

44 P^o

Universidad Técnica Particular de Loja
BIBLIOTECA GENERAL



Revisado el 19-V-82

Valor \$ 200⁰⁰

Nº Clasificación 1982 G 643 SE.4

651
secretarias

651.374

651



Universidad Técnica Particular de Loja

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

Evolución de las Funciones Secretariales

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

HORTENSIA GONZALEZ S.

DIRECTORA

Lcda. Enith Bravo de Bravo

LOJA-ECUADOR

1982



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

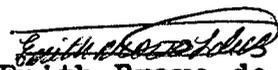
2017

Lcda. Enith Bravo de Bravo, PROFESORA
DE LA UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR
DE LOJA, Directora de la Monografía
"Evolución de las Funciones Secreta -
riales":

CERTIFICA:

Haber revisado cuidadosamente la pre-
sente Monografía, por lo tanto autori-
za su presentación.

Loja, 12 de Abril de 1982


Lcda. Enith Bravo de B.
DIRECTORA

Los esfuerzos y sacrificios realizados para lograr la terminación de esta Monografía, los dedico con infinito Amor a mis padres, a mi esposo y a mis hijos.

Hortensia González S.

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

Presento mi agradecimiento a la Sra. Lcda. Enith Bravo de Bravo, catedrática de la FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS de la Universidad Técnica Particular de Loja, y Directora de mi Monografía, por su valiosa colaboración e importantes sugerencias para el feliz desarrollo de este trabajo.

Para todos mis profesores que supieron inculcarme sus conocimientos a lo largo de mi carrera en la Universidad, expreso mi gratitud y reconocimiento para ellos.

Hortensia González S.

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

ALCANCES DE LA EVOLUCION DE LAS FUNCIONES Y TECNICAS SECRETARIALES.

Actualmente vivimos en un mundo comer
cial que cambia y evoluciona, cada año nue
vos métodos, técnicas y máquinas son utili
zadas en las empresas públicas y privadas
para facilitar el trabajo y obtener un me-
yor rendimiento. Los alcances de la evolu-
ción en las funciones y técnicas secreta -
riales son fantásticas, pero no por ello
se ha considerado menos importante a la se
cretaria, al contrario mientras más evolu-
cionan los métodos, se necesita mayor can-
tidad de personal capacitado para que pue
dan desempeñar sus funciones con seguridad
y eficiencia.

Las oficinas de hoy son sitios llenos
de vida, inclusive en algunos de ellos se
habla de una revolución en las oficinas.
El avance tecnológico en el campo secreta
rial ha revolucionado, la velocidad y efec

tividad con que se procesa y tramita las gestiones en nuestro trabajo son realmente increíbles. Y aunque la tecnología ha afectado la forma en que se hace el trabajo en la oficina moderna, la demanda por secretarías competentes no ha mermado en lo más mínimo.

Por ello en esta MONOGRAFIA pretendo ofrecer mis conocimientos requeridos mediante mis experiencias como estudiante y como secretaria de un establecimiento educacional, llevándome la idea de que secretaria (o) es la persona que asegura el eficaz funcionamiento de una oficina a través de su trabajo discreto, ordenado y metódico.

PLAN DE LA MONOGRAFIA

EVOLUCION DE LAS FUNCIONES SECRETARIALES

INTRODUCCION

Alcances de la evolución de las funciones y técnicas secretariales.

PARTE I

NECESIDAD DE CAMBIO Y TRANSFORMACION

- a) Las relaciones humanas y culturales.
- b) La Evolución Secretarial.
- c) La secretaria y sus funciones.
- d) Las funciones secretariales como ayuda para la estabilidad de las Instituciones y firmas comerciales.

PARTE II

EVOLUCION A TRAVES DE LAS EPOCAS HISTORICAS

- a) Cómo funcionaban las dependencias secretariales en la antigüedad.
- b) Cambios efectuados en el transcurso del tiempo en las secretarías.
- c) Desenvolvimiento actual de las tareas de la secretaria.
- d) En el presente el 90% de los puestos secretariales son dedicados a la mujer. Por qué?

PARTE III

CAMPOS DE TRABAJO

- a) Los campos de trabajo en nuestro medio.
- b) Crecimiento o disminución a través del tiempo.
- c) Saber vivir en el ambiente de trabajo.

CONCLUSIONES.

BIBLIOGRAFIA.

INDICE.

P A R T E I

NECESIDAD DE CAMBIO Y TRANSFORMACION

Como funciona una oficina es para una secretaria tan importante como el buen conocimiento de la Mecanografía o la Taquigrafía.

Una buena secretaria debe saber cual es la forma a apropiada de escribir buenas redacciones, así como la manera de tratar al público, la forma de mantener el archivo, como atender el teléfono, como usar varios tipos de máquinas de oficina, como mantener buenas relaciones con los demás empleados y con el público en general. De ahí surge la necesidad de cambiar y transformar sistemas y métodos que sean mas adecuados para las técnicas y funciones secretariales, y para lograr un cambio se necesitan los siguientes factores:

a) LAS RELACIONES HUMANAS Y CULTURALES.

En vista de que nosotros las secretarias estamos en contacto directo tanto con los compañeros de oficina como con el público en general, por lo tanto es necesario aprender y desarrollar el difícil arte de las Relaciones Humanas.

Para obtener unas buenas relaciones es preciso ser justo, ecuánime, respetuosa, generosa y tener un alto sentido de cooperación. Las Relaciones Humanas y Públicas tienen su trayectoria desde los inicios de la humanidad y son la expresión manifiesta de la sociabilidad

del hombre, constituye una fase de las actividades comerciales, basada en los estudios de la dinámica social se puede decir que son el manifiesto intersocial para establecer y mantener el entendimiento mutuo entre las personas y los organismos.

Todas las empresas utilizan las Relaciones Humanas para tener una imagen de si misma que responda a sus deseos propuestos, por ello es importante que la persona que vaya a ejercer con mayor intensidad las relaciones humanas y públicas, posea algunas orientaciones sobre las determinantes de la conducta humana.

La Secretaria Ejecutiva debe mantener permanentemente la práctica de las relaciones humanas y públicas, tanto interiores y personales en la empresa, con los socios, compañeros y público en general.

Al encargarse de recibir visitas, la secretaria asume en parte la responsabilidad de las relaciones humanas y públicas de su empresa, por lo tanto debe sostener un buen sistema de relaciones cordiales entre el jefe y el visitante. La misión de la secretaria de una empresa moderna será la de hallar los medios adecuados para iniciar y desarrollar las mejores relaciones con los proveedores, con los clientes, con la prensa, atc.

Por lo general, la recepcionista es la primera que encuentra a los visitantes que llegan a una oficina, pero hay muchos casos en que la secretaria del ejecutivo es la que recibe a las personas, en este caso será la

anfitriona oficial y como tal, debe conocer las reglas de etiqueta, que sería por ejemplo:

- Sentir mucho interés por las personas que visitan la oficina, y un deseo de poderles servir en algo.
- Reconocer a los visitantes, frecuentemente a los más conocidos y llamarlos por su nombre.
- Hacer que los visitantes se sientan cómodos.
- Mantenerse serena ante un visitante muy difícil.
- Fijar el horario de las entrevistas de su jefe.
- Recordar las citas a su jefe.

Al comunicarse con otros en la oficina, la secretaria debe reconocer la necesidad de ser amable y cortés. La cortesía requiere que la secretaria le preste atención a la persona a la que ella se dirige o a la que le habla a ella.

Una comunicación oral eficaz, que será parte importante de los deberes de una secretaria, mejorará a sus relaciones humanas, culturales y públicas .

Las relaciones según Raymond Miller, son " Un cuidadoso estudio de las causas y los resultados de la conducta humana" ; Para Plackard y Blackmon constituyen "La Filosofía administrativa de una organización".

Una Institución como todo conglomerado social tiene intereses comunes interiores y exteriores de interdependencia, cooperación y relación. Esta relación puede tener un sentido total o mayoritario y puede ser indiv

dual, en ambos casos no es suficiente hacer una lista estática de las oportunas relaciones sociales, sino que la vitalidad creciente de la Institución necesita atenderlas cuidadosamente en todos sus ámbitos.

De ahí que la actividad de la secretaria de Relaciones Públicas debe convertirse en una fuente de información para la tabulación de datos entre la empresa o institución y los poderes públicos, la secretaria ha de tener y mantener en constante actualidad su carpeta de información oficial, lo mas amplia y documentada posible.

En definitiva las Relaciones Humanas y Públicas tienen su objetivo y éste es desarrollar un clima de comprensión y buena voluntad entre las personas y grupos sociales a los que sirva o con los que la empresa o institución se halla relacionada.

b) LA EVOLUCION SECRETARIAL.

La profunda evolución que atravesamos en todos los ordenes de la vida, alcanza también a la secretaria en la proyección y extensión de sus funciones. Anteriormente se acostumbró a considerarla como un auxiliar valioso, que organizaba nuestra agenda, tomaba nuestros dictados en Taquigrafía y los reproducía con una Mecanografía impecable.

Ahora ha evolucionado, el conjunto de actividades que ha de desempeñar es mucho mas amplio, sus contactos

con los departamentos más intensos y la empresa tiene una renovada estructura a la que ineludiblemente la secretaria debe adaptarse.

Por otra parte, el trabajo ha liberado a la mujer, y su asistencia a las Facultades Universitarias la han preparado para hacer frente a las eventualidades de la vida.

Ahora la misión de la secretaria moderna exige una preparación técnica y una experiencia profesional amplia y concreta. La empresa o institución son agrupaciones de personas, bienes y capitales con un determinado objetivo a cumplir y ésto requiere de una dedicación específica, de cada uno de los miembros integrantes, entre ellos la secretaria ocupa un papel destacado.

Su función abarca desde el cargo de secretaria auxiliar de un departamento a la secretaria general de la empresa o institución, pasando por la secretaria particular del gerente o de los jefes departamentales.

La secretaria auxiliar de otros tiempos ha pasado a ser la secretaria de Dirección actual, que con perseverancia puede alcanzar el cargo de secretaria general y llegar con el transcurso del tiempo a desempeñar puestos directivos en todos los niveles.

Cuando mas se amplíe el ámbito de actuación de la secretaria, tanto mayor y mejor deberá ser la capacitación de la misma dentro del ritmo actual de las activi-

dades administrativas y comerciales.

Tanto si las actividades secretariales se engranan a toda la movilidad de una empresa o institución importante, como si se concentran en una específica función dentro de un despacho, debe tenerse en cuenta que su la bor anónima y leal es y será un valioso baluarte para el mútuo prestigio profesional.

En consecuencia la evolución secretarial se viene desarrollando desde muchos años atrás y cada vez se va perfeccionando, la ciencia avanza a medida del tiempo, y la secretaria entrega sus conocimientos en las empresas a medida de cómo vaya evolucionando.

c) LA SECRETARIA Y SUS FUNCIONES:

En los actuales momentos existen millones de hombres y mujeres que tienen la categoría de empleados de oficina. Las funciones de la secretaria están relacionadas con las responsabilidades de su jefe, por ejemplo: Se debe tomar dictado de la correspondencia y los informes, llevar un fichero de los servicios prestados, recopilar información que el funcionario necesite, dar mensajes telefónicos y en persona a otros ejecutivos, y sobre todo de fomentar las mejores relaciones humanas en este ambiente.

En toda organización institucional hay mecanógrafas, empleados para archivo, dactilógrafos, taquígrafos

secretarias y asistentes administrativos. Para que se señale bien la diferencia de cada una de estas posiciones, haré una ilustración según el libro: " Secretarial Office Procedures " .

En el mismo muestra cada especialidad por separado como la actitud de las tareas, las tareas principales y los requisitos que el empleado debe poseer al ocupar un cargo, éste nos da una orientación para saber distinguir las responsabilidades que nos encomienden en nuestro trabajo.

PUESTOS DE OFICINA

EMPLEO	AMPLITUD DE LAS TAREAS	TAREAS PRINCIPALES	REQUISITOS PRINCIPALES
<i>Mecanógrafo (a)</i>	<i>Limitada</i>	<i>Mecanografiar cartas, llenar formularios</i>	<i>Mecanografía</i>
<i>Archivero (a)</i>	<i>Poco variada</i>	<i>Archivar, buscar materiales, mecanografiar</i>	<i>Conocimientos de archivo y mecanografía</i>
<i>Dactilógrafa (o)</i>	<i>Poco variada</i>	<i>Mecanografiar, tomar dictado, hacer algunos cómputos</i>	<i>Mecanografía ; conocimientos de archivo ; capaz de usar calculadoras</i>
<i>Estenógrafa (o)</i>	<i>Poco variada</i>	<i>Tomar dictados, transcribir</i>	<i>Taquigrafía ; mecanografía</i>
<i>Secretaria (o)</i>	<i>Variada</i>	<i>Ocuparse de la correspondencia, tomar dictados y transcribirlos ; trabajo de oficina, atender teléfono y visitantes</i>	<i>Taquigrafía ; mecanografía ; conocimiento del trabajo de la compañía y de la oficina ; habilidad en relaciones públicas</i>
<i>Asistente administrativo</i>	<i>Muy variada</i>	<i>Organizar el trabajo de la oficina y llevarlo a cabo sin necesidad de mayor dirección ; supervisar a otros empleados de oficina ; establecer prioridades</i>	<i>Conocimientos cabal del trabajo de la oficina y de la compañía ; poseer destrezas de oficina altamente desarrolladas ; conocimientos gerenciales y habilidad de las relaciones humanas</i>

La secretaria ejecutiva en un momento u otro, todas las tareas que realizan los mecanógrafos, archiveros, y taquígrafos, pero tiene a su cargo además, muchas otras responsabilidades; la secretaria trabaja para un ejecutivo y en otras ocasiones para dos. Este espera que la secretaria tome los mensajes telefónicos, se encargue de las llamadas, redacte algunas cartas, reúna datos y prepare material para sus informes, y, además que actúe como representante de él en el trato con el público y el personal de la compañía o institución.

Las secretarias conciertan entrevistas, preparan itinerarios de viajes, se encargan de los archivos de la oficina e informan a los empleados sobre futuras conferencias o nombramientos por medio de memorandos.

En fin la secretaria es la persona más colaboradora y asiste controlando y ejecutando las tareas y responsabilidades delegadas por el superior.

La buena secretaria no nace, sino que se hace, se forma a través de las experiencias cotidianas, del continuo contacto con su jefe y el medio en que se desenvuelve. Si la base de su formación constituida por el carácter, inteligencia y cultura, es sólida, el acoplamiento a su oficina se realiza con prontitud progresiva.

Para una buena secretaria el "Saber hacer" es algo casi tan importante como el "Saber como hay que hacer" por que encierra una delicada combinación de lo mental

y lo físico, los conocimientos y la experiencia. Con el trabajo experimentado y con entrenamiento especial, muchas secretarias ascienden a puestos de mayor responsabilidad; Ya que la clasificación de los puestos secretariales se basa en el rango de las posiciones ejecutivas por ejemplo: La secretaria del presidente de una compañía tiene un rango mas alto que la secretaria del director de una agencia de publicidad. Los puestos secretariales no se subdividen en el mismo número de niveles en las diferentes compañías o instituciones, es posible que en algunos tengan dos o tres niveles de posiciones secretariales mientras que en otras pueden llegar a tener hasta doce niveles diferentes.

Para que la secretaria esté en condiciones de hacer unas buenas funciones secretariales debe estar bien preparada, técnica y culturalmente, como también debe poseer una gran personalidad.

Creo que para tener una mejor idea de lo que es la personalidad, enfocaré un esquema sobre el perfil de la personalidad, que según el "El Libro de la Secretaria " nos muestra todas las fases existentes en el proceso que marca la personalidad y las clases de la misma.

ESQUEMA DEL PERFIL DE LA PERSONALIDAD

PERFIL DE LA PERSONALIDAD

INTELIGENCIA PERSONAL

Rápida
Captable
Difícil
Dubitativa
Subestimable
Psicológica.

EDUCACION

Cultura
Modales
Aptitudes

AUTOSUFICIENCIA

Personal
Profesional
Circunstancial.

AUTOCONOCIMIENTO

Cuantitativo
Cualitativo
Veraz - Convencido - Engañoso.

MOTIVACION

Incomprensión
Exageración
Celos
Aversión
Individulización
Parcialismo.

EXTRAVERSION

Entrevistas
Amistades
Interrelación profesional
Trato social y familiar.

DOMINACION

Orgullo
Taciturnidad
Empatía - Simpatía - Antipatía
Provocación
Desajustes físico-morales

INTELIGENCIA SOCIAL

Convivencia
Predilección
Valoración personal
Situación circunstancial

SOCIABILIDAD

Respetabilidad
Superioridad
Analogía sexual
Similaridad
Complejismos
Altruismo
Inadecuación

d) LAS FUNCIONES SECRETARIALES COMO AYUDA PARA LA ESTABILIDAD DE LAS INSTITUCIONES Y FIRMAS COMERCIALES.

Siendo la secretaria la persona que colabora y asiste controlando y ejecutando las tareas y responsabilidades delegadas por el superior, podemos decir que es sin duda la persona que mas ayuda a la estabilidad de la empresa por su responsabilidad profesional, su propia condición de mujer consciente del permanente cambio social, lo cual refleja por si sola el compromiso de su peración constante que debe caracterizar su esfuerzo pa ra mantener estable una institución o empresa.

La capacitación es el requisito necesario para que el esfuerzo de todo trabajador sea más productivo y corresponda a las expectativas empresariales o institucionales.

Finalmente pienso que si una secretaria es el cen tro por donde pasan todo tipo de problemas y soluciones de la empresa o institución para la cual trabaja y dá todos sus conocimientos y es ella la persona que más co labora para tratar de ponerla en una posición estabilizada y emprendedora, creo que es merecedora de un ascen so o de permitirle y auspiciarle su asistencia a cursos y seminarios, afines a sus responsabilidades, creo que es deber de toda empresa moderna.

Con ésto no quiero decir que una empresa esté ex clusivamente en manos de la secretaria, al contrario

pienso que debe haber una reciprocidad única entre je
fe y secretaria, solo así se podrá lograr grandes obje
tivos. Pero sí pongo énfasis en decir que las mayores
responsabilidades son para la secretaria.

P A R T E II

EVOLUCION A TRAVES DE LAS EPOCAS HISTORICAS

Como es sabido que desde la antigüedad se ha venido haciendo uso de papeles, lo cual implica la necesidad de tener una persona quién administre los mismos. En esta segunda parte hablaré desde cuando se inició el servicio del secretariado.

a) COMO FUNCIONABAN LAS DEPENDENCIAS SECRETARIALES EN LA ANTIGUEDAD.

En la Biblioteca de Altos Estudios Secretariales de Howard M. nos dice que la primera categoría de de un secretariado probablemente fué la de un Secretario-Consejero, ya que en tiempos de Cicerón, el esclavo Tiro ya era su secretario y confidente de su jefe.

Tiro era quién tomaba el dictado de los discursos de su jefe, actuaba en calidad de Secretario-Consejero y su posición en la corte era de elevada categoría.

Hoy, las categorías en el campo del secretariado se inician con las de Secretarios de Estado, Secretarios de Sociedades Jurídicas y de un organismo o grupo colegiado. El secretario es estas capacidades, actúa en nombre de quién lo emplea.

Sigue en su orden, Secretarios de Departamentos Generales, Ejecutivos y Particulares, quiénes a través de los últimos años han sido reemplazados gradualmente por

mujeres en dichas funciones.

Así, la secretaria de nuestros días debe reunir condiciones de diplomático, consejero confidencial, y además debe contar con muchos atributos personales y de capacitación profesional a medida que ella asume responsabilidades mayores se convierte en ayudante o asistente directo.

Pasaron los tiempos en que la secretaria era una a yudante secundaria y ornamental, ahora de esta profesional ejecutiva depende, en gran medida, el cumplimiento y el éxito de los programas, planes y objetivos propuestos en todos los sectores del que hacer nacional y mundial.

Ahora que los tiempos han evolucionado a un ritmo tan vertiginoso, que en todos los ámbitos administrativos de las empresas e instituciones, se ha experimentado un crecimiento de las responsabilidades muy profundo y por lo tanto, de los conocimientos que se precisan para poderlos afrontar con éxito. Ello quiere decir que la moderna secretaria ya no tiene bastante bagaje que ofrecer, si tan solo se ha preocupado de adquirir sus funciones básicas que son la de mecanografía y taquigra fía. Estos podían bastar para satisfacer las necesidades de una oficina de los años sesenta, los ejecutivos al mas alto nivel y los directores de empresa que formaban los cuadros de la anterior generación, eran menos

exigentes porque también las oficinas y su organización en el trabajo era mas simple y elemental.

Pero insistiré en decir que las cosas han cambiado por una parte la oficina se ha sofisticado, se ha hecho mas compleja y para atenderla debidamente la anterior mecanógrafa se ha visto obligada a la asimilación de técnicas y actividades poco menos que desconocidas, que la pusieran en condiciones de adaptarse a la nueva situación. Yo creo que en el transcurso de éstos últimos años, ha surgido un arrollador cambio que todo lo abate este fenómeno tecnológico que se llama la mecanización de la oficina.

Al hablar de cambio también pongo hincapié en la mujer que ya no suele llegar a la oficina con una preparación elemental como lo hacían muchos años atrás, ahora a la solicitud de una secretaria capacitada y eficiente concurren mujeres preparadas, con estudios especializados e incluso con un título Universitario.

Se podría decir que las funciones secretariales e volucionaban al compáz de la formación de la máquina de escribir, ya que en el año de 1868 hace algo mas de un siglo, un ciudadano Norte Americano de apellido Burt in venta la máquina de escribir mecánica, a finales del si glo XIX por el también Estadounidense Philo Remington, aparece la máquina un poco mas reformada y poco después Underwood asume durante bastantes años el monopolio de

de un nuevo sistema de escribir las ideas sobre el papel por un procedimiento de escritura mecánica a base de teclado.

b) CAMBIOS EFECTUADOS EN EL TRANSCURSO DEL TIEMPO EN LAS SECRETARIAS.

En la antigüedad las secretarías eran ocupadas por un solo secretario, el mismo desempeñaba todas las funciones encomendadas a él; a fines del siglo XIX ya surgió un grande cambio dentro de este campo, en estas épocas ya se solicitaban dos o tres personas para que ocupen las dependencias secretariales, los mismos que trabajaban dividiendo las tareas y haciéndolo rotativamente ya que aún no existía distinciones en cuanto a especialidades. Actualmente en muchos países, secretario equivale oficialmente al título de ministro, en la distribución de carteras de un gobierno. Secretario de despacho en España era la persona o ministro con quién el rey resolvía las consultas del ramo que le estaba encargado.

Primer secretario equivale a Ministro de Estado. Secretario particular es el que está encargado de los asuntos de una persona constituida o no en autoridad.

Y así se han venido efectuando cambios que transforman las dependencias secretariales, y que hasta el presente aún se vienen inventando máquinas que ayudan a

la labor secretarial que aumenta a medida que crece la empresa o institución.

c) DESENVOLVIMIENTO ACTUAL DE LAS TAREAS DE LA SECRETARIA.

Actualmente la secretaria tiene su especialización por ejemplo: Unas son mecanógrafas, otras estenógrafas, así mismo existen las secretarias recepcionistas, otras son especializadas para archivar en la oficina, otras taquimecanógrafas, secretaria bilingüe, etc.

UNA SECRETARIA EN MECANOGRAFIA.-

Es la encargada de que toda la correspondencia sea escrita en máquina, no importa cuán artística sea su caligrafía, el hecho es que las comunicaciones escritas a máquina además de tener mejor apariencia son más fáciles de leer; quién sabe escribir bien a máquina es capaz de efectuar más trabajo en menos tiempo.

Por lo tanto en el comercio se considera la mecanografía como una materia fundamental para casi todo el trabajo de oficina y en consecuencia una mecanógrafa es indispensable.

UNA SECRETARIA TAQUIGRAFA.-

Es la persona que tiene la habilidad de tomar dictado en taquigrafía. La taquigrafía puede abrirle muchas puertas y oportunidades a la secretaria; pues un simple estenógrafo o estenógrafa puede llegar a ser fá

cilmente una secretaria ejecutiva. La taquigrafía se considera como uno de los caminos mas cortos hacia el éxito en una oficina.

UNA SECRETARIA PARA ARCHIVO.-

Es la que se encarga de ordenar y guardar los papeles de correspondencia y documentos, con el objeto de ser encontrado de inmediato cuando se lo necesite a tal o cual documento; la secretaria encargada de esta rama debe tener un conocimiento extenso de los sistemas de archivo para poder desempeñar su trabajo en forma más efectiva y contribuirá a su progreso.

LA SECRETARIA ENCARGADA DE LA RECEPCION.-

Esta persona es a menudo la primera que se encuentra con un visitante de la oficina, ya sea por teléfono o personalmente; esta debe procurar siempre de causar la mejor impresión en favor de las buenas relaciones públicas. Es muy importante conocer y darse cuenta de quiénes están simplemente haciéndole perder su tiempo al jefe y quiénes pueden ser realmente importantes para él. En muchas ocasiones la recepcionista es quién ofrece al visitante la primera impresión de la compañía en tal virtud se debe procurar que esta impresión sea favorable y tratar en todo momento de hacer quedar bien al jefe.

UNA SECRETARIA TAQUIMECANOGRAFA.-

Es aquella que desempeña a cabalidad dos funciones la de tomar dictado en taquigrafía para luego transcribirla y pasarla en mecanografía. La secretaria debe estar siempre preparada para tomar dictado, las circunstancias a menudo requiéren que esté lista inmediatamente.

LA SECRETARIA BILINGUE.

Es la secretaria que posee un perfecto conocimiento del Inglés, tanto hablado como escrito, es importante si se tiene en cuenta que éste idioma continúa siendo el utilizado para toda clase de comunicaciones internacionales de tipo comercial, industrial y tecnológico. La secretaria Bilingüe debe saber que aquella correspondencia que mantenga la empresa con otras firmas extranjeras, en la inmensa mayoría de los casos vendrá redactada en Inglés y en este mismo idioma tendrá que contestarla, y no solo el contestado de cartas, sino que también recibirá llamadas telefónicas, las mismas que deberán ser contestadas con toda claridad en Inglés.

En consecuencia una secretaria de este tipo debe estar dispuesta a servir en todo momento de feliz traductora a su jefe.

Un estudio sobre los empleados de puestos secreta-

riales revela que casi novecientas tareas diferentes son realizadas por una secretaria, pero estas tareas basicas son inevitables para la secretaria:

Tomar dictado y transcribir, mecanografiar, encargarse de las comunicaciones de la empresa, uso de las máquinas calculadoras, hacer copias individuales y multiples, mantener los archivos organizados, hacer los arreglos necesarios para los viajes del jefe, etc.

d) EN EL PRESENTE EL 90% DE LOS PUESTOS SECRETARIALES SON DEDICADOS A LA MUJER. POR QUE?.

A la mujer se la ha preferido para que ocupe el cargo de secretaria por diferentes razones, siendo las más importantes:

DOTES PERSONALES Y CAPACITACION.-

Las cualidades personales, sus dotes intelectuales y su constante afán de superación le facilitarán brillar con una sólida personalidad y una cultura específica, en la actualidad todo aspirante a ocupar un cargo secretarial debe poseer un título, o cuando menos, ser egresada en secretariado, por que las necesidades en una institución así lo exigen.

Una eficiente secretaria no puede jamás olvidar aquella manera de ser y de obrar que hallará en la experiencia del ambiente que la rodea y que no consta en

ningún libro, sino que depende de las circunstancias de cada momento, y con el continuo trato hacia los demás.

CUALIDADES INDIVIDUALES.-

Las cualidades que deben ser indispensables en una secretaria son:

Discreción.- Es una cualidad esencial a toda persona que ocupe un cargo de confianza para afianzar su permanencia en el empleo y merecer un ascenso a cargos de mayor responsabilidad.

Confianza en si misma.- Nadie puede dar de lo que no posee, por lo tanto cuando más segura esté de si misma la secretaria, más confianza infundirá para actuar discretamente.

Lealtad.- Cualidad que equivale a obrar, vivir sentir dentro de la ley, su sentido estricto equivale a fidelidad; su importancia casi puede medirse mejor con los estragos que causa su vicio contrario que es la deslealtad.

Veracidad.- Revestida de la sencillez, la naturalidad y la claridad, es la luz que ilumina o inclina a poner confianza en la persona que lo practica.

Exactitud.- Es una cualidad muy importante, sinónimo de calidad y de preferirse siempre ante la cantidad. Puede aprenderse a ser exacto en todas y cada una de las facetas de las actividades secretariales, desde la

correcta pulcritud ortográfica, la discreta información telefónica, el orden en el despacho, la puntualidad en los horarios, envíos o llamadas, son características de exactitud.

Diplomacia.- Es una correcta actitud de espíritu , delicada, sincera y leal.

Capacidad de Trabajo.- Los requisitos del cargo exigen una determinada capacidad, a falta de una valiosa experiencia se necesita una específica capacitación hasta reunir las cualidades requeridas. El juicio claro intuición, y buen sentido es la facultad del alma, en virtud de la cual la persona distingue el bien del mal, lo verdadero de lo falso. Si una secretaria sabe distinguir lo bueno de lo malo mediante el juicio claro, intuición y buen sentido se puede decir que tiene una gran capacidad de trabajo.

Espíritu de Equipo.- Si las buenas relaciones crean y fomentan la convivencia diaria de una oficina, entonces es necesario llevar una franca camaradería.

La Personalidad.- Para mi es lo más importante ya que la carrera secretarial en una mujer es lo ideal, siempre y cuando la secretaria sepa desarrollar su personalidad adecuada para que pueda adaptarse al ambiente de la oficina y cumplir con su cargo de modo eficiente.

Con respecto a este tema he considerado hacer unas

entrevistas a las más altas autoridades de la Universi
dad Técnica Particular de Loja, para conocer sus opinion
es sobre la importancia de la secretaria.

A continuación pongo en conocimiento las opiniones ver-
tidas por el Hno. Ticiano Cagigal García, CANCELLER DE
LA U.T.P.L.

Hno. cree Ud. que es importante contratar los servicios
de una o varias secretarias para que laboren en las de-
pendencias Institucionales?.

Naturalmente, contratar los servicios de las secreta
rias es como parte fundamental del proceso organizativi
vo de una Institución.

Por qué cree Ud. que se contrata con preferencia a per-
sonas de sexo femenino, para que laboren en las depende
ncias secretariales?.

Porque el mismo personal femenino es como un incen-
tivo para el público que visita la oficina y además por
su agilidad en el uso de la máquina de escribir, por ser
más dócil en este servicio y sobre todo porque tienen
mejores cualidades para presentar mejor los trabajos de
secretarías. No así el hombre, él normalmente se consi-
dera superior en sus tareas y por lo general se va a la
parte organizativa de la Institución.

A continuación la opinión del Sr. Econ. Jorge Pie-
dra Armijos, DECANO DE LA FACULTAD DE ECONOMIA DE LA
U.T.P.L.

Economista cree Ud. que es importante la secretaria en una Institución?

Desde antes de ser Decano he pensado sobre la descentralización de la secretaria, en lo que respecta a Facultades, por cuanto son unidades académicas a parte, que tienen sus propios problemas, es decir que toda la labor de la secretaria debe relacionarse con su decanato y estar vinculada con la Secretaría General; El o la secretaria general debe ocuparse en otros aspectos concretos de la marcha misma de la Universidad.

Por qué cree Ud. que se contrata con preferencia al personal femenino para los cargos secretariales?

En esto puedo decir que debemos diferenciar dos cosas: Primero la secretaria como función específica de campos de secretarías, que generalmente solo la mujer tiene las características y las cualidades necesarias. No así que las secretarías de Instituciones que están ocupadas por hombres, los mismos que desempeñan otras funciones mucho más amplias, que vienen a convertirse en definitiva en ejecutivos que tienen una mayor responsabilidad en su cargo.

Seguidamente pondré la opinión del Sr. Lcdo. Luis Samaniego Delgado, VICE-RECTOR DE LA U.T.P.L.

Lcdo. cree Ud. que es importante la secretaria en una Institución?

Se puede partir de un aforismo que indica que el

desarrollo , crecimiento y trascendencia de una empresa está en relación directa con la acción del personal administrativo, en este sentido, la secretaria cumple una función de primer orden dentro de este tipo de personal la razón es obvia porque a través de secretaría es dónde se procesan en línea de entrada y salida todo el gran proceso de la comunicación.

* Otra razón de validéz que justifica la presencia de la secretaria en una Institución es aquella de que constituye un departamento de servicios dentro de la cadena Institucional, y como tal es el encargado de conocer de todo el movimiento de la institución, departamento, sección o unidad.

Así mismo la importancia de la secretaría se afianza en el hecho de que todas las personas que requieren de una información veráz y oportuna lo deben hacer a través de éste departamento, porque es el más enraizado en el conocimiento de el movimiento del sector administrativo al que pertenezcan.

Finalmente a parte de otras muchas razones de importancia se justifica la presencia de la secretaria por que es ahí en dónde con mayor profundidad, razonamiento y certeza tienen que darse las relaciones humanas por que secretaría viene a ser la puerta que relaciona el mundo exterior con el micro-universo que constituye la institución o empresa.

Lcdo. Por qué cree Ud. que se contrata con preferencia a personal femenino para las dependencias secretariales?

Existen muchas razones de principio y no de procedimiento las que determinan para la mujer este renglón de servicios en una institución, se las puede concretar en las siguientes:

- 1- De orden Psicológico.- Porque la mujer desde este punto de vista y por su carácter y temperamento, se encuentra en mayor disponibilidad para el cumplimiento de ésta línea de servicios de la Institución.
- 2- De orden Anímico Social.- Porque la mujer tiene una predisposición innata de delicadeza que se presta para que la relación humana se cumpla más eficazmente.
- 3- De ordenamiento y Cuidado.- Porque la mujer mantiene un sentido del orden, basado en las cualidades manuales que permite que los archivos y demás documentos mantengan la jerarquización, el ordenamiento y la disponibilidad adecuados, capaz de que en un menor tiempo poder informar una mayor cantidad de asuntos, así como de presentar los textos que fueran solicitados por el responsable de oficina.
- 4- De orden Estético.- Porque el sentido del gusto y la belleza están dados o desarrollados con mayor estimación que en el varón. Una oficina como lugar de atención pública requiere que sea o mantenga su atractivo a base de ciertos detalles que siempre vienen dados por parte de una mujer.

5- De orden Moral.- Porque la mujer mantiene con mayor celo y discreción asuntos que le han sido señalados como de estimación confidente, solo para el jefe de oficina.

En síntesis se puede señalar que la razón para que en toda institución, se prefiera a la mujer para servicios de secretaría, se sustenta, en toda aquella gama de atributos intelectuales, morales y físicos, que homogéneamente se ofrecen en forma equilibrada en una mujer

Luego pondré la opinión del Sr. Lcdo. Galo Guamán Delgado, DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION DE LA U.T.P.L.

Lcdo. cree Ud. que es importante la labor de la secretaria en una empresa o institución?

Yo creo que no solo es importante, sino fundamental porque en buena parte la marcha y la eficiencia administrativa depende de la función que cumpla la secretaria.

Lcdo. por qué cree Ud. que se prefiere el personal femenino para que laboren en las dependencias secretariales?

Es un fenómeno social que obedece a una tendencia machista y de injusticia, porque en este hecho se desconoce el papel que debe jugar la mujer en la sociedad. Por otra parte es una característica de nuestra sociedad -

dad subdesarrollada, y por las mismas estructuras socioeconómicas.

Además depende de las transformaciones sociales económicas y culturales que se operan en la sociedad nuestra, una de esas depende y parece que puede ser de las más factibles a alcanzarse a corto plazo, la organización de la mujer, incluso como profesional de la secretaria misma. Esto es una entre las tantas transformaciones que debe hacer nuestro país.

Finalmente pondré la opinión del Sr. Lcdo. Luis Varela Estévez, DECANO DE LA FACULTAD DE LENGUAS Y LINGÜÍSTICA DE LA U.T.P.L.

Lcdo. cree Ud. que es importante la labor de la secretaria en una empresa o institución?

Claro que sí, porque se necesita de un personal especializado para que conduzca el trabajo rutinario de una empresa o institución.

Lcdo. Por qué cree Ud. que se prefiere personal femenino para que laboren en las dependencias secretariales?

Porque nuestro medio en primer lugar así lo exige, ya que hay carencia de mano de obra masculina especializados en ésta línea y en segundo lugar porque es considerada la secretaría como una profesión nétamente femenina.

P A R T E III

CAMPOS DE TRABAJO

Los campos de trabajo para la secretaria son infinitos, a pesar de que la automatización ha transferido a la máquina muchas tareas que antes se realizaban en el escritorio, continúa la demanda por empleados de oficina de todas las clases y categorías; las secretarías principiantes no se convierten en secretarías ejecutivas inmediatamente después de graduarse. Sin embargo, en muchos casos personas recién graduadas que realizan una labor excelente en sus primeros trabajos, reciben promociones a puestos de mayor responsabilidad.

Todas las instituciones están deseosas de usar el talento y las destrezas de sus empleados, y en sus esfuerzos por recompensar a los empleados nuevos que demuestran especial interés en sus trabajos, crean oportunidades de promociones para los buenos empleados.

Los campos de trabajo, como dije anteriormente, para la secretaria capacitada son múltiples, es así como tenemos: La secretaria mecanógrafa, taquígrafa, estenógrafa, recepcionista, de gerencia, de dirección, etc. en fin tenemos muy buenas oportunidades de empleos en Instituciones, Bancos y Empresas tanto públicas como privadas.

a) LOS CAMPOS DE TRABAJO EN NUESTRO MEDIO.

En nuestro medio (me refiero a la Ciudad de Loja)

los campos de trabajo son reducidos y muy escaso, por lo que la secretaria tiene muy pocas oportunidades de trabajo; No así en las ciudades grandes del Ecuador, como Quito y Guayaquil y Cuenca, en estas ciudades ya hay una gran demanda de personal femenino para que trabajen como secretarias, especialmente en Guayaquil y Quito, en dónde ya existen grandes empresas bien organizadas al mismo nivel que en los grandes países, en los mismos que a diario solicitan contratar los servicios de una secretaria ejecutiva y ante esta complejidad de responsabilidades previas y subsiguientes a un cargo, es materialmente imposible acertar en cada caso, pero toda aspirante debe primeramente analizar lo siguiente:

- Cual es el posible cargo que le ofrecerán?
- Ha pensado detenidamente sobre alguna especialidad predilecta y se ha capacitado específicamente para lograrla y acreditarla?
- Si una vacante puede ser su oportunidad, procure que no se inviertan nunca los papeles en el caso suyo?.

Ser aspirante a ocupar un cargo de secretaria significa llevar en cartera no tan solo certificados de estudios, las targetas de recomendaciones, etc. sino que es indispensable que todo ello vaya amparado por un pleno dominio de las obligaciones inherentes a dicho cargo

Es natural que una secretaria se sienta atraída por la importancia de una firma comercial, pero ante e

llo debemos recordar que éste marco espera una figura relevante que es Ud. (la secretaria), para ello debemos estar bien capacitadas, hay personas que no han recibido estudios superiores especiales ni superiores y que a penas han logrado una mediana formación cultural, y sin embargo, progresan y marchan adelante; Porque sencillamente están capacitadas, ahí reside el secreto en saber salir de la masa y, gracias a su propio impulso e iniciativa constante tienen las cualidades que caracteriza y distingue a la persona triunfadora.

b) CRECIMIENTO O DISMINUCION A TRAVES DEL TIEMPO.

Los campos de trabajo para las tareas secretariales indudablemente han ido creciendo día a día enormemente, si en lo anterior utilizaban los servicios de una o dos secretarias ahora se ocupan de diez en adelante, a pesar que ha surgido la mecanización de la oficina, pero no por ello se ha hechado de menos a la secretaria y conforme crecen las empresas, de igual manera se incrementa el personal de la misma.

c) SABER VIVIR EN EL AMBIENTE DE TRABAJO.

Para vivir en el ambiente de trabajo es necesario tener una madurez psicológica, porque toda sociedad prescribe y casi impone leyes y normas, pero el hábito no es el fraile, aunque le ayuda a parecerlo. La madurez es ese "Estar a punto de sazamiento", en los frutos y en las frutas.

Maduréz es el fenómeno por el cual el organismo: a parato miembro, muscular o nervio alcanza su completo desarrollo. El Psicólogo Mors, clasifica la maduréz en física, afectiva, intelectual, moral y social. La física va concorde con la edad y el ejercicio; La afectiva responde a los impulsos de la voluntad que ocasiona la maduréz emocional o mayoría de edad afectiva; La intelectual se enmarca en los estudios y en la capacitación didáctica, que engendra los sabios; La moral refrena y reforma las costumbres y canoniza a los perfectos y Lo Social ensalza y entroniza a los líderes.

La maduréz psicológica profesional es la constante presencia de ánimo dentro de las ineluctables variaciones que impone el ambiente laboral y se basa en aquella que es: "Haz tu trabajo actual como si fuera tu obra póstuma y con la misma ilusión, atención y esmero con que hiciste tu primer trabajo".

Tres puntos son esencialmente útiles para lograr vivir bien en el trabajo, éstas son: Observación, Asociación y Análisis de trabajo; todas las cualidades son como la bandeja de plata, con la cual podemos y debemos brindar a los jefes nuestra eficiencia, lealtad y prudencia secretarial.

La observación.- Equivale a darse cuenta del ambiente que le rodea, de sus respectivos caracteres,

gustos y puntos flacos que ayudarán a situarse con éxito . Los primeros obstáculos serán saber los nombres, recordar las características, los cargos que ocupan y la relación del escalafón, empezando naturalmente por sus jefes inmediatos y sus subalternos allegados.

La Asociación.- Tiene un doble aspecto: Asociación de ideas, trabajos y tareas a realizar por si sola, y Asociación con sus compañeros en el cargo para unificar y dar sentido de continuidad uniforme a las realizaciones, asegurando así su máxima experiencia.

Análisis de Trabajo.- Todos los métodos y ningún método sino lo mejor de cada uno de ellos, en relación con la tarea a realizar, como si nadie pudiera superarlo, por ello es necesario analizar el trabajo a realizar.

Por lo tanto creo que debemos tener una gran intuición y tino para poder vivir en el ambiente de trabajo que nos rodee.

Además debemos de convencernos de que el futuro es tá en nuestras manos ya que nuestra generación es muy afortunada; Estamos viviendo en una época en que nuestro país y los otros se están desarrollando a un ritmo asombroso, ofreciendo innumerables oportunidades a quienes quieran aprovecharlas. Se puede decir con toda justicia que en América Latina apenas estamos principiando y que las oportunidades abundan mientras la competencia escasea.

Es muy satisfactorio darse cuenta de que habitamos un sector de la tierra donde las oportunidades de llegar a tener éxito en el trabajo son mayores que en muchos otros países, y donde podemos disfrutar de una vida feliz, de paz y de trabajo.

Además creo que no debemos desaprovechar las oportunidades de educarse, puesto que en muchas compañías e instituciones ofrecen programas de entrenamiento después de las horas de trabajo, si éste es el caso, no debemos vacilar en aceptarlo, debemos recordar que las escuelas de comercio, universidades y centros de preparación ofrecen gran variedad de cursos adicionales para las personas interesadas en progresar más en sus ocupaciones.

Progresar significa avanzar, producir más, ofrecer mayor cantidad de trabajo que el resto de los competidores. Ud. podrá progresar si sabe aprovechar con inteligencia todas las oportunidades que se le presenten. Cuando su jefe le asigne deberes adicionales, acéptelos como una oportunidad para demostrarle que Ud. es capaz de asumir nuevas responsabilidades, y por lo tanto puestos de mayor importancia; Cada nueva responsabilidad aumenta su importancia dentro de la oficina y le proporciona más experiencia.

Algunas veces Ud. mismo podrá hallar la clave de su progreso, quizás en su trabajo diario pueda descubrir alguna forma que contribuya a acelerar la produc -

ción del mismo; Todo jefe sabe agradecer cualquier sug
rencia al respecto, si su idea es aprovechada, será la
prueba de su eficiencia en tal trabajo que desempeña y
con toda seguridad que cuando la oportunidad de un as -
censo se presente, usted será tomada en cuenta para
ello.

C O N C L U C I O N E S

Después de haber realizado el presente trabajo de Monografía sobre la evolución de las funciones secretariales, he llegado a las siguientes conclusiones:

- 1.- Entre las tareas de la secretaria ejecutiva está la de redactar cartas, comunicaciones y otros documentos de acuerdo con las instrucciones de su jefe y no meramente por dictado. Así pues, la secretaria debe saber escribir con corrección, consición y efi
ca
cia expresiva.
- 2.- Como cada día la evolución de las funciones se
re
ta
ria
l
e
s crece a grandes pasos, considero que toda se
re
ta
ria debe estar al tanto de las nuevas técnicas procedimientos y cambios dentro de las dependencias secretariales.
- 3.- Pienso que una buena secretaria colaboradora de una empresa o institución precisa estar, vivir y actuar perfectamente identificada con el puesto que ocupa y más aun con el jefe, es entonces cuando los dir
ec
t
i
v
o
s se acostumbran a confiar totalmente en su se
re
ta
ria, hasta el punto de que, si les falta se h
a
l
l
a
n
desorientados.

4.- Paso a paso la secretaria va ascendiendo en su carrera, partiendo de sus dotes personales, perfeccionándose y añadiendo nuevos conocimientos, llegará con el esfuerzo de su voluntad y con sentido de responsabilidad a la cima propuesta.

5.- Para llegar a ser secretaria, debemos tener las siguientes cualidades en forma ascendente:

Dotes personales, dominio psíquico, desarrollo mental, capacidad profesional, relación social, perfección laboral y responsabilidad, solo así llegaremos a ser secretarias.

6.- La secretaria debe ser comunicativa, jamás debe comenzar con la palabra no. El no, lo sabemos desde nuestra primera infancia que levanta siempre una barrera invisible entre el transmisor y el receptor.

7.- Toda secretaria debe saber las siguientes reglas:

Reglas de Oro de la Secretaria

- Liberar a su jefe.
- Jamás debe creerse "Alguien", sino la "Segunda de a bordo".
- Nunca dejará, confiará o esperará nada al azar.
- Esforzarse en "conocer su puesto" para acreditarlo y retenerlo.
- No debe bastarle ganar la confianza de su jefe, sino saber conservarla, acreditarla y superarla diariamente.
- Estudiar y analizar todo trabajo antes de iniciarlo.

- Empezar y finalizar todo trabajo por encima de su capacidad personal es arriesgarse a fracasar o a equivocarse: Consulte.
- Un trabajo útil jamás es humillante aunque lo parezca.
- Saber y recordar que los demás existen y "Son".
- Todos somos útiles pero no indispensables ni tampoco insustituibles.
- Guarda orden y el orden te guardará.
- Cada cosa en su lugar y un lugar para cada cosa.
El tiempo es plata y el orden es oro. Aspire a ser millonaria.
- Triunfar no es tener suerte, sino vencer las dificultades.
- Cada actividad suya proyecta y perfila su "Talla".
- No es por azar ni por intrigas que se medra, sino por personalidad.

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

Técnicas Secretariales y Procedimientos de Oficina,
Autor: OLIVERIO, MEEHAN y PASEWARK.
Editado en 1978.

Prácticas de Oficina,
Autor: URIBE, CHARNECO y MENDEZ.
Editado en 1979.

El Libro de la Secretaria,
Autor: Dr. LUIS ENSENYAT DAURA y J.L. ARTIGAS RIAMBAU
Editado la 1ª Edición en 1966, la 2ª Edición en 1975 y
la 3ª Edición Renovada en 1980

La Secretaria de Dirección,
Autor: HENRI BERNATENE
Editado en 1971

Correspondencia Social y Familiar
Autor: JUAN MANUEL DE ORTIGOSA
Editado en 1972

Colección: Secretaria,
Autor: Lcdo. MARCO VINICIO ESCALANTE y Lcdo. MAURICIO
MONTALDO MUÑOZ.
Editado en 1980

Colección: La Secretaria Moderna,
Autor: ELIZABETH McMILLAN.
Editado en 1981.

I N D I C E

Certificación.

Dedicatoria.

Agradecimiento.

Introducción.

Plan de la Monografía

PARTE I

Necesidad de Cambio y transformación	2
Las Relaciones Humanas y Culturales	2
La Evolución Secretarial	5
La Secretaria y sus funciones	7
Las Funciones secretariales como ayuda para la Estabili dad de las Instituciones y firmas comerciales	13

PARTE II

Evolución a través de las épocas históricas.....	16
Como funcionaban las dependencias secretariales en la antigüedad	16
Cambios efectuados en el transcurso del tiempo en las secretarías	20
En el presente el 90% de los puestos secretariales son dedicados a la mujer. Por qué?	23

PARTE III

Campos de trabajo	33
Los campos de trabajo en nuestro medio	34
Crecimiento o disminución a través del tiempo	35
Saber vivir en el ambiente de trabajo	35
Conclusiones	40

Bibliografía.