiento deberá ser el adecuado en cada situación, siempre debe estar claro que rol que se cumple para hacerlo correctamente y lograr así el objetivo propuesto.

PREGUNTA No. 1

¿LA IMAGEN QUE PROYECTA USTED ANTE EL PÚBLICO ES POSITIVA?

DENOMINACIÓN	F	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 100% de las secretarias encuestadas, proyecta ante el público una imagen siempre positiva, ya que es la imagen de la institución, la actitud que se brinda dice mucho de lo que es cada persona, pues las actitudes son la clave para fortalecer la confianza del cliente en la empresa.

3.1.1 La presentación diaria

“Como me veo, dice mucho acerca de quién soy”.

El vestuario es uno de los elementos esenciales de la apariencia. Vestir correctamente no sólo mejora la apariencia, sino también el estado de ánimo.

El aspecto que ofrece la Secretaria diariamente, revela a los demás a primera vista gran parte de su personalidad.

El arreglo personal es necesario y no se debe descuidar. La presentación diaria es importante para el sentido de apreciación propia de todo el mundo.

Preocuparse de la higiene también constituye un elemento relevante a la hora de aspirar a un puesto de trabajo.

La imagen de una secretaria que opta a un determinado empleo es sumamente significativa, ya que es la primera impresión que causa a quienes la seleccionan, por lo que si no se preocupa de mantener un aspecto serio y ordenado es muy probable que no se la tome en cuenta. Pero no sólo en la primera entrevista la secretaria debe ocuparse de su imagen exterior, sino que también durante su trabajo. Esto porque hay empresas en las que se llevan a cabo variadas reuniones formales, razón por la cual es de suma importancia que proyecte un buen perfil frente a los demás, más aún si es un representante de la compañía.

La presentación diaria sirve para abrir puertas o para cerrarlas. Algunas mujeres impresionan por su arreglo personal. Sin embargo, al entablar una conversación con ellas o poner a prueba sus habilidades en el trabajo, dejan mucho que desear.

Por lo tanto, es importante reflexionar acerca de lo que representa la imagen diaria de una manera integral, sin dejar de ser auténtica.

“De nada sirve ver a una mujer vestida a la última moda y con un maquillaje y cabello impecable, si a la hora de relacionarse con los demás, espanta por sus actitudes personales. Los buenos modales, lo exquisito del alma es lo que hace que la persona tenga una excelente presentación. La forma en que saludas, la manera en que caminas, te sientas, hablas... sí comunica todo de ti a los otros. Por eso, es importante tener cuidado a la hora de expresarse”.³⁰

Por lo tanto, el conjunto total de tu persona a la hora de vestirte, debe ser el resultado y la proyección de los valores personales y de las metas como profesional.

3.1.2 La puntualidad

Es una manifestación de seriedad y formalidad. Toda secretaria debe ser puntal en el cumplimiento de su horario de trabajo como en el desarrollo de las labores encomendadas.

La puntualidad es una cualidad que se puede aprender y aplicar en el cumplimiento de horarios y/o calendarios asignados.

La puntualidad en el trabajo también está relacionada con el tiempo que la Secretaria emplea en ejecutar determinada labor, debe ser capaz de asumir responsabilidades, comprometiéndose a cumplir con los compromisos adquiridos.

“Ser puntual no significa llegar antes de tiempo a las citas, sino cumplirlas a la hora acordada”.³¹

A una persona que es puntual hay que darle respeto. El no ser puntual es una falta de consideración para los demás, desanima y desmotiva.

La falta de puntualidad es sinónimo de deficiente capacidad organizativa, falta de interés, falta de seriedad y daña la imagen al exterior. Es necesaria para dotar a la personalidad de carácter, orden y eficacia, pues al vivir este valor en plenitud está en condiciones de realizar más actividades, desempeñar mejor el trabajo y ser merecedor de confianza.

³⁰ http://www.deguate.com/artman/publish/mujer_etiqueta/importancia-de-la-presentacion-personal-y-los-valores-personales.

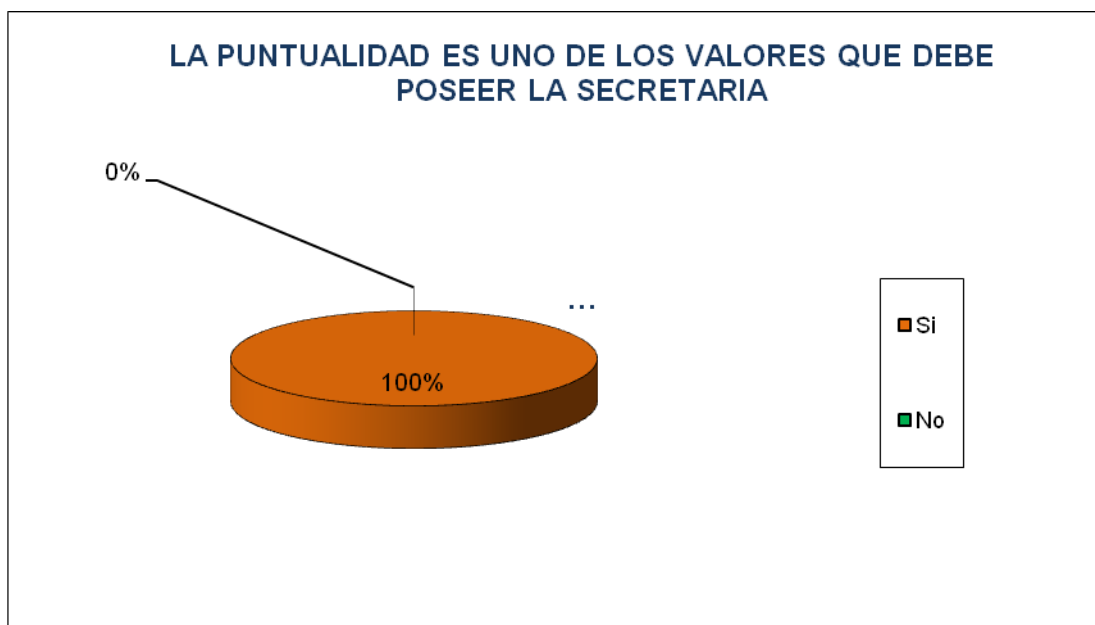
³¹ <http://www.mujer-nueva.com/el-valor-de-la-puntualidad.html>

“La puntualidad es la característica de poder terminar una tarea requerida o satisfacer una obligación antes o en un plazo señalado, se construye por el esfuerzo de estar a tiempo en el sitio adecuado. Con disciplina poco a poco se va formando un hábito”.³² Se trata de un valor social. Nace en el respeto al otro.

PREGUNTA No. 3

¿CONSIDERA QUE LA PUNTUALIDAD ES UNO DE LOS VALORES QUE DEBE POSEER LA SECRETARIA?

DENOMINACIÓN	F	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR

³² http://www.proyectosalohogar.com/Diversos_Temas/puntualidad.htm

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 100% de las encuestadas consideran que la puntualidad es uno de los valores que debe poseer la secretaria, porque es sinónimo de calidad.

Una de las obligaciones hacia la institución es obtener el máximo provecho de la jornada de trabajo y para esto es necesario que la Secretaria respete el horario establecido por la empresa, sin perder tiempo en la ejecución de otras actividades que no tienen relación con sus funciones y que le hacen perder momentos preciosos.

La impuntualidad demuestra una falta de seriedad y comprometimiento con los intereses y objetivos que persigue la Institución.

3.1.3 Espíritu creativo

La Secretaria debe tener un alto grado de espíritu creativo, ya que en la actualidad es necesario buscar vías para aumentar la cultura de pensamiento, su adecuado enfoque, formar el estilo de actitud que se necesita para realizar el trabajo, teniendo en cuenta que la creatividad no es exclusiva de genios, de seres con capacidades excepcionales, sino que todos somos capaces de lograrlo.

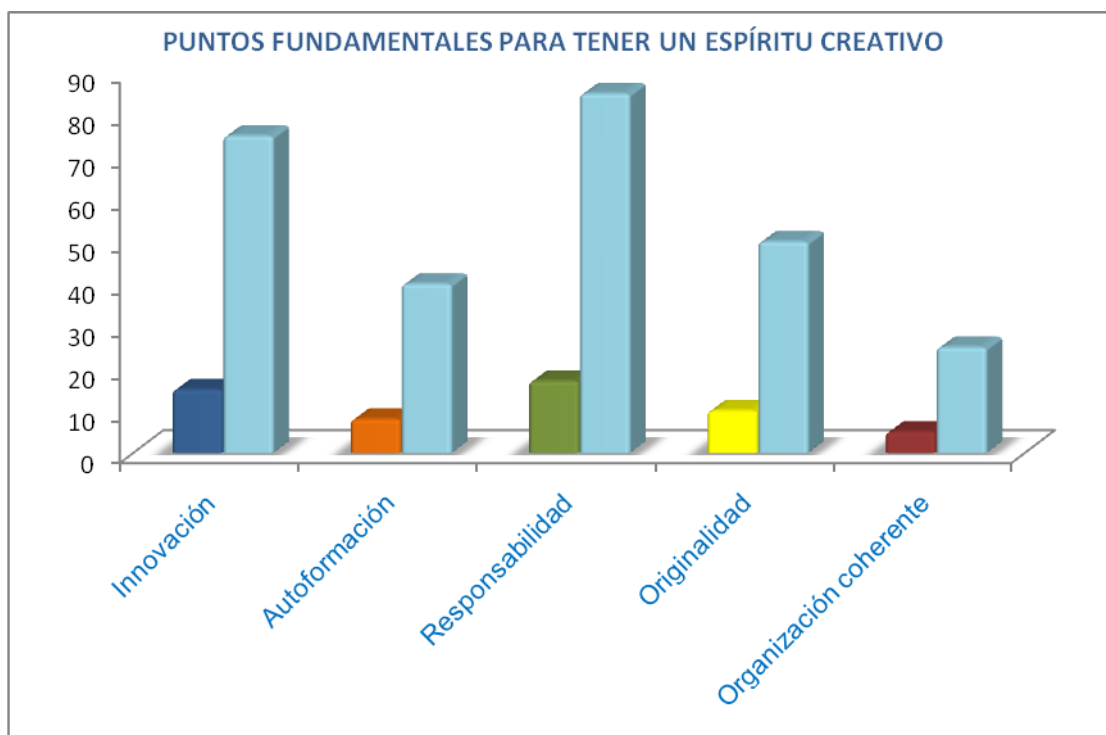
Su creatividad debe reflejarse especialmente en las relaciones humanas y en los diferentes niveles de funciones que realiza, propiciando el espacio adecuado para cultivarlo y que éste vaya encaminado a buscar mejoras y objetivos en bien de la organización.

Los momentos creativos son de vital importancia para todo lo que se realiza, es cuando la creatividad adquiere una dimensión vital, lo que lleva a una Secretaria a ser más eficiente en sus actividades que realiza diariamente, siempre con el deseo de innovar, de explorar nuevas formas de salir adelante en las tareas y de convertirse en la mejor.

PREGUNTA No. 7

¿CUÁLES CONSIDERA QUE SON LOS PUNTOS FUNDAMENTALES PARA TENER ESPÍRITU CREATIVO?

DENOMINACIÓN	F	%
Innovación	15	75
Autoformación	8	40
Responsabilidad	17	85
Originalidad	10	50
Organización coherente	5	25



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que de las 20 secretarías encuestadas, 17 que corresponden al 85%, opinan que es fundamental la responsabilidad, 15 que es el 75% consideran que la innovación es un punto fundamental para tener un espíritu creativo, 10 que es el 50% piensan que la originalidad es fundamental, 8 que corresponde al 40% creen que es la autoformación y apenas 5 que pertenece al 25% consideran que es la organización coherente primordial para tener un espíritu creativo, por lo que es importante que la secretaria vaya perfeccionando cada día sus cualidades y renovando sus votos de servicio, lo cual le permite en todas sus actividades tener un alto grado de organización y originalidad para realizar su trabajo.

3.2 Ética y valores

El término ética se refiere a las reglas y principios que definen la conducta correcta e incorrecta, relacionada con las convicciones humanas de lo que es bueno, de lo que es mejor y de lo que es óptimo, aspectos fundamentales en la búsqueda de la realización humana y la superación.

Es así que la Secretaria al convertirse en la mano derecha del administrador y parte fundamental de un equipo de trabajo, debe actuar en forma moral, con principios, valores y normas, llevando a su empresa a muy altos niveles de desarrollo, considerando que su trabajo y su comportamiento deben ser dignos y satisfactorio, engrandeciendo y perfeccionando sus actitudes, haciéndonos de esta manera respetadas.

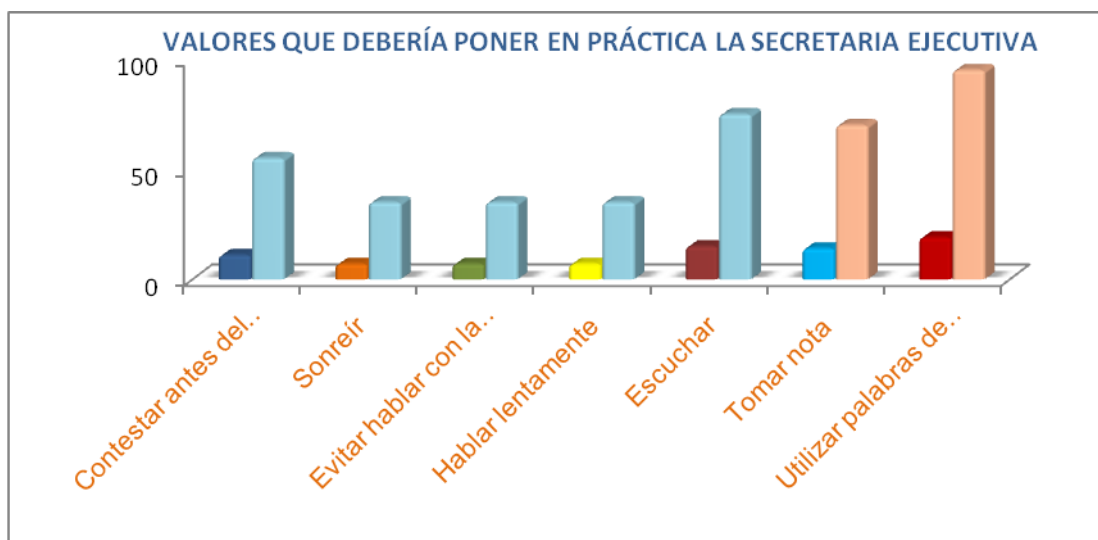
Esta ética y la forma como vemos los valores que internamente todos tenemos nos dice si algo es bueno o no y nos fortalece o degrada como personas, aplicándola en todas las áreas de nuestra vida y en todas las actividades que realizamos. Es común asociar la ética a normas, deberes y obligaciones morales que se imponen para regir el comportamiento.

Siempre ha existido corrupción y especialmente en los organismos estatales y en los servidores públicos, por lo que de alguna manera las Secretarías se ven involucradas en actos dolosos, pero está en la moral y en la forma de actuar como se puede evitar ser manipulada, ya que sobre todo está la dignidad y honestidad.

PREGUNTA No. 8

¿DE LA SIGUIENTE LISTA DE VALORES, ¿CUÁLES CONSIDERA QUE LA SECRETARIA EJECUTIVA DEBERÍA PONER EN PRÁCTICA EN LA EMPRESA EN DONDE LABORA?

DENOMINACIÓN	F	%
Responsabilidad	20	100
Honestidad	19	95
Solidaridad	15	75
Verdad	16	80
Libertad	6	30
Equidad	13	65
Perseverancia	15	75
Tolerancia	15	75
Dignidad	15	75
Secreto profesional	20	100
Comportamiento profesional	16	80
Honradez	18	90



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que 20 secretarias encuestadas que corresponden el 100% considera que deben poner en práctica el valor de la responsabilidad y el secreto profesional, 19 secretarias que corresponde al 95% considera que la honestidad es el valor que deben poner en práctica, 18 secretarias que corresponde al 90%, considera que el valor que deben poner en práctica es la honradez, 16 que corresponde al 80% considera que la verdad y el comportamiento profesional, 15 secretarias que corresponde al 75% considera que la secretaria ejecutiva debería poner en práctica la solidaridad, la perseverancia, la tolerancia y la dignidad, 13 que corresponde al 65% considera que es la equidad y por último 6 secretarias que corresponde al 30% considera que el valor que deben poner en práctica es la libertad.

Todos los valores, son importantes, necesarios y evidencian la calidad de ser humano y lo engrandecen, pues son los cimientos de nuestra convivencia social y personal. Estos deben aplicarse en todo momento y lugar, y en especial en el servicio a los demás.

Los cambios tan acelerados que se han experimentado en las últimas décadas ha provocado un deterioro de las relaciones humanas, debido a que desean un bienestar material individual y se descuidan de la dignidad de la persona.

3.2.1 Responsabilidad

Implica que la secretaria debe ser capaz de realizar su trabajo de manera óptima sin necesidad de supervisión. Todo trabajo que se realiza con profunda seriedad resulta trascendental en la vida.

Responsabilidad viene de “responder” facultad que permite al hombre interactuar y comprometerse.

La secretaria al ser responsable es digna de todo crédito. Se puede creer en ella y confiar en su palabra sin restricción alguna, cuida de los detalles, ofrece garantía en los procedimientos, es amiga de lo óptimo. Su responsabilidad jamás se limita al juicio o evaluación de los demás. Su meta es la perfección.

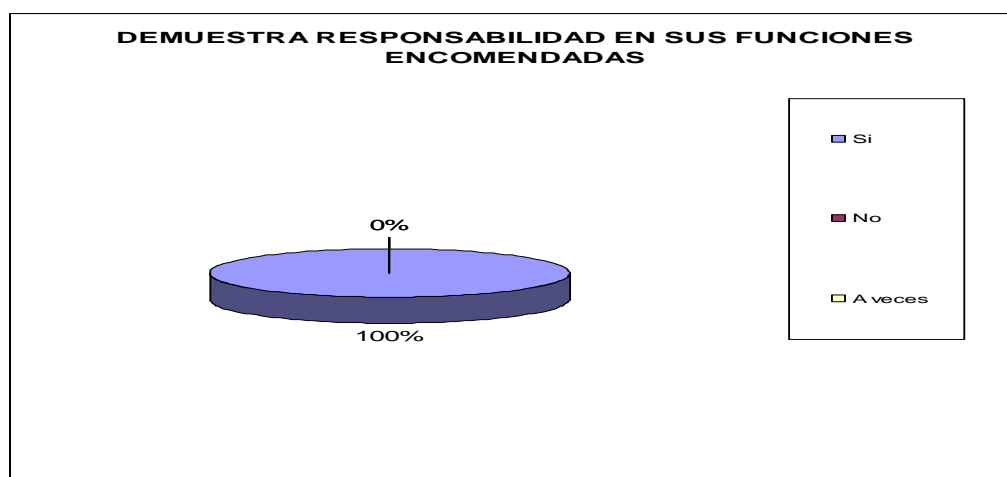
“En el trabajo todos somos parte de un equipo y tenemos responsabilidades y compromisos que cumplir. Sin embargo plantearse qué es la responsabilidad no es algo tan sencillo, se trata de una obligación que tiene un efecto directo en la confianza. Confiamos en aquellas personas que son responsables. Ponemos nuestra fe y lealtad en aquellos que de manera estable cumplen lo que han prometido”.³³

Ser responsable es asumir las consecuencias de las acciones y decisiones y es cumplir con lo que se ha comprometido. De la responsabilidad que demuestra una secretaria, depende la estabilidad de sus relaciones.

PREGUNTA No. 10

¿DEMUESTRA RESPONSABILIDAD EN SUS FUNCIONES ENCOMENDADAS?

DENOMINACIÓN	F	%
Si	20	100
No	0	0
A veces	0	0
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR

³³ <http://www.monografias.com/trabajos13/valores/valores.shtml>

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 100% de las secretarías encuestadas demuestra responsabilidad en las funciones encomendadas, porque realizan su trabajo en forma eficiente y en el tiempo establecido, además cumplen a cabalidad con los compromisos señalados, lo cual les ha llevado a ser ganadoras de la confianza de sus administradores, siendo de gran importancia este papel de cumplimiento y comprometimiento con la Institución.

Para las secretarías de las Direcciones y Regionales del INAR, la responsabilidad que se desempeña en el trabajo, es la carta de presentación ante la empresa y es esencial.

La responsabilidad es fácil de detectar en la vida diaria, especialmente en su faceta negativa, cuando un funcionario público no ha hecho lo que prometió o que utiliza los recursos públicos para sus propios intereses.

3.2.2 Respeto

El respeto crea un ambiente de seguridad y cordialidad; permite la aceptación de las limitaciones ajenas y el reconocimiento de las virtudes de los demás. Evita las ofensas y las ironías; no deja que la violencia se convierta en medio para imponer criterios. El respeto conoce la autonomía de cada ser humano y acepta complacido el derecho a ser diferente.

“Se trata de una valoración positiva del otro por ser persona. Lleva consigo la aprobación incondicional de la persona tal y como es. Es decir, una aceptación sincera de sus cualidades, actitudes y opiniones; una comprensión de sus defectos. En el plano humano, el respeto a las personas implica no considerarse superior a nadie”.³⁴

Todos sentimos que tenemos el derecho a ser respetados por los demás en nuestro modo de ser, de actuar y de expresarnos. Esto exige de nosotros el deber de respetar igualmente a todas las personas.

Siendo la base de toda convivencia en sociedad y la esencia de las relaciones humanas. El respeto también es una forma de reconocimiento, de aprecio y de valoración de las cualidades de los demás.

³⁴ <http://empleo.universiablblogs.net/el-respeto-un-valor-no-negociable>

Debemos tener la capacidad de aceptar y ver a las personas tal como son, tener conciencia de su individualidad única. Este valor se fundamenta en la dignidad de la persona.

“El respeto se acoge siempre a la verdad, exige un trato amable y cortés, es considerar la dignidad que es garantía absoluta de transparencia y no tolera bajo ninguna circunstancia la mentira, y repugna la calumnia y el engaño”.³⁵

Es importante recordar una frase de un gran hombre “Entre los hombre así como entre las naciones, El respeto al derecho ajeno es la paz”, estas palabras fueron dichas por Benito Juárez.

Cabe también mencionar que el respeto va de la mano con otro valor “la tolerancia” ya que ninguno podría subsistir sin el otro.

“Constituye la esencia del ser humano y la cualidad primaria en su relación como ser social. El individuo que se auto respeta y sabe respetar a los otros, eleva la calidad de vida de ambos, pues sabe recibir opiniones, se siente digno y esto en conjunto se transmite al medio, creándose una vida interior rica”.³⁶

La relación entre seres humanos es tan compleja y misteriosa, así como sensible. Por lo tanto, es necesario tener cuidado de siempre guardar respeto cuando nos relacionamos con otros, sus ideas y pensamientos, por su tiempo y su dedicación.

El respeto es una relación constante y no de momento.

En todo lugar nos vemos en relación con otras personas, por lo tanto, debemos cuidar de respetarlos a cada instante. Debe ser uno de nuestros valores personales más importantes, ya que sin él, no solo perderíamos amistades, sino nuestra plena condición de seres humanos.

³⁵ Texto Guía: Desarrollo Personal I, Universidad Técnica Particular de Loja, Lic. Bertha María Villalta Córdova, Pág.69.

³⁶ <http://chitoymemo.com/lo-mas-importante-del-trabajo-en-equipo-respeto.html>

PREGUNTA No. 11

¿EL RESPETO CON QUE SE DIRIGE A SUS COMPAÑEROS Y SUPERIORES, ES?

DENOMINACIÓN	F	%
Excelente	8	40
Muy bueno	12	60
Bueno	0	0
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 60% manifiesta que el respeto con que se dirige a sus compañeros y superiores es muy bueno, ya que pasa la mayor parte del día trabajando y compartiendo muchas horas y es necesario tener presente que se debe respetar para ser respetado. Hay que saber valorar el trabajo independientemente de la persona que lo realiza, evitando valoraciones personales.

El 40% de las secretarias encuestadas, considera que el respeto con que se dirigen a sus compañeros y superiores es excelente, ya que es necesario cuidar los modales en el trato diario con las personas que nos rodean y con quienes compartimos nuestra vida. Es importante respetar en la empresa ciertos derechos como jerarquía, antigüedad y edad. El ambiente de trabajo, no deja de ser una comunidad que tiene sus propias normas o costumbres. Aunque no se comparta ciertas cosas, se debe ser participativo. Mantener un buen ambiente de trabajo repercute en beneficio de todos.

El respeto es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo, de cualquier relación interpersonal.

3.2.3 Entusiasmo y optimismo

No hay mejor triunfador que aquel que se esforzó con alegría y entusiasmo en la trayectoria de su trabajo, con la seguridad que está haciendo algo importante y satisfactorio.

“El entusiasmo es un estado mental a través del cual una persona demuestra una emoción indescriptible que le permite hacer cosas extraordinarias. Se trata de una inspiración que impulsa a efectuar una acción con interés. La persona entusiasta es aquella que cree en su capacidad de transformar las cosas, cree en sí misma, cree en los demás, cree en la fuerza que tiene para transformar el mundo y su propia realidad, movida por la certeza en sus acciones”.³⁷

Con entusiasmo el trabajo es más atractivo e interesante. Sólo las personas entusiastas son capaces de vencer los desafíos de lo cotidiano.

³⁷ <http://www.actosdeamor.com/entusiasmo.htm>

La palabra entusiasmo proviene del griego y significa “tener un Dios dentro de sí”. El entusiasmo es lo que da una nueva visión de la vida.

Entusiasmo es distinto de optimismo. Mucha gente confunde el optimismo con el entusiasmo.

Optimismo significa creer que algo favorable va a ocurrir, es ver el lado positivo de las cosas, es una postura amable ante los hechos que ocurren.

“Una acción o trabajo optimista trae siempre el triunfo y éxito. La persona optimista se programa mentalmente para lograr lo que se propone y encuentran siempre el lado bueno de las cosas, enfrenta la vida con positivismo y entusiasmo. Para el optimista la vida es básicamente un desafío. Evalúa y frente a lo dado, opera positiva y creativamente, asume y enfrenta las dificultades con lucidez, con creatividad, jugando con las posibilidades, siente una tendencia a buscar nuevas experiencias, insistir, empezar de nuevo, asumir la vida”.³⁸

El optimismo es el valor que nos ayuda a enfrentar las dificultades con buen ánimo y perseverancia, descubriendo lo positivo que tienen las personas y las circunstancias, confiando en nuestras capacidades y posibilidades junto con la ayuda que podemos recibir.

“Una actitud optimista requiere de una disposición más entusiasta y positiva. El optimismo está al alcance de todos con sólo adoptar una “mentalidad del cambio”. Considerar que el optimismo se incrementa cuando uno se da cuenta de que es dueño de su destino y se tiene autoconfianza”.³⁹

El entusiasmo y el optimismo son muy importantes frente a la vida. Y cuando la confianza y el entusiasmo, no están basadas en sí mismo, sino también en el Creador y sustentador de todas las cosas, resulta una combinación maravillosa que asegurará aún más el éxito y el triunfo.

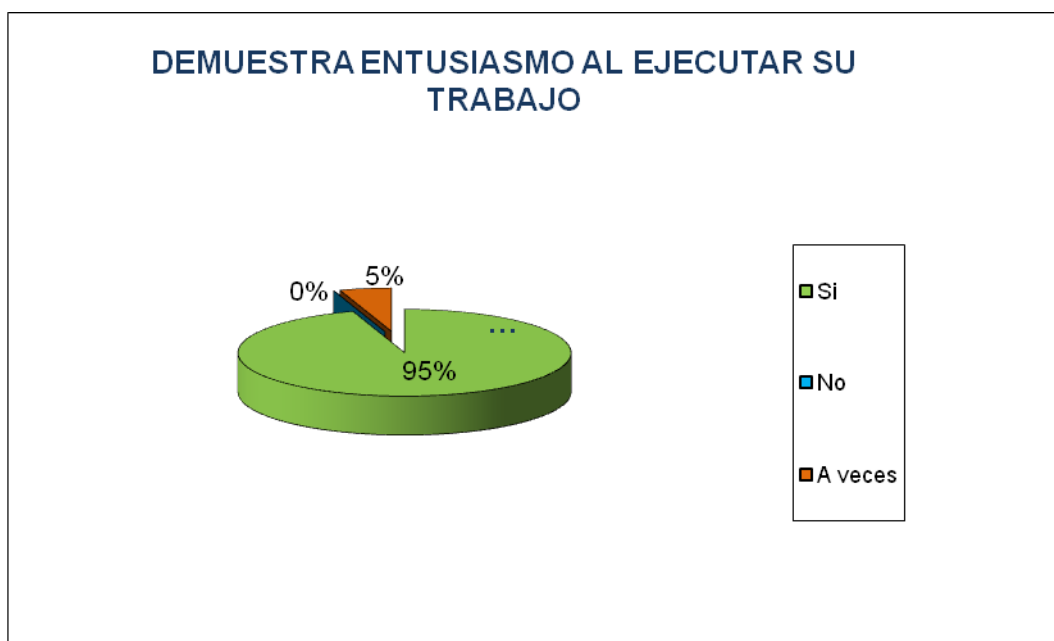
PREGUNTA No. 12

¿EL ENTUSIASMO ES LA CLAVE DEL ÉXITO, ¿LO DEMUESTRA AL MOMENTO DE EJECUTAR SU TRABAJO?

³⁸ http://www.risaysalud.com/optimismo_entusiasmo.htm

³⁹ <http://www.ilvem.com/shop/otraspaginas.EL-PODER-DEL-ENTUSIASMO.htm>

DENOMINACIÓN	F	%
Si	19	95
No	0	0
A veces	1	5
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 95% de las secretarías encuestadas considera que el entusiasmo es la clave del éxito, ya que es necesario creer en uno mismo, en la capacidad de hacer, de transformarse y transformar la realidad que nos rodea. Se puede dejar de un lado toda la negatividad, el escepticismo, dejar de ser incrédulo y ser entusiasta con la vida y con quienes nos rodean.

Alcanzar el éxito no siempre es la consecuencia lógica del entusiasmo, por mucho esfuerzo, empeño y sacrificio que se ponga, algunas veces las cosas no resultan como se desea, pero el optimismo es una actitud permanente de “recomenzar” y comprender las fallas, errores y contratiempos, sólo así estaremos en condiciones de superarnos y de lograr nuestras metas. Si las cosas no fallaran o nunca nos equivocáramos, no haría falta ser optimistas.

El 5% manifiesta que a veces el entusiasmo es la clave del éxito, puesto que el entusiasmo también busca ayuda como una alternativa para mejorar o alcanzar los objetivos que se ha propuesto, procura pensar y considerar detenidamente todas las posibilidades antes de tomar decisiones.

3.2.4 Lealtad a la empresa

Por su trabajo la Secretaria tiene acceso a la mayoría de los documentos, algunos de carácter reservado que tendrán que ver con el desarrollo de la empresa, aquí deberá sobresalir los valores éticos de lealtad y fidelidad.

Es un deber el Secreto Profesional que es un derecho que ampara el ejercicio de la profesión, por lo que el papel de la Secretaria exige discreción y honestidad.

La lealtad es un valor que no es fácil de encontrar y una llave que permite tener auténtico éxito. Es esencial en la amistad, pues desarrolla la confianza mutua.

El deber de una Secretaria es ser leal.

“La lealtad implica una relación de participación en la que empresa y trabajador cooperan y se responsabilizan por sacar la organización adelante, está relacionada con el comportamiento que se espera de un empleado con principios morales o la posibilidad de denunciar hechos que atenten contra un comportamiento ético”.⁴⁰

Los empleados deben ser leales tanto en los buenos como en los malos tiempos. Practicando valores de amor al trabajo, puntualidad y honestidad.

⁴⁰ <http://www.lacalidadenelservicio.com/lealtad-en-la-empresa/>

PREGUNTA No. 14

¿CREE USTED QUE LA LEALTAD A LA EMPRESA ES UN VALOR QUE LA SECRETARIA DEBE EVIDENCIAR TANTO EN LOS ACTOS DE SU VIDA PERSONAL COMO PROFESIONAL?

DENOMINACIÓN	F	%
Si	20	100
No	0	0
A veces	0	0
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarias del Instituto Nacional de Riego INAR

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 100% de las secretarias encuestadas considera que la lealtad a la empresa es un valor que debe evidenciar tanto en los actos de la vida personal como profesional, porque la persona leal es capaz de mantenerse firme en su respaldo a una causa, un ideal, una institución, a otra persona, sin que interesen las circunstancias. La lealtad es una obligación e implica un compromiso con la empresa en donde se trabaja, y con la sociedad misma.

3.2.5 Honestidad

La honestidad es la estricta honradez y lealtad en el trabajo pensando en la ética profesional, en todo lo que se hace y en el valor que tiene el trabajo.

La persona honesta busca con ahínco lo recto, lo honrado, lo razonable, lo justo; no pretende jamás aprovecharse de la confianza, la inocencia o la ignorancia de los demás.

Consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, de acuerdo con los valores de verdad y justicia. Se trata de vivir de acuerdo a como se piensa y se siente. Es el respeto a la verdad. Ser honesto es ser real, auténtico, genuino, expresando siempre respeto por uno mismo y por los demás.

“Se debe reconocer que la honestidad es una condición fundamental para las relaciones humanas. Es una de las cualidades que se busca y se exige de la secretaria ya que esto garantiza respaldo, seguridad y credibilidad.

La secretaria honesta puede reconocerse por:

- ✓ Ser siempre sincera, en su comportamiento, palabras y afectos.
- ✓ Cumple con sus compromisos y obligaciones al pie de la letra, sin trampas, engaños o retrasos voluntarios.
- ✓ Evita las murmuraciones y críticas que afectan negativamente a los integrantes de una institución y que afectan la personalidad de los demás.
- ✓ Guarda discreción ante las situaciones confidenciales y secretos profesionales.
- ✓ Tiene especial cuidado en el manejo de los bienes económicos y materiales de la organización.

Es así que una Secretaría debe tener un comportamiento serio, correcto, justo, desinteresado y con espíritu de servicio”.⁴¹

⁴¹ <http://www.proyectopv.org/1-verdad/honestidad.htm>

3.2.6 Discreción

Es vital para toda secretaria, puesto que ocupa un cargo de confianza y tiene acceso al material considerado reservado, deberá tener los documentos alejados de miradas indiscretas, además de mantener la prudencia respecto a la información que conoce.

La discreción es un elemento específico en las relaciones externas de la secretaria y el fundamento primario de su capacidad para salvaguardar el secreto profesional. La secretaria debe ser consciente que la discreción es algo de una importancia fundamental.

La discreción además de ser un valor humano, hace a quien lo practica un ser importante, con alta autoestima y una personalidad propia.

El sentimiento de respeto, credibilidad y confianza que provocamos en las demás personas está íntimamente ligado a los niveles de discreción con que nos manejamos en las actividades diarias.

La sensatez para formar juicio de valores, el tacto para hablar o callar en el momento preciso, las inflexiones correctas de la voz, las palabras bien empleadas para comunicarnos, el lenguaje corporal bien manejado e incluso una apropiada forma de vestir, son condiciones que proyectadas en conjunto definen a una persona discreta.

3.3. Relaciones humanas

En las relaciones humanas es muy importante conocerse uno mismo, la forma de relacionarse con los demás, todo esto con miras a la superación.

Toda actividad laboral se fundamenta en unas positivas relaciones con los demás, por eso es necesario que particularmente la Secretaria practique en forma cuidadosa las relaciones humanas, las cuales van más allá, y que se basan en la satisfacción de las necesidades humanas básicas: seguridad, aceptación y reconocimiento. La seguridad resulta del éxito y de la confianza en sí mismo.

“Las Relaciones Humanas están encaminadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana”.⁴²

“Se trata de un conjunto de interacciones que se da en los individuos de una sociedad, se basan principalmente en los vínculos existentes entre los miembros de la sociedad, gracias a la comunicación. Son básicas para el desarrollo intelectual e individual de los seres humanos. Al ser un conjunto de normas, principios, técnicas, arte y de psicología aplicada hacen que los seres humanos se lleven mejor. Es el grado de aceptación, simpatía y madurez que reflejamos hacia los demás y la capacidad de relacionarnos”.⁴³

Las buenas relaciones humanas es un factor importante para el éxito de las organizaciones modernas. Las relaciones humanas dentro de una empresa dependen directamente de las personalidades de los integrantes de la misma.

En toda empresa o institución, es importante el buen clima organizacional y de relaciones humanas, y es en sí, un punto primordial e ideal ya que influye en el desempeño diario.

PREGUNTA No. 17

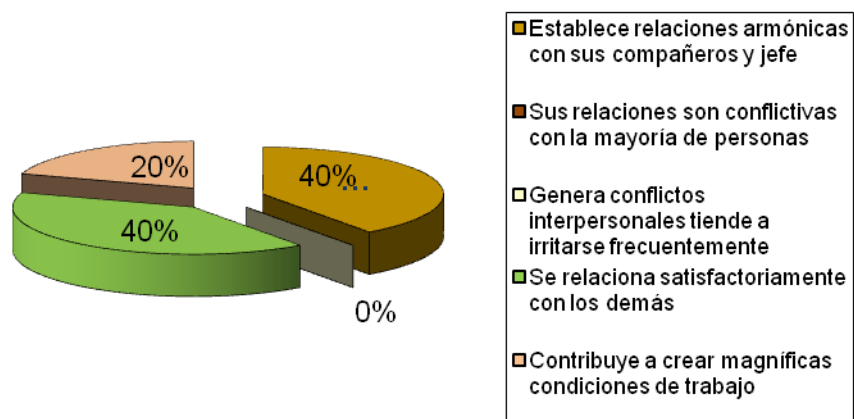
¿SELECCIONE LA OPCIÓN MÁS ACERTADA DE ACUERDO A SU COMPORTAMIENTO EN LAS RELACIONES HUMANAS?

DENOMINACIÓN	F	%
Establece relaciones armónicas con sus compañeros y jefe	8	40
Sus relaciones son conflictivas con la mayoría de personas		
Genera conflictos interpersonales tiende a irritarse frecuentemente		
Se relaciona satisfactoriamente con los demás	8	40
Contribuye a crear magníficas condiciones de trabajo	4	20
TOTAL	20	100

⁴² Relaciones Humanas, Un enfoque Secretarial, Pág. 16

⁴³ <http://www.mitecnoloico.com/iem/Main/RelacionesHumanasEnEmpresasEIInstituciones>.

LA OPCIÓN MÁS ACERTADA DE ACUERDO AL COMPORTAMIENTO EN LAS RELACIONES HUMANAS



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 40% de las secretarías encuestadas establece relaciones armónicas con los compañeros y jefes, puesto que impera sentimientos de simpatía, colaboración y entendimiento para beneficio de la Organización y de sus componentes. Este nivel de entendimiento y respeto, permite una comunicación eficaz.

El otro 40% se relaciona satisfactoriamente con los demás, considera que al juntar a varias personas, es por sí, un reto y mucho más si es para trabajar. Crean un ambiente armonioso con la comunicación, generando relaciones satisfactorias que permite lograr el bienestar y alcanzar la realización personal y de la Institución.

El 20% restante indica que contribuye a crear magníficas condiciones de trabajo, conjuntamente con los administradores intervienen en crear un ambiente ameno, de confianza y de buenas relaciones humanas. Es importante adoptar una actitud positiva, propiciar una comunicación clara y honesta, con el propósito de satisfacer los objetivos de la organización y las necesidades personales.

3.3.1 Atención personal y telefónica a los clientes

La actitud que la Secretaria muestre en la atención a los visitantes, se reflejará en la preferencia de ellos por la empresa, sus productos y servicios. Es importante esmerarse en atender diligentemente.

Los clientes son personas para las que hacemos algo; en contrapartida ellos nos dan su dinero u otra mercancía o servicio.

Al encargarse de atender personalmente o por teléfono a los clientes, la Secretaria se convierte en la anfitriona comercial de la empresa. Los modales y el tacto al tratar ejercen una influencia sobre la posterior actitud de éstos.

Tendrá que saber cómo tratar a los más diversos tipos de personas demostrando cortesía, tacto y firmeza de manera que vean en ella, una persona considerada y deseosa de hacer todo cuanto esté a su alcance en beneficio del cliente y de la empresa.

“La calidad del servicio es tan importante que debe conllevar un riguroso y sistemático control, para identificar y solventar cualquier irregularidad en la prestación de servicios”.⁴⁴

“Al hablar de atención telefónica, entendemos que quien sabe hablar por teléfono tiene conciencia del objetivo del servicio. Esta atención es tan importante como la atención personal, pues también es la imagen de la empresa, pues para la persona que llama, quien contesta el teléfono es la empresa, de ahí que es importante que se tenga una personalidad telefónica muy atractiva”.⁴⁵

Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes tendrá una existencia muy corta. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia la atención al cliente, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa. De nada sirve que el producto o el servicio sean de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado, si no existen compradores.

La importancia de la atención al cliente, desde la primera llamada, es la clave del éxito de cualquier empresa. Una buena telefonista puede hacer mucho por los clientes. La manera de hablar, la forma de atendernos, la amabilidad,

⁴⁴ Técnicas de atención telefónica y Calidad de servicio al usuario. Manual del Participante. Ministerio de Relaciones Laborales

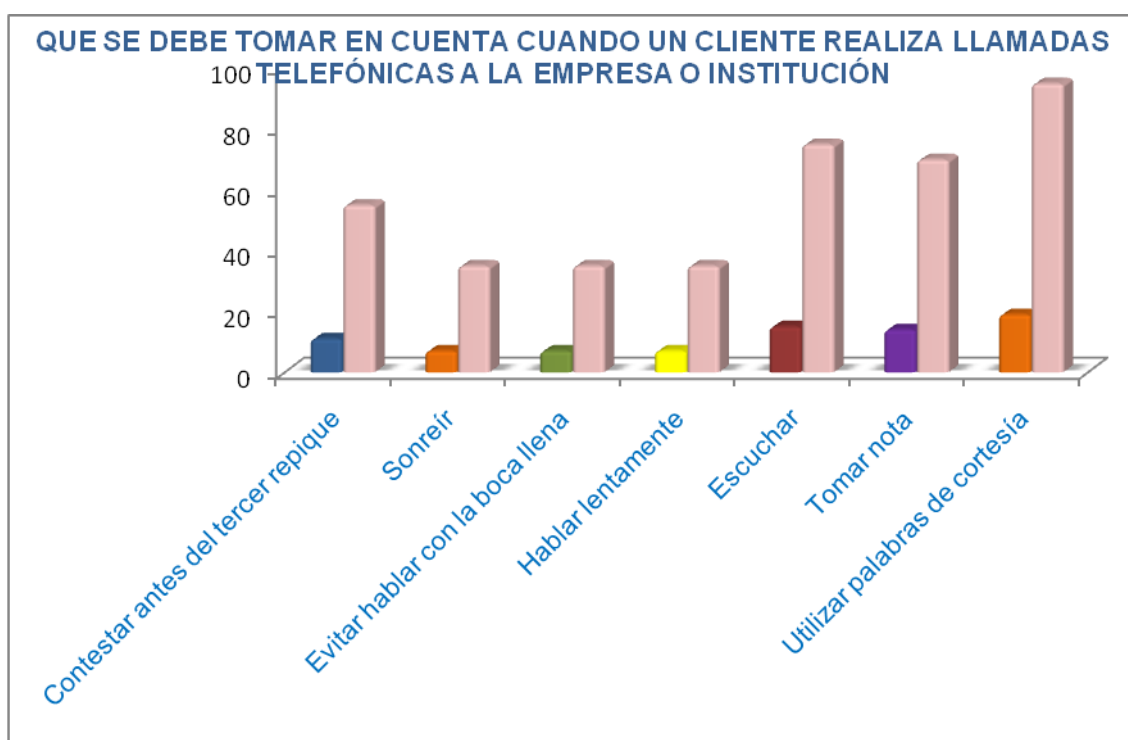
⁴⁵ Estrategias de Buen Servicio en el Sector Público. Manual del Participante. Ministerio de Relaciones Laborales

educación, actitud de servicio, eficacia y bastantes aspectos más, son fundamentales para atender al cliente.

PREGUNTA No. 20

CUANDO UN CLIENTE REALIZA LLAMADAS TELEFÓNICAS A LA EMPRESA O INSTITUCIÓN, ¿QUÉ SE DEBE TOMAR EN CUENTA?

DENOMINACIÓN	F	%
Contestar antes del tercer repique	11	55
Sonreír	7	35
Evitar hablar con la boca llena	7	35
Hablar lentamente	7	35
Escuchar	15	75
Tomar nota	14	70
Utilizar palabras de cortesía	19	95



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que 19 secretarías que corresponde al 95%, considera que es importante utilizar palabras de cortesía, pues es agradable, cuando se llama a alguna institución o empresa para solicitar un servicio, escuchar frases amables que brinden confianza; 15 secretarías que corresponden al 75% indica que es importante escuchar con la finalidad de recibir y proporcionar la información en forma adecuada y acertada, evitando equivocaciones y malos entendidos, si es necesario repetir el mensaje se lo debe realizar con paciencia y cortesía; 14 que corresponde al 70% considera que es importante tomar nota a fin de que no se nos vaya a olvidar el mensaje; 11 secretarías que corresponde al 55% consideran que cuando un cliente realiza una llamada telefónica es importante contestar antes del tercer repique, no se debe hacer esperar al cliente, 7 secretarías que corresponde al 35% cree que es importante sonreír, ya que el ánimo que emana a través de una línea telefónica, se ve reflejada en el tono de voz, que no se debe hablar con la boca llena, pues interfiere en la buena pronunciación y que se debe hablar lentamente, para que se entienda lo que queremos transmitir.

Debemos tener en cuenta que el teléfono es un instrumento valioso y eficaz para brindar un buen servicio, pues es la manera de entregar una excelente imagen de la empresa y de la persona que contesta.

3.3.2 Recepción de visitantes

Es importante tener en cuenta que la primera impresión es la que cuenta y esa la da la Secretaria. Recibir a los visitantes debe convertirse en un arte y, como tal, debe hacerse con agrado, ya que se está representando a la empresa.

Se debe prestar atención a cada una de las personas que por un motivo u otro llegan a la organización, dice mucho de la forma de actuar y el trato que se puede recibir de una empresa, cuidar los detalles en cómo le recibe y el trato que le dedica, la impresión que puede sacar de su compañía puede ser muy distinta de la que usted desea transmitir.

Si la Secretaria, desea cuidar todos los elementos por los cuales, se comunica hacia el exterior, debe dedicar un tiempo en planificar cómo lo quiere hacer y cuáles son los cuidados que va a dedicar. Esto resultará más fácil si cuenta con un lugar para la recepción de las mismas y si no es así, deberá pensar en cómo lo desea hacer para causar una buena impresión y ser hospitalario con sus visitas.

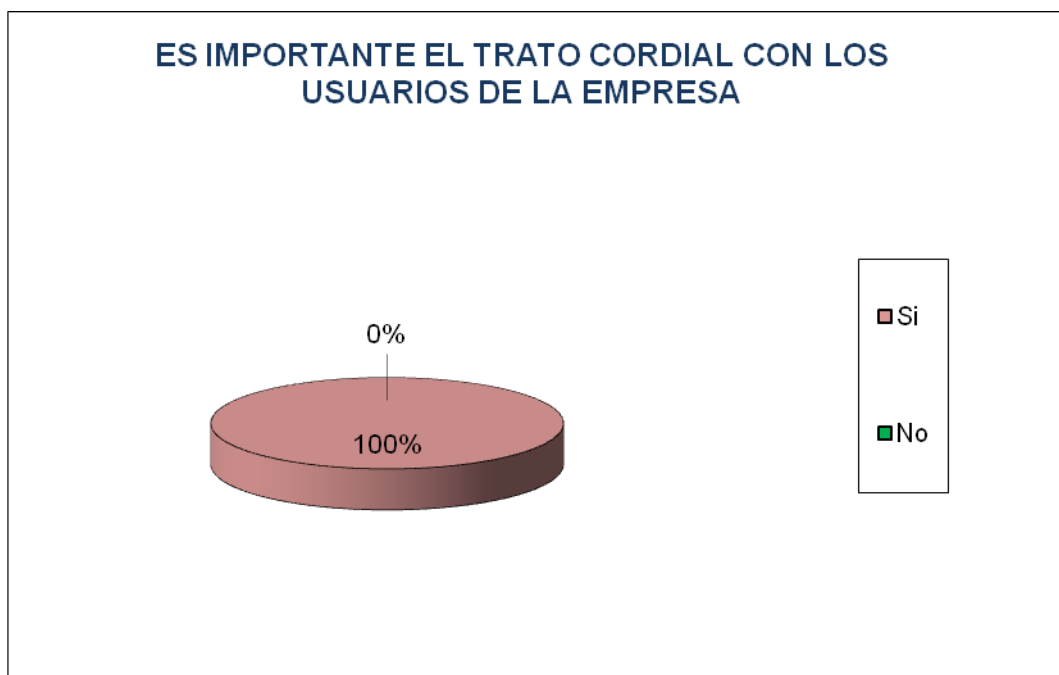
“El visitante debe sentirse cómodo y bien atendido. No se debe hacer esperar a las visitas, especialmente cuando la reunión se ha fijado con anterioridad. La puntualidad es obligada tanto para el que visita como para el que recibe. Hacerse esperar no es señal de ser más importante o superior, sino de falta de respeto y consideración hacia el otro”.⁴⁶

Cualquier acción que permita mejorar la imagen corporativa de nuestra empresa y de las personas que la integran, estará contribuyendo a mejorar la comunicación, a transmitir aquello que deseamos y a establecer relaciones más cordiales que permitan un mayor entendimiento y muchos puntos de encuentros y conseguir nuestros objetivos.

PREGUNTA No. 21

¿A MÁS DE LA IMAGEN CORPORATIVA, CONSIDERA IMPORTANTE EL TRATO CORDIAL CON LOS USUARIOS DE LA EMPRESA?

DENOMINACIÓN	F	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 100% de las secretarías encuestadas considera que es importante el trato cordial con los usuarios de la Institución ya que se trata de la imagen que se desea transmitir y es la forma en la cual se relaciona con los demás. Esta atención cordial permitirá que el usuario tenga una buena impresión, lo cual causará una imagen positiva de la institución.

Actualmente el Ministerio Laboral está proporcionando a los servidores públicos seminarios sobre la atención al cliente, lo cual ha generado mucha expectativa, pues se trata de temas interesantes que buscan la manera de instruir y mejorar la asistencia y prestación de servicios.

3.3.3 Comunicación interpersonal

“La comunicación interpersonal es la forma de comunicación más importante para el hombre, es la transferencia de información y el entendimiento de una persona con otra. Cuando la comunicación es eficaz, constituye un puente de significados entre dos personas, de manera que cada una puede compartir lo que siente y sabe. Además es un intercambio en el que cada uno aporta su percepción de la realidad con la finalidad de influir en el estado de las cosas. No siempre es un proceso consciente”⁴⁷.

Las organizaciones no pueden existir sin comunicación, es así que todos sus miembros y en especial la Secretaria tiene que tener una excelente comunicación interpersonal con sus clientes tanto internos como externos. Si no hay comunicación, los empleados no pueden saber lo que sus compañeros están haciendo, la administración no puede recibir informes y los supervisores y líderes de equipos no pueden dar instrucciones. La coordinación del trabajo es imposible. La persona capaz de mantener una comunicación interpersonal adecuada, contribuye al bienestar y calidad de vida de sí misma y de los demás y alcanza los objetivos de la organización. Esta comunicación tiene un carácter interactivo e intencional.

Cuando la comunicación es eficaz, tiende a alentar un mejor desempeño y satisfacción en el trabajo.

“La comunicación interpersonal es la base de las relaciones humanas y en el ámbito empresarial, está muy relacionada con el proceso de toma de decisiones - oportunas- y a tiempo; de esta manera ya se están enlazando para servirse mutuamente: relaciones grupales, comunicación, toma de decisiones y tiempo efectivo de trabajo”⁴⁷. Si en cualquier relación interpersonal la comunicación fluye adecuadamente, se crea un clima de relajación y de cooperación, todo lo contrario ocurre cuando surge interferencias o “ruidos” en la comunicación: se crean malentendidos y conflictos que dan lugar a sentimientos de amenaza, frustraciones y un clima de tensiones que dificultan, en cualquier grupo, el trabajo en colectivo para el logro de una meta común.

En la comunicación interpersonal se utiliza muchos lenguajes y varios tipos de formas perceptibles por los sentidos. Uno de ellos es la palabra, pero otros pueden ser el gesto de la cara, o la posición del cuerpo, es decir que se maneja de manera acertada y efectiva las habilidades comunicativas.

⁴⁷ Comportamiento humano en el trabajo, John W. Newstrom, Duodécima Edición, Pág. 45

“Una comunicación interpersonal efectiva en el manejo de los conflictos implica el diálogo constructivo, que se apoya en tres actitudes básicas que favorecen la comunicación: la empatía, la aceptación y la congruencia”.⁴⁸

Como Secretarias nuestra comunicación interpersonal será efectiva, si somos oportunas, específicas y descriptivas, con mensajes claros, coherentes, directos y precisos y si además existe el compromiso y la colaboración en la búsqueda de soluciones; si escuchamos de manera activa, atenta y paciente y somos capaces de solicitar aclaración cuando no entendamos algo; y sobre todo pensamos en términos de las necesidades del otro y también del servicio a los demás.

3.3.3.1 Comunicación con el jefe

Una buena comunicación es imprescindible para el éxito de las relaciones, no solo en el trabajo sino en todo lugar.

La Secretaria debe transmitir los mensajes con eficacia, evitando los obstáculos que se presenten, especialmente en las relaciones con el jefe en donde debe cimentarse el respecto más absoluto a la función que cada uno desempeña y con el máximo de profesionalismo.

Se debe mantener una buena comunicación para que exista una relación armoniosa entre jefe y secretaria, con la madurez con la que asuma las disposiciones y responsabilidades dependerá no solo la eficiencia sino también el prestigio de la institución.

La comunicación con el jefe juega un papel primordial, y por esto resulta vital mantener un dialogo de dos vías, es decir que puedan comunicarse el jefe con el empleado y viceversa, sin inconvenientes. Así siempre se mantendrá contacto que constantemente actualizará la información.

Además la secretaria constituye el principal eslabón de comunicación entre el jefe y el resto de personas, siendo el portavoz de las decisiones de éste.

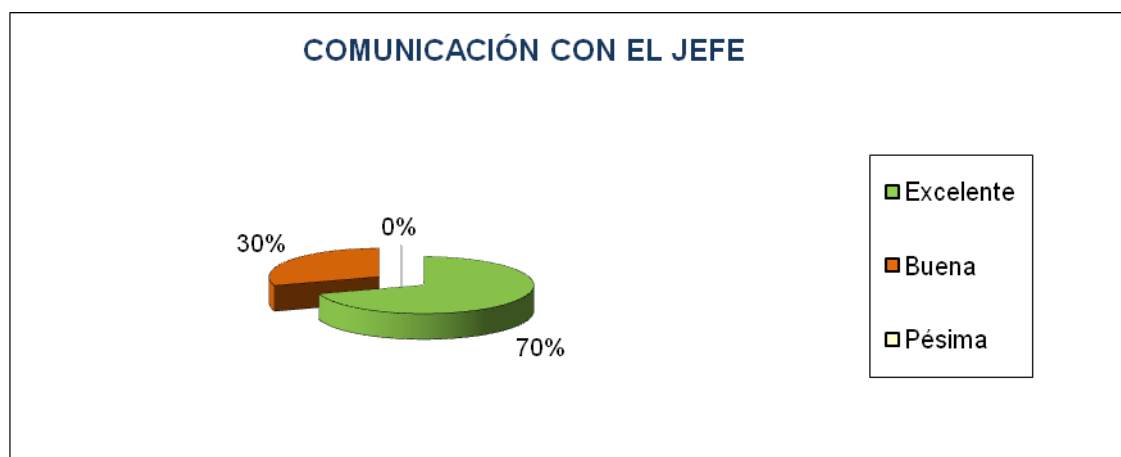
Para que exista una buena comunicación, incentivar y motivar la creatividad, es fundamental saber escuchar las sugerencias, opiniones e ideas de los demás y brindar una valoración, creando una atmósfera de trabajo, en el cual, cada integrante de la institución, sienta la libertad de expresarse libremente.

⁴⁸ <http://www.mailxmail.com/curso/comunicacion-interpersonal-intrapersonal>

PREGUNTA No. 23

LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE ES:

DENOMINACIÓN	F	%
Excelente	14	70
Buena	6	30
Pésima	0	0
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 70% de las secretarías encuestadas tiene una excelente comunicación con su jefe, ya que la relación es directa y es la que le ayuda muchas veces en la resolución de problemas, toma de decisiones por medio del intercambio de ideas, que permiten conseguir una estimulación y colaboración que lleve a cumplir los objetivos de la empresa.

El restante 30% indica que la comunicación con el jefe es buena y es motivadora, pues les permite levantar su confianza y autoestima, que ayuda a mejorar el trabajo y obtener logros mayores.

3.3.3.2 Comunicación con los compañeros

En las actividades diarias, la comunicación juega un papel fundamental. Nos comunicamos con nuestros compañeros de trabajo, con nuestro jefe, con los clientes de la firma, con sus proveedores, etc. Por tanto, es importante tener una buena comunicación y debemos aprender a comunicarnos. La comunicación debe ser libre y enriquecedora.

Comunicarnos con nuestros compañeros de trabajo, facilita de manera espontánea las buenas relaciones, aprender a escuchar ayuda a aprender a respetar, sabemos que cada uno se comunica según percibe al otro.

Toda actividad laboral se fundamenta en unas positivas relaciones con los demás, por eso es necesario que particularmente la secretaria, aprenda a llevarse bien con sus compañeros, pues es la persona que dinamiza y armoniza las relaciones de una oficina y puede evitar choques y conflictos, por lo que debe granjearse la amistad y el respeto de sus compañeros.

La función de coordinación que tiene la secretaria le permite estar en comunicación constante con su jefe y compañeros, de modo que sea fácil crear lazos de amistad y colaboración, la forma de comunicarse es la herramienta fundamental para un buen trabajo en equipo, puesto que al momento de tomar decisiones, la discusión y el diálogo son pasos necesarios, los mismos que deben ser productivos para permitir su direccionamiento en una conclusión creativa que lleve a obtener el beneficio previsto para la empresa.

PREGUNTA No. 24

¿TIENE FACILIDAD DE COMUNICACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

DENOMINACIÓN	F	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 100% de las secretarías encuestadas tiene facilidad de comunicación con los compañeros de trabajo, pues considera que la comunicación es fundamental en la vida humana, es importante saber dialogar en contextos laborales, aprender a escuchar es necesario para poder responder, lo que permite llevar adelante una comunicación inteligente, siempre en beneficio de los intereses institucionales.

3.3.4 Integración en actividades de trabajo

La integración de la secretaria en las actividades del trabajo, es un proceso dinámico que permite formar parte de un todo y llevar a cabo un mismo objetivo. Las acciones que realiza, fomenta sus habilidades de autonomía personal y de inserción en el equipo de trabajo, ejecuta un trabajo vinculado y supone un esfuerzo coordinado, la planeación conjunta y la convivencia pacífica entre los que conforman el grupo de trabajo constituye un todo sin que cada integrante pierda su individualidad.

PREGUNTA No. 25

¿SE INTEGRA CON FACILIDAD EN ACTIVIDADES DEL TRABAJO?

DENOMINACIÓN	F	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 100% de las secretarías encuestadas se integra con facilidad en las actividades del trabajo, puesto que en la actualidad la función que realizan, cumple con ciertas características que la empresa establece para desempeñar ese puesto, debiendo adaptarse a los requerimientos institucionales e integrarse a las acciones que se requiera dentro de las labores diarias y es así que el Instituto Nacional de Riego INAR

brinda los elementos administrativos necesarios para el eficiente desempeño, que permite hacer frente a las obligaciones diarias del trabajo.

3.4 Autoestima

“La autoestima consiste en la autovaloración, en la aceptación de las capacidades y limitaciones personales; en el aprecio a sí mismo y en el reconocimiento de todas las posibilidades que el ser humano puede volver realidades. Es un aspecto básico de la inteligencia emocional”.⁴⁹

“La autoestima se ha convertido en un concepto que juega un papel importante en la vida de las personas. La autoestima aumenta con los éxitos y disminuye con los fracasos. La satisfacción de sentirse bien con uno mismo proporciona bienestar psíquico y conlleva a un mejor desenvolvimiento de las relaciones sociales, porque se favorece el sentido de identidad. Tener autoestima elevada no garantiza tener éxito asegurado pero ofrece la garantía de sentirse bien consigo mismo y con los demás”.⁵⁰

Las secretarias deben tener una buena autoestima y sobre todo estar conscientes de las virtudes y defectos, así como de lo que los demás realmente dicen y sienten, aceptando todo ello en su justa medida, sin amplificarlo ni reducirlo, sabiendo y afirmando que en cualquier caso son valiosas y dignas.

El trabajo de la Secretaria lleva a confiar en lo que se hace, lo cual permite lograr objetivos, independientemente de las limitaciones que puedan tener o de las circunstancias externas que se presenten a diario, sin llegar a egoísmos pues deben pensar que son parte de un equipo.

En muchas ocasiones al ingresar al mundo laboral complica el asunto de la formación y manifestación de la Autoestima, ya que en ese contexto se mide por lo que se hace y no por lo que es, es así que en ciertas circunstancias, la confianza en las propias capacidades puede verse afectado.

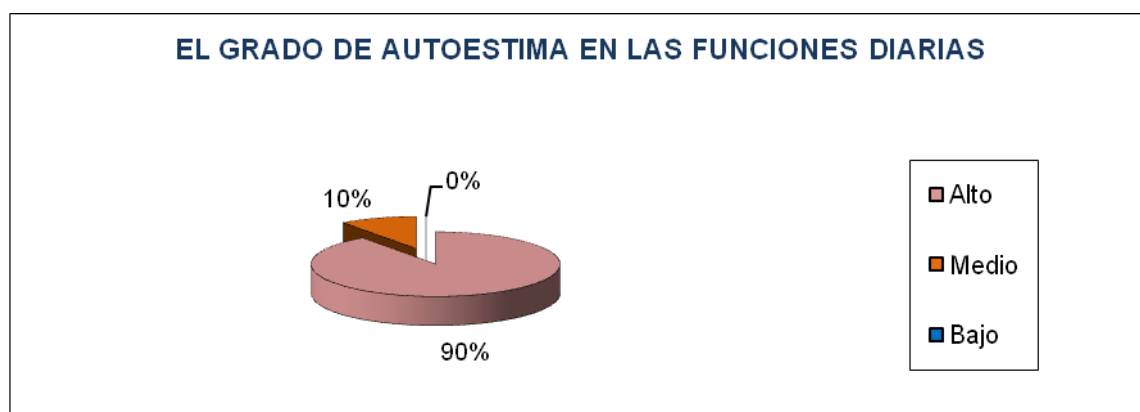
⁴⁹ <http://es.wikipedia.org/wiki/Autoestima>

⁵⁰ <http://www.laautoestima.com/>

PREGUNTA No. 26

EL GRADO DE AUTOESTIMA EN SUS FUNCIONES DIARIAS ES:

DENOMINACIÓN	F	%
Alto	18	90
Medio	2	10
Bajo	0	0
TOTAL	20	100



Elaboración: Emma Bautista Navas, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 90% de las secretarías encuestadas tienen un alto grado de autoestima en las actividades diarias, pues demuestra una fuerza que les impulsa y es la responsable de su realización profesional. Poseen confianza, enfrentan retos y establecen relaciones satisfactorias y saludables con los demás, logrando objetivos que van en beneficio personal y también de la Institución.

El restante 10% considera que su nivel de autoestima en sus funciones diarias es medio, porque muchas veces se ve limitado su accionar y sus habilidades; pero a pesar de ello se consideran importantes, valiosas y productivas.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN INSTRUCTIVO DE FUNCIONES PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL INSTITUTO NACIONAL DE RIEGO, INAR

4.1 Propuesta de Instructivo de Funciones

La propuesta de elaboración de un Instructivo de Funciones para la Secretaria Ejecutiva de las Direcciones y Regionales del Instituto Nacional de Riego INAR, es muy interesante, ya que permitirá realizar las actividades basadas en una herramienta que ayudará a mejorar el desenvolvimiento y el servicio, para una mayor productividad de la Institución.

Este Instructivo va a plantear estrategias de cambio para las secretarías, lo cual ayudará a incrementar sus competencias, adquirir técnicas y herramientas orientadas a mejorar su formación y perfeccionamiento profesional e integrarse a los distintos equipos de trabajo; especialmente incentivar su poder como líderes que dinamicen los procesos y promuevan actitudes renovadoras,

4.1.1 Título del Instructivo de Funciones

“INSTRUCTIVO DE FUNCIONES DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DE LAS DIRECCIONES Y REGIONALES DEL INSTITUTO NACIONAL DE RIEGO INAR”

4.1.2 Contenidos del Instructivo

- ✓ Presentación
- ✓ Índice
- ✓ Antecedentes
- ✓ Objetivos del Instructivo
- ✓ Ámbito de aplicación
- ✓ Normas para su uso

- ✓ Dependencia
- ✓ Misión o propósito del cargo
- ✓ Requisitos mínimos
- ✓ Perfil
- ✓ Funciones Generales
- ✓ Funciones Específicas
- ✓ Competencias para el cargo
- ✓ Imagen de éxito
- ✓ Distribución del Instructivo
- ✓ Conclusión

PRESENTACIÓN

El Instructivo de Funciones es un documento técnico normativo y útil, que propone orientar las funciones, responsabilidades y obligaciones que competen a las secretarías ejecutivas de las diferentes Direcciones y Regionales del Instituto Nacional de Riego INAR.

Además es un instrumento de apoyo para organizar, distribuir las actividades y definir claramente las funciones de las secretarías ejecutivas, asimismo, la forma en que las mismas deberán ser ejecutadas para lograr los objetivos y metas propuestas por la Institución, su aplicación es directa.

ANTECEDENTES

El Instructivo de Funciones es un documento que detalla todas las actividades que deben realizar las secretarías ejecutivas de las Direcciones y Regionales del Instituto Nacional de Riego INAR.

Este manual documenta los conocimientos, experiencia y tecnología, que permitirá a las secretarías, hacer frente a sus retos y funciones, con el propósito de cumplir adecuadamente con su misión.

El manual describe el puesto de trabajo, la misión del mismo, funciones, tareas, autoridad y responsabilidades, comunicaciones, e interrelaciones dentro y fuera de la empresa.

Tiene como objeto comunicar a cada secretaria lo que se espera de ella, además de enriquecer los conocimientos ya existentes.

Este instrumento no deberá ser considerado como rígido e invariable. Por el contrario, el manual requerirá de ajustes y actualizaciones en la medida que nuevas situaciones se presenten.

OBJETIVOS DEL INSTRUCTIVO

General:

Disponer de un instrumento normativo para las Secretarías Ejecutivas del Instituto Nacional de Riego INAR, que oriente el trabajo que debe realizar en las diferentes Direcciones y Regionales.

Específico:

Delimitar el nivel de responsabilidad y obligación en cada una de las Direcciones y Regionales.

Normar su desarrollo a fin de garantizar resultados.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Instructivo será utilizado por todas y cada una de las Secretarías Ejecutivas de las Direcciones y Regionales del Instituto Nacional de Riego INAR, lo que permitirá conocer sus funciones.

Además ayudará a llevar a cabo adecuadamente, el proceso de contratación de una Secretaria, se podrá implementar apropiados programas de capacitación y desarrollo, apoyará la tarea de calificación y evaluación del puesto y definirá su perfil.

NORMAS PARA SU USO

Conscientes de que la administración es dinámica, ésta requiere de un Instructivo que permita mostrar en forma objetiva, las funciones que realiza y ejecuta la Secretaría Ejecutiva.

Para garantizar la eficiencia del presente instructivo, se deberá cumplir con lo siguiente:

- ✓ El presente Instructivo de Funciones, será analizado y divulgado por las autoridades del Instituto Nacional de Riego INAR.
- ✓ Deberá ser revisado por lo menos una vez al año, con el propósito de efectuar los cambios que se consideren necesarios.
- ✓ Será de aplicación para todas las Direcciones y Regionales que integran la estructura del Instituto Nacional de Riego INAR.

DEPENDENCIA

Las Secretarías dependen directamente del Director de Departamento o de cada Regional del Instituto Nacional de Riego INAR.

MISIÓN O PROPÓSITO DEL CARGO

- ✓ Organizar y velar por el correcto funcionamiento de cada una de las Direcciones y Regionales del Instituto Nacional de Riego INAR, en cuanto a los servicios que brinden, especialmente en la organización de archivos, atención al público y ejecutar las actividades que le correspondan para el cumplimiento de los procedimientos establecidos en la Entidad.
- ✓ Servir de apoyo y coordinación permanente para que los objetivos y estrategias del Instituto Nacional de Riego INAR se cumplan.
- ✓ Resolver con buena disponibilidad y eficiencia los servicios administrativos de apoyo a las diferentes Direcciones.
- ✓ Custodiar y salvaguardar la información y documentos del INAR y responder de la fidelidad de los mismos.

REQUISITOS MÍNIMOS;

- ✓ Profesional idónea que incluya estudios relacionados con la especialidad o en una carrera afín con el cargo.
- ✓ Formación y amplia experiencia en el cargo

PERFIL:

En términos generales la Secretaria Ejecutiva de Dirección o Regional del Instituto Nacional de Riego INAR debe poseer el siguiente perfil:

- ✓ Personalidad equilibrada y proactiva.
- ✓ Autoestima positiva.
- ✓ Capacidad de adaptación a los cambios.
- ✓ Habilidades comunicativas y escucha activa.
- ✓ Capacidad de crear, innovar e implementar.
- ✓ Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades.
- ✓ Disposición para trabajar en equipo.
- ✓ Capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria.
- ✓ Prudencia para manejar situaciones diversas.
- ✓ Espíritu de superación.
- ✓ Flexibilidad
- ✓ Resistencia física y nerviosa.
- ✓ Discreción controlada
- ✓ Imagen profesional
- ✓ Sin limitaciones de horario

FUNCIONES GENERALES:

1. Brindar apoyo administrativo al Director de cada Departamento y/o Regional del Instituto Nacional de Riego INAR.
2. Asistir y apoyar al Director en las sesiones, elaborando cronogramas, actas, asistencias y dando forma final a los Acuerdos y Resoluciones.
3. Establecer estrategias de comunicación que respalden la imagen de cada Dirección y/o Regional,

4. Mantener relaciones interinstitucionales adecuadas para el logro de los objetivos de cada una de las Direcciones y Regionales del Instituto Nacional de Riego INAR.
5. Asegurar que su Director, disponga de todos los medios necesarios para el desarrollo eficaz del trabajo.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

1. Dirigir y coordinar las actividades de secretaría de cada una de las Direcciones y de las Regionales.
2. Redactar, elaborar y/o transcribir los diferentes documentos relacionados con la Dependencia.
3. Supervisar el constante flujo, control, archivo y conservación de la documentación que ingresa y egresa a cada Dirección y/o Regional, y mantener en orden el archivo de la oficina.
4. Llevar un inventario actualizado de documentos y controlar el préstamo de los mismos.
5. Recibir, revisar, clasificar y despachar oportunamente la correspondencia y demás documentos relacionados con la oficina y controlar el recibo correcto por parte del destinatario.
6. Atender las llamadas telefónicas y al público o funcionarios que se presenten a la oficina.
7. Proyectar y preparar los convenios, documentos, actas y resoluciones de carácter institucional.
8. Elaboración de documentos para procesos de Contratación Pública.
9. Dar respuesta oportuna y veraz a los informes y requerimientos solicitados por las Direcciones, Regionales u otros organismos tanto internos como externos.
10. Tener disponibilidad permanente para el cumplimiento de sus funciones en caso de emergencia.

11. Poner en conocimiento de su superior, las irregularidades o anomalías relacionadas con los asuntos, elementos o documentos que se encuentren bajo su responsabilidad.
12. Mantener el respeto y la cordialidad en todas las relaciones interpersonales.
13. Responder por todas y cada una de las actividades desarrolladas, asumiendo las consecuencias que se derivan en el ejercicio de sus funciones.
14. Apoyar al Director en los análisis, estudios y reportes requeridos, igualmente servir de enlace en todas las actividades que comprometan a la Dirección o Regional.
15. Organizar y llevar actualizada las agendas del Director.
16. Realizar las gestiones necesarias para asegurar la ejecución de planes, programas y proyectos en los que interviene en razón del cargo.
17. Cumplir de manera efectiva la misión y los objetivos del Instituto Nacional de Riego INAR.
18. Proponer, preparar e implementar procedimientos e instrumentos requeridos para mejorar la prestación e los servicios a cargo del INAR.
19. Cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria.
20. Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la Dirección o Regional.
21. Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su Director.

COMPETENCIAS PARA EL CARGO

Competencias Comunes:

- ✓ Orientación a resultados
- ✓ Atender y brindar oportunamente atención al usuario.
- ✓ Transparencia
- ✓ Compromiso con el Instituto Nacional de Riego INAR.

Conocimientos Esenciales:

- ✓ Técnicas de Oficina
- ✓ Técnicas de Archivo
- ✓ Manejo del Sistema de Gestión Documental QUIPUX

- ✓ Paquetes Informáticos e Internet
- ✓ Gestión Pública

COMPETENCIAS DE COMPORTAMIENTO

- ✓ Manejo de la Información
- ✓ Adaptación al cambio
- ✓ Disciplina
- ✓ Gran capacidad de escucha y de relaciones interpersonales
- ✓ Colaboración
- ✓ Habilidades para el planeamiento, innovación, motivación, liderazgo y toma de decisiones.
- ✓ Capacidad de trabajar en equipo y bajo presión.
- ✓ Persona proactiva, y organizada con facilidad para interactuar en grupos.

IMAGEN DE ÉXITO

La imagen profesional, la cultura corporativa y compromiso con el cliente, son factores importantes que debe tener la Secretaria Ejecutiva de las Direcciones y Regionales del Instituto Nacional de Riego, especialmente en el logro de las metas deseadas. Se trata de la combinación balanceada de la salud física, emocional y espiritual de los siguientes elementos:

- ✓ Conocimientos
- ✓ Valores
- ✓ Modales
- ✓ Personalidad
- ✓ Tacto
- ✓ Humildad y sencillez

DISTRIBUCIÓN DEL INSTRUCTIVO:

- ✓ El original de este Instructivo de Funciones será entregado en la Dirección Ejecutiva del Instituto Nacional de Riego INAR, para asegurar su cumplimiento.

- ✓ Una copia del mismo será parte del Proyecto de Formación Integral de la Secretaria Ejecutiva, Instructivo de Funciones, que será presentado en la Universidad Técnica Particular de Loja.

CONCLUSIÓN:

La Secretaria Ejecutiva de las Direcciones y Regionales del Instituto Nacional de Riego INAR, debe dar paso a su creatividad, manejar adecuadamente las herramientas modernas, facilitar la operatividad de su jefe, establecer efectivas relaciones con el entorno interno y externo de la empresa y sobre todo demostrar gran capacidad de liderazgo y trabajo en equipo, pues contribuye al eficaz funcionamiento mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico.

4.2 Plan de Capacitación para las Secretarias

4.2.1 Antecedentes

Mediante encuestas aplicadas a 20 Secretarias Ejecutivas o servidoras que realizan esta función en varias Direcciones y Regionales del Instituto Nacional de Riego INAR y luego del análisis respectivo es necesario involucrar a las Secretarias, a ser verdaderos líderes, que se las incluya en los constantes cambios, que levanten los ánimos y canalicen positivamente todas las acciones y se ponga en el lugar de los demás y que no estén simplemente en la sombra, como se observa muchas veces a estas profesionales, determinándose que el verdadero líder es quien comienza a auto educarse en la práctica de las virtudes humanas.

De acuerdo a la investigación es muy importante la actualización de conocimientos por medio de un Plan de Capacitación especialmente en **LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO** que le permitirá a la secretaria ejecutiva del INAR un crecimiento humano y profesional.

Conocemos que el líder no es sólo aquel que toma las decisiones en sí, sino en la medida que el grupo lo reconozca como tal y con buena disposición y entusiasmo lograr metas de grupo.

4.2.2 Introducción

En los últimos años, se viene hablando mucho del liderazgo y de la formación del líder. En realidad, el tema no es nuevo, pero es de suma importancia que la secretaria también sea un conductor de un grupo humano.

Por ello, el hecho de que se hable de liderazgo, hoy más que antes, no significa que los líderes se hayan inventado hace poco, sino que su importancia en una sociedad tan globalizada, y más aún, en las empresas como organizaciones básicamente humanas ha vuelto la atención sobre este tipo de personas.

Además las nuevas tendencias laborales y la necesidad de reducir costos, han llevado a las empresas a pensar en los equipos como una forma de trabajo habitual, y que para alcanzar y mantener el éxito en las organizaciones modernas es necesario la participación de talentos que prácticamente es imposible encontrar en un solo individuo, ante lo cual la secretaria también es parte integrante y necesaria para el funcionamiento de un equipo de trabajo.

El Instituto Nacional de Riego INAR está formado por personas, las cuales deben ser organizadas y dirigidas eficaz y eficientemente para lograr los objetivos principales de la institución. Sin embargo esta no es una tarea fácil, fundamentalmente porque las personas son diferentes física, intelectual, profesional, emocional, cultural y motivacionalmente. Por ello, es necesario que todos los miembros de la organización, sin excepción, “aprendan” a trabajar en equipo, y que en ellos exista un liderazgo adecuado, dado que esta modalidad permite, entre otras cosas, mejorar el clima, la productividad en calidad y cantidad y recibir el aporte de los integrantes para mejorar e innovar.

Este Plan de Capacitación, propone que la Secretaria sea muy hábil para el mando y tenga mucha prudencia en sus acciones, entregando calidad de servicio y mucha empatía con sus clientes, lo cual le permitirá los resultados que deseare.

Esta propuesta permitirá a la Secretaria como componente de la organización a dinamizar, orientar y conducir al componente humano del INAR, a buscar y obtener objetivos, la llevará a un proceso de crecimiento personal, conociendo y midiendo sus capacidades y debilidades, para saber dónde y cómo contribuir al logro, de las metas de la empresa.

4.2.3 Justificación

Este Plan de Capacitación está direccionado al aprendizaje que proporcionará y actualizará conocimientos, además que despertará el Líder que existe en cada una de las Secretarías, facilitando la toma de decisiones.

Conocemos que la clave del liderazgo se encuentra en las fortalezas grupales y en las relaciones basadas en la confianza, el respeto, en el aporte y sugerencias, en la creatividad tanto en diseño de productos como en resolución de problemas, en los retos compartidos y en el afecto hacia la gente.

La Secretaria Ejecutiva de las Direcciones y Regionales del INAR debe llegar a ser una verdadera líder, formadora de voluntades y forjadora de entusiasmo.; para ello, no podrá estar ausente de entre sus atributos, la capacidad para comunicar con claridad su pensamiento, su visión de futuro y sus emociones. Debe ser, además, una gran entrenadora de métodos, procedimientos, soluciones y aptitudes. Impulsora de ideas, una motivadora apasionada y una creadora audaz.

Pero, por sobretodo, debe ser el recurso más cercano que su gente pueda utilizar para resolver dudas, conflictos, interceder ante superiores, guiar, integrar, motivar y trabajar en equipo.

Pueden aprender a ser verdaderas líderes y cumplir su misión conjuntamente con todo el equipo, sabiéndolos motivar, aprovechando su potencial, creatividad, tomándolos en cuenta y aportando con la colaboración y el apoyo necesario, que les permita desenvolverse exitosamente.

4.2.4 Objetivos

OBJETIVO GENERAL:

El objetivo principal de este Plan de Capacitación es descubrir en las secretarías al líder que llevan dentro, para que con actitud positiva, creativa, responsable, de respeto, de confianza, con voluntad para trabajar en equipo y con integridad y ejemplo, sean generadoras del cambio organizacional en cada uno de las Direcciones y Regionales del Instituto Nacional de Riego INAR, donde prestan sus servicios.

El liderazgo, en cualquier tipo de organización es todo un reto.

El Taller de “Liderazgo y Trabajo en Equipo” le va a ofrecer a la Secretaria Ejecutiva de la Dirección y de la Regional, la oportunidad de mejorar las capacidades de su talento humano, mediante una metodología innovadora cuyo principal objetivo es despertar la inquietud por el aprendizaje y motivar en un alto nivel su autoestima, utilizando la inteligencia emocional, sensibilizándose con el nuevo conocimiento adquirido redituable a la empresa con un gran valor añadido; así como dentro de la organización se producirá la sana competencia y un mejor desarrollo del trabajo en equipo, lo que hace que todos compitan por el éxito de la institución.

Este enfoque va a facilitar a la Secretaria a obtener lo mejor de cada componente de su equipo, motivar para la acción, lograr un mejor ambiente de trabajo, y, como consecuencia, conseguir que su equipo de trabajo sea de alto rendimiento, eficaz y eficiente, pues es la clave para conseguir una organización de alto rendimiento. No podemos hablar de equipo si no hablamos de liderazgo y motivación.

Este reto implica para la Secretaria, no solo que tenga conocimientos de gestión, sino que haya desarrollado habilidades de liderazgo y conducción de equipos, así como poseer la capacidad de motivar y fortalecer el trabajo en equipo en sus colaboradores, pues se trata de cooperar para lograr un solo resultado general.

Se busca que la Secretaria logre llegar a ser líder, que sea talentosa, hábil para transmitir objetivos y valores, despierte su potencial creativo, innovador que debe ser aprovechado bajo la guía de un buen liderazgo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Definir las características que identifican a los líderes en servicio.
- ✓ Comprender en qué consiste y cómo funciona el liderazgo.
- ✓ Dotar de herramientas para una adecuada administración del tiempo.
- ✓ Desarrollar las habilidades para dirigir equipos de trabajo.
- ✓ Propiciar sinergia para generar el cambio organizacional.
- ✓ Contribuir al concepto de liderazgo desde una visión amplia desde lo personal y desde la concepción del rol que les toca ejercer en los grupos en que se desempeñan.

- ✓ Mostrar que el liderazgo es algo que se puede llevar a la práctica si se conoce el proceso por donde transita un grupo de personas para su desarrollo y las herramientas necesarias.
- ✓ Manejar distintas herramientas de comunicación para hacerla más efectiva en el proceso de relacionarse con otros.
- ✓ Facilitar a las Secretarías, métodos para el análisis de problemas y la resolución de conflictos, con herramientas sencillas de abordar.
- ✓ Conocer y ser capaces de demostrar habilidades básicas de comunicación y usar todos los roles en beneficio del grupo.
- ✓ Conocer y aplicar diferentes estilos de liderazgo.
- ✓ Desarrollar habilidades para la percepción de necesidades personales y grupales a fin de hacer más eficiente el proceso de grupo.
- ✓ Reconocer las fases de formación, tormenta, normalización y productividad de un equipo y cómo actuar en cada una de ellas.
- ✓ Desarrollar la habilidad de identificar los roles dentro de un equipo para poder utilizar las mejores capacidades de cada persona.
- ✓ Practicar el estilo de dirección apropiado a cada situación.
- ✓ Desarrollar habilidades para: delegar, tomar decisiones y resolver problemas
- ✓ Comprender las características de un equipo eficaz: habilidades, objetivos comunes, implicación y responsabilidad, comunicación.
- ✓ Reconocer y diseñar estilos propios de Liderazgo y Trabajo en Equipo, integrando la experiencia personal y del equipo.
- ✓ Establecer parámetros de conducta grupal y su incidencia en las relaciones del equipo.
- ✓ Aplicar habilidades sociales en las Secretarías, para mejorar la interacción grupal al interior del INAR.

4.2.5 Contenidos

Se requiere entrenar a las Secretarías de las Direcciones y Regionales del INAR, en habilidades de liderazgo.

El líder debe ser un conocedor de las relaciones interpersonales y de las variables grupales, debe manejar la comunicación y la participación de los miembros, la organización interna del equipo. Debe apoyar, animar y ser flexible; ponerse firme y tomar decisiones rápidas cuando deba hacerlo o

consultar y delegar en otros momentos. El líder puede facilitar o trancar un equipo, requiere ser reconocido y validado por todos.

Los contenidos permitirán que las secretarias tengan una experiencia productiva en enseñanza/aprendizaje utilizando los recursos de ellas mismas y de los facilitadores. La teoría y la práctica de habilidades serán suministradas por los facilitadores en los momentos adecuados.

Los temas a tratarse son los siguientes:

1. El liderazgo y su proceso

Objetivo

Visión general de la importancia de los líderes, en el ámbito general y también en el empresarial. El rol del líder en el equipo de trabajo.

Que al llegar a ser una buena líder con su accionar desarrolle equipos de trabajo, utilizando la mezcla adecuada de lealtad, motivación y confianza que todo ser humano necesita para creer y emprender en pos de los objetivos grupales.

a. Expectativas del rol del líder y del trabajo en equipo.

- ✓ Tomar decisiones.
- ✓ Motivar.
- ✓ Conocer al equipo.
- ✓ Desarrollar a las Personas.
- ✓ Cómo se construye un líder

b. Estilos de liderazgo y trabajo en equipo, bases de aplicación, efectividad. Auto-Liderazgo.

c. Diseño de liderazgo personal y del trabajo en equipo.

- ✓ Historia personal.
- ✓ Expresión y dominio corporal.

2. Características y habilidades esenciales de los líderes

Objetivo

Motivar las habilidades y mejorar los niveles de confianza, cooperación y participación, comunicación y comprensión.

a. Alcances del liderazgo y del trabajo en equipo.

- ✓ El Poder.
- ✓ La Autoridad.
- ✓ La Influencia.
- ✓ El Delegar.

b. Liderazgo y autoridad

- ✓ El desafío de dirigir.
- ✓ Saber escuchar.
- ✓ Que es ser jefe. Que es ser líder.
- ✓ Porque faltan líderes y sobran jefes

3. Inteligencia emocional

Objetivo

Como es indudable en todas las empresas, en todos los departamentos y evidentemente en todos los grupos existen problemas. En éste tema vamos a comentar la importancia de la cooperación y la competición, cómo anticiparnos al problema, las opciones que se pueden aplicar si no hemos conseguido evitarlo, y la mejor forma de llegar a soluciones optimas y duraderas.

- ✓ Como un grupo se hace fuerte afrontando situaciones de estrés (miedos, presiones y ansiedades)
- ✓ Como la crisis es una oportunidad más que una amenaza.
- ✓ Manejo de conflictos y negociación
- ✓ Características de personalidad y su influencia en el manejo de conflictos

4. Gestión del tiempo y productividad

Objetivo

Determinar cómo se pueden optimizar los recursos del grupo, optando por una estrategia u otra, y utilizando una serie de técnicas con el fin de conseguir los objetivos y mantener una actitud positiva, optimista y proyectada hacia el futuro.

La idea ha de ser "mejorar siempre", lo que se consigue, entre otras cosas, resaltando la importancia del desempeño de cada empleado y del grupo en general.

- ✓ La estrategia en la empresa
- ✓ Los problemas y como corregirlos
- ✓ La diferencia entre desempeño y resultados.

5. Práctica de liderazgo – Trabajo en equipo

Objetivo

Aportar una visión general sobre los equipos de trabajo en la sociedad actual, y más concretamente, su importancia en las empresas. Cada equipo de trabajo está formado por una serie de personas, con roles completamente diferentes, formas de ser independientes, objetivos personales propios, lo que implica aplicar inteligentemente muchas capacidades, aprovechar las potencialidades propias y de los compañeros, lo que lleva a la oportunidad de crecimiento personal y de conjunto.

- ✓ Características y estrategias del trabajo en equipo
- ✓ Diferencia entre grupo y equipo. Cohesión grupal. Roles.
- ✓ Etapas para transformarse en equipo.
- ✓ La importancia del nosotros por sobre el yo. Como funciona en una empresa.
- ✓ Porque todo equipo es un grupo, pero no todo grupo es un equipo. Principales propiedades de un equipo.
- ✓ Aprendizaje a través de la experiencia

4.2.6 Metodología

Los constantes cambios sociales, económicos, tecnológicos, y la dinámica de los negocios, crean la necesidad de contar con profesionales especializados que combinen conocimientos y habilidades para generar valor en las organizaciones.

Esta capacitación busca potenciar al máximo las destrezas de la secretaria ejecutiva de las Direcciones y Regionales del Instituto Nacional de Riego INAR; y, con la finalidad de que accedan a ésta, es necesario contar con la institución que nos lleve al cumplimiento de metas y que cuente con la información y el recurso humano capacitado, comprometido y que imparta los conocimientos requeridos que permitirán desarrollar las habilidades y destrezas, así como la adquisición de nuevos conocimientos acordes al proceso y así la participación será organizada, la que será avalada con un certificado de aprobación.

En base a la investigación realizada y al análisis de los resultados es importante afianzar conocimientos para que exista una mayor participación de las Secretarías en el adelanto y desarrollo del Instituto Nacional de Riego INAR, es por eso que es importante la Capacitación, a través de un **Taller de “Liderazgo y Trabajo en Equipo”**, el mismo que le permitirá poner en práctica sus ideas, la creatividad y especialmente la toma de decisiones.

El Taller facilitará y contribuirá a fortalecer criterios de liderazgo y fomentará el desarrollo de las habilidades individuales de las participantes, así como también el trabajo en equipo.

Dentro el Plan de Capacitación 2011, la Contraloría General del Estado, se encuentra organizando varias actividades de formación y adiestramiento en este tema.

4.2.7 Recursos

El Instituto Nacional de Riego INAR, impulsa en forma permanente la capacitación de sus servidores, alineándolos a sus funciones específicas, y a la misión y visión institucional y al Plan Nacional para el Buen Vivir, el mismo que permitirá alcanzar altos niveles de productividad y competitividad.

Los recursos necesarios serán gestionados ante la Máxima Autoridad del INAR, para que sea incluido dentro del presupuesto asignado a capacitación para el presente año.

El costo del Taller de “Liderazgo y Trabajo en Equipo” es de US \$ 44.80 incluido IVA por participante, que por 20 Secretarías del Instituto Nacional de Riego INAR de las provincias de Pichincha, Cotopaxi, Tungurahua y Chimborazo, da un total de US \$ 896.00 que no es una suma considerable y a la cual podemos acceder como un apoyo y motivación a seguir adelante por parte de la Institución.

4.2.8 Ejecución de la propuesta

Creemos que el liderazgo, en un mundo global como el actual será efectivo si tiene una visión estratégica, es persuasivo y los resultados y metas propuestas son tangibles.

La propuesta para este **Taller: “Liderazgo y Trabajo en Equipo”** de acuerdo al cronograma del Plan de Capacitación de la Contraloría General del Estado tiene una duración de dieciocho horas, y se van a dictar en varias ciudades del país del 4 al 6 de abril en Riobamba, del 9 al 11 de mayo en Guayaquil, del 18 al 20 julio en Quito y del 21 al 23 de noviembre en Sta. Elena, por encontrarse en el centro del país y para un mejor acceso de todas las funcionarias, se espera realizarlo en la ciudad de Quito.

Las participantes recibirán un Diploma correspondiente a la aprobación y asistencia.

Este Taller está, diseñado con un elevado contenido ético, científico y práctico, orientado a preservar el mejoramiento continuo de la gestión pública, en concordancia con los niveles de transparencia que la sociedad espera.

Con esto se concluye que este grupo de secretarías debe tener un fortalecimiento, para su crecimiento, lo cual provocaría una actitud positiva, equitativa, de respeto, de cooperación, y de participación, profundizando de esta manera la comunicación, interrelación, motivación, desaparición de conflictos y afianzaría los lazos en la Institución.

Definitivamente, la empresa moderna requiere de un líder, capaz de crear equipos de trabajos bien integrados, que se comprometan con su liderazgo, de tal forma, que los resultados beneficien a todos, desarrollar un conjunto de habilidades, y que sobre todo, a las secretarias se les permita dirigir un grupo, con el propósito de lograr una realización voluntaria y más eficaz de los objetivos de la organización.

Si las reglas claras conservan la amistad, entonces en un grupo, las reglas claras fomentan y mantienen la lealtad mutua entre el líder y seguidores.

"El líder es mejor cuando casi nadie sabe que existe" Lao-Tse.

CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados de la investigación, se concluye:

- ✓ Se ha llegado a una clara visión de que las Secretarías Ejecutivas de las Direcciones y Regionales del INAR, requieren de una actualización y afianzamiento de conocimientos, especialmente en lo que respecta a liderazgo y trabajo en equipo.
- ✓ Este proyecto detalla las principales técnicas y destrezas que una Secretaria Ejecutiva debe tener, así como también hace un análisis de la formación profesional, tomando como muestra a las secretarías ejecutivas de diferentes Direcciones y Regionales del Instituto Nacional de Riego INAR.
- ✓ Con la finalidad de apoyar y orientar a las secretarías en sus funciones, se ha elaborado un Instructivo que permitirá un mejor desenvolvimiento, en sus actividades, responsabilidades y obligaciones.
- ✓ En forma especial este proyecto ha contribuido de manera muy importante para identificar y resaltar las falencias que tienen las secretarías, así como su forma de actuar y comportarse, lo cual me ha dejado personalmente como reflexión de que es muy importante capacitarse y educarse todos los días.
- ✓ Además que el INAR cuenta con un excelente recurso humano en lo que respecta a secretarías, el mismo que no es aprovechado ni le dan la debida importancia que se merece.

RECOMENDACIONES

Considerando las conclusiones planteadas, es pertinente recomendar:

- ✓ El Instituto Nacional de Riego INAR, que se encuentra en un proceso de reestructuración, es la oportunidad para que el Instructivo de Funciones de la Secretaria Ejecutiva de las Direcciones y Regionales, les facilite el análisis de los cargos y como soporte para las Evaluaciones que debe realizar la Institución.
- ✓ Buscar la colaboración y la participación activa de las Secretarías para el evento de Capacitación.
- ✓ Concientizar a las Secretarías Ejecutivas del Instituto Nacional de Riego INAR, sobre la importancia del trabajo que se le ha encargado, fomentando el deseo, el compromiso y la buena voluntad de hacer las cosas con una visión de futuro; además, que el liderazgo es un factor determinante de la calidad del servicio público.
- ✓ Animar la confianza de las Secretarías y despertar la motivación para que puedan crecer y superarse cada vez más en la organización y cumplan sus objetivos.
- ✓ Realizar seminarios y talleres de capacitación para que en un futuro las acciones y actitudes de todos los que componen el Instituto Nacional de Riego INAR, se vean reflejadas en la cooperación y apoyo mutuo y que la mejor ventaja de una organización es su capital humano.
- ✓ Implementar un Instructivo de Funciones para las Secretarías de las Direcciones del INAR, el mismo que sirva como herramienta para la toma de decisiones, y sobre todo para mejorar su desenvolvimiento dentro de la Institución.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Metodología de la Investigación. Desarrollo de la Inteligencia, Maurice Eyssautier de la Mora, Cuarta Edición, pág105 a 125.Julio 2006.
- ✓ Liderazgo y Trabajo en Equipo, Manual del Participante, Contraloría General del Estado, 2010.
- ✓ Nuevo Perfil de la Secretaria y Asistente Administrativa, de la Lic. Jackeline A. Becerra Reyes, 2008
- ✓ Automatización de Oficina. Guía Didáctica, Universidad Técnica Particular de Loja. Lic. Elsy Patricia Burneo Mora, 2008.
- ✓ Gestión Secretarial, Zúñiga Mora, página 73, 2007
- ✓ Administración de documentos. Sistemas, procedimientos y tecnología. Carmen M. Correa – Abigail Díaz Colón, México, febrero 2007.
- ✓ Tecnologías para el manejo de la Automatización de Oficinas: Instrumentos de la comunicación corporativa y las relaciones públicas. Miguel Santiesteban Amat, La Habana – Cuba, abril 2010.
- ✓ Manual Práctico de Secretariado, Marueco Raúl, Edición 1ª, año 2006.
- ✓ La Toma de Decisiones. Autor: María Emilia Barrera. LIDERAZGO 06-2006
- ✓ Texto Guía; Desarrollo Personal I, Universidad Técnica Particular de Loja, Lic. Bertha María Villalta Córdova, Pág. 69.
- ✓ Relaciones Humanas, Un enfoque Secretarial, Pág. 16, año 2008.

- ✓ Técnicas de atención telefónica y Calidad de servicio al usuario. Manual del Participante. Ministerio de Relaciones Laborales, año 2010
- ✓ Estrategias de Buen Servicio en el Sector Público. Manual del Participante. Ministerio de Relaciones Laborales, año 2010
- ✓ Texto Guía; Redacción Administrativa y Oficial I, Universidad Técnica Particular de Loja, Lic. Maritza Anabelle Carrión, período octubre 2009 – febrero 2010.
- ✓ Comportamiento humano en el trabajo, John W. Newstrom, 12ª Edición, Pág. 45, año 2007.

PÁGINAS DE INTERNET

- ✓ <http://es.wikipedia.org/wiki/Investigacionsocial>
- ✓ <http://tecnicas-de-investigacion-social>
- ✓ http://html.rincondelvago.com/tecnicas-de-investigacion-social_2.html
- ✓ <http://www.librosenpdf.com/search.php?search=la-investigacion-social&page=80>
- ✓ <http://www.slideshare.net/anaximenab/investigacion-social-1168780>.
- ✓ www.utpl.edu.ec/ried/images/pdfs/vol2-1/autoformacion.pdf
- ✓ <http://www.buenastareas.com/temas/autoformación>
- ✓ <http://www.mailxmail.com/curso-organizacion-archivo-empresa/equipos-sistemas-conservacion-documentos>
- ✓ <http://www.mailxmail.com/curso-secretaria-ejecutiva>.
- ✓ <http://www.articuloz.com/administracion-articulos/la-secretaria-ejecutiva-en-la-empresa-moderna-408925.html>.
- ✓ http://www.degerencia.com/tema/administracion_del_tiempo.
- ✓ <http://www.gestiopolis.com/canales/emprededora/articulos//tiempo.htm>
- ✓ <http://www.managershelp.com/administracion-de-recursos-de-la-empresa.htm>

- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos26/liderazgo-y-equipo/liderazgo-y-equipo.shtml>.
- ✓ <http://www.facultadempresariales.com/2010/04/el-trabajo-en-equipo-en-la-empresa.html>
- ✓ <http://empleo.universiablogs.net/la-importancia-del-trabajo-en-equipo>
- ✓ <http://www.ideas-marketing.com.ar/el-arte-de-saber-delegar-por-marcelo-roffe>
- ✓ <http://cgarpina.wordpress.com/2008/06/30/la-toma-de-decisiones-en-equipo/>
- ✓ <http://www.cop.es/colegiados/m-00451/tomadeciones.htm>
- ✓ <http://www.misecretaria.com.uy/nota.php>
- ✓ http://www.deguate.com/artman/publish/mujer_etiqueta/importancia-de-la-presentacion-personal-y-los-valores-personales.
- ✓ <http://www.mujer-nueva.com/el-valor-de-la-puntualidad.html>
- ✓ http://www.proyectosalohogar.com/Diversos_Temas/puntualidad.htm
- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos13/valores/valores.shtml>
- ✓ <http://empleo.universiablogs.net/el-respeto-un-valor-no-negociable>
- ✓ <http://chitoymemo.com/lo-mas-importante-del-trabajo-en-equipo-respeto.html>

- ✓ <http://www.actosdeamor.com/entusiasmo.htm>
- ✓ http://www.risaysalud.com/optimismo_entusiasmo.htm
- ✓ <http://www.ilvem.com/shop/otraspaginas.EL-PODER-DEL-ENTUSIASMO.htm>
- ✓ <http://www.lacalidadenelservicio.com/lealtad-en-la-empresa/>
- ✓ <http://www.proyectopv.org/1-verdad/honestidad.htm>
- ✓ <http://www.mitecnologico.com/iem/Main/RelacionesHumanasEnEmpresasElInstituciones>.
- ✓ http://www.microsoft.com/business/smb/es-s/rrpp/recepcion_visitas.msp
- ✓ <http://www.mailxmail.com/curso/comunicacion-interpersonal-intrapersonal>
- ✓ <http://es.wikipedia.org/wiki/Autoestima>
- ✓ <http://www.laautoestima.com/>
- ✓ <http://www.freelancecolombia.com/articulos/liderazgo-autoestima.php>