

Unidad Ejecutiva de Planeación y Desarrollo  
 E.P.D. - C.A. - L.

Fecha de emisión 2002-02-28

Valor \$ 1.00

Número de clasificación 2002 S/59 SE 95



88-1009

331

Mercado Subvenciones  
 Secretarías

002  
 331.129  
 -----  
 331



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**Facultad de Economía**  
**ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO**

**TEMA:**

*"Diagnóstico Ocupacional y Participación de la  
Secretaría Ejecutiva en el Sector Administrativo  
de la Universidad Nacional de Loja"*

*Tesis previa a la obtención  
del Título de Licenciada en  
Secretariado Ejecutivo*

**ASPIRANTE:**

*Elba Beatriz Salcedo Armijos de Montalván*

**DIRECTOR DE TESIS:**

*Ec. Fernando Mora*

**1998**



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

*Septiembre, 2017*

Ec. Fernando Mora Jiménez,

DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICO:

Que he revisado prolijamente la Tesis titulada **“DIAGNÓSTICO OCUPACIONAL Y PARTICIPACIÓN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN EL SECTOR ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA”** previa a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo, la misma que cumple con los requisitos para su presentación, por lo que autorizo su impresión y sustentación.

Loja, agosto de 1998.



Ec. Fernando Mora Jiménez

DIRECTOR DE TESIS

Las ideas, conceptos y datos vertidos en la presente investigación, son de exclusiva  
responsabilidad de la autora.

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a central vertical stroke, positioned above the printed name.

Elba Beatriz Salcedo Armijos de Montalván

Expreso mi sincero sentimiento de gratitud a la Universidad Técnica Particular de Loja, a su Escuela de Secretariado Ejecutivo, en la persona de todos y cada uno de sus profesores, que generosamente me brindaron sus conocimientos y supieron guiarme con certeza para arribar con éxito al ideal que me había propuesto.

Muy especialmente, mi agradecimiento al SEÑOR ECONOMISTA FERNANDO MORA JIMÉNEZ, quien como Director de Tesis colaboró decididamente en la realización de mi investigación.

Además, mis imperecederas gracias al INGENIERO COMERCIAL MANUEL PASACA MORA, pues sin su asesoramiento me hubiera sido imposible culminar con mi Tesis de Grado.

LA AUTORA

**A GILBER, MI ESPOSO Y AMIGO**, por su comprensión, amor y apoyo brindado en todas las circunstancias de una vida que por ÉL ha tenido especial sentido.

**A MIS HIJOS, JUAN CARLOS Y ANA GABRIELA**, porque han constituido la razón de mi existencia y me han regalado todo el tiempo que les correspondía para que yo pueda superarme.

**A MIS PADRES, NELSON EMILIO Y BERTHA MARÍA (+)**, por su indeclinable lucha y por haber sembrado en mi conciencia la semilla del recto proceder y de las actuaciones honestas.

**A MIS HERMANOS, GERMANIA, NAÚN Y PATRICIA**, porque sé que comulgan con los sanos principios de la ética, la honorabilidad y la moralidad.

**BEATRIZ**

## INTRODUCCIÓN

La ciudad y provincia de Loja se caracteriza por su bajo nivel de desarrollo empresarial e industrial, pero, a pesar de esta deficiencia, las plazas de trabajo para las Secretarías Ejecutivas son significativas, aunque las mismas estén ocupadas por personal no especializado o por profesionales en otras ramas.

El estado actual de la sociedad, propicia diversos campos ocupacionales que se fundamentan en cambios y ajustes en los procesos del trabajo administrativo, y el rol que desempeña la Secretaría Ejecutiva, al menos en nuestro medio, es incomprendido y minimizado; lo cual en gran medida se debe, primero a la inexistencia de medianas y grandes empresas, y luego a las pocas unidades productivas que aquí funcionan.

La universidad experimenta en su propia estructura interna algunas de las contradicciones que sufre el sistema económico y social. La sociedad, por ejemplo, presiona sobre las instituciones de educación

superior para que ofrezcan más y mejor capacitación profesional, pero el sistema económico carece de posibilidades de dar ocupación a los profesionales capacitados.

La Universidad Nacional de Loja es una institución de educación superior que está orientada a la formación profesional e integral de un sinnúmero de estudiantes, a través de la investigación científica, la preparación académica y la difusión cultural; por lo tanto, desde su creación hasta la fecha, la institución ha requerido la colaboración de **secretarias** en su personal administrativo, las mismas que han tenido distintos niveles de instrucción académica, desde bachilleres hasta profesionales.

Al realizar el **DIAGNÓSTICO OCUPACIONAL Y PARTICIPACIÓN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN EL SECTOR ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**, considero, básicamente, que el mejor aporte que puedo entregar a esta prestigiosa institución educativa será el de

concienciar a sus autoridades en que el desempeño de las funciones de secretaría requiere de constantes ajustes en la optimización de los recursos humanos que dispone, con el fin de que las actividades secretariales no se realicen como fruto de la sola experiencia, sino, basadas en la formación profesional que dicho personal debe poseer.

## CAPÍTULO I

### 1. DATOS HISTÓRICOS

#### 1.1. LA SECRETARIA

Como dato histórico interesante puedo anotar que “en Roma existían secretarios antes de que se estableciera el Imperio y el más famoso de estos antiguos secretarios fue **TIRO**, un esclavo liberado y bien educado del famoso orador Marco Tulio Cicerón”<sup>1</sup>.

En la edad media no se conocía el tipo de secretario romano, tal vez lo más próximo era el empleado o amanuense del estado feudal.

En los inicios de la época moderna, solamente los miembros de la nobleza tenían a su servicio secretarios, los que generalmente eran hombres y se suponía que dominaban varios idiomas, entre ellos el latín.

---

<sup>1</sup> Doutt, Howard M. Técnica Secretarial, UTEHA, México, 1958, pág. 5

En los inicios de la época moderna, solamente los miembros de la nobleza tenían a su servicio secretarios, los que generalmente eran hombres y se suponía que dominaban varios idiomas, entre ellos el latín. La tendencia de la época era la de escribir individualmente a mano, sin embargo, con invención de la máquina de escribir se retomó el antiguo método de dictar a un secretario. Con el advenimiento del teléfono los deberes secretariales aumentaron y al acelerarse el ritmo de vida, creció en proporción la necesidad de secretarios. Hoy son indispensables en todos los ámbitos de la vida moderna.

## **1.2. CONOCIMIENTOS BÁSICOS EN LA ANTIGÜEDAD Y SU EVOLUCIÓN**

### **1.2.1. TAQUIGRAFÍA**

La **Taquigrafía** (arte de escribir a la velocidad de la palabra), “parece haber sido común en Grecia y Egipto, durante varios siglos antes de Cristo y quizá se conociera ya en el año 500 a. C. La invención de la

antiguo más conocido y que éste se enseñaba en más de cuatrocientas escuelas del Imperio”<sup>2</sup>.

Durante los cuatro primeros siglos de la Era Cristiana, la Iglesia usó mucho la Taquigrafía, también fue muy empleada por los funcionarios del gobierno y en los tribunales de justicia. En la Edad Media, la actitud de la Iglesia hacia la Taquigrafía sufrió un cambio radical, pues ésta fue considerada un artificio del demonio y un instrumento de los brujos.

La Taquigrafía moderna “data del año 1588, fecha en la que el doctor Timothy Bright, inspirado en la taquigrafía de Plutarco publicó su obra “Characterie, an arte of shorte, swifte, and secrete writing by character”, la misma que, aunque de poca importancia, sirvió como eslabón de enlace a otros para tratar de perfeccionarla. Después, en 1602, John Wills, publicó el primer sistema alfabético que serviría como

---

<sup>2</sup> Douth, Howard M. Técnica Secretarial, UTEHA, México, 1958, pág. 8

patrón fundamental por el que se regiría el desarrollo de la taquigrafía durante los tres siglos siguientes”<sup>3</sup>.

“En el siglo XVII, la taquigrafía se extendió en Inglaterra y luego pasó a Francia. A este período pertenece el diario de Samuel Pepys, escrito totalmente en taquigrafía. En el siglo XVIII encontramos a John Wesley, famoso predicador y fundador de la Iglesia Metodista, el mismo que por cincuenta años llevó un diario en taquigrafía. Además, en este siglo surgieron los Guerneys, taquígrafos que eliminaron muchos de los símbolos teológicos y desarrollaron otros nuevos para los términos jurídicos. Con el sistema de Guerneys competían muchos métodos aún más perfeccionados, sin embargo, fue en el año 1837 en que Isaac Pitman con su obra “Stenographic Sound Hand” revolucionó la taquigrafía, proporcionando símbolos para representar sonidos en lugar de letras.

---

<sup>3</sup> Douth, Howard M. Técnica Secretarial, UTEHA, México, 1958, pág. 9

Con el transcurrir de los años se produjeron cambios fundamentales entre los cuales se anota los realizados por John Robert Gregg, que en 1888 publicó su sistema en Liverpool, Inglaterra, con el título de “Light Line Phonography”.

Gregg abandonó el principio geométrico de Pitman, en el cual los sonidos consonantes se derivaban de la circunferencia y los radios de un círculo y sustituyó movimientos fáciles basados en movimientos de la mano en la escritura manual. Los que escriben por el sistema Gregg afirman que es más fácil aprenderlo y usarlo, en tanto los partidarios del método Pitman sostienen que éste es más exacto y por consiguiente más legible<sup>4</sup>.

En la actualidad, esta **escritura mágica** ocupa un lugar preponderante en las labores de una secretaria, por lo que hay que dominarla a la perfección.

---

<sup>3</sup> Douth, Howard M. Técnica Secretarial, UTEHA, México, 1958, pág. 9

### 1.2.2. MECANOGRAFÍA

A Inglaterra corresponde el mérito de la primera idea conocida de una máquina de escribir, “pues en 1714 la Reina Ana le concedió a Henry Mill una patente por su invento de una “máquina artificial para imprimir o transcribir letras, aislada o progresivamente, sobre pergamino o papel”. No se ha encontrado ninguna evidencia sobre la máquina propiamente dicha.

En 1829, William Austin Burt patentó la “Burt’s Family Letter Press” considerada la primera máquina de escribir construida en los Estados Unidos, la misma no resultó comercialmente práctica. En 1868, C. Latham Sholes y Carlos Glidden, de Milwaukee, inventaron y patentaron una máquina de escribir más práctica la que fue vendida posteriormente en el año 1873 a E. Remington & Sons. El primer modelo Remington estaba montado sobre un soporte de máquina de coser y tenía

---

<sup>4</sup> Douth, Howard M. Técnica Secretarial, UTEHA, México, 1958, pág. 11

un pedal para mover el retorno del carro. El segundo modelo introdujo la tecla para poder escribir con mayúsculas o minúsculas.

Con el perfeccionamiento de la máquina de escribir, su uso se extendió. En 1883 apareció la primera máquina de escritura visible. Algunas de las primeras máquinas tenían dos teclados completos, uno para minúsculas y otro para mayúsculas, otras tenían el teclado condensado en tres hileras, con tres caracteres en cada tecla, que exigían dos teclas de cambio; sin embargo, poco a poco se hizo corriente el teclado de cuatro hileras con dos caracteres en cada tecla<sup>5</sup>.

Actualmente, existen en el mercado diversidad de máquinas de escribir, en todos los tamaños, modelos, sistemas y marcas diferentes; aunque su estructura en todos los casos es muy similar y su teclado es teóricamente universal. Entre las máquinas de escribir modernas tenemos:

- De sistema manual: portátiles y de sobremesa
- De sistema eléctrico
- De sistema automático (electrónicas)

Además, “la embestida de la tecnología que cambia los papeles tradicionales a partir de 1965, año en que la IBM ofreció al mercado máquinas de escribir automáticas, equipo para dictado y, más tarde, copiadoras de oficina, el procesamiento de palabras surgió como una solución. La frase “procesamiento de palabras” se creó para describir un nuevo método conceptual de la función de la mecanografía. Combinaba el “procesamiento de los datos recibidos”, el dictado usando máquina, con el “procesamiento de los datos producidos”, la transcripción del material dictado, el copiado para distribución y la distribución del material mismo.

Desde 1969, la tecnología del procesamiento de palabras ha seguido teniendo un efecto profundo sobre la función de la mecanografía

---

<sup>5</sup> Douth, Howard M. Técnica Secretarial, UTEHA, México, 1958, págs. 11-13

y su productividad. La capacidad de revisión de las nuevas máquinas de escribir con memoria permitieron a la mecanógrafa hacer revisiones sin tener que repetir material ya mecanografiado correctamente; más tarde llegaron las memorias y las lógicas electrónicas que permitieron que se hicieran extensas revisiones a textos, de forma rápida y fácil, y proporcionaron la realización automática de formatos.

Además de las máquinas de escribir con memoria, los sistemas actuales de procesamiento de palabras utilizan microprocesadoras (microcomputadoras programables por el usuario), disquetes (nuevos artefactos de almacenamiento magnético de acceso directo), pantalla de video (registro visual y manipulación de texto) y apunte de instrucción sobre la pantalla”.

Como hemos visto anteriormente, hay una diversidad de máquinas de escribir que hacen más fácil la labor de la secretaria, por lo que el aprendizaje de la mecanografía se convierte en una cuestión de constancia y dedicación para dominarla. Además tenemos la estenotipia,

que es una máquina con un sistema mecánico de transcribir un texto, que en cierta forma puede considerarse como intermedio entre la taquigrafía y la mecanografía.

### **1.2.3. ARCHIVO**

Los procedimientos antiguos y medievales para archivar los documentos “en forma de tabletas de arcilla iban desde realizar un orificio en una esquina por medio del cual se insertaban en una barra, hasta guardarlos en sobres de arcilla o algunas veces se los conservaban en tinajas o cofres de piedra.

Para los documentos menos permanentes, los griegos y los romanos adoptaron las tablillas enceradas que luego se unían en forma de libro por medio de anillos o cuerdas. Durante la Edad Media, los monjes se ocupaban en la copia de manuscritos antiguos trasladándolos a libros hechos con pergamino y cubriendo sus volúmenes con pastas de madera o metal, los mismos que los conservaban en estanterías.

En el siglo XIX se utilizaban las mesas con cubierta enrollable y provistas de casilleros los mismos que al llenarse se instalaban armarios separados con más casilleros; en ellos por lo general se ponían las cartas sin sacarlas del sobre. Muchos documentos se ensartaban en un gancho de alambre colocado verticalmente sobre una base horizontal, cuando se llenaba el alambre se sacaban los documentos, se clasificaban y quizá se hiciera con ellos legajos.

La manera de archivar se perfeccionó a fines del siglo XIX, pues se construyó el archivo de caja, el mismo que consistía en un libro grande con 26 hojas movibles unidas por el borde trasero, poniéndose a cada hoja una pestaña con una letra del alfabeto, constituyéndose en algo parecido a un archivo alfabético. Otro tipo de archivo fue el de ubicar los documentos perforados en un tablero, algo mayor que una hoja de papel carta, con dos arcos metálicos ubicados en la parte superior. Los archivos verticales se introdujeron en la última década del siglo XIX, dándose a

conocer en la Feria Mundial de Chicago de 1893, pero la idea no fue de fácil aceptación”.

El último perfeccionamiento en los métodos para archivar “es una consecuencia del uso de los microfilms. Los libros, los periódicos o los documentos de cualquier clase que sean se fotografian página por página sobre una película análoga a la empleada en el cine. El contenido puede leerse por medio de un aparato reproductor, que es una máquina que proyecta una imagen sobre una placa, o bien puede conectarse el material sobre una pantalla. Si es necesario, puede hacerse fácilmente una copia fotográfica ampliada de cualquier parte que se desee, como en el caso de una película fotográfica”



## **CAPÍTULO II**

### **2. ASPECTOS GENERALES DE LA SECRETARIA EJECUTIVA**

#### **2.1. PAPEL DE LA MUJER COMO EMPLEADA O TRABAJADORA**

El deseo de contar con un ingreso suplementario para la familia, con el fin de sufragar los gastos de una mejor forma de vida, la mayor libertad social de la mujer, así como la carencia de trabajadores al mismo nivel de aptitud; son unos de los principales factores que influyen en el aumento de la fuerza laboral femenina. La mujer se encuentra en todos los oficios, si bien la mayoría ocupa empleos de oficina y puestos con maquinaria ligera en las fábricas.

Puesto que cada vez más la mujer participa en los negocios en número creciente, con la ventaja de educación superior y la experiencia

por el contacto directo con los problemas ejecutivos a nivel de oficinistas, no es sorprendente que algunas de ellas ocupen puestos ejecutivos. Cuando las mujeres desempeñan empleos a nivel ejecutivos, en general no son incluidas en los programas de desarrollo administrativo, pero pueden recibir preparación adicional para vencer los estereotipos con prejuicios. La mujer ejecutiva puede tener problemas con la supervisión y dirección de su propia planta de empleados, pero estará en capacidad de dominarlos haciendo caso omiso de esta dificultad, usando los auxiliares normales de supervisión.

Las mujeres, en su calidad de asalariadas, dirigentes de organizaciones de la comunidad, dirigentes políticas y amas de casa, contribuyen al desarrollo de sus países; pero, estas contribuciones suelen pasar inadvertidas. Pese a los avances de los últimos tiempos, la discriminación -encubierta o manifiesta- sigue coartando sus oportunidades educacionales, laborales, sociales y políticas.

Hoy en día, las mujeres son más instruidas y sanas, viven más años y tienen menos hijos, todo lo cual les da mayor libertad para trabajar afuera de sus hogares. Pero la creciente participación económica de la mujer no siempre mejora su situación socioeconómica, pues suele terminar consiguiendo trabajos de menos prestigio y con salarios más bajos que los de los hombres, o, a igual trabajo, gana menos.

## **2.2. ALCANCE DEL TRABAJO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA**

En la actualidad los empleados suponen que sus trabajos les proporcionarán algo más que la satisfacción de sus necesidades materiales; que también les proporcionarán un ambiente en donde se pueda vivir, satisfacción en el trabajo y una forma de vida superior.

Según el autor norteamericano George Terry: “los trabajadores de oficina se están convirtiendo con mucha rapidez en el personal de más alta educación en la historia de los Estados Unidos. Se calcula que para

1985, los empleados con preparación universitaria sobrepasarán en número a los que no tengan educación superior. Estos empleados esperarán que se utilicen sus talentos de manera que alcancen estimación y realización propias”.<sup>6</sup>

Además, el deseo de contribuir por parte del empleado bien educado, está modificando las relaciones de autoridad y la dictadura de un jefe, así también ha influido en los rápidos cambios tecnológicos, pues actualmente se necesitan más conocimientos y habilidad para operar el cada vez más refinado equipo y máquinas de oficina.

En la empresa moderna se exige que las secretarias sean una combinación de confianza personal y perfeccionamiento de habilidades y que además dominen una serie de técnicas como:

- Organización de oficinas

---

<sup>6</sup> Terry, George R. Administración y Control de Oficinas, CECSA, México, 1985, págs. 344-345

- Dominio de la redacción comercial, oficial y otro tipo de cartas
- Manejo de ordenadores y conocimientos de computación
- Conocimientos de relaciones públicas y de publicidad
- Buen manejo del idioma inglés, específicamente la redacción comercial
- Nociones de administración y organización de empresas

Como puede verse, por la especialización que hoy necesita tener la secretaria, el alcance del trabajo de la secretaria ejecutiva es muy amplio y se las puede encontrar, entre otras, como:

- Secretaria de Dirección
- Secretaria de Gerencia o Generales
- Secretaria Particular o Privada
- Secretaria de Departamento
- Secretaria Médica
- Secretaria Legal

**“SECRETARIA DE DIRECCIÓN.-** En las empresas grandes es la que colabora una por cada departamento y sus labores se concretan única y exclusivamente a su oficina. Esta deberá prestar su asistencia a gestiones de alta responsabilidad, por lo que es indispensable que conozca los principios en los que se basa la Dirección de Empresas y las técnicas que se aplican.

**SECRETARIA DE GERENCIA O GENERALES.-** Es la que presta sus servicios en la Gerencia o en la Dirección General de cualquier empresa o institución, éste es un puesto de gran responsabilidad pues una de sus funciones más importantes es la de representar personalmente a su jefe, ya que él delega en ella una serie de facultades. Además es ella quien representa la imagen de la empresa en la que trabaja, puesto que, por regla general, es la persona con la que tratan los que se acercan por primera vez a la empresa, y la buena o mala impresión que reciban de ese primer contacto depende muchas veces de la eficacia de la Secretaria de Gerencia.

**SECRETARIA PARTICULAR O PRIVADA.-** Actúa casi siempre en nombre de quien la emplea al tratar con otras personas, su función consiste en desempeñar el trabajo de detalle de su jefe y manejar los asuntos de poca importancia relacionados con él, y el mérito o la censura de los actos de la secretaria los recibe el jefe.

**SECRETARIA DE DEPARTAMENTO.-** Es indispensable en la gran empresa moderna, pues ésta cuenta con muchos y dispares departamentos. El conocimiento de su estructura y su función es indispensable para que la secretaria pueda ejercer su labor con eficacia. Entre los departamentos más importantes en los que labora tenemos:

**Secretaria del Departamento de Compras:** Es la que deberá cumplir la primera misión de este departamento, cual es la de mantener siempre informado de las posibles fuentes de suministro de materiales, para lo que es necesario disponer de catálogos y listas de precios de los eventuales proveedores.

**Secretaria del Departamento Comercial:** Es la responsable de que al cliente, que es la persona más importante para la empresa, se lo trate con la debida cordialidad, pues la atención al cliente es la norma fundamental de todo departamento comercial.

**Secretaria del Departamento Comercial de Exportación:**

Debe estar capacitada para resolver con eficacia cuestiones como la elección del medio de transporte adecuado, la contratación de seguros y la instrumentación de los mecanismos de pago.

**Secretaria del Departamento de Personal:** El departamento de personal lleva a cabo la resolución de todos los problemas relacionados con el personal de la empresa, lo que representa una amplia gama de funciones posibles para aquellas secretarias que presten sus servicios en este departamento.

**Secretaria del Departamento Financiero:** Debe tener un amplio conocimiento de las finanzas en general, pues éstas constituyen una función fundamental de la empresa: el éxito de los negocios depende de un correcto planteamiento de las inversiones, la gestión de tesorería, etc.”

**“SECRETARIA MÉDICA.-** Ocupa un cargo altamente especializado que exige conocimiento de la terminología médica, de la práctica y la ética de la profesión y de los procedimientos médicos de registro. También suele tener la responsabilidad de llevar todas las labores de la oficina: libros contables, registros, citas y suministros de material médico y de oficina. Asimismo, debe ser capaz de comprender y manejar varios tipos de seguros de salud con sus complicados formularios; además tendrá una excelente aptitud para las relaciones humanas y la habilidad de tratar con personas enfermas, a menudo en situaciones críticas.

**SECRETARIA LEGAL.-** Requiere tener un alto grado de especialización en procedimientos legales, pues entre sus labores tiene la

de realizar citaciones, hipotecas, escrituras, demandas, testamentos, contratos, etc. Además en los buffets de abogados especializados se necesita un vasto conocimiento de contratos inmobiliarios, derecho penal, divorcios, seguros, derecho fiscal o derecho laboral”.<sup>7</sup>

### **2.3. DEBERES DE LA SECRETARIA EJECUTIVA**

Ser Secretaria Ejecutiva de una empresa o institución conlleva un alto grado de confidencialidad y formalidad. El trabajo que debe realizar para un ejecutivo o autoridad educacional de alto nivel consiste por lo general en:

- Planificar reuniones
- Redactar el orden del día y las actas en las reuniones del Consejo
- Transcribir y mecanografiar las actas
- Ocuparse de las relaciones públicas

- Redactar cartas e instrucciones por iniciativa propia
- Filtrar las llamadas y las visitas
- Leer y valorar la correspondencia

## **2.4. EDUCACIÓN Y ADIESTRAMIENTO**

### **2.4.1. EDUCACIÓN**

Hoy en día, los constantes cambios tecnológicos han hecho de la educación permanente una necesidad ineludible en la vida laboral. Las secretarías ejecutivas tenemos que mantenernos al día con los progresos tecnológicos de nuestra especialidad y añadir a una sólida educación básica, un conocimiento operativo de la informática.

---

<sup>7</sup> Lauria, Mario. *Cómo ser una buena secretaria*, Diana, México, 1983, pág. 37

Una buena educación general es la base indispensable para aprender más y de manera más fácil. Pues los conocimientos tradicionales requieren de cierta revisión para adecuarlos a los tiempos actuales. Es preciso aprender a recibir información en todas sus formas; además de leer hay que saber oír e interpretar gráficos. También hay que aprender a comunicar: además de escribir, hay que conocer las técnicas para preparar gráficos, láminas, diapositivas, así como los principios de una buena comunicación oral.

En la era de la educación permanente, existen todo tipo de oportunidades de ampliar los conocimientos de manera formal e informal. En lo que respecta a los estudios formales, hay muchas oportunidades para la “educación a distancia”, es decir, para seguir cursos sin salir de casa o del lugar de trabajo.

El profesor y el aula tradicional quedan en estos casos sustituidos por grabaciones, cintas de video, etc.

### 2.4.2. ADIESTRAMIENTO

Cada vez es más necesario dedicar mayor tiempo al estudio, a la adaptación y a la capacitación para el trabajo. Una de las primeras obligaciones de la secretaria es la de capacitarse. Lo más probable es que durante su gestión como secretaria sea necesario, de cuando en cuando, poner al día su adiestramiento.

“Un buen programa de capacitación y adiestramiento para secretarias podría ser el siguiente:

- 1) Un análisis del trabajo, en el local mismo, para registrar con exactitud lo que se hace.
- 2) Determinar qué debe enseñarse. Qué aptitudes, interpretaciones y hechos ayudarán a ejecutar mejor el trabajo. Cómo pueden exponerse éstos en el campo de pruebas para mostrar los adelantos en la capacitación.

- 3) La organización de un plan de capacitación para enseñar lo necesario. Este debe incluir el tema de la materia por enseñar, los métodos, los auxiliares didácticos, el material individual, etc., todo con el propósito de crear un cambio que pueda ser valorado.
- 4) Dirigir un grupo experimental por medio del nuevo plan de enseñanza.
- 5) Evaluar los resultados del adiestramiento en el trabajo mismo, comparándolo con pruebas en el lugar de trabajo del grupo experimental con el rendimiento del otro grupo preparado en forma distinta. El rendimiento se mide en términos de la prueba diseñada originalmente y no debe enseñarse nada que no pueda comprobarse.
- 6) Modificar el plan de adiestramiento original, para obtener mejores resultados, por medio de la discusión con los aprendices, quienes informarán que lecciones fueron más efectivas y sugerirán modos de mejorarlas.

El director de capacitación deberá emplear una gran variedad de técnicas de adiestramiento, según la materia que tenga que impartir y las aptitudes de los aprendices. Dichas técnicas incluirán, en ocasiones, conferencias coordinadas con demostraciones prácticas y teóricas para impartir nuevos conocimientos. Cada vez que se pueda se hará hincapié en la modalidad de "aprender haciendo" y en la de participar en el trabajo.

Los auxiliares audiovisuales, tales como películas sonoras, circuitos cerrados de televisión, carteles, tableros, grabadoras y modelos de trabajo serán de mucha utilidad. Debe impulsarse la participación activa de pequeños grupos por el sistema de conferencias, el de casos específicos, sesiones informales e interpretación de funciones de

personajes imaginarios. Los grupos más numerosos pueden valerse del foro, la discusión reglamentada o la representación dramática”<sup>8</sup>.

## **2.5. CUALIDADES QUE DEBE REUNIR**

Hoy en día la secretaria es reconocida como una eficaz ayudante del ejecutivo, al punto que éste la considera “su brazo derecho” pues diariamente depende de ella para cumplir con éxito sus actividades.

Cada día el ejecutivo toma decisiones que hacen posible el funcionamiento y el progreso del mundo contemporáneo en todas sus facetas: en el gobierno, en el comercio, en la industria y otros.

Entre las características y cualidades que un jefe espera encontrar en su secretaria, las que más se destacan son:

---

<sup>8</sup> Craig, Robert L. y Bittel, Lester R. Manual de entrenamiento y desarrollo de personal, Diana, México, 1982, págs. 133-135

- **Paciencia:** Esta cualidad que debe ser requisito en toda secretaria, es indispensable cultivarla, puesto que estamos obligadas a soportar con rostro amable a ese público frecuente, exigente y muchas veces falto de educación.
- **Comprensión:** Como factor de convivencia, ésta hace que la secretaria sea un ser accesible a quien recurre a ella con la seguridad de encontrar esa ayuda generosa, ese consejo pertinente y desinteresado, esa orientación para la solución de un problema.
- **Control:** El control de las emociones es indispensable para las relaciones humanas. La secretaria que se domina es eje de armonía y compañerismo, así como barrera de toda violencia externa. Dejarse llevar por el arrebató del primer impulso será un acto de ingrato recuerdo, en cambio, el dominio y la sonrisa la harán sentirse feliz.

- **Memoria:** Esta facultad debe ser desarrollada dentro del trabajo de toda secretaria, porque con ella podrá satisfacer cualquier exigencia inmediata derivada de un olvido de su jefe. Es poderosa herramienta para la secretaria quien constantemente tiene que recordar diversos detalles, tanto importantes como insignificantes en apariencia.
- **Iniciativa:** Es la base del éxito de toda secretaria, pues es el poder que tenemos de ejercitar nuestro propio juicio; a través del mismo demostramos la confianza que tenemos en nuestras posibilidades.
- **Tacto:** Es hacer o decir lo necesario en el momento adecuado, con esto se demostrará que se está usando la inteligencia. Es una cualidad que da mayor realce a la personalidad de quien la practica.

- **Buen juicio:** Este nos orienta para saber juzgar las cosas sin apasionamiento, desde un ángulo completamente sereno y objetivo. Quien lo posee dispondrá siempre de la seguridad para el razonamiento.
- **Responsabilidad:** Es el acto mismo en que nos comprometemos a desempeñar un trabajo con la obligación de desarrollar nuestro máximo esfuerzo y más allá del deber.
- **Discreción:** La secretaria discreta garantiza el buen funcionamiento de una empresa, asamblea o corporación. Aplicando el adagio de “ver, oír y callar” podemos tratar asuntos confidenciales y hasta personales sin defraudar la confianza depositada en nosotros.
- **Honestidad:** La honestidad empieza por uno mismo. Si no queremos que nos hagan daño, no debemos causarlo

nosotros. Quien no siente solidaridad hacia sus compañeros de trabajo, hacia sus jefes o hacia su empresa, es deshonesto.

- **Lealtad:** Debe ser la guía en nuestras relaciones humanas. Conocer las debilidades de su jefe o empresa, pero no permitir que los demás lo sepan es un excelente signo de lealtad. Además, lealtad significa cumplimiento y fidelidad en todo trabajo a uno encomendado.
- **Puntualidad:** Llegar puntual a la hora establecida en nuestro horario de trabajo, y si es necesario, quedarse más allá de la hora de salida, es una buena práctica diaria. También, tener a su debido tiempo el trabajo solicitado, o estar preparada para contestar las llamadas de nuestro jefe o superiores inmediatamente.
- **Cortesía:** Toda actitud cortés debemos acompañarla de una sonrisa verdadera, haciendo de ésta un hábito leal en

nuestra personalidad. Es un trato suave y educado que se puede cultivar y perfeccionar a través de las relaciones humanas y de la continua vigilancia del propio comportamiento.

- **Organización:** Esta cualidad nos ayuda a no perder tiempo en la búsqueda de documentos o materiales de oficina, pues debemos tener un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar. Además, a través de ella priorizamos nuestras labores diarias y cumplimos lo encomendado con sobra de tiempo.
- **Previsión:** La secretaria debe estar al tanto del trabajo que realiza su jefe y si se interesa realmente por ayudarlo, puede proporcionarle una valiosa ayuda preparándole con anticipación el material que necesita para ejecutar sus funciones en forma efectiva.

- **Eficiencia:** Cuando planeamos nuestro trabajo por la mañana, revisando nuestra agenda para evitar confusiones, retardos y problemas por el resto del día, somos eficientes. Para que nuestras labores sean siempre eficientes, es indispensable conocer las nuevas técnicas que se incorporen a las áreas secretariales o estudiar materias como contabilidad, leyes, mercadotecnia, publicidad, etc. o que estén acordes con las labores que desempeñamos en la empresa o institución.
- **Criterio:** Con frecuencia se presenta el caso en que el jefe pide la opinión de su secretaria, al expresarla debemos hacerlo con discreción y procurando usar la pericia y el tacto, y obviamente debe ser lo mejor que a nuestra forma de pensar debe hacerse en determinado momento<sup>9</sup>.

---

6, Editorial de Libros Técnicos, Lima, 1990.

Pelayo, Juan José, Enciclopedia de la secretaria moderna, Tomos 1-4, Algar, España, 1987.

Zapata, Imelda. Manual de la secretaria eficiente, Tomos 1-3, Océano, España, 1988.

## 2.6. ÉTICA PROFESIONAL

“La palabra **ética** proviene de la raíz griega “ETHOS” y, en su forma original se refería a las prácticas y costumbres habituales. Más tarde, el concepto de carácter se incorporó a su significado. La ética es definida como el estudio de la conducta entre los individuos, por lo tanto la antiética denota una conducta que no corresponde a ciertas normas deseadas.

La ética es la crítica tanto de los valores y bienes fundamentales que buscamos, como de los medios que empleamos para alcanzarlos, por consiguiente, toda especificación de la responsabilidad para decidir y emprender aquello que es necesario realizar, forma parte de la ética.

Entre las influencias que crean una conducta ética puedo citar:

- 1) El código personal de conducta de cada individuo;
- 2) La conducta de los superiores en la empresa; y,
- 3) La política formal de la empresa.

Aunque las normas éticas de un grupo dependen de las normas de cada miembro individual del grupo, el establecimiento de un **Código de Ética** puede servir a muy útiles propósitos. El principal valor que se obtiene del establecimiento de un código de ética es que ofrece un marco dentro del cual los miembros individuales del grupo pueden operar.

Se proveen guías que ofrecen ayuda para llegar a decisiones en aquellos problemas que tienen un alto contenido ético. Los códigos de ética profesional tienden a ser una expresión del ideal, y como tal, tienen el efecto de elevar el nivel de conducta del grupo regido por el código.

Ha habido muchas críticas a los códigos de ética profesional y la más pronunciada es, tal vez, que en su mayor parte éstos son instaurados voluntariamente, y por lo tanto, difíciles de hacerlos cumplir. Usualmente, la sanción por violar un código es la expulsión del grupo, lo que tiene el efecto de dejar al violador libre de mayores críticas. También se imputa a los códigos el ser, cuanto más, una mera expresión de buenas

intenciones y no una enunciación precisa de condiciones como realmente lo son”<sup>10</sup>.

En la actualidad, la mayoría de los Colegios de Profesionales reconocidos han creado **Códigos de Ética Profesional**. El propósito fundamental de estos códigos es el de proporcionar a sus miembros pautas para mantener una actitud profesional y una conducta personal que realcen la importancia de su profesión.

### **2.6.1. LA ÉTICA PROFESIONAL DEL SECRETARIADO**

Un factor principal para mantener altas normas profesionales en el ejercicio del trabajo, ha sido el desarrollo de un código de ética profesional. Un trabajo descuidado o la falta de integridad por parte de cualquier secretaria, se refleja en toda la profesión. El código de ética

---

<sup>10</sup> Bethel, Lawrence y otros. Organización y dirección industrial, 5ta. Edición, Fondo de Cultura Económico, México, 1986, pág. 340

Hargadón, Bernard. Introducción a la contabilidad, CECSA, México, 1990, pág. 232

profesional proporciona al miembro individual una guía práctica para conservar una adecuada actitud profesional.

Para ser eficaz, un código de ética profesional debe ser practicable y obligatorio, no debe estar formado simplemente por ideas abstractas, sino por metas alcanzables y reglas prácticas de trabajo que puedan ser impuestas. Estas normas de conducta abarcan las relaciones de las secretarias con sus jefes, con sus compañeros de oficina, con sus compañeros de profesión y con el público.

### **2.6.2. APLICABILIDAD DEL CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL**

Generalmente aquellos que necesitan de una secretaria, encuentran difícil valorar la calidad de sus servicios, pero tienen derecho a esperar, sin embargo, que sea una persona competente e íntegra.

Las reglas de conducta de los códigos de ética establecen niveles mínimos de conducta aceptable y son obligatorios y de observancia forzosa; sin embargo, es para conveniencia de la profesión que las secretarías luchan por una conducta más allá de la que simplemente indican las prohibiciones. La conducta ética, en su verdadero sentido, es algo más que cumplir simplemente con la letra de las prohibiciones explícitas. Más bien *requiere una entrega sin desvíos a una conducta honorable, aún a costa de cualquier ventaja personal.*



### **CAPÍTULO III**

#### **3. DIAGNÓSTICO OCUPACIONAL Y PARTICIPACIÓN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN EL SECTOR ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

Para realizar el diagnóstico del tema investigado apliqué una encuesta directa a las 581 personas que conforman el personal administrativo que labora en la Universidad Nacional de Loja, de las cuales clasifiqué a quienes cumplen labores de Secretaría, que según la encuesta son 127.

Por lo tanto el estudio realizado se basa en la información proporcionada por las 127 secretarias (os) del área investigada.

### **3.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL PERSONAL DE SECRETARIAS**

En el período analizado enero-diciembre de 1997, basándome en la encuesta directa y en las entrevistas personales aplicadas al personal de secretarias (os), pude detectar que la mayoría de este personal administrativo está distribuido en cinco denominaciones:

**Secretarias Ejecutivas:** Aquellas que se han formado profesionalmente en la Carrera de Secretariado Ejecutivo y han obtenido el Título profesional o son egresadas de la Carrera.

**Secretarias Bachilleres:** Las que el bachillerato lo han obtenido en Secretariado o en ramas afines como Contabilidad o Comercio y Administración, teniendo conocimientos básicos de las labores secretariales.

**Bachilleres Secretarias:** Las que han obtenido su título de bachiller en otra especialidad y no poseen formación básica en secretariado, además tienen uno o dos años de instrucción superior en áreas que no guardan relación con las labores de secretaria.

**Profesionales Secretarias:** Han cursado estudios superiores u obtenido título profesional en ramas diferentes al Secretariado Ejecutivo. Entre ellas las que han seguido las carreras de Administración o Contabilidad tienen un poco de afinidad con las labores que realizan.

**Secretarias sin formación:** Bachilleres en otras especialidades que no guardan relación con el secretariado, además éstas no han seguido estudios universitarios.

Para graficar la información arriba detallada me he permitido elaborar el cuadro número 1

**CUADRO No. 1**  
**DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DE SECRETARIAS EN LA**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

<b>Denominación</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
SECRETARIAS EJECUTIVAS	14	11
SECRETARIAS BACHILLERES	19	15
BACHILLERES SECRETARIAS	8	6
PROFESIONALES SECRETARIAS	81	64
SECRETARIAS SIN FORMACIÓN	5	4
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autora

De los resultados obtenidos se puede establecer claramente que el 64% del personal de secretarias de la Universidad Nacional de Loja, son profesionales en **RAMAS NO AFINES** con la función que desempeñan. Además existe un 10% que carece de conocimientos indispensables

requeridos para cumplir con esta delicada labor, lo cual da un gran total de 74% de **secretarias sin la preparación necesaria**. Solamente el 26% de este tipo de funcionarios tienen formación técnica en el área de Secretariado, entre las que se cuentan las bachilleres en un 15% y las que tienen educación superior que significan el 11%. Lo cual nos demuestra que el 89% del personal **NO TIENE FORMACIÓN PROFESIONAL ESPECÍFICA** para las funciones que cumplen.

Al realizar el análisis de los años de servicio que tienen las secretarias en sus lugares de trabajo, se detectó que un alto porcentaje de ellas tienen una experiencia laboral de dos años para adelante, lo que nos da una idea de que las funciones de secretaria la cumplen personas, que aunque la gran mayoría no están preparadas académicamente para ello, sí están cumpliendo sus labores en base a la experiencia obtenida a través de los años. Dándose el caso de que existen algunas secretarias bachilleres que por sus años de servicio (experiencia) están ocupando cargos de muy alta responsabilidad, como lo demuestra el cuadro número 2

**CUADRO No. 2**  
**TIEMPO DE SERVICIO EN EL PUESTO DE TRABAJO**

<b>Años</b>	<b>Sec. Ejec.</b>	<b>%</b>	<b>Secr.</b>	<b>%</b>	<b>Aux. Sec.</b>	<b>%</b>	<b>As. Sec.</b>	<b>%</b>
0 – 1	1	11.11	4	12.5	14	19.44	1	7.14
1 – 2	0	00.00	6	18.75	6	8.33	6	42.86
2 – 3	1	11.11	6	18.75	8	11.11	3	21.43
3 – 5	1	11.11	4	12.5	16	22.22	00	0.00
5 – 10	1	11.11	8	25	15	20.84	1	7.14
10-15	4	44.45	4	12.5	9	12.5	32	1.43
15-más	1	11.11	0	00.00	4	5.56	00	0.00
	9	100%	32	100%	72	100%	14	100%

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autora

El estudio nos demuestra que el 88.89% de Secretarías Ejecutivas; el 68.75% de Secretarías; el 72.23% de Auxiliares de Secretaría y el 50% de Asistentes de Secretaría, tienen la experiencia suficiente, pues el

tiempo de trabajo va de dos años en adelante; predominando inclusive el 57.15% que tiene experiencia de más de diez años. Los porcentajes restantes en cada una de las categorías jerárquicas tiene muy escasa experiencia en las funciones de secretaria.

Además, la formación educativa de la mayoría de las secretarias es a nivel superior. Este parámetro por lo menos nos da una visión de que las secretarias de la Universidad Nacional de Loja han cursado estudios universitarios que nos dan un índice de confiabilidad en las labores a ellas encomendadas.

Las carreras universitarias que han seguido son: Secretariado Ejecutivo, Contabilidad y Auditoría, Administración de Empresas, Ciencias de la Educación, Jurisprudencia, Economía, Ingeniería Agronómica y Trabajo Social, lo que se puede ver en el cuadro número

**CUADRO No. 3****NIVEL DE FORMACIÓN DEL PERSONAL DE SECRETARIAS**

<b>Nivel</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
SUPERIOR	100	78.74
MEDIO	27	21.25
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autora

En el cuadro podemos observar que el 78.74% de personal ha cursado estudios superiores, lo que significa un alto porcentaje frente al 21.25% que solamente ha obtenido el título de bachiller. Dándonos un grado de confiabilidad en el cumplimiento de sus funciones pues el **ÍNDICE DE UNIVERSITARIAS ES ALTO.**

De acuerdo al nombramiento de secretarias que ostentan, todas ellas cumplen con esas funciones, como lo muestra el cuadro número 4

**CUADRO No. 4**

**CLASIFICACIÓN DE LAS SECRETARIAS DE ACUERDO A SU**

**NOMBRAMIENTO**

<b>Denominación</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
SECRETARIA EJECUTIVA	3	2.36
SECRETARIA	31	24.31
AUXILIAR DE SECRETARIA	70	55.12
ASISTENTES DE SECRETARIA	23	18.11
TOTAL	127	100%

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autora

Según la encuesta aplicada a las secretarias de la Universidad Nacional de Loja, se constata que un altísimo porcentaje, 97.54%, tiene nombramiento de Secretaria y el 2.36% de Secretaria Ejecutiva. Lo que demuestra el **BAJO REQUERIMIENTO DE SECRETARIAS EJECUTIVAS** en la Institución.

### **3.2. PROFESIONALES Y EGRESADAS QUE TRABAJAN EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

Según el estudio efectuado son 14 secretarías ejecutivas que laboran en la Universidad Nacional de Loja, de las cuales 3 son licenciadas en secretariado ejecutivo, 2 secretarías ejecutivas, 5 egresadas de secretariado ejecutivo y 4 egresadas de licenciatura en secretariado ejecutivo.

Ellas laboran en las distintas dependencias de la universidad en estudio, debiéndose anotar que no están distribuidas en forma equitativa, pues en algunas dependencias hay un mayor número de secretarías ejecutivas y en otras no existe ninguna, como lo muestra el cuadro número 5

**CUADRO No. 5**

**CLASIFICACIÓN DEL PERSONAL DE SECRETARIAS SEGÚN**

**SU FORMACIÓN PROFESIONAL**

<b>Especialización</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
SECRETARIADO EJECUTIVO	14	11.02
CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN	26	20.47
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	37	29.13
JURISPRUDENCIA	19	14.96
BACHILLERES	27	21.26
OTRAS	4	3.16
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autora

Del total del personal encuestado, tenemos que el 88.98% tienen su formación profesional en otras ramas totalmente distintas a las requeridas

para cumplir con eficiencia y eficacia las funciones de secretaria en cualquier institución, sea esta pública o privada. Únicamente el 11.02% son secretarias con formación superior en secretariado ejecutivo; con lo cual se constata el **BAJO PORCENTAJE DE SECRETARIAS PROFESIONALES** que existen en el campo investigado.

### **3.3. DEMANDA ADICIONAL DE SECRETARIAS EJECUTIVAS**

Según el diagnóstico realizado, la Universidad Nacional de Loja tiene gran demanda adicional de Secretarias Ejecutivas, pues en cada una de sus dependencias se requeriría de por lo menos 2 secretarias ejecutivas. Tal es el caso de las siguientes dependencias:

#### **ADMINISTRACIÓN CENTRAL:**

- Rectorado	1
- Secretaría General	2
- Cooperación Internacional	1

-	Vicerrectorado Académico	1
-	Vicerrectorado Administrativo*	1
-	Dirección Administrativa*	1
-	Dirección de Planeamiento Integral Universitario	1
-	Dirección de Recursos Humanos	1
-	Dirección Financiera	1
-	Subdirección Financiera	1
-	Centro de Documentación y Archivo	2
-	Editorial Universitaria	1

#### **UNIVERSIDAD POPULAR**

-	Dirección	1
-	Secretaría General	1

#### **CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

-	Dirección	1
-	Secretaría General*	1

#### **FACULTAD DE ARTES**

-	Decanato	1
-	Subdecanato	1

- Decanato 1
- Subdecanato 1
- Secretaría General 1

#### **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

- Decanato 1
- Subdecanato 1
- Secretaría General 1

#### **FACULTAD DE CIENCIAS AGRÍCOLAS**

- Decanato 1
- Subdecanato 1
- Secretaría General 1

#### **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

- Decanato 1
- Subdecanato 1
- Secretaría General\* 1

#### **FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

- Decanato 1
- Subdecanato 1

- Secretaría General\* 1

### **FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

- Decanato 1

- Subdecanato 1

- Secretaría General 1

### **FACULTAD DE CIENCIAS VETERINARIAS**

- Decanato 1

- Subdecanato 1

- Secretaría General 1

### **FACULTAD DE JURISPRUDENCIA**

- Decanato 1

- Subdecanato 1

- Secretaría General 1

### **INSTITUTOS DE CIENCIAS BÁSICAS**

- Dirección 1

- Subdirección 1

- Secretaría General 1

En total son 44 secretarias ejecutivas, mínimo, que la Universidad estaría necesitando, pues **de sus dependencias solamente las que tienen asterisco (\*), que en total son 5**, cuentan con una profesional calificada entre su personal administrativo. En suma son 14 secretarias ejecutivas las que laboran en la Universidad Nacional de Loja, de las cuales solamente 5 trabajan en lugares que requieren este tipo de profesionales, las 9 restantes se encuentran ejerciendo sus funciones en oficinas secundarias de bajo nivel jerárquico que no les corresponde, como se constata en el cuadro número 6

**CUADRO No. 6**

**ANÁLISIS OCUPACIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA**

<b>Dependencia</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
ADMINISTRACIÓN CENTRAL	6	40
UNIVERSIDAD POPULAR	0	00.00
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO	1	6.67
FACULTAD DE ARTES	0	00.00
FACULTAD DE CIENC. ADMINISTRATIVAS	1	6.67
FACULTAD DE CIENCIAS AGRÍCOLAS	1	6.67
FACULTAD DE CIENC. DE LA EDUCACIÓN	4	26.66
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS	2	13.33
FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	0	00.00
FACULTAD DE CIENCIAS VETERINARIAS	0	00.00
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA	0	00.00
INSTITUTO DE CIENCIAS BÁSICAS	0	00.00
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autora

De los datos obtenidos se desprende que el mayor porcentaje, 40% de secretarías ejecutivas, laboran en Administración Central, pues a ella pertenecen las dependencias donde más se necesitan de este tipo de profesionales, como son: Rectorado, Vicerrectorados Académico y Administrativo, Dirección Administrativa, Dirección Financiera, etc. Siendo luego la Facultad de Ciencias de la Educación con el 26.66%, continuando en mejor porcentaje la Facultad de Ciencias Médicas con el 13.33% y un porcentaje global entre tres facultades de 20.01%. En total de las 11 dependencias universitarias que deberían tener Secretarías Ejecutivas, solamente 6 cuentan con ellas, significando que el 45.45% de dependencias carecen de este importante recurso, necesitándose por lo menos 2 en cada Facultad para Decanato y Subdecanato.

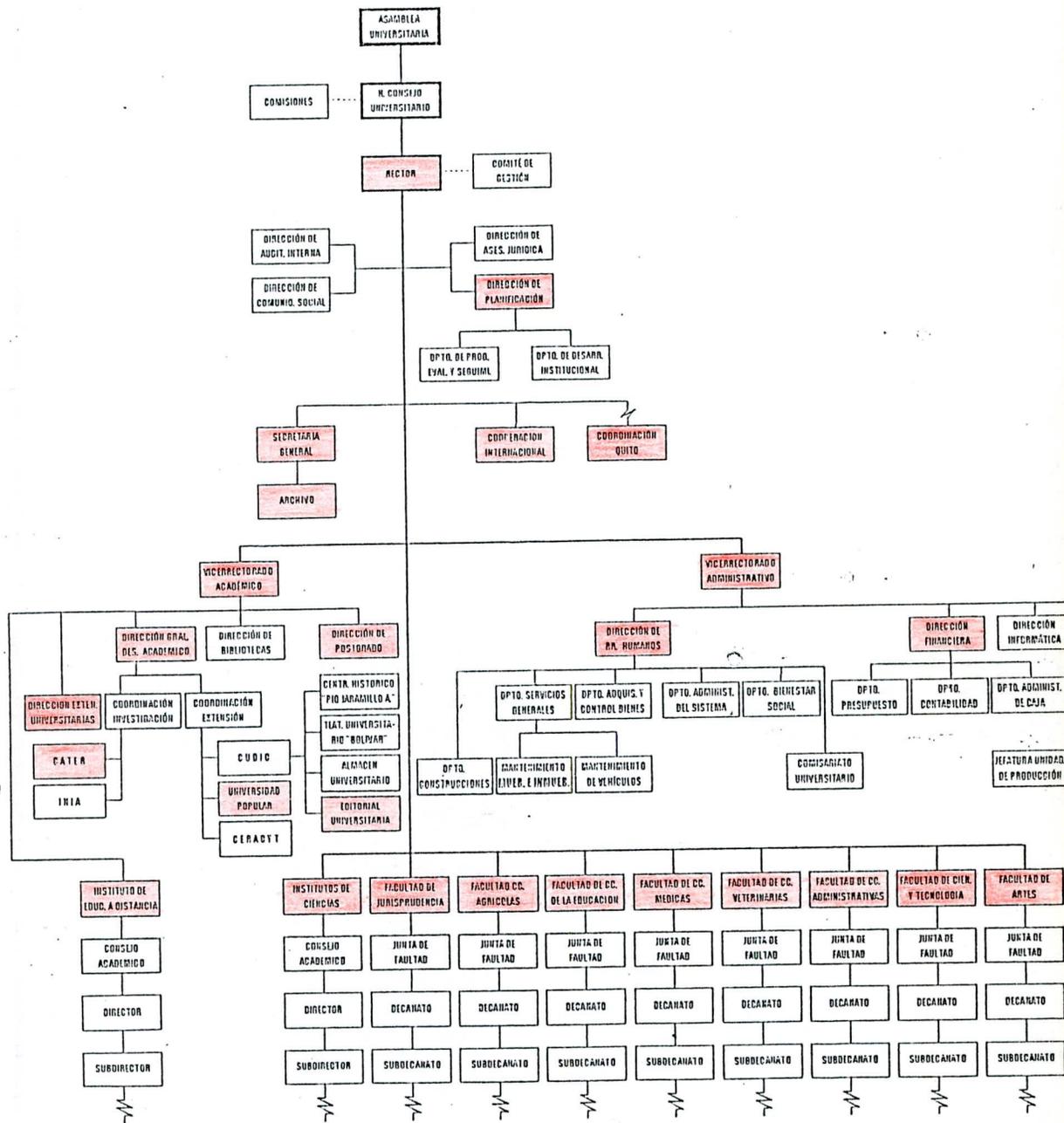
### **3.4. JERARQUÍA PROFESIONAL QUE OCUPA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL**

Para establecer la jerarquía profesional que la secretaria ejecutiva ocupa dentro de la organización estructural de la Universidad Nacional de Loja, es necesario traer a consideración su Organigrama Estructural, en el que se ubican las distintas dependencias que componen este prestigioso Centro de Educación Superior.

En él me he permitido **poner de color todos aquellos departamentos que deberían contar con los servicios de secretarías ejecutivas** para un mejor y eficiente desenvolvimiento organizacional.

Según el organigrama estructural, las dependencias que requieren el servicio de secretarías ejecutivas están ubicadas tanto en el Nivel Ejecutivo como en el Operativo de la Universidad Nacional de Loja, lo que nos demuestra la importancia que tienen este tipo de profesionales en las actividades que realiza este prestigioso centro de estudios superiores, pero según lo que demuestra el cuadro número 7 no se cumple

# ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA



**CUADRO No. 7****UBICACIÓN JERÁRQUICA DE LA SECRETARIA EJECUTIVA**

<b>Denominación</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
SECRETARIA EJECUTIVA	3	21.43
SECRETARIA	3	21.43
AUXILIAR DE SECRETARIA	4	28.57
ASISTENTE DE SECRETARIA	4	28.57
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autora

De acuerdo al presente cuadro, el 42.86% de secretarias están ocupando la posición jerárquica para la cual obtuvieron formación profesional y el 57.14%, que equivale a más de la mitad, están ocupando el cargo de auxiliares y asistentes; notándose claramente que la Secretaria Ejecutiva **NO ESTA UBICADA DE ACUERDO A LA JERARQUÍA DE SU PROFESIÓN.**

### **3.5. CAPACITACIÓN QUE HA RECIBIDO Y SU RELACIÓN CON LA PROFESIÓN**

En la Universidad Nacional de Loja, el Vicerrectorado Administrativo a través de la Dirección Administrativa, ha elaborado el siguiente plan de capacitación dirigido al personal administrativo por áreas de servicio.

#### **Lineamientos Generales y Normatividad para el Plan Operativo de Capacitación del Sector**

##### **Administrativo. Año 1997**

1. Frecuencia de los cursos: Se realizará por lo menos uno por mes.
2. Duración: Se efectuarán con un total de 16 horas
3. Cupo: 60 personas, distribuidas 30 en la mañana y 30 en la tarde
4. Horarios: De 09h15 a 12h30  
De 15h00 a 18h15

5. Ejecución: Durante las jornadas de trabajo de los servidores universitarios.

6. Proceso de selección:

- El Vicerrector Administrativo y la Coordinación de Capacitación de los cursos comunicará oportunamente la realización de los mismos a los Decano, Secretarios-Abogados, presidente de las Asociaciones, Jefes y Directores Departamentales.
- Las autoridades en coordinación con los Secretarios-Abogados y presidentes de las Asociaciones de Empleados seleccionarán con preferencia a las personas que no han seguido cursos e informarán al Vicerrectorado.
- La coordinación efectuará un estudio de los aspirantes para ingresar a los eventos y presentará un informe al Vicerrectorado Administrativo.

- La inscripción se la realizará con el pago en efectivo con cinco días de anticipación, no se aceptarán al inicio o durante el desarrollo.
- De las Facultades, Institutos de Ciencias, Direcciones, Jefaturas y Departamentos, podrán asistir 4 empleados por cada una de ellas; dos en la mañana y dos en la tarde.

#### 7. Requisitos para la acreditación

- Asistencia del 100%.
- Elaboración de reportes e informes individuales y/o grupales.
- Entrega y sustentación de trabajos individuales o grupales.

#### 8. Evaluación

Se realizará diariamente para identificar aciertos y limitaciones

#### 9. Control de asistencia

El control de asistencia realizará el Departamento de Administración del Sistema de Recursos Humanos.

**CALENDARIO DE CURSOS-SEMINARIOS DE  
CAPACITACIÓN PARA EL SECTOR ADMINISTRATIVO –  
1997-**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>DESTINATARIOS</b>	<b>FECHA</b>
Administ. de Recursos Humanos	Secretarias	14-18/IV/97
Manejo y uso del INTERNET	Secretarias	5-9/V/97
Redacción periodística y técnicas para Correspondencia	Secretarias	26-30/V/97
Normas técnicas, administrativas y Financieras	Secretarias	4-8/VIII/97
Crecimiento personal y alto Rendimiento	Secretarias	27- 31/X/97

De acuerdo al calendario que antecede, parecería ser que las Secretarias sí han sido capacitadas en el año 1997, periodo del estudio que estoy realizando en la Universidad Nacional de Loja, y además que todos los cursos dictados son afines y se relacionan con su profesión.

Pero, de acuerdo a la encuesta se detectó que las secretarias no han estado aprovechando las oportunidades de capacitación que se les ha brindado, o hay alguna otra causa para que la información brindada no esté acorde con la realidad, o talvez no existe el respectivo control en la asistencia de las secretarias a los cursos de capacitación, como lo demuestra el cuadro número 8

### CUADRO No. 8

#### CAPACITACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DEL TRABAJO

Nivel	No.	%
MUY BUENA	7	5.51
BUENA	40	31.50
REGULAR	35	27.56
INSUFICIENTE	45	35.43
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autora

Los datos nos demuestran que la Universidad Nacional de Loja, **NO HA CAPACITADO** con cursos de formación a su personal de secretarias, pues el 37.01% ha tenido pocos cursos de capacitación y en el 62% ha sido mínima su formación para mejorar su rendimiento.

### **3.6. ÁREAS ADMINISTRATIVAS EN LAS CUALES COMO PROFESIONALES NECESITAN CAPACITACIÓN**

Según la investigación realizada el personal de secretarias requiere cursos sobre varios tópicos actualizados como:

- Procesador de Palabras (WORDPERFECT).
- Programas actuales de computación que sirvan en la vida diaria de las secretarias como: Tmax, Qpro, Excel, Word, etc.
- Uso de Correo Electrónico.
- Uso de máquinas electrónicas con pantalla y otro tipo de máquinas sofisticadas.

- Cursos de actualización de técnicas de archivo, mecanografía, redacción.
- Uso de máquinas auxiliares de la época moderna como: aparatos de video, de sonido, fax, de mucho uso en la oficina moderna.

Estas son algunas de las áreas administrativas en que las secretarías universitarias aún requieren capacitación, aunque cabe anotar, que la necesidad de aprender nunca acaba, siempre hay que estar actualizándose si se quiere ser una secretaria eficiente.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

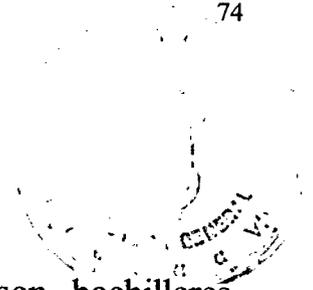
Las conclusiones a las que he llegado luego de mi investigación son las siguientes:

- El personal que desempeña funciones de secretaria en la Universidad Nacional de Loja carece de formación profesional específica, porque el nombramiento de personas para que ejerzan estas funciones están sujetas a la improvisación, pues los cambios administrativos se realizan de acuerdo a la necesidad del momento; por ejemplo: si la titular de una oficina se encuentra gozando de comisión de servicios, fácilmente se solicita a cualquier persona que esté disponible sea ésta, conserje, tramitador, etc. para que se haga cargo de las funciones hasta que el o la titular regrese.

- El nivel de formación es bajo, porque la mayoría del personal administrativo, a pesar de poseer estudios universitarios, no tienen formación técnica en labores de secretaría y realizan las tareas encomendadas sin conocimientos básicos, solamente como fruto de la experiencia.
- La Secretaria Ejecutiva no está ubicada jerárquicamente dentro de la estructura organizacional de la Institución, es más, ni siquiera consta en el área de apoyo de los Organigramas Estructural y Funcional, lo que me hace concluir que este tipo de profesionales tiene poca importancia en la Universidad Nacional de Loja.
- Según mi estudio, las características de la persona que va a ocupar el cargo de secretaria, tiene poca importancia al momento de nombrarla. Pues hallé desde bachilleres en

cualquier rama hasta profesionales con títulos universitarios que no tienen nada de los conocimientos impartidos a quienes siguen la carrera de Secretariado.

- El número de secretarias profesionales es mínimo en relación al número de secretarias existentes en el sujeto investigado. Por esta razón los trámites burocráticos que se realizan en la Universidad Nacional de Loja, son lentos y poco eficientes, pues hay un sinnúmero de secretarias que realizan sus labores en forma empírica y no profesional, lo que provoca desorganización e ineficiencia en los servicios administrativos que prestan.
- Existe un nivel muy elevado de secretarias que son profesionales en otras ramas no afines al secretariado. Las mismas están ocupando las plazas de trabajo de las secretarias ejecutivas.



- También hay secretarias que solamente son bachilleres, muchas de ellas en especialidades como Químico-Biológicas, Físico-Matemáticas, Agronomía, Ciencias Sociales; es decir que no tienen ningún tipo de estudios superiores, lo que no avaliza la calidad de trabajo que están realizando. Se da el caso de algunas secretarias de altas autoridades que apenas son bachilleres, y que lo único que tienen a su favor es el tiempo de servicios (experiencia) en la Institución.
- El nivel de conocimientos en algunas secretarias es escaso, con mayor incidencia en las recién ingresadas o que aún no cuentan con años de experiencia, ellas cumplen sus funciones de acuerdo a lo que les van indicando sus otras compañeras o el jefe inmediato, provocando así pérdida de tiempo y demora en la realización de los trámites.

- Las secretarías ejecutivas no están ubicadas de acuerdo a su jerarquía profesional. De las 14 que laboramos en la Universidad Nacional de Loja, solamente 5 están como Secretarías Ejecutivas y el resto son secretarías, auxiliares de secretarías o asistentes de secretarías.
- En lo que se refiere a la capacitación, concluyo que a pesar de existir un Plan Operativo de Capacitación del Sector Administrativo para cada año, en las secretarías no ha dado resultado, ya que, o ellas no han sabido aprovechar la oportunidad o los cupos para los cursos de capacitación dirigidos a este sector, están siendo ocupados por otras personas. Es lo que demuestran las encuestas realizadas, pues en éstas manifiestan no tener suficiente capacitación laboral.

- Finalmente, en sentido general, el campo laboral de las secretarías ejecutivas ha sido ocupado por personas ajenas a la Carrera y esto se debe a las escasas fuentes de trabajo que existen en el medio, lo que provoca que otros profesionales invadan el territorio ocupacional que le corresponde.

## **RECOMENDACIONES**

- La Universidad Nacional de Loja, para nombrar a su personal de secretarias, debería llamar a Concurso de Merecimientos y Oposición y nombrar a las más idóneas que son aquellas que se han profesionalizado o por lo menos son egresadas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo.
- Las profesionales en otras ramas que actualmente están ubicadas como secretarias deberían ser reclasificadas de acuerdo a sus estudios o conocimientos, de esta manera estarían dejando abierta la posibilidad de que secretarias profesionales ingresen a ocupar los cargos dejados por ellas.
- En los Organigramas Estructural y Funcional de la Institución, la secretaria ejecutiva debería ocupar un lugar

preponderante en cada una de las dependencias de los Niveles Ejecutivos, Operativos, de Asesoría y de Apoyo.

- Para mejorar los procedimientos y lograr eficiencia, eficacia y efectividad en el desarrollo de las actividades que cumplen las secretarías en la Universidad Nacional de Loja, éstas sin excepción deberían ser secretarías ejecutivas.
- Para que el Plan Operativo de Capacitación del Sector Administrativo sea eficaz y dé resultados óptimos, se debería llevar un control riguroso sobre quienes acceden a los Cursos de Capacitación y talvez, dependiendo de las necesidades, deberían dictarse en cada una de las dependencias universitarias.
- Finalmente, que las secretarías ejecutivas que actualmente trabajan en la Institución, en dependencias de bajo nivel jerárquico, sean ubicadas donde les corresponde, pues se está

perdiendo un recurso humano valiosísimo al tenerlas en oficinas en las que se desarrollan labores rutinarias y que no necesitan de un alto grado de especialidad como el que este tipo de profesionales ostentan.

## BIBLIOGRAFÍA

**BERNATENE, Henri.** La Secretaria de Dirección. INDEX, Madrid, 1984.

**BETHEL, Lawrence y otros.** Organización y Dirección Industrial, 5ta. Edición, Fondo de Cultura Económico, México, 1986.

**BLYSKAL, Jeff.** Manual de la Secretaria Moderna, Grijalbo, México, 1986.

**BUSTAMANTE, J. y LUNA, G.** Estadística Descriptiva, El Siglo, Loja, 1985.

**CASTRO, Fernando.** El sector educación en la estrategia de desarrollo económico y social, CONADE, Quito, 1991.

**CRAIG, Robert L. y BITTEL, Lester R.** Manual de entrenamiento y desarrollo de personal, Diana, México, 1971.

**DIAS MOSTO, Jorge.** Diccionario y Manual de Contabilidad y Administración, Élite, Lima, 1990.

**DIAS MOSTO, Jorge.** Hágase Secretaria Usted Misma: Temas diversos de utilidad para Secretarias, tomo 6, Editorial de Libros Técnicos, Lima, 1990.

**DIAZ ZAYAS, Carmen (Trad.).** Técnicas secretariales y procedimientos de oficina, Scott Foreman and Company, U.S.A., 1978.

**DITTEL DE URIBE, Martha.** Prácticas de oficina, McGraw-Hill, México, 1980.

**DOUTT, Howard M.** Técnica Secretarial, UTHEA, México, 1988.



**ENSENYAT DAURA, Luis M.** El libro de la Secretaria: la mujer en la empresa moderna, 4ta. Edición, Hispano-Europea, Barcelona, 1981.

**GONZÁLEZ, Miguel Angel.** Metodología de la Investigación, Universidad Técnica Particular de Loja, Loja, 1990.

**GONZÁLEZ ALCALA, Mayra.** La Secretaria Ejecutiva. Limusa, México, 1989.

**HARGADÓN, Bernard.** Introducción a la contabilidad, 3 edición, C.E.C.S.A., México, 1990.

**LAURIA, Mario.** Cómo ser una buena secretaria, Diana, México, 1983.

**LLOBRES DE CHARNECO, Amalia.** Técnicas y prácticas de oficina, 2 edición, McGraw-Hill, México, 1987.

**LUCHESSA, Héctor y PODESTA CASTRO, Jaime.**  
Diagnóstico: evaluación sistemática de los problemas de la empresa,  
MACCHI, Argentina, 1987.

**MANRIQUE MORALES, Yolanda.** Hágase Secretaria Usted  
Misma: Redacción para Secretarias, tomo 3, Editorial de Libros  
Técnicos, Lima, 1990.

**PELAYO, Juan José.** Enciclopedia de la Secretaria Moderna,  
tomos 1, 2 y 3, Algar, España, 1987.

**PRATTE, A.** Guía práctica de la Secretaria, Editores Técnicos  
Asociados, Barcelona, 1983.

**REAL ACADEMIA ESPAÑOLA DE LA LENGUA.**  
Diccionario de la Lengua Española, tomos 1 y 2, Espasa-Calpe, Madrid,  
1995.

**RODRÍGUEZ, Sara y RAMÍREZ, Doris.** Diagnóstico y elaboración de un orgánico funcional para el personal administrativo y docente del Colegio Experimental Beatriz Cueva de Ayora en la ciudad de Loja, Tesis, Facultad de Ciencias Administrativas, Loja, 1996.

**ZAPATA, Imelda.** Manual de la Secretaria Eficiente, tomo 1, Océano, España, 1988.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Págs.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
 <b>CAPÍTULO I</b>	
Datos históricos .....	4
La Secretaria .....	4
Conocimientos básicos en la antigüedad y su evolución...	5
Taquigrafía .....	5
Mecanografía .....	9
Archivo .....	13
 <b>CAPÍTULO II</b>	
Aspectos generales de la Secretaria Ejecutiva .....	16
Papel de la mujer como empleada o trabajadora .....	16
Alcance del trabajo de la Secretaria Ejecutiva .....	18

Secretaria de Dirección .....	21
Secretaria de Gerencia o Generales .....	21
Secretaria Particular o Privada .....	22
Secretaria de Departamento .....	22
Secretaria del Departamento de Compras .....	22
Secretaria del Departamento Comercial .....	23
Secretaria del Departamento Comercial de Exportación..	23
Secretaria del Departamento de Personal .....	23
Secretaria del Departamento Financiero .....	24
Secretaria Médica .....	24
Secretaria Legal .....	24
Deberes de la Secretaria Ejecutiva .....	25
Educación y adiestramiento .....	26
Educación .....	26
Adiestramiento .....	28
Cualidades que debe reunir .....	31
Ética Profesional .....	38
La Ética Profesional en el Secretariado .....	40

Aplicabilidad del Código de Ética Profesional .....	41
<b>CAPÍTULO III</b>	
Diagnóstico ocupacional y participación de la Secretaria Ejecutiva en el sector administrativo de la Universidad Nacional de Loja .....	42
Análisis de la situación actual del personal de secretarias... Profesionales y egresadas que trabajan en la Universidad Nacional de Loja .....	43
Demanda adicional de secretarias ejecutivas .....	53
Jerarquía profesional que ocupa dentro de la organización estructural .....	58
Organigrama estructural de la Universidad Nacional de Loja	60
Capacitación que ha recibido y su relación con la profesión..	62
Areas administrativas en las cuales como profesionales nece- sitan capacitación .....	67

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Conclusiones .....	71
Recomendaciones .....	77
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>80</b>