

Universidad *Particular de Loja*  
BIBLIOTECA GENERAL

Revisado el *2002-02-28*

Valor *\$ 1.00*

Nó Clasificación *2002 A 42 SE. 66*



*138 p. 28. DL*

*651*  
*SECRETARÍA - UTR*

*651.3*  

---

*651*



**UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO**

***El Paradigma de la Secretaria frente a su Rol de Trabajo en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja***

Tesis previa a la obtención  
del título de Licenciatura en  
Secretariado Ejecutivo.

***Autora:***

*Gloria Isabel Abendaño Palcedo*

***Directora:***

*Lic. Piedad Ruiz Román*

**Loja - Ecuador**  
**1999**



*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*

**CERTIFICACION**

Licenciada Piedad Ruiz Román

Profesora de la Universidad Técnica  
Particular de Loja

**CERTIFICA:**

Que ha dirigido la elaboración de la presente tesis, la misma que cumple con todos los requisitos reglamentarios que exige la Universidad Técnica Particular de Loja.

Por lo expuesto autoriza su presentación.

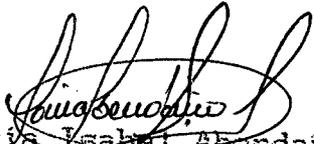
Loja, agosto de 1999

*Piedad Ruiz Román*

Lic. Piedad Ruiz Román  
DIRECTORA

**AUTORIA:**

Todos los conceptos, análisis, críticas, conclusiones y recomendaciones que contiene la presente tesis son de exclusiva responsabilidad de su autora.

  
Gloria Isabel Abendaño S.

### **AGRADECIMIENTO:**

En las presentes líneas dejo constancia de mi imperecedero agradecimiento a la licenciada Piedad Ruiz que me ha orientado paciente y sabiamente en la elaboración de la presente tesis. A mis profesores y compañeras que con amistad sincera y leal me incentivaron en mis estudios. Finalmente a mis familiares que me dieron el apoyo moral y económico que siempre necesité.

La autora

**DEDICATORIA:**

El sacrificio sintetizado en la presente obra lo dedico con eterno cariño a mi madre que con sus sabios consejos supo guiarme, a mis hijos Fausto Vicente y Cristian Paúl que son la razón de mi existir.

Gloria Isabel

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

El afán de elaborar mi tesis de licenciatura con un estudio trascendente en la vida universitaria, me llevó a la selección del tema EL PARADIGMA DE LA SECRETARIA FRENTE A SU ROL DE TRABAJO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION DE LA UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA, que es novedoso, necesario y útil para elevar la calidad del trabajo profesional de las secretarías.

Creo que la conformación de un paradigma profesional, que abarque todo lo material y espiritual de la profesional de una carrera tan compleja como es el secretariado, es urgente, pero un modelo excelente que salga de los márgenes del denominado perfil profesional tan explotado. Esta necesidad me ha incentivado a tratar de conformar un paradigma que se acerque a la perfección de la secretaria, un modelo que baste imitarlo para alcanzar excelencia en esta profesión que reclama tanta formación intelectual y espiritual.

Al desarrollar la presente tesis me propuse alcanzar los siguientes objetivos:

- Descubrir la falta de un paradigma de excelencia en el rol de las secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

- Identificar el nivel predominante de formación de las secretarías actuales.
- Destacar mediante el presente estudio la importancia de un paradigma en la profesión de la secretaria.
- Elaborar un manual que les permita a las secretarías encontrar su paradigma profesional que les facilite una formación excelente.

Estos objetivos se cumplen en el desarrollo de la presente tesis, que ha requerido la elaboración de cuatro capítulos en una estructura perfectamente ordenada.

El Capítulo 1 contiene un fundamento teórico sustentado en abundante material bibliográfico que permite apoyar sólidamente mis conceptos operacionales sobre las categorías predominantes en la temática. Se trata de un marco teórico que sustenta la calidad científica del contenido en general de la tesis.

El Capítulo 2 comprende una combinación bien ordenada de contenidos bibliográficos y de información de campo sobre categorías fundamentales como son los roles y el paradigma, se trata la temática en forma práctica, para lo cual empleo gran parte de las respuestas a las encuestas aplicadas y las mejores consultas bibliográficas que me permiten establecer un contexto real y concreto.

En el Capítulo 3 presento mi propio criterio en lo que debe ser el paradigma eminente de la secretaria, su presencia física y espiritual, es decir, mi aporte personal. Trato de presentar un esquema muy objetivo de una secretaria perfecta que muy bien puede servir como modelo a mis colegas para practicar su trabajo con la aproximación máxima a la perfección por desgracia tan esquiva a la condición humana.

El capítulo 4 es la descripción de cómo se ha elaborado y aplicado, cómo se hizo la tabulación y análisis de las encuestas aplicadas a las secretarias, mediante las cuales he logrado obtener una imagen del perfil de secretaria que ellas tienen en mente. Esta información me ha servido para el apoyo de mis planteamientos y sobre todo para la demostración de la hipótesis propuesta.

En las conclusiones y recomendaciones, he emitido mis sugerencias y recomendaciones sobre muchos aspectos que considero importantes para el desempeño profesional de las secretarias y finalizo mi trabajo, recomendando el paradigma de mi autoría como modelo de comportamiento de las secretarias que deseen obtener éxito en su profesión.

## ESQUEMA DE CONTENIDOS

1. LA SECRETARIA ACTUAL.
  - 1.1. Concepto de secretaria y actualidad.
  - 1.2. La formación que reciben las secretarias en el momento actual.
  - 1.3. Importancia social y profesional de la secretaria.
  - 1.4. Instituciones que forman las secretarias.
  - 1.5. Importancia de la vocación en la secretaria.
  - 1.6. Nivel académico y experiencia profesional de las secretarias.
  
2. LA IMPORTANCIA DE UN PARADIGMA EN EL ROL PERFECTO DE LA SECRETARIA.
  - 2.1. Conceptos de paradigma y rol.
  - 2.2. Importancia de un paradigma en la formación profesional.
  - 2.3. Los roles, inter-roles e intraroles que cumple la secretaria.
  - 2.4. Una concepción más profesional del rol.
  - 2.5. Interrelación entre un paradigma profesional y los roles.
  - 2.6. El comportamiento general de la secretaria como un gran rol profesional.
  - 2.7. Influencia del paradigma de la secretaria en el trabajo profesional.

2.8. Incidencia del nivel académico en la acción profesional de las secretarias.

### 3. PROPUESTA DE UN PARADIGMA DE SECRETARIA PERFECTA.

3.1. Necesidad de un paradigma profesional.

3.2. La formación profesional de la secretaria en consideración a un paradigma.

3.3. La vocación como integrante del paradigma de la secretaria.

3.4. El paradigma intelectual.

3.5. El paradigma moral.

3.6. El paradigma físico.

3.7. El paradigma temperamental.

3.8. Virtudes fundamentales que debe practicar.

3.9. Las relaciones humanas en el secretariado.

3.10. El modelo perfecto de secretaria moderna.

### 4. CRITERIOS DE LAS SECRETARIAS ENCUESTADAS.

#### INVESTIGACION DE CAMPO.

4.1. Elaboración de encuestas.

4.2. Aplicación de las encuestas.

4.3. Tabulación y análisis de los resultados.

4.4. Demostración de la hipótesis.

#### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### ANEXOS

#### BIBLIOGRAFIA

#### INDICE

**C a p í t u l o    1**

**LA SECRETARIA ACTUAL**

## CONTENIDO DEL CAPITULO

### 1. LA SECRETARIA ACTUAL.

- 1.1. Concepto de secretaria y actualidad.
- 1.2. La formación que reciben las secretarías en el momento actual.
- 1.3. Importancia social y profesional de la secretaria.
- 1.4. Instituciones que forman a las secretarías.
- 1.5. Importancia de la vocación en la secretaria.
- 1.6. Nivel académico y experiencia profesional de las secretarías.

## **1. LA SECRETARIA ACTUAL**

La secretaria en el momento actual es considerada como un personaje de formación multifasética debido a que cumple muchas funciones específicas y no específicas en las empresas donde trabaja. Por la complejidad de la profesión es que la secretaria requiere alcanzar una formación aproximada a la perfección en las instituciones formadoras de estas profesionales y recurrir a la autoformación a más de la preparación académica, para intensificar sus conocimientos en los aspectos esenciales.

### **1.1. CONCEPTO DE SECRETARIA Y ACTUALIDAD**

Inicio el presente tema con el empleo de definiciones conceptuales que me permitan emitir mis conceptos operacionales apoyados en una visión científica de la temática que eleve la importancia del presente trabajo.

"Secretaria. Persona encargada de escribir la correspondencia, extender las actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina, asamblea o corporación. Quien redacta la correspondencia de la persona a quien sirve para este fin"<sup>1</sup>.

---

1. VARIOS AUTORES, Diccionario enciclopédico, Madrid, Ediciones Castell, 1997, p. 1979.

Cualquier concepto que recojamos sobre la secretaria, nos llevará a lo mismo, que se trata de la persona encargada de llevar actas y demás documentos de una institución, departamento u oficina, como también de personas privadas; al tiempo que cuidar de todo el archivo.

"SECRETARIA. Persona encargada de escribir la correspondencia, extender las actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina, asamblea o corporación.

En las instituciones educativas, las funciones de la secretaria son: ser fedatario de acta y documentos; dar cuenta a la dirección de los asuntos de despacho; comunicar al personal las órdenes de la dirección o directores de sección; preparar la memoria oficial del centro; levantar el acta de las reuniones del Consejo Directivo; expedir todos los documentos y datos que con carácter oficial se soliciten, y cursar, diligenciar y custodiar toda la correspondencia y documentación oficial de la institución.

La secretaria suele ser miembro nato de los órganos colegiados del centro educativo. Ejerce sus funciones a tiempo total o parcial"<sup>2</sup>.

El presente concepto nos muestra con claridad la función que puede realizar la secretaria profesional, es decir aquella que llega a ocupar cierto sitial apoyada en sus títulos de educación media o superior.

Para fortalecer la concepción de lo que es la secretaria, tomo unas breves líneas sobre el secretariado:

---

2. SANCHEZ, Sergio, *La ciencia de la educación*, Barcelona, Edit. Diagonal Santillana, 1995, ps. 1280 - 1281.

"El secretariado es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria o en las profesiones liberales.

La secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico.

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

Pero en los últimos tiempos el concepto de secretaria ha cambiado notablemente: ahora ha pasado a ser la asistente perfecta de su jefe, hasta el punto de ser capaz incluso de asumir responsabilidades de éste con credibilidad. La presencia, cada vez más frecuente ofimática (es decir, de computadores, dictáfonos, telefax, etc.), que evita a la secretaria de hoy tener que dedicar un tiempo excesivo a la realización de tareas normalmente rutinarias, ayuda a consolidar este nuevo concepto<sup>3</sup>.

En mi criterio considero a la secretaria como la persona que cumple con muchas funciones, a más de llevar y custodiar el archivo; así por ejemplo la participación en la organización y embellecimiento de la oficina, como también la planificación y ejecución de programas festivos, diplomáticos, etc.. En la actualidad la actividad de la secretaria se ha ensanchado mucho más de lo que fue tradicionalmente, requiriendo por lo mismo de la especialización académica. Casi todas las actividades protocolarias y diplomáticas de las instituciones son organizadas por la secretaria de la institución.

---

3. GISPERT, Carlos, VIDAL, José A. y otros, Enciclopedia de la secretaria, Madrid, Edit. Océano, 1997, p. 2.

La necesidad de personas altamente preparadas para secretarías, ha determinado el nivel académico de la profesional, categoría que comprende a todas aquellas que se han graduado en un establecimiento de educación media o superior, aunque todavía quedan ejerciendo la profesión de secretarías personas sin preparación académica, es decir no profesionales o más bien empíricas que han obtenido colocación en tales funciones.

El término actualidad, hace referencia al momento actual y a la acción de la secretaria en todos los sectores que ocupan sus servicios. Estos sectores son ilimitados, porque desde el pequeño hasta el gran empresario requieren de este personaje como complemento necesario para cumplir mejor sus funciones.

"Actualidad. Cosa o suceso que atrae y ocupa la atención del común de las gentes en un momento dado"<sup>4</sup>.

Con el término actualidad en el presente contexto, hago referencia a la importancia que ha tomado la profesión del secretariado en el momento que vivimos, pues ha adquirido mucho prestigio esta ocupación que está siendo atractivo de un considerable porcentaje de personas que aspiran a un porvenir brillante.

---

4. CASTELL, Roberto y otros, Diccionario enciclopédico Castell, Barcelona, Edit. Castell, 1997, p. 24.

De igual manera me refiero a la actualidad en la formación de las secretarías que no obstante, recibir formación académica superior, todavía requieren mucho más esmero en la proyección hacia la excelencia profesional.

## 1.2. LA FORMACION QUE RECIBEN LAS SECRETARIAS EN EL MOMENTO ACTUAL

Debido al desarrollo de la ciencia, la tecnología, la organización social y demás indicadores de una humanidad en camino al tercer milenio, la secretaría cada vez requiere de una profesionalización más esmerada.

"Cada vez es mayor el número de secretarías que se precisa en el ámbito empresarial, a juzgar por la proliferación de avisos de prensa en los que se solicitan estas profesionales.

Aparte de los estudios que haya cursado, una secretaría debe tener una sólida preparación y extensa cultura general, además de una esmerada educación, que le facilitará el buen hacer en las relaciones sociales que deberá mantener de acuerdo con su cargo. La oficina es un entramado de relaciones que deberá afrontar de la mejor manera.

Se espera de ella un uso correcto del lenguaje oral, con una expresión fluida y clara, sin florituras ni rebuscamientos, aunque sin caer en la vulgaridad, de modo que, con la propiedad y los conocimientos adecuados, esté capacitada para sostener una conversación con personas con diferente extracción cultural"<sup>5</sup>.

Los requerimientos académicos de las secretarías en la actualidad, son un reto que deben afrontarlo las

---

5. GISPERT, Carlos, VIDAL, José A. y otros, *Op. cit.*, p. 6.

instituciones formadoras de esta clase de profesionales, teniendo en cuenta mejorar diariamente sus métodos de profesionalización.

Haciendo mención de la secretaria en nuestro ámbito local vale destacar que la formación de la profesional se inicia desde cuando la estudiante pasa al ciclo diversificado del colegio en donde existen orientadores que le hacen conocer sus aptitudes y actitudes y por lo tanto su vocación profesional.

En los colegios, institutos y universidades, las secretarías adquieren el grado o título profesional después de un considerable periodo de estudios que encierran largos y complejos contenidos para formar profesionales eficientes.

En el caso de la profesional de secretariado ejecutivo que forma la Universidad Técnica Particular de Loja, se ha considerado una importante cantidad de contenidos científicos y técnicos que hacen de la profesional un elemento eficiente para trabajar en cualquier medio social y cultural que sea requerida.

Estimo que la formación que recibe una secretaria, especialmente a nivel "ejecutivo", debe ser de tipo integral, es decir que abarque todo el fortalecimiento de la personalidad mediante el cultivo de una verdadera educación para el trabajo y para la vida.

Formar a la secretaria comprende desde la expresión corporal para mantener buenas posturas al escribir, al conversar, al atender a las personas que requieren sus servicios, hasta muchas otras áreas que conforman una personalidad profesional e integral que facilite el cumplimiento correcto de sus funciones en cualquier ámbito empresarial que trabaje.

En todo establecimiento formador de secretarias, se otorga preparación científica, cultural y académica que comprende un conjunto de conocimientos de cultura general para ubicarlas en un nivel científico-cultural y social respetable ante la empresa y el público.

En un orden semejante al que expongo es como deben prepararse las secretarias en todas las instituciones que realizan esta formación, tal como lo hace la Universidad Técnica Particular de Loja.

El profesionalismo del secretariado se incrementa en la medida en que la persona graduada desempeñe sus funciones, puesto que, es en la práctica en donde se fortalecen los conocimientos y se afianzan los hábitos.

En la formación profesional de la secretaria es lógico que no se queda de lado su cultura general y científica, pues a través de un bien organizado programa de estudios se incrementan sus conocimientos, capaz de

que ninguna profesional desconozca nada que pueda restarle imagen ante sus jefes o usuarios. En otros términos, la secretaria estructurará su imagen profesional para que sea respetable y eficiente.

La formación académica comprende un periodo considerable de estudios superiores que ofrecen a las secretarias conocimientos amplios sobre el cumplimiento de su función en consonancia con el nivel científico y tecnológico del momento.

Integran la formación de las secretarias ejecutivas las buenas relaciones humanas que constituyen un aspecto fundamental para establecer su interrelación con los jefes del departamento o institución donde prestan servicios. De igual manera las relaciones humanas se establecen con sus compañeros de trabajo y con los usuarios, pues es necesario que las personas que requieren los servicios en una oficina, reciban un buen trato y también que la secretaria sea bien tratada, pero todo el proceso de comunicación depende de la calidad profesional de ella.

Para la formación de la ética profesional, la secretaria en su capacitación integral recibe una verdadera delimitación de lo que es su conciencia respecto de la profesión, es decir, en relación con los documentos que estarán siempre a su responsabilidad. Es

debido a la falta de ética profesional de las secretarías que se producen alteraciones en los documentos de rutina que manejan, requiriendo por lo mismo que las secretarías ejecutivas adquieran una conciencia ético profesional que sea insobornable en toda la extensión de la palabra. La calidad ética se deriva de la atracción vocacional de la secretaria hacia su profesión.

En la formación de la profesional del secretariado es necesario coordinar con verdadero acierto la teoría con la práctica, a fin de que las postulantes en el menor tiempo posible tomen contacto con lo que es su trabajo y que cuando entren a desempeñar una función de su exclusiva responsabilidad no tengan tropiezos.

En otros términos la secretaria profesional, es una persona que se encuentra altamente preparada para ejercer su función sin influencias extrañas de ninguna índole. A ello se debe el calificativo de profesional y se considera que las que no han realizado estudios de especialidad, no son profesionales. Existen personas que a pesar de no tener el título superior de secretariado se encuentran en muy buenas posiciones desempeñando la función de tales.

La evolución en la formación profesional de las secretarías se está dando naturalmente en los establecimientos de nuestra ciudad que se dedican a la

profesionalización académica de secretarias hábiles para trabajar con eficiencia en todo establecimiento que las requiera.

### 1.3. IMPORTANCIA SOCIAL Y PROFESIONAL DE LA SECRETARIA

La secretaria es una profesional en el consenso de las actividades sociales, profesionales, laborales, económicas y otras que realiza la sociedad en su conjunto para una supervivencia armónica y digna.

Es recomendable que la formación de las secretarias, ya sea a nivel de colegios, institutos o universidades, se imparta en función progresiva como en todas las ciencias humanas, combinando diariamente con la técnica que exige el desarrollo actual de la tecnología; por ejemplo, al momento, no puede considerarse con buena formación profesional a una secretaria que no sepa manejar varios programas de computación que le faciliten cumplir con mayor agilidad los trabajos a ella encomendados.

Socialmente la secretaria reviste una importancia invaluable toda vez que las buenas relaciones con sus jefes, con la empresa y con los usuarios pueden viabilizar el trabajo más complejo que se deba efectuar. Es indispensable que las relaciones sociales de la

secretaría sean muy cordiales y equitativas para todas las personas. El peor error que pueden cometer las secretarías es la discriminación social de las personas o la mala educación para con determinados individuos. Una actitud descomedida en la comunicación, le atrae aversión y desprecio por parte de quienes son discriminados.

"Además por el complejo entramado de relaciones humanas existentes en toda sociedad, en esta profesión son necesarias otras cualidades humanas y éticas, como son:

- \* Discreción.
- \* Responsabilidad.
- \* Lealtad.
- \* Capacidad de trabajo y organización.
- \* Sentido común.
- \* Iniciativa.
- \* Adaptabilidad.
- \* Eficacia.
- \* Dinamismo.
- \* Facilidad de asimilación.
- \* Tacto.
- \* Dotes de psicología.
- \* Tenacidad.
- \* Ser merecedora de confianza.
- \* Pulcritud.

Para conseguir ser una perfecta profesional, no basta con que la secretaria cuente con las cualidades humanas y técnicas referidas; ha de presentar en todo momento un buen aspecto, y en consecuencia, tiene que saber cuidar su imagen, adecuando su aspecto físico y su indumentaria a la función que realice.

La secretaria no tiene que considerarse insustituible (nadie lo es), y ello implica hacer el uso adecuado de la información de que dispone y organizar las cosas de modo que sea sustituida eficazmente durante el tiempo que se encuentre fuera de la oficina.

Tiene que hacer gala de gran eficacia y tener un claro sentido de las prioridades profesionales. No acaparará ninguna tarea, antes al contrario:

sabrá hacerse ayudar y colaborará con sus compañeros de trabajo.

Un buen rendimiento del trabajo administrativo está relacionado también con algunos detalles de las instalaciones, tanto desde el punto de vista de la organización de los equipos como de las características ambientales donde se encuentren los trabajadores de la empresa"6.

Estas líneas demuestran una síntesis de la importancia profesional de la secretaria que es vital para el funcionamiento normal de la empresa, en la cual ella no puede considerarse irremplazable, sino más bien con profundo sentido de responsabilidad mantener su oficina en tal ordenamiento que en un momento dado pueda ser sustituida por alguna compañera sin que se altere la eficiencia del trabajo.

Como se puede apreciar con facilidad, la secretaria es una profesional clave en la empresa, cuya ausencia causa graves molestias y alteraciones en el desarrollo normal del trabajo y en la eficiencia del mismo, demostrando de esta manera la importancia clave de la secretaria dentro de toda empresa. Esta calidad de importancia superior en el aspecto social y profesional es la que compromete a las secretarías a impulsar siempre su promoción y actualización profesional.

---

6. GISPERT, Carlos, VIDAL, José A. y otros, Op. cit., p. 4 - 5.

#### 1.4. INSTITUCIONES QUE FORMAN LAS SECRETARIAS

La necesidad de secretarias cada vez creciente, ha generado a nivel local, nacional y universal, la necesidad de instituciones que se dediquen ya sea en forma parcial o total a la formación académica de esta clase de profesionales.

Como un nivel básico de opción práctica en el ciclo básico de educación media, en algunos colegios de la ciudad ofrecen la opción de secretariado que no siendo una formación profesional en cambio sí proporciona el incentivo de las jóvenes para que descubran su vocación hacia el secretariado y continúen sus estudios en un establecimiento que se ocupe de profesionalizarlas a nivel de bachillerato, a nivel técnico y a nivel superior.

En el orden por conseguir el desarrollo de esta actividad, han influido poderosamente instituciones educativas como: El Colegio Experimental "Beatriz Cueva de Ayora" con la creación de la especialidad de Secretariado Bilingüe que abrió las puertas de esta profesión a muchas señoritas que obtienen una elevada preparación y son muy bien recibidas en los lugares de trabajo donde pueden ocuparse en forma inmediata gracias a la eficiencia de su formación, además cuenta con el post-bachillerato. Los colegios: Técnico "27 de Febrero"

de sostenimiento estatal; y, Particular "Santa Mariana de Jesús", ofrecen el bachillerato en secretariado. Los Institutos particulares "Sudamericano" y "Los Andes", recién organizados en nuestra ciudad, otorgan tecnologías en Secretariado.

A nivel académico, desde siempre ha existido la preocupación de muchas universidades e institutos técnicos, habiendo incrementado esta especialidad en función de las necesidades reales de que las secretarias sean profesionales con elevada especialización que les permita ubicarse eficientemente en el momento actual del desarrollo científico y tecnológico.

En la ciudad de Loja los establecimientos educativos se han preocupado mucho desde hace largo tiempo por ofrecer a las señoritas aspirantes a secretarias una formación académica necesaria para poder obtener trabajo en un medio donde el requerimiento es cada vez más creciente.

También parece que las instituciones educativas que le han dedicado esfuerzos a la carrera de secretariado lo han hecho impulsadas por la expectativa de que la ciudad necesita una gran cantidad de profesionales en Secretariado Ejecutivo en vista de su crecimiento empresarial.

Posteriormente la Universidad Técnica Particular de Loja crea su "Escuela de Secretariado Ejecutivo", para

recibir en su seno a las señoritas bachilleres que deseen optar por el más alto grado en esta rama, obteniendo muy buena acogida, capaz que ha entregado ya a la sociedad algunas promociones de secretarias que se encuentran desempeñando cargos de mucha importancia en instituciones públicas y privadas de la ciudad de Loja y en otras del país. La Escuela de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica Particular de Loja ha ofrecido una magnífica alternativa de profesionalización a las señoritas bachilleres, pues la preparación académica que ofrece ayuda a las secretarias a prestar servicios muy eficientes en cualquiera de las áreas que corresponden a su especialidad, pues son profesionales con un alto nivel académico acorde con el desarrollo moderno de la humanidad.

#### **1.5. IMPORTANCIA DE LA VOCACION EN LA SECRETARIA**

Desde los anales de la psicología, se ha insistido en las diferencias individuales de una persona a otra, así como de aptitudes e intereses predominantes, llegando a la conclusión científica que las personas requieren por lo menos de rudimentos, aptitudes e intereses especiales para que puedan ejercer con eficiencia una determinada actividad como profesión. Al predominio de aptitudes e intereses por determinada actividad es lo que se ha englobado en el término vocación.

"Vocación. (Del latín vocatio, llamamiento).

Tradicionalmente vocación implica la idea de llamada, especialmente referido al ámbito profesional y a la toma de estado. En sentido amplio, por vocación se hace referencia a la inclinación o afición predominante, con tendencia a la permanencia y estabilidad. En sentido restrictivo, la vocación implica la conjunción de aptitudes, intereses y actividad, tipificando un género o modo de vida. Es un proyecto operativo de realización vital.

La literatura pedagógica y psicológica tradicional, con marcado acento teórico, filosófico y moral, deja paso en las últimas décadas a planteamientos genéticos, experimentales (factoriales), evolutivos y sociológicos.

Las teorías vocacionales más relevantes se pueden tipificar en:

- a) Teorías que la hacen depender de la personalidad, en las que el énfasis se sitúa en torno a los periodos del proceso.
- b) Referidas a la autorrealización, fundamentadas en el concepto de sí mismo, y en patrones ocupacionales, insistiendo también en periodos de ajuste y en conductas de autosatisfacción.
- c) Teorías psicoanalíticas, que enfatizan la normativa de satisfacción, cuya génesis se inicia y consolida en los primeros años de vida.
- d) Teorías de base sociológica, para los que la vocación viene determinada por factores externos (sociales) al sujeto (por ejemplo, clase social, status familiar, profesiones del entorno, etc.).
- e) Teorías eclécticas, referidas a la interdependencia desarrollo personal-estructura del medio.

El problema vocacional es central en orientación escolar y profesional, y su complejidad, por incidencia de múltiples dimensiones (aptitudes, intereses, marco sociocultural, mercado ocupacional, información, etc.), es manifiesta<sup>7</sup>.

---

7. SANCHEZ, Sergio, Las ciencias de la educación, Madrid, Edit. Diagonal Santillana, 1997, ps. 1425 - 1426.

Es indiscutible la necesidad de que las aspirantes a secretarias y las profesionales, se encuentren alentadas por un sentimiento vocacional para ejercer tales funciones. Es fundamental la vocación para ser secretaria, porque ésta incluye la afición y el buen gusto para ejecutar la actividad elegida, sin lo cual, las obligaciones se tornan forzadas, estériles de las aptitudes humanas que requieren.

No importa la teoría que se elija para determinar la vocación, lo que nos interesa es que una profesión tan compleja, de connotaciones sociales y humanas como es el secretariado no se debe optar en ausencia total de la vocación. Es necesario que por lo menos haya una afición profunda aunque no exista todo el conjunto de aptitudes e intereses necesarios para alcanzar la perfección.

"Sean cuales fueran las tareas específicas que la secretaria deba realizar, y aunque muchas de ellas puedan parecer mecánicas o rutinarias, no puede pasarse por alto la importancia de la posición que ocupa en el organigrama de la empresa.

Por ello, en la secretaria no sólo se valora la aptitud para el desempeño de las funciones propias de su cargo, sino también, y especialmente, la idoneidad de su perfil psicológico"<sup>8</sup>.

La selección vocacional de quienes deben profesionalizarse como secretarias, es parte del currículo de los establecimientos formadores de esta

---

8. GISPERT, Carlos, VIDAL, José A. y otros, Op. cit., p. 12.

profesión, cuyas autoridades deben proveerse de personal especializado en orientación vocacional y profesional que dirija responsablemente a las señoritas para que puedan decidir si optan o no por secretariado. Esta medida no sólo que elevará el nivel profesional, sino que evitará muchas frustraciones orientando a tiempo a las aspirantes.

La vocación es dote indispensable para que las secretarias puedan ejercer su profesión con eficiencia, debido especialmente a que requiere muchos atributos axiológicos para ser una profesional eficiente. Cuando no hay vocación es preferible que las aspirantes opten por otra profesión.

#### **1.6. NIVEL ACADÉMICO Y EXPERIENCIA PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS**

El nivel académico de las secretarias profesionales, hace referencia a los estudios realizados, los mismos que pueden ser a nivel de bachillerato, tecnología y licenciatura que los otorgan los colegios, institutos y universidades, respectivamente.

En nuestro medio se pueden determinar las Secretarias Ejecutivas Bilingües y las licenciadas en Secretariado Ejecutivo que reciben formación en la Universidad Técnica Particular de Loja tanto en su modalidad clásica como a distancia.

La experiencia es otro aspecto fundamental de la formación profesional, pues en lo general, a través de ésta se adquieren y perfeccionan muchas destrezas que no fueron estimuladas durante los estudios teóricos para obtener un título profesional.

Cuando la experiencia es bien aprovechada, se convierte en una escuela objetiva de mejoramiento. De allí la importancia de la experiencia que adquieran las profesionales del secretariado y la necesidad de fortalecer la experiencia con frecuentes seminarios de mejoramiento y actualización profesional.

En lo posterior podremos destacar con mayor relieve la importancia de la experiencia profesional de las secretarías que trabajan en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja, motivo del presente trabajo, pues mediante la investigación de campo obtendré datos reales sobre este aspecto.

**C a p í t u l o   2**

**IMPORTANCIA DE UN PARADIGMA  
EN EL ROL PERFECTO DE LA  
SECRETARIA**

## CONTENIDO DEL CAPITULO

### 2. IMPORTANCIA DE UN PARADIGMA EN EL ROL PERFECTO DE LA SECRETARIA

- 2.1. Conceptos de paradigma y rol.
- 2.2. Importancia de un paradigma en la formación profesional.
- 2.3. Los roles, inter-roles e intraroles que cumple la secretaria.
- 2.4. Una concepción más profesional del rol.
- 2.5. Interrelación entre un paradigma profesional y los roles.
- 2.6. El comportamiento general de la secretaria como un gran rol profesional.
- 2.7. Influencia del paradigma de la secretaria en el trabajo profesional.
- 2.8. Incidencia del nivel académico en la acción profesional de las secretarias.

## **2. IMPORTANCIA DE UN PARADIGMA EN EL ROL PERFECTO DE LA SECRETARIA**

El objetivo fundamental del presente trabajo es la presentación del paradigma de la secretaria y por tanto vale la pena introducir definiciones sobre este término, así como al rol que cumple la secretaria en cualquier trabajo que ejecute.

### **2.1. CONCEPTOS DE PARADIGMA Y ROL**

"Paradigma. (Del griego parádeigma, ejemplo, modelo.)

El concepto de paradigma fue introducido por T.S. Kuhn en el ámbito de la teoría de la ciencia para clarificar la eterna polémica sobre lo científico.

En sentido amplio, es un marco teórico-sustantivo en el que se desarrolla la ciencia y es comúnmente aceptado como vía de investigación.

En sentido restringido, todo descubrimiento y/o teoría que no tiene precedentes, se impone durante un tiempo y abre gran cantidad de interrogantes para ser contestados.

Así, una ciencia basará su investigación en dicho paradigma buscando en todo momento producirle cambios que pueden derivar en la revolución científica; es decir, el cambio de un paradigma por otro.

Al tener la ciencia este carácter paradigmático dejaría de ser puramente acumulativa, permitiendo la evolución, ya que el paradigma sería común a

toda la comunidad científica.

Funciones del paradigma:

- a) poner de manifiesto los principales problemas sobre los que se ha de profundizar;
- b) contrastar los temas con la realidad evaluando todo el proceso de investigación.

Características del paradigma:

- optimización,
- coherencia,
- estabilidad,
- constante posibilidad de transformación,
- posibilidad de relación con otros campos"<sup>9</sup>.

El concepto anterior, nos facilita la comprensión sobre la extensión que implica un paradigma en lo que se relaciona a la elaboración de la ciencia y en su desarrollo cronológico. En la formación de las secretarías, es muy natural que existe la necesidad de establecer un paradigma acorde con las necesidades actuales de la sociedad.

El paradigma incluye naturalmente también la imagen personal de la secretaria, o sea su perfil profesional que debe ser perfectamente acorde con el medio que la rodea, adecuándose a todos los niveles sociales, políticos y económicos de la sociedad para la cual trabaja.

---

9. ROSENTAL, Miguel, Diccionario filosófico, México, Edit. Porrúa, 1997, p. 1086.

Teniendo en cuenta que el paradigma equivale al modelo perfecto que llega a la cumbre de la excelencia. Señalaré los aspectos y cualidades fundamentales que deben adornar al paradigma de la secretaria ideal.

En lo que concierne a la función de la secretaria:

- La secretaria ha de ser la asistente perfecta de su jefe, tratando de responder a la confianza que él le brinde.
- Las responsabilidades serán diferentes entre una función y otra, lo interesante es que las cumpla a la perfección.

En la formación profesional ha de alcanzar.

- Dominio de las técnicas de archivo y comunicación; y, manejo correcto de varios programas de computación.
- Una elevada cultura general, mediante la capacitación permanente para ampliar conocimientos profesionales y complementarios.
- Tener dominio por lo menos del idioma inglés que le facilite las relaciones con extranjeros.
- En lo posible hablar e interpretar otros idiomas que le faciliten ampliar su campo de trabajo hacia el exterior.

En la organización del trabajo debe saber realizar eficientemente:

- Trabajos taquigráficos, mecanográficos, organización y supervisión, además de poner en perfecto orden el archivo.
- Operacionalizar las comunicaciones dentro y fuera de la empresa. Es decir atender con solicitud los documentos que debe cursar a personal de la misma empresa, como aquellos que se necesita enviar a otras instituciones o personas que tienen relaciones con la empresa donde trabaja.

En los sistemas de comunicación.

- La secretaria debe ser pulcra, tímida y prudente en la comunicación oral, en presencia o telefónica.
- En la comunicación escrita no ha de permitir jamás el descuido en la presentación, redacción y mensaje, pues que a través de la comunicación se descubre la calidad de las personas.

Son condiciones básicas de la secretaria:

- Discreción y prudencia en el manejo de toda la información empresarial o de la oficina en que trabaja.

- Desempeñar sus funciones con exactitud y precisión, además de saber anticiparse siempre a los acontecimientos.

Sin subestimar lo dicho, la secretaria debe cultivarse en torno a ciertos principios que la convierten en el paradigma de sus compañeras de trabajo.

#### Principios de carácter general:

**DIGNIDAD.** La secretaria debe abstenerse de todo comportamiento que suponga infracción o descrédito y desenvolverse en el ejercicio de su profesión con honor y dignidad.

**INTEGRIDAD.** Debe actuar con honradez, lealtad y buena fe.

**SECRETO PROFESIONAL.** Debe observar estrictamente el principio de confidencialidad en los hechos y noticias que conozca por razones del ejercicio de su profesión.

#### Obligaciones profesionales específicas.

##### Del secreto profesional:

- Además de ser un deber, observar el secreto profesional es un derecho que ampara el ejercicio de la profesión de secretaria, sin olvidar que existen leyes que lo protegen.

En cuanto a sus compañeros:

- La secretaria debe abstenerse de entrar en competencia desleal con sus compañeros.
- La discreción en sus relaciones laborales es indispensable para mantener la armonía con sus compañeros de trabajo.
- No debe olvidar de prestar su colaboración a sus compañeros cuando la requieran, sin establecer discriminación.

En lo que se refiere a la empresa:

- La secretaria debe estar dispuesta a sacrificarse por su empresa y el cumplimiento de los objetivos.
- Debe dar todo su aporte para el cumplimiento oportuno de los objetivos empresariales, no descuidando que es parte de su rol profesional ser abnegada por su empresa.

Respecto de su profesión, la secretaria:

- Debe cultivar aptitudes y enriquecer el conocimiento que la elevará cada vez más.
- Mantener su reputación de persona honesta y digna del respeto de los demás.
- No ha de pedir favores especiales a sus jefes, mayormente en relación a su eficiencia.

- Debe ser consciente que forma parte de un grupo de personas a quienes debe darles honra y respeto.
- Ha de cuidar su presencia física, enriqueciéndola con un buen régimen alimenticio que la mantenga saludable.
- Ha de ser pulcra y elegante, sin exageraciones extravagantes.
- Ha de tratar siempre a las personas con cordialidad y si es posible con dulzura, mientras más femenina sea tendrá más admiración y respeto de sus semejantes.
- El vestuario de la secretaria debe ser bien proporcionado a su cuerpo, sencillo y adecuado al trabajo.

Con todos los atributos expuestos, la secretaria se convierte en un paradigma para sus compañeras, al cual deben imitar para alcanzar la excelencia.

"Rol. En sociología, el concepto de rol es fundamentalmente en los enfoques funcionalistas y en el interaccionismo simbólico.

R. Dahrendorf distingue dos tipos de definiciones de rol: una, propiamente sociológica, que se encuentra en autores como T. Parsons, R.K. Merton o G.C. Homans, considera al rol como un conjunto de expectativas de comportamiento exigidas a los que ocupan una posición social determinada. En otros términos, toda posición social o status (profesor, padre de familia, militar...) tiene asignadas un conjunto de reglas o normas que prescriben cómo debe actuar el ocupante de la posición. Este conjunto es el rol o papel.

Otra definición más propia de la psicología social, pero que se encuentra también en sociología, se centra en el conjunto de comportamientos

que caracterizan a los ocupantes de las posiciones sociales y, de ahí, a las regularidades que pueden observarse de hechos en sus comportamientos.

Entre las cuestiones generales de la teoría de los roles se pueden señalar, siguiendo a R. Dahrendorf, las siguientes:

1) Quien define el contenido de los roles, es decir, las normas o expectativas. En principio, la sociedad, pero, más concretamente, los grupos con los que una persona tiene una relación necesaria en virtud de una de sus posiciones sociales.

2) Cómo se hacen para el individuo. Fundamentalmente, a través de las sanciones, positivas o negativas (más o menos intensa), que aplican las agencias de control social.

3) Cómo las prescripciones sociales, que inicialmente son exteriores al individuo, llegan a formar la base de su comportamiento. La respuesta es, fundamentalmente, a través del proceso de socialización. Así, el concepto de rol es importante para explicar la conexión entre el individuo (su identidad social), la sociedad (estructura social) y la cultura.

La importancia de los roles deriva de su papel en la regulación de la conducta social, que permite predecir las acciones de los demás y ajustar nuestro comportamiento al suyo. Son, en este sentido, la base de la interacción social.

Sin embargo, los roles no prescriben todo el comportamiento del individuo. Hay un margen de libertad, entre otras razones porque hay aspectos no prescritos y porque las normas se formulan a menudo en términos negativos más que positivos. Es posible, además, mantener una distancia al rol, liberarse de parte de sus demandas y explotar las posibilidades de improvisación que ofrece.

Por otra parte, el individuo puede enfrentarse a conflictos de rol. Los conflictos son inter-roles cuando tienen que ejecutarse a la vez dos o más incompatibles, e intra-rol cuando en el mismo rol hay que hacer frente a expectativas contradictorias<sup>10</sup>.

---

10. SANCHEZ, Sergio, Las ciencias de la educación, Barcelona, Edit. Diagonal Santillana, 1997, ps. 1284-1285.

En términos personales, el rol que corresponde a las secretarias, involucra una serie de obligaciones que debe cumplir en todo su complejo trabajo. Ya se consideren o no en el manual de funciones, los roles e inter-roles se multiplican de acuerdo a muchos requerimientos institucionales que en muchos casos no se encuentran planificados.

Debido a la importancia del rol general que cumple la secretaria al interior y exterior de una institución, es que en sus funciones se darán con frecuencia muchos inter-roles e intraroles que intervienen en el desarrollo del trabajo que modernamente se ha tornado muy amplio y que exige de la secretaria una preparación de carácter universal para poder cumplir con el extenso rol que le ha asignado la empresa, ya sea pública o privada.

El fiel cumplimiento del rol por la secretaria ha traído consigo la necesidad de una formación profesional muy responsable, cuestión que a la vez implica la existencia de un paradigma moderno del nivel que deben alcanzar estas profesionales.

Para obtener información del campo de investigación sobre el paradigma, les pedí información a las secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Sobre las concepciones de paradigma, las secretarías encuestadas, en un 23,53%, emiten un concepto erróneo del paradigma, el 47,06% dan una definición cercana a la verdad y el 29,41% indican una definición aceptable. De lo expuesto, podemos afirmar que las secretarías encuestadas no poseen una concepción clara del término paradigma. Sin embargo hay ideas vagas que necesitan profundizarse para facilitar el entendimiento total del término y poder fijarse en un paradigma digno de ser tal.

Sobre la concepción propia de lo que es el rol, las secretarías expusieron en sus propias palabras: El papel que cumple frente a cualquier actividad, en un 23,53%. Desempeño correcto de las funciones encomendadas o adquiridas, el 29,41%. Cargo o actividad que desempeña una persona un 17,65. Función que adopta cuando se debe cumplir con un cargo contesta el 11,76. Es el cargo que desempeña en una empresa, el 11,76. Es una función responde el 5,88%.

Aunque no dan las secretarías un concepto de profunda filosofía sobre el rol, todas se acercan a definirlo y por otra parte en sus respuestas demuestran entendimiento de lo que la palabra implica, siendo por lo tanto asequible el cumplimiento del rol que ellas han adquirido.

## 2.2. IMPORTANCIA DE UN PARADIGMA EN LA FORMACION PROFESIONAL

Sobre la importancia que dan al paradigma las secretarías encuestadas, se encuentra en las siguientes líneas un breve comentario apoyado en la respuesta a la encuesta aplicada.

El paradigma profesional, constituye el ejemplo de la perfección que pretende alcanzar la formación profesional de las secretarías y aquellas que se encuentran en funciones, aunque puede darse el caso que no deseen fijarse en paradigmas, sino actuar de acuerdo a criterios formados con anterioridad.

Sobre este aspecto de gran trascendencia profesional, interrogué a las 17 secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja, obteniendo información como la que sigue: Que contemplan un paradigma, lo manifestaron el 58,82% de secretarías encuestadas y el 41,18% restantes indicaron que no tienen un paradigma para su comportamiento profesional.

Sobre las razones que expusieron las secretarías para poseer un paradigma, obtuve la información que sigue:

CUADRO Nº 1. Por qué poseen un paradigma las secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

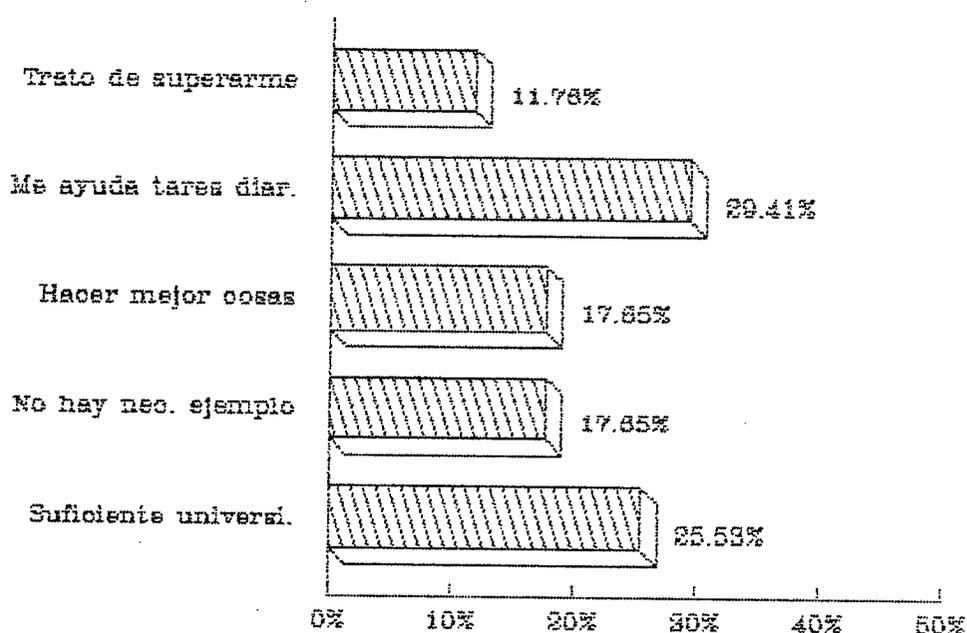
ALTERNATIVAS	f	%
Porque cada día trato de superarme mediante una mejor preparación	2	11,76
Me ayuda a las tareas diarias que realizo	5	29,41
Nos ayuda a comparar y hacer mejor las cosas	3	17,65
De acuerdo a lo que se vivió y toca vivir no hay necesidad de ejemplo	3	17,65
Es suficiente con lo que se aprendió en la universidad	4	23,53
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ELABORACION: La autora.

GRAFICO Nº 1

POR QUE POSEEN UN PARADIGMA



Entre las razones que indican las secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja, para tener un paradigma, predomina la que constituye una ayuda para la ejecución de tareas, lo que afirma el 29,41%, el 17,65 manifiestan que ayuda a comparar y hacer mejor las cosas, el 11,76% porque cada día tratan de superarse y en las que no poseen un paradigma el mayor porcentaje es el 23,53% que afirman que todo lo aprendieron en la universidad y por lo tanto no requieren de paradigma y el 17,65% mencionan, que de acuerdo a lo que se vive no se necesita paradigma.

Tanto las encuestadas que se han fijado en un paradigma para su comportamiento profesional, como en las que no creen en la necesidad de ejemplo, los razonamientos tienen su validez, porque son criterios que merecen respetarse.

### **2.3. LOS ROLES, INTER-ROLES E INTRAROLES QUE CUMPLE LA SECRETARIA**

Los roles, inter-roles e intraroles, comprenden el total de las funciones específicas y complementarias de las secretarias, debiendo tener aptitudes y actitudes para cumplirlos a todos dimensionando la calidad del trabajo que ejecutan.

Las categorías correspondientes a los roles y sus diferentes manifestaciones, se encuentran definidas en el

subtema 2.1. que corresponde al aspecto teórico de este aspecto.

Para un mejor entendimiento del rol y sus implicaciones es menester conocer la comprensión que las secretarías poseen sobre este aspecto.

CUADRO Nº 2. Roles que cumplen las secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

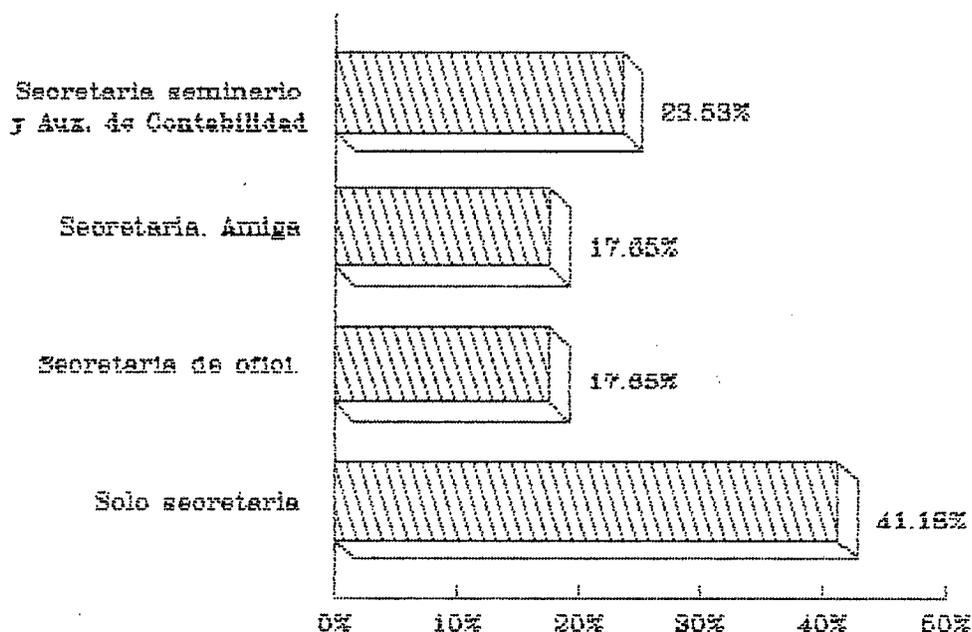
ALTERNATIVAS	f	%
Secretaria de seminario y auxiliar de contabilidad	4	23,53
Secretaria. Amiga	3	17,65
Secretaria de oficina, secretaria de sesiones y profesora	3	17,65
Secretaria	7	41,18
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ELABORACION: La autora.

GRAFICO Nº 2

## ROLES, QUE CUMPLEN LAS SECRETARIAS



De la información recogida, entiendo que el 58,83% de las encuestadas en su función cumplen roles, inter-roles e intraroles, en tanto que el 41,18% se encuentra en el rol de secretaria.

En la respuesta dada por las secretarias encuestadas, se puede apreciar que sí conocen sobre los roles que pueden darse en una función y demuestran cuán complejo es el trabajo que ejecutan.

#### 2.4. UNA CONCEPCION MAS PROFESIONAL DEL ROL

En la ejecución de las actividades profesionales, el rol se amplía mucho en concordancia con

las funciones que dentro de la institución le asignan a un trabajador cualquiera. En el caso de las secretarías, el rol se multiplica.

Por la importancia de la familiarización de las secretarías con el rol, pedí el criterio a las encuestadas.

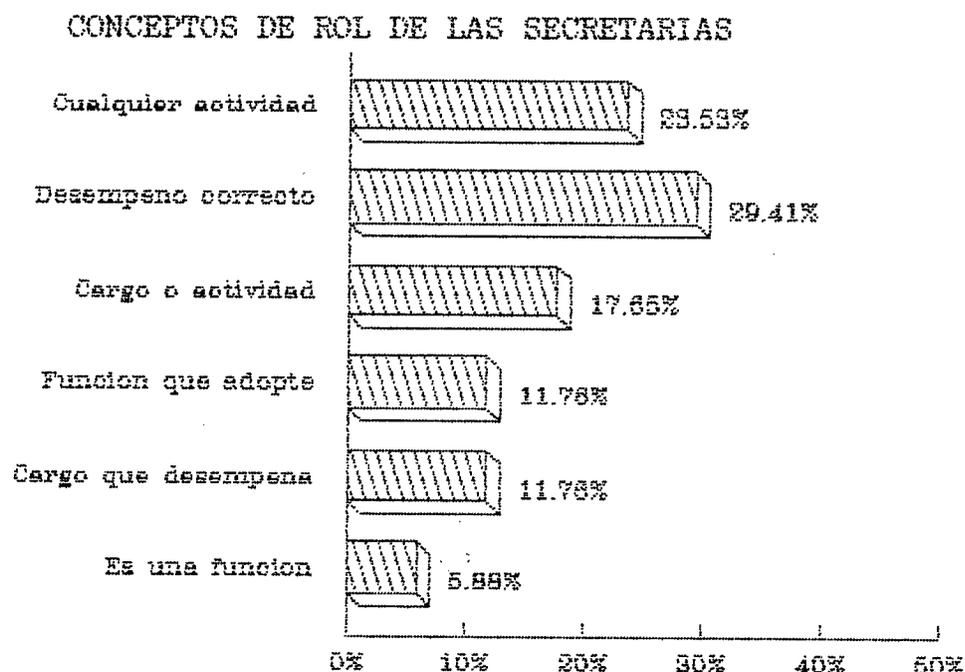
CUADRO Nº 3. Conceptos de rol de las secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ALTERNATIVAS	f	%
El papel que cumple frente a cualquier actividad	4	23,53
Desempeño correcto de las funciones encomendadas o adquiridas	5	29,41
Cargo o actividad que desempeña una persona	3	17,65
Función que adopta cuando se debe cumplir con un trabajo.	2	11,76
Es el cargo que desempeña en una empresa	2	11,76
Es una función	1	5,88
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ELABORACION: La autora.

GRAFICO Nº 3.



En general, puedo decir que todos los conceptos anotados por las secretarias son aceptables porque todos apuntan hacia la función que cumplen las personas, aunque el rol se puede considerar como una acción mucho más amplia y compleja. La idea que proporcionan las encuestadas con sus respuestas es que si saben lo que es el rol, y por lo tanto también reconocen el rol que deben cumplir y lo realizan con responsabilidad.

Profesionalmente se considera al rol en un sentido muy amplio, es decir, que incluye todas las funciones y obligaciones que debe desempeñar la secretaria en una empresa, tomando en cuenta también las funciones complementarias que le han sido encomendadas.

## 2.5. INTERRELACION ENTRE UN PARADIGMA PROFESIONAL Y LOS ROLES

Se entiende que la existencia de un paradigma profesional, se convierte en una serie de normas que la secretaria ha de observar para enrumbar con acierto ejemplar sus actividades, influyendo por lo tanto con su paradigma de comportamiento en la eficiencia con que ejecute cada rol que se le ha encomendado en sus funciones.

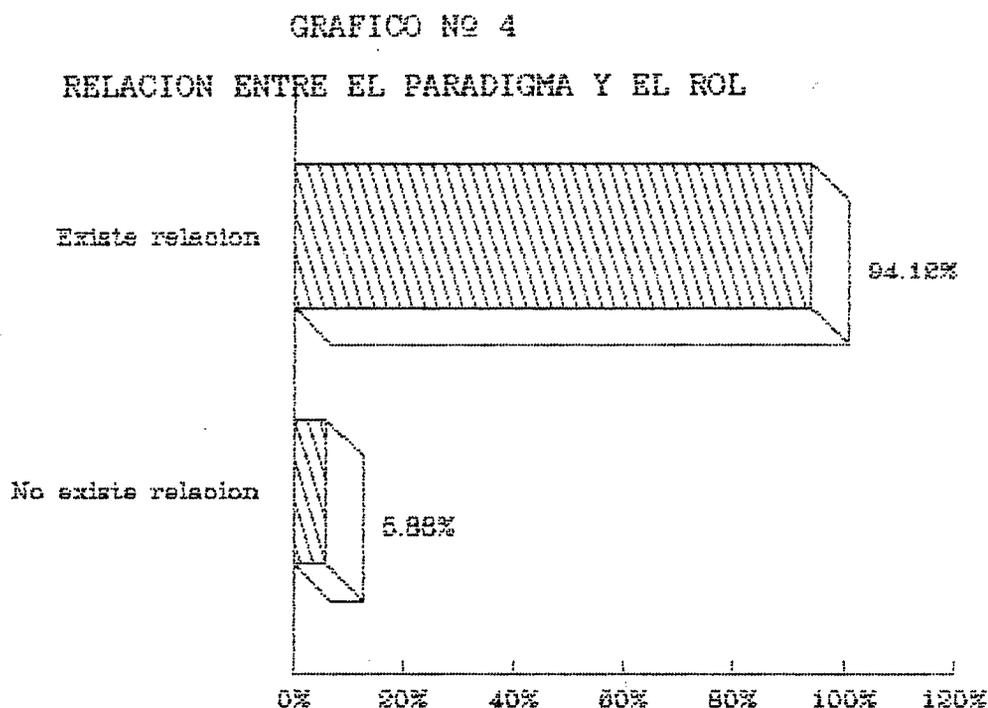
Sobre la interrelación entre el paradigma y el rol, las encuestadas manifestaron:

CUADRO Nº 4. Relación entre un paradigma profesional y el rol que cumplen las secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ALTERNATIVAS	f	%
Existe relación?	16	94,12
No existe relación?	1	5,88
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ELABORACION: La autora.



El 94,12% de las secretarias encuestadas manifiestan que si existe relación entre el paradigma de su profesión y el rol que cumplen, y el 5,88% expresa que no se produce tal relación.

Personalmente, considero que la interrelación entre el paradigma y el rol que cumplen las secretarias es un suceso natural que se realiza, debido a que, de acuerdo a la calidad de la profesional, se le asignan más o menos roles, al mismo tiempo que su calidad profesional la capacita para cumplir con eficiencia todos los roles que le señalen en la institución donde trabaja.

## 2.6. EL COMPORTAMIENTO GENERAL DE LA SECRETARIA COMO UN GRAN ROL PROFESIONAL

El gran rol, el que encierra todo el trabajo de las secretarias es lo que denominamos comportamiento, pues, este término encierra toda la personalidad de la secretaria, la misma que puede ser magnífica o también estar alterada por defectos que restan imagen profesional.

Es importante utilizar una definición conceptual que afiance lo concerniente al comportamiento personal como el rol total de la secretaria.

"Comportamiento. Actividad global de un organismo, considerada únicamente en sus manifestaciones objetivas, que pueden ser sometidas a un examen sistemático y a mediciones con procedimientos directos"<sup>12</sup>.

En el presente contexto, estoy empleando al comportamiento como la acción total de la secretaria que consecuentemente incluye los roles, inter-roles e intraroles que cumple en el trabajo cotidiano de la institución a la cual sirve.

Sobre lo que concierne al comportamiento, pregunté a las secretarias.

---

12. MERANI, Alberto, Compendio de la ciencia de la educación, Edit. Grijalbo, México, 1994, p. 37.

CUADRO Nº 5. Calidad del comportamiento de las secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja como un gran rol profesional.

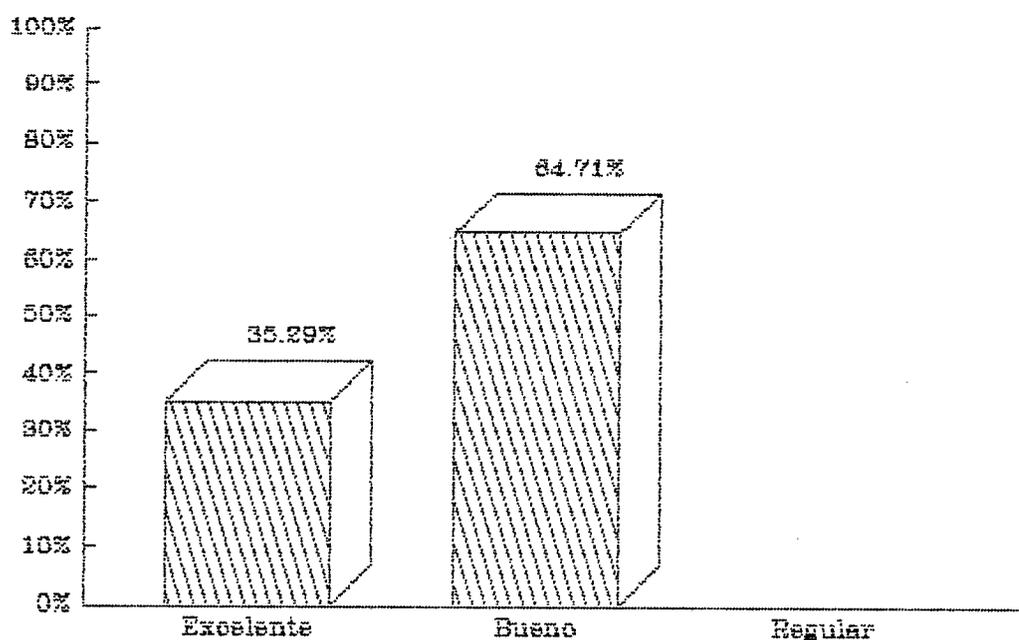
ALTERNATIVAS	f	%
Excelente	6	35,29
Bueno	11	64,71
Regular	0	0
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ELABORACION: La autora.

GRAFICO Nº 5

CALIDAD DEL COMPORTAMIENTO DE LAS SECRETARIAS



El 35,29% de las encuestadas, consideran que su comportamiento global, como el gran rol profesional es excelente, mientras el 64,71%, con más objetividad,

consideran su gran rol como bueno. Esta respuesta nos demuestra que las encuestadas ejercitan su cualidad de la sinceridad, porque reconocen que no alcanzan la excelencia en el comportamiento profesional.

## 2.7. INFLUENCIA DEL PARADIGMA DE LA SECRETARIA EN EL TRABAJO PROFESIONAL

Las profesionales que aspiran llegar a la excelencia en su rol profesional, necesariamente deben fijarse en un paradigma aunque fuera ideal, porque existe la presunción que es imposible alcanzar la excelencia, entonces, por lo menos cada profesional se ha de proporcionar un paradigma de comportamiento que le ayude a ser lo mejor posible en todos sus actos.

Sobre este aspecto que me parece muy trascendente pregunté a las encuestadas:

CUADRO Nº 6. Importancia de la observación de un paradigma en la formación profesional de las secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

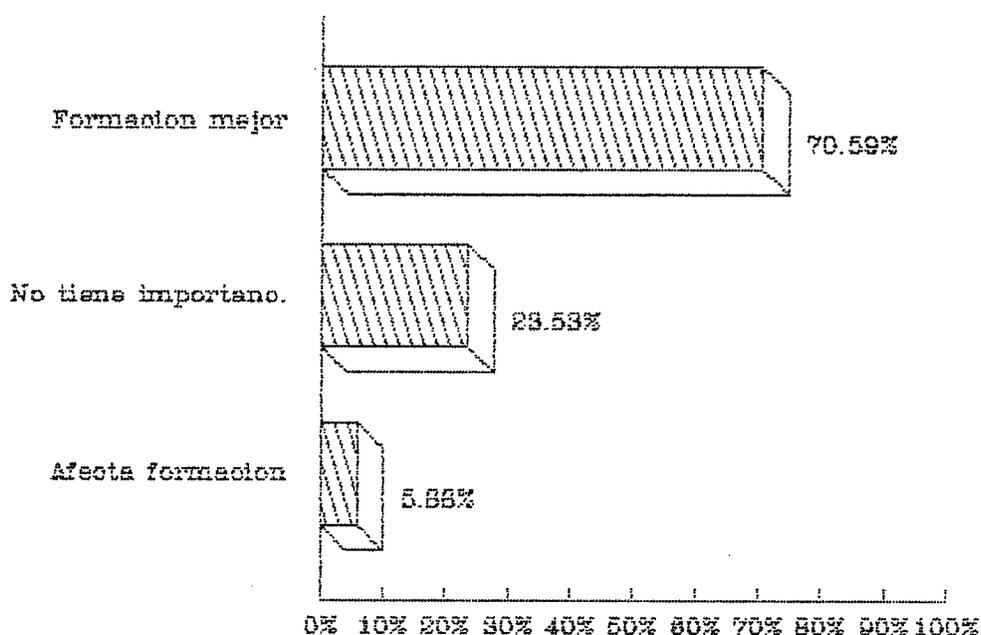
ALTERNATIVAS	f	%
La formación es mejor	12	70,59
No tiene importancia	4	23,53
Afecta la formación	1	5,88
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ELABORACION: La autora.

GRAFICO Nº 6

## OBSERVACION DE UN PARADIGMA PROFESIONAL



El 70,59% de las encuestadas, manifiestan que un paradigma profesional facilita una mejor formación, demostrando que le dan mucha importancia a la observación de dicho ejemplo, el 23,53% piensan que no es importante tener un paradigma para su comportamiento y el 5,88% afirman que la observancia del paradigma afecta la formación profesional.

Estos criterios me permiten afirmar que la generalidad de las secretarías encuestadas creen que es necesario tener un paradigma para mejorar su calidad profesional y su rol en general en las instituciones donde trabajan.

## 2.8. INCIDENCIA DEL NIVEL ACADÉMICO EN LA ACCIÓN PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS

Debido al desarrollo científico y tecnológico de la humanidad, el nivel académico-profesional presenta cada vez mayor abundancia de conocimientos requeridos por todos los profesionales para laborar en un mundo en crecimiento. Consecuentemente el secretariado se ha convertido en una profesión que exige nivel académico superior para cumplir los requerimientos de la sociedad moderna.

El nivel académico superior de la secretaria es un imperativo para la buena realización de su trabajo, el mismo que necesariamente incide en la calidad de las acciones de las profesionales en cualquier medio e institución donde trabajen. Sobre este aspecto he pedido la opinión de las encuestadas.

CUADRO Nº 7. Nivel de formación académica de las secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

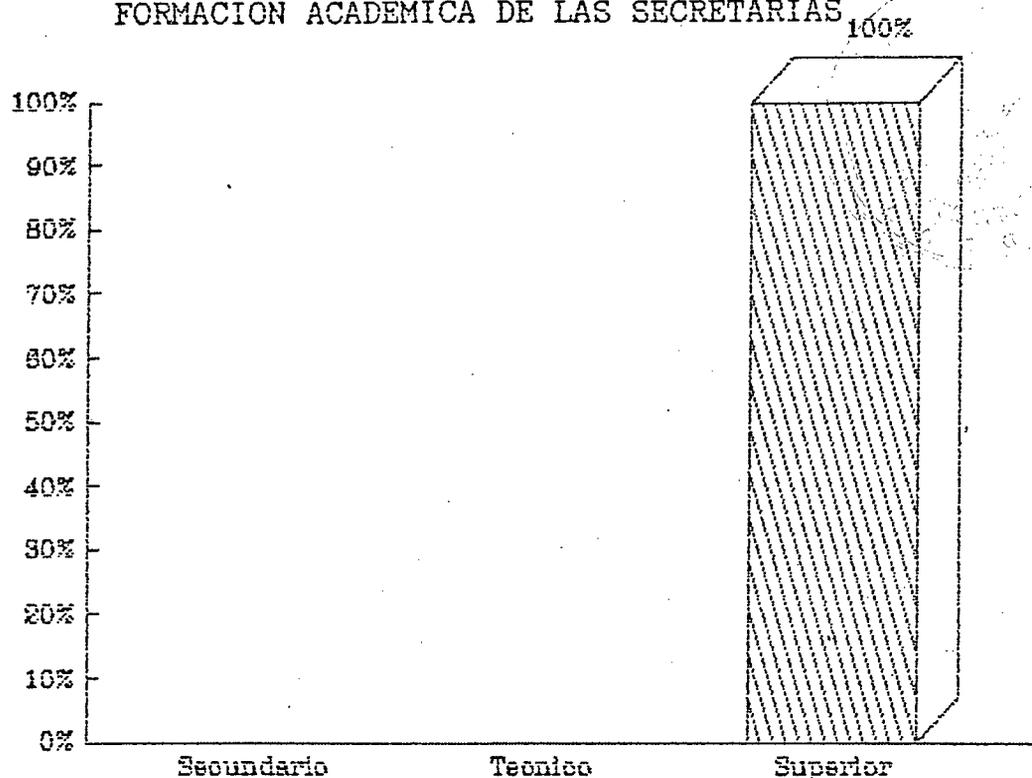
ALTERNATIVAS	f	%
Secundario	0	0
Técnico	0	0
Superior	17	100%
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ELABORACION: La autora.

GRAFICO Nº 7

## FORMACION ACADEMICA DE LAS SECRETARIAS



El 100% de las encuestadas indican que su nivel académico de formación es superior, preparación que garantiza una eficiente labor profesional.

La formación académica profesional de las secretarias influye decisivamente en la calidad del trabajo que ejercen en cualquier función, por lo tanto solicité información al respecto:

CUADRO Nº 8. Influencia del nivel académico en el trabajo profesional de las secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

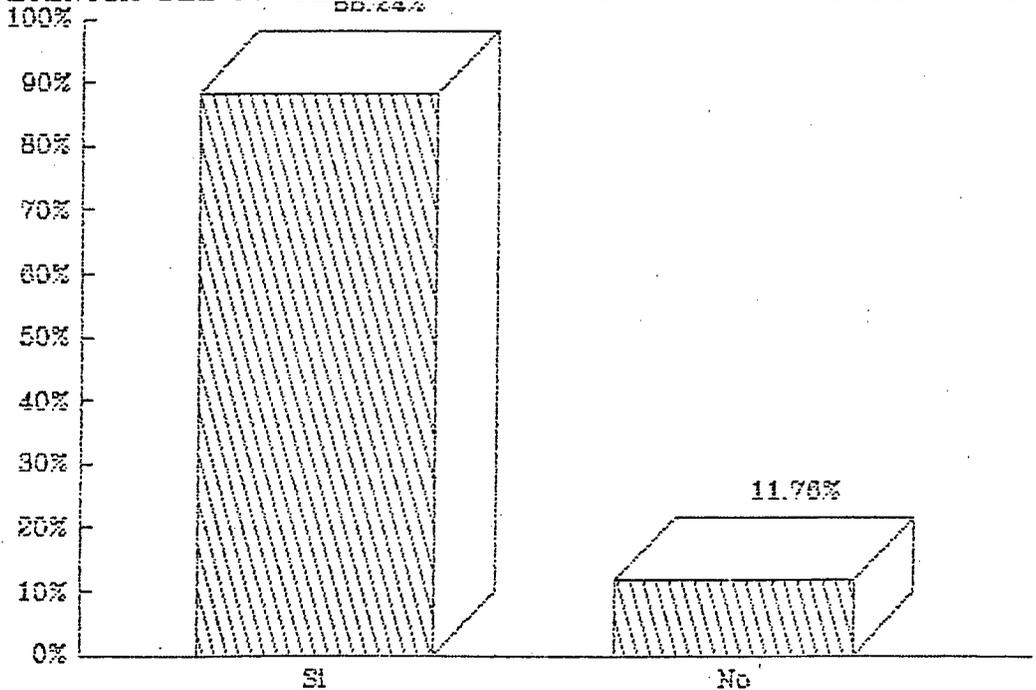
ALTERNATIVAS	f	%
Si	15	88,24
No	2	11,76
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ELABORACION: La autora.

GRAFICO Nº 8

INFLUENCIA DEL NIVEL ACADÉMICO EN EL TRABAJO PROFESIONAL



El 88,24% de las encuestadas consideran que el nivel académico de formación de las secretarías influye decisivamente en la calidad de su trabajo profesional, mientras el 11,76% expresan que no se produce tal

influencia. Personalmente estoy con la mayoría, porque no se puede negar la influencia de la calidad profesional en la eficiencia del trabajo que realizan los profesionales.

La aplicación de esta encuesta me ha permitido demostrar que existe la necesidad de un paradigma para mejorar la calidad del trabajo de las secretarías y elevar la eficiencia de su labor, así como es importante elevar cada vez el nivel académico de estas profesionales para alcanzar la excelencia en el cumplimiento de su rol en la sociedad que las necesita.

**C a p í t u l o    3**

**PROPUESTA DE UN PARADIGMA  
DE SECRETARIA PERFECTA**

## CONTENIDO DEL CAPITULO

3. PROPUESTA DE UN PARADIGMA DE SECRETARIA PERFECTA.
  - 3.1. Necesidad de un paradigma profesional.
  - 3.2. La formación profesional de la secretaria en consideración a un paradigma.
  - 3.3. La vocación como integrante del paradigma de la secretaria.
  - 3.4. El paradigma intelectual.
  - 3.5. El paradigma moral.
  - 3.6. El paradigma físico.
  - 3.7. El paradigma temperamental.
  - 3.8. Virtudes fundamentales que debe practicar.
  - 3.8. Las relaciones humanas en el secretariado.
  - 3.10. El modelo perfecto de secretaria moderna.

### **3. PROPUESTA DE UN PARADIGMA DE SECRETARIA PERFECTA**

En el presente capítulo, estoy dando mi aporte personal al mejoramiento de las secretarias que consiste en la presentación de un paradigma que constituya el modelo al que debe aspirar una secretaria, pues a pesar de que generalmente se diga que es imposible llegar a la perfección, yo creo que sí es posible realizar las actividades con un elevado grado de perfección, requiriendo para tal alcance, de un paradigma que imitar.

#### **3.1. NECESIDAD DE UN PARADIGMA PROFESIONAL**

Todas las profesiones implican una serie justificada de normas y comportamientos que debe observar en forma estricta si desea ubicarse en un sitial de respeto y consideración de sus semejantes.

Los modales tanto personales como profesionales de la secretaria, deben ajustarse a un modelo que presenta la institución que las forma y los requerimientos de los usuarios de sus servicios, una profesional impecable, excelente, es decir un paradigma. Este paradigma, suele

ser como el espejo en el que se mira el profesional para actuar con acierto y precisión.

Nunca se puede tomar como guía un paradigma con defectos, pues la concepción más estricta de este término es la perfección en todos los actos que realizan las personas en el cumplimiento de determinado rol social o profesional.

La necesidad del paradigma es impostergable, porque en base a un modelo, las secretarías aprenderán a actuar hasta que adquieran el hábito que las convierta en nuevos paradigmas, merecedoras de ser imitadas por quienes se inician en las funciones que ellas empezaron alguna vez y cuyo estricto cumplimiento las ha transformado en modelos deseables para las demás.

### **3.2. LA FORMACION PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EN CONSIDERACION A UN PARADIGMA**

Sí se ha de formar secretarías eficientes y capaces de cumplir todas sus funciones con exactitud es preciso que reciban una formación eminentemente práctica afianzada en la imitación de un modelo. Esta imitación debe ser la objetivación de las teorías académicas que llenan el intelecto de las profesionales, especialmente cuando se inician en su acción laboral.

El paradigma es, sobremanera, importante para la formación de las secretarías porque como todos los seres humanos son susceptibles de adquirir las normas que cumple una profesional con atributos dignos de ser emulados.

El paradigma profesional es una necesidad para las secretarías que en ausencia del mismo pueden actuar involuntariamente con errores que afectarán su imagen profesional acarreándole problemas en el desempeño de sus funciones.

Las secretarías, como todo profesional, necesitan fijar un paradigma de comportamiento que por lo menos se aproxime a la perfección, y si cada una de ellas puede lograrlo, se convertirá en nuevo paradigma que ayudará a multiplicar la excelencia profesional.

Frente a un modelo profesional, las secretarías se sienten comprometidas a cumplir de tal manera con sus obligaciones y a base de la ejercitación convierten el trabajo en costumbres que serán en lo posterior su distintivo profesional.

La observación del paradigma le proporciona madurez a la secretaria que en su formación académica sólo recibió una ingente cantidad de teoría que dista mucho de los comportamientos que requiere adoptar en el

ejercicio de su labor. Acción que resulta más ejecutable si tiene frente a ella un modelo que trabaja con responsabilidad e idoneidad en el cumplimiento de todas las funciones a ella encomendadas.

Si la profesional del secretariado se ha fijado en un paradigma de alta eficiencia, en corto tiempo se habrá convertido en excelente, de allí la importancia del paradigma en la formación profesional de la secretaria ejecutiva.

### **3.3. LA VOCACION COMO INTEGRANTE DEL PARADIGMA DE LA SECRETARIA**

A mi criterio, de acuerdo con lo investigado, pienso que la vocación es un llamado esencial a la profesión del secretariado, porque nadie que no posea vocación para ejercer una acción, realiza con agrado las actividades que corresponden a su profesión. Las secretarías que no poseen vocación para tan delicada actividad, carecen de las cualidades necesarias y sobre todo de gusto para ejercer las actividades profesionales.

La vocación como lo manifesté en un capítulo anterior, es ese llamado interior que la persona siente hacia determinada profesión, estado u ocupación, de tal manera que pueden o no tener vocación para secretarías.

En la profesión del secretariado, la persona que

la ejerce se va a encontrar con muchos contratiempos derivados de la complejidad de sus funciones, los mismos que no la asustan cuando tiene una firme vocación profesional. No ocurre igual cuando no existe esa fortaleza espiritual que le da ánimo y aptitud para ejercer bien sus funciones.

Vale la pena tener presente que del llamado vocacional se originan las aptitudes para realizar determinadas actividades, inclusive el temperamento de la persona se forma en relación de sus aspiraciones vocacionales que se convierten en fuente de vigor para emprender estudios académicos y después ejercer su profesión con afán de cumplir sus sueños.

Cuando la secretaria se ha formado al calor de una vocación ferviente que la ayudó a superar todas las dificultades encontradas en su camino de estudiante y profesional, se convierte en una trabajadora digna de ser imitada por sus compañeras de labores, es decir, gracias a la vocación existente se forman los paradigmas excelentes para el secretariado ejecutivo.

#### **3.4. EL PARADIGMA INTELECTUAL**

El aspecto intelectual de una personalidad es indispensable para ejercer una profesión cualquiera, mayormente la de secretaria que precisa de mucha

preparación universal para desenvolverse bien en todo medio social y cultural donde cumple su trabajo.

La calidad intelectual de la secretaria debe estar integrada por una elevada capacidad para captar todo conocimiento y la suficiente vivacidad para optar comportamientos inteligentes frente a todas las personas con quienes debe establecer relaciones sociales o laborales.

El paradigma de la secretaria requiere de una superación intelectual permanente que la alcanza mediante la frecuente lectura e investigación sobre los temas de mayor interés en su campo de trabajo, valiéndose de todos los medios que le ofrece el desarrollo científico y tecnológico. En la actualidad un medio eficiente para enriquecer la capacidad intelectual y que se encuentra en manos de las secretarías es el internet que constituye una fuente segura de información.

### 3.5. EL PARADIGMA MORAL

El componente más necesario en toda persona y en toda profesión es quizá la calidad moral, es decir el conjunto de valores que adornan a los individuos y que los comprometen a optar un comportamiento justo y equitativo en relación a sus semejantes y en función de su profesión y ocupaciones diarias.

En la actual crisis de valores que vive nuestra sociedad, justamente lo que faltan son los paradigmas morales, en cuya ausencia, es preciso formarse un modelo aunque sea ideal, pero propender siempre hacia la perfección que puede proporcionar tranquilidad y eficiencia en el trabajo y en todas las relaciones interpersonales que requiere el ejercicio de una profesión.

"Moral. (Del latín *moralis*, relativo a las costumbres) Aquello que se ajusta al ideal moral o que es bueno. Unido a un sustantivo indica que éste es susceptible de calificación ética, o moral, o que dicha calificación le conviene. Desde este punto de vista se opone a amoral.

Parte de la teología moral. Es ya clásica la división en moral fundamental, que coincide con la expuesta en la acepción filosófica, y moral especial, o aplicación de la moral fundamental de acuerdo con una concepción particular (moral cristiana) o con una área concreta de la vida (moral matrimonial, profesional, etc)"<sup>9</sup>.

Como se manifiesta en el concepto, la moral se refiere a las prácticas de la bondad por los seres humanos, ya sea consigo mismo en lo que se refiere a su persona como en la interrelación con los demás. El estricto respeto para uno mismo y para con los demás, es expresión de bondad, y todo lo que es bueno es moral, lo que es malo es inmoral.

---

9. RODRIGUEZ MARIN, José, Génesis de la moralidad, Valencia, Universidad de Valencia, 1993, p. 73.

En el paradigma de la secretaria, las buenas costumbres han de caracterizar todo lo que haga, sus actos personales han de estar dentro de la moral social o de costumbres establecidas. En su relación tanto profesional como sentimental ha de ser prudente e inteligente. La mujer inescrupulosa de carácter voluptuoso no puede ser un paradigma de moralidad, porque de inmediato se enreda en relaciones clandestinas con sus jefes, con sus compañeros y en fin con todos los hombres que les ofrecen ventajas económicas o de colocación. El paradigma moral de la secretaria no le indica eso, porque se trata de una secretaria perfecta.

"Ética. (Del griego ethikós, de éthos, costumbre, hábito.). La ética se conoce también como filosofía moral, y es el estudio y la disciplina filosófica (según algunos, ciencia) teórico-práctica y normativa que tiene por objeto no sólo la descripción, análisis y fundamentación (aspecto teórico) de los actos humanos en cuanto a su obrar consciente y libre (aspecto práctico), sino también en cuanto a su regulación (aspecto normativo).

El concepto de ética propuesto no es universalmente aceptado y sufre algunos reduccionismos:

- 1) La consideración de la ética como ciencia que se limita simplemente a describir y a sistematizar los actos humanos o de un grupo humano concreto. Tal es la postura del positivismo y del sociologismo.
- 2) La actitud del psicologismo que reduce la ética a la explicación de los actos morales exclusivamente a través de los mecanismos psicológicos.
- 3) Las llamadas éticas materiales de Aristóteles o formales de Kant, según que den prioridad al contenido o la forma respectivamente. Kant y

Sartre radicalizan la corriente formal excluyendo el contenido de la ética y reduciendo ésta a un simple análisis del lenguaje moral.

Además de este cuádruple planteamiento, existen diferentes concepciones y sistemas éticos según la interpretación que se dé a la realidad moral o al acto moral.

Si la moralidad o falta de moralidad de los actos está unida o depende del concepto de fin, se habla de ética teleológica, (como en las concepciones de Aristóteles, los estoicos y Santo Tomás de Aquino); si al deber, ética deontológica (Kant); si únicamente se considera en orden a la acción sin referencia a normas objetivas y universales, ética o moral de situación (existencialismo); si por los resultados del acto humano, tenemos la ética de los sistemas materialistas (K. Marx) y pragmatistas (W. James)"<sup>10</sup>.

Hago mención a la ética por lo que tiene que ver con el tratamiento de la moral, de la cual tienen diferentes concepciones los representantes de todas las corrientes filosóficas existentes, destacándose la gran diferencia de la concepción existencialista que considera a la moral como el cumplimiento fiel de la Ley de Dios, y el otro extremo que son los materialistas, que consideran a la moral como el cumplimiento fiel de la Ley Natural. En todo caso se trata de una concepción de bondad traducida en normas establecidas individual y socialmente.

La ética como ciencia de los valores humanos,

---

10. SANCHEZ, Sergio, Las ciencias de la educación, Edit. Diagonal Santillana, Barcelona, 1997, ps. 6654-6655.

merece ser conocida por las secretarias, quienes para ser perfectas requieren convertirse en practicantes asiduas de una moral inquebrantable.

Si se ha de conocer un paradigma moral perfecto de secretaria, se precisa de elementos humanos con profunda vocación de tal manera que no tengan dificultad en adquirir los hábitos morales necesarios que orienten su acción dentro de las exigencias personales, profesionales y legales.

Para perfilar un paradigma moral de secretaria digno de ser tal, ha de estar adornado con muchas cualidades, que pueden ser innatas o adquiridas pero que pasan a formar parte de una recia y respetable personalidad.

Son cualidades indispensables en la personalidad de la secretaria perfecta:

**DISCRECIÓN.** Que la capacita para extremar el cuidado de los documentos, objetos e información que permanece bajo su custodia. Ha de vigilar la oficina con verdadero celo, para que nadie se entere de aquellos asuntos que deben tratarse con discreción. Es parte de esta cualidad la prudencia en el hablar e intercambiar la información tanto dentro como fuera de la empresa en la cual trabaja.

**ADAPTABILIDAD.** La buena educación hace de la secretaria una persona que se adapta fácilmente a los cambios de ambiente, de tipo de trabajo y reglas establecidas en cada espacio donde se le asigna su obligación. Esta aceptación de los cambios, requiere de profunda paciencia que es parte de la formación moral de las secretarías.

**INICIATIVA Y CAPACIDAD DE TRABAJO.** Es cualidad esencial en la secretaria la iniciativa para emprender en el cumplimiento de sus funciones esenciales o complementarias sin necesidad que el jefe o cualquiera otra persona esté insistiendo que haga lo que debe realizar por propia iniciativa. Esta cualidad es relevante de la personalidad, porque se puede confiar en quien demuestra iniciativa y capacidad de sacrificio para hacer las cosas por su cuenta y bien.

**PUNTUALIDAD.** La costumbre de ser puntual es en realidad una virtud excepcional en nuestro medio. La impuntualidad es una falta de respeto a los demás, de allí la necesidad de que el paradigma del secretariado sea cronométricamente puntual, no sólo para llegar y salir del trabajo, sino en el tiempo que asigna a cada tarea que va a cumplir durante el día.

**EFICIENCIA.** La eficiencia comprende una verdadera perfección en todos los actos profesionales y humanos que realiza la secretaria. Cuando necesita preguntar e

informarse para realizar sus tareas con eficiencia no debe detenerse, no tema que la consideren ignorante. El preguntar es de sabios y preguntando se enriquece el intelecto humano. Si la secretaria es eficiente, efectuará bien todo trabajo a ella encomendado y entonces reflejará la eficiencia cultivada mediante la acción tesonera.

ORDEN. El orden es una cualidad admirable en las personas, porque es muy difícil crear hábitos en este sentido. La secretaria ha de practicar un orden estricto, desde la presentación física, sus ideas, sus estantes y archivos hasta la ejecución de su trabajo. Lo contrario es el desorden, fuente de pérdida de tiempo y recursos que deteriora la imagen de la secretaria. El paradigma de secretaria ha de tener el hábito permanente de orden impecable.

INTERES Y RESPONSABILIDAD. Estos dos términos indican cualidades profesionales y morales de la secretaria que se complementan entre sí, pues, nadie que no tenga interés será responsable de sus acciones profesionales y recíprocamente, quien no es responsable no pone ningún interés en su labor cotidiana. La secretaria debe interesarse por los asuntos de la empresa y de su jefe como que fueran propios y realizar todas sus acciones con gran interés y placer, sin demostrar cansancio por más que trabaje hasta horas extras. Cuando la secretaria no

se interesa por su trabajo o bien no es altamente responsable, pierde el afecto y consideración de sus jefes y empaña su ambiente de trabajo.

**DOTES DE ORGANIZACIÓN.** Por la multiplicidad de sus labores, la secretaria debe adquirir excelente capacidad y dotes de organización que le servirán de mucho desde el ordenamiento de su oficina hasta interrelacionar acciones entre sus compañeros de trabajo, organizar programas extra oficina y mucho más cuando le toca desempeñar un puesto de jefe de oficina o departamento con varias personas a su mando. En estos casos requiere de mucha prudencia y dotes de organización para ejercer su jefatura en armonía con sus colaboradores y obteniendo el mejor rendimiento de todo el personal en el trabajo.

**DIPLOMACIA.** Comprende la habilidad de la secretaria para organizar los mensajes con toda clase de personas, mayormente con visitantes e interesados en el trabajo de la empresa o institución para la cual trabaja. No se comprende la diplomacia sólo como la relación externa a la institución, sino como la destreza permanente de la secretaria para relacionarse con los demás. Cuando un jefe se disgusta, por ejemplo, mediante un acto de diplomacia, la secretaria suaviza el temperamento de aquel y lo ubica en la normalidad para poder trabajar todos en paz.

TENACIDAD. Es la cualidad que le da fortaleza a la secretaria para practicar con tesón las tareas monótonas que a veces le incomodan, pero aquella persona que se encuentra vivificada por una vocación realiza con tenacidad todo lo que menos le gusta hasta que algún momento recibe su recompensa muy merecida. Quien no es tenaz no triunfa en la vida. Es derrotado fácilmente.

FIABILIDAD. Implica la perfección con que la secretaria cumple su función en todo el ámbito de su quehacer tanto en lo que concierne a su persona como en lo que significa relación con los demás, trátase de representaciones institucionales, visitas, conferencias telefónicas, etc., es decir inspirar confianza a todas las personas que la rodean.

PREVISIÓN. Significa que la secretaria tiene capacidad para anticiparse a los sucesos que pueden ocurrir a veces en forma intempestiva, buscando las alternativas más confiables para aplicarlas en las acciones a emprender.

PULCRITUD. En todos los actos que realice la secretaria tanto personales como de trabajo debe existir total limpieza, sin que caiga en la tentación de ejecutar actos de corrupción.

SEGURIDAD. Se trata de que la secretaria actúe con aplomo, segura de lo que hace y de su eficiencia en todas sus acciones.

AUTOCONTROL EMOCIONAL. En los momentos más conflictivos de su trabajo la secretaria debe mantener su estabilidad emocional, afrontar toda dificultad con serenidad y eficiencia profesional.

MEMORIA. Es una cualidad que debe ser cultivada por la secretaria para mantener latente el recuerdo de todos los conocimientos y experiencias que son de mayor interés para cumplir de mejor manera sus obligaciones. La memoria debe ser apoyada con acierto en la agenda y en los archivos de computación.

INTELIGENCIA. Es una cualidad innata o adquirida de cada persona, en la secretaria es indispensable una clara inteligencia para aprender y practicar con agilidad todo lo mejor en el ejercicio del trabajo. No puede ser buena secretaria quien no posee la inteligencia indispensable para ejercer tan delicada profesión.

ESPIRITU DE COLABORACIÓN. El trabajo de la secretaria siempre se realiza en interrelación con otras personas, de allí la necesidad de ofrecer generosamente su colaboración con todas las personas que la necesitan para tener reciprocidad cuando ella la requiera. La secretaria ha de comprender siempre a todas las personas que la rodean en el trabajo y también a quienes requieren de su servicio.

**CAPACIDAD DE ATENCIÓN.** Incluye la necesidad de que la secretaria atienda con igual interés todos los detalles de su trabajo, la organización correcta de las comunicaciones sin que falten los detalles esenciales, la atención oportuna a las llamadas, visitas, y demás anuncios de relaciones de trabajo cotidiano. Cuando se olvida de atender algún detalle, su imagen profesional se deteriora, por lo tanto el paradigma de secretaria requiere de una atención muy bien desarrollada.

**SINCERIDAD.** No mentir es fundamental en la secretaria, cuando su jefe o sus compañeros de trabajo requieran de la información que ella posee, ha de ser veraz al proporcionarla. La sinceridad con que actúe es el origen y fortaleza de la confianza que le dispensen sus jefes y compañeros y es su mejor instrumento para trabajar en armonía y alegría.

**BUENA EDUCACIÓN.** Es una cualidad que muy bien puede incluir todas las cualidades de una buena secretaria. El trato cortés que conceda a todas las personas: jefes, compañeros, trabajadores y usuarios, de hecho le proporciona un ambiente de bienestar y respeto para trabajar con buen humor y con íntima satisfacción. La buena educación comprende la corrección en el trabajo profesional y en la relación con sus semejantes. El paradigma de la buena secretaria, presenta una persona profundamente educada.

Las cualidades expuestas, presentan una personalidad elevadamente moral, con valores humanos, morales y profesionales dignos de ser imitados por todas las personas que desean ser excelentes profesionales. Si no existen las cualidades expuestas, es imposible concebir un paradigma moral para acercarse lo mejor posible a la perfección que anhelamos en la práctica de la profesión de secretariado.

### 3.6. EL PARADIGMA FISICO

La presentación física de la secretaria, comprende todo lo que podemos apreciar a simple vista, como son sus facciones físicas, su cuerpo, su vestuario, que nos muestra la persona física en su totalidad, la misma que puede asomar como un paradigma de cuidado o bien demostrar descuido e indolencia consigo misma.

El paradigma físico de la secretaria, es una persona de presencia muy agradable, con un cuerpo esbelto, rostro atractivo, saludable, de ojos expresivos, de sonrisa afable, de vestir elegante. Es decir un personaje admirable por su magnífica presencia.

De seguro que muchas personas, especialmente secretarias, no coincidirán con mi criterio, porque se considerarían al margen de la profesión, pero es que no me refiero a una esplendorosa belleza física, ni excluyo

a quienes no poseen tal condición. Mas bien, me explico, que no se requiere ser de una raza impecable, ni de color blanco, ni ojos azules para ser bella. La verdadera belleza se encuentra en un organismo y una presencia saludable, y la salud si es alcanzable y conservable mediante la disciplina y el buen vivir. Toda persona puede alcanzar la presencia física necesaria para desempeñar funciones de secretaria.

Las personas se ven hermosas por la forma como se presentan más que por sus facciones físicas, de allí que alguien que no sea bella, puede asomar muy bien a los ojos de sus semejantes.

Para la secretaria es esencial mantener una presencia impecable. Ella se encuentra en contacto frecuente con personas de todo rango social y económico, por lo tanto debe mantener su imagen física, si es preciso observarse cuando tiene tiempo para enmendar algún descuido. La belleza, justamente se encuentra en saber adaptar su estilo personal a las actividades que deberá realizar en el ejercicio de su trabajo.

No se trata de cuidados exclusivos para conservar la belleza física de la secretaria, sino aquellos rutinarios de higiene, buena alimentación y orden que permiten que trascienda bienestar hacia sus semejantes. El trabajo del secretariado requiere relaciones con mucho

público, las mismas que ameritan estricto aseo. El baño diario, cuidado del peinado, las uñas, el planchado del traje, son prácticas que le proporcionan presencia agradable a la secretaria.

Complementan la imagen agradable de la secretaria la discreción en el empleo de maquillaje, colores, perfumes y su forma de vestirse, jamás debe caer en extravagancias.

El aliento es un aspecto que la secretaria ha de cuidar como un tesoro, para lo cual requiere de una dieta alimenticia muy prudente y de aseo diario con esmero para conservar su dentadura y la limpieza de la boca y por consiguiente un aliento agradable.

El vestuario complementa la presentación física de la secretaria, y el mismo se ha de caracterizar por la naturalidad y elegancia. No es necesario utilizar ropas demasiado costosas, ni modelos extravagantes. Es preferible el empleo de prendas cómodas, adecuadas a sus formas corporales y al entorno en general donde trabaja, especialmente el modelo y el color debe estar a tono con la oficina e implementos de trabajo. Evite estar con los brazos, el pecho o las piernas demasiado descubiertos, es absolutamente necesaria la pulcritud en el vestir.

Los zapatos y las medias deben encontrarse

perfectamente acordes al color y al modelo del vestuario, sin que se encuentren huellas de polvo en los zapatos o roturas en las medias.

Por ningún concepto la secretaria ha de estar cargada de anillos, esclavas, cadenas y demás complementos que le restan presencia y comodidad para el trabajo.

El vestuario deja de ser optativo cuando en una institución utilizan uniforme, pero no se exonera del aseo minucioso y la elegancia para llevar tal uniforme.

La imagen física de la secretaria se complementa con sus modales para tratar a los demás, su timbre de voz, su forma general de ser, la manera de sonreír. En toda expresión ha de mantener una imagen delicada y agradable que inspire respeto y brinde confianza a sus semejantes con sólo verla.

### **3.7. EL PARADIGMA TEMPERAMENTAL**

Aunque el temperamento que distingue a una persona en la mayoría de los casos es innato, no es algo que no se pueda modelar y hasta cambiar mediante la educación, por ello es factible hablar de cierto paradigma, es decir, de un ejemplo de temperamento que deben formarse las secretarías a fuerza de educación y constancia para ejercer con eficiencia su profesión.

"Temperamento. (Del latín temperamentum, moderación, medida)). Aspecto de la personalidad que depende de factores constitucionales. En general fenómenos de tipo emocional y actitud afectiva básica. La teoría más antigua sobre el temperamento se remonta a Hipócrates y Galeno. Deriva de un sistema filosófico universal que exigía la presencia de cuatro elementos fundamentales en la constitución del mundo material (tierra, agua, fuego y aire)"<sup>12</sup>.

No en vano se menciona que las personas de determinados lugares o zonas de la tierra, de un país, y hasta de una provincia poseen temperamentos semejantes, es decir que se encuentran influenciados por ciertos fenómenos ambientales.

En el presente caso me refiero al temperamento como el modo de comportamiento emocional permanente de las secretarías, que naturalmente las hay de todo tipo, nerviosas, tímidas, ansiosas, neurasténicas, apasionadas, etc. Es muy natural que se encuentren varios temperamentos porque no se trata de un fenómeno estandarizable. No es peligroso que las secretarías pertenezcan a determinados tipos temperamentales que no son adecuados para ejercer tal profesión, sino que es menester educar los temperamentos para evitar las manifestaciones importunas.

No puede ocurrirsele a ninguna secretaria

---

12. SANCHEZ, Sergio, Las ciencias de la educación, Edit. Diagonal Santillana, Barcelona, 1997, ps. 1354-1355.

justificarse de dar maltrato a sus semejantes porque es neurasténica, o convertirse en burla de los demás porque es tímida, no, la misión de ella desde cuando opta la profesión es educar sus manifestaciones temperamentales mediante la formación de un carácter equilibrado que le ayude a castigar sus impulsos y dominarlos mediante el hábito de no alterar su modo de ser habitual con el pretexto que llegó su momento temperamental.

El paradigma de la secretaria naturalmente abandonará su carácter temperamental para adquirir un comportamiento adecuado a las relaciones que mantiene con sus semejantes. Es decir llegará a ser muy amable para con todos y en todo el tiempo de su trabajo, por más que deba invertir esfuerzo en controlar su temperamento.

### 3.8. VIRTUDES FUNDAMENTALES QUE DEBE PRACTICAR

El paradigma de personalidad lo constituye la práctica de virtudes, y la virtud es la práctica de valores habituales en los seres humanos. No se requiere ser sabio para ser virtuoso, más bien se necesita el cultivo esmerado de valores desde la infancia.

"Virtud. Hábito de obrar bien, independientemente de los preceptos de la ley, por sola la bondad de la operación y conformidad con la razón natural"<sup>13</sup>

---

13. CASTELL, Roberto y otros, Diccionario enciclopédico Castell, Madrid, Edit. Castell, 1997, p. 2269.

Para mi criterio, la virtud es la mayor fuerza del bien que una persona lleva dentro, la cual le obliga a obrar correctamente sin necesidad de leyes y reglamentos, es el cumplimiento fiel de la ley natural y divina.

La secretaria necesita tener como ideal un paradigma de persona virtuosa que la orienta hacia un proceder estrictamente bueno, sin violar las leyes naturales respecto de sí misma y de los demás. Entre otras virtudes que deben cultivar las secretarías, me parecen más distinguidas: sinceridad, honestidad, respeto, lealtad, fidelidad, modestia, tolerancia.

La sinceridad como mencioné antes es la virtud que le obliga a la secretaria a no mentir, decir la verdad aunque a veces resulte dura. No mentir es mandamiento de la iglesia de Dios, que ha tenido vigencia tanto tiempo como existe la humanidad, por lo tanto violarlo es perversidad, y quien es perverso no puede ser paradigma de bondad. Si ha de existir un paradigma de la secretaria, será un ser impecablemente sincero.

La honestidad en todo el sentido de la palabra exige pureza de procedimientos, especialmente aquellos referentes al comportamiento personal y de interrelación con los demás. La secretaria puede ser un paradigma del amor, no la mujer débil que se entregue a placeres

excesivos, especialmente ha de ser honesta con sus jefes y compañeros. También es mandamiento divino, no fornicar, y el paradigma de la secretaria debe cumplirlo con fidelidad. La honestidad no sólo se ha de practicar en relación a sus sentimientos y su cuerpo, sino en la ejecución de su trabajo, esta virtud, la obliga a realizar todo bien, cuando intencionalmente haga algo mal ya no está obrando con honestidad. Si en todo acto hay honestidad, tenemos una secretaria excelente, digna de convertirse en paradigma de sus semejantes.

Lo opuesto a la honestidad, es la corrupción, término acuñado en nuestro diccionario con inusitada intensidad, debido al grado alarmante con que se presenta en nuestro país. Al parecer, la corrupción es la conducta normal de nuestros gobernantes y ciudadanos en general. Así como la honestidad es la práctica estricta de lo correcto, la corrupción es el proceder incorrecto, que ocurre en todo nivel social.

La función de la secretaria puede perfectamente convertirse en motivo de corrupción y ella personalmente puede servir de puente para cometer actos reñidos con la ley como falsificación de documentos, alteración de valores, desaparición de testimonios y muchas otras acciones que la inmoralidad sugiere para consumir los actos indecorosos.

Sólo la práctica asidua de honestidad arraigada puede librar a las secretarias de caer en actos de corrupción en la práctica de sus delicadas funciones, y para librarse de actos indeseables es necesario actuar de acuerdo a un paradigma intachable.

El respeto y la estima es el sentimiento de autoestima y de estima a los demás, porque tanto la ley natural como la ley civil, nos exige el respeto a nosotros mismos y a los demás. La autoestima significa estimarse a sí mismo, porque quien no respeta su yo, no puede respetar a los demás; y es necesario estimarnos en lo que somos para así poder corregir nuestros defectos. La estima a los demás comprende el respeto que les profesamos a nuestros semejantes que puede darse en relación a la condición de seres humanos y en vista de sus cualidades que los elevan y los distinguen, este sentimiento es el que la secretaria guarda por las personas que le rodean. El respeto estrictamente nos obliga a estimar a los demás como nos gusta ser estimados, comprende, por lo tanto, la relación mutua que otorga bienestar a todos. La secretaria respetuosa de su persona y de los demás demuestra ser virtuosa y por ende merece el respeto y admiración de sus semejantes. Es decir se convierte en un paradigma digno de imitarse.

La lealtad nos enseña a no traicionar, ser leales es ser fieles y gratos con los sentimientos de los demás,

no podemos traicionar al jefe que nos respeta y considera, ni a los compañeros que nos estiman. Es preciso tratarlos siempre como si estuvieran presentes, defenderlos cuando sea necesario. Esta es una virtud que la hace respetable y admirable a la secretaria, es preciso que todas la practiquen.

La fidelidad es una virtud gemela de la lealtad, por lo tanto implica, no traicionar a nadie sea compañero de trabajo, amigo o cualquier semejante, nada demuestra falta de educación como la falta de fidelidad en el círculo social y laboral en que se desenvuelve la secretaria. En la vida profesional, es preciso ser fiel no sólo a los sentimientos, sino a los valores morales, también al cumplimiento del deber y a la profesión. Si no hay fidelidad se subestima el aprecio y respeto que merecen los demás, e igual se procede con los deberes profesionales. Las secretarías deben ser fieles al cumplimiento de sus labores y al afecto que les guardan las personas, y ofrecer reciprocidad en tal sentido.

En muchas ocasiones, la modestia puede ser perniciosa, cuando se convierte en exagerada humildad. Ser modesta, significa no demostrar orgullo que ofenda a los demás, no demostrar engreimiento por el triunfo, ni menospreciar a los humildes. La secretaria que practica la modestia, se ganará el aprecio sincero de sus jefes, compañeros y usuarios de sus servicios, porque trata con bondad a todos, sin vanas pretensiones.

La tolerancia hace de la secretaria una persona que acepta el pensamiento de los demás, aunque discrepen del suyo propio, sin embargo la tolerancia no compromete a nadie a convertirse en solapador de los errores ajenos. Es menester practicar esta virtud con ciertas personas de escaso sentido común que comprometen hasta cierto punto a tolerar sus extravagancias, pero pasar de los límites ya es apoyar los comportamientos inadecuados. La tolerancia unida a la prudencia favorece la fuerza de carácter.

Estas virtudes en conjunto hacen de la secretaria una persona capaz y bondadosa que se convierte en el paradigma necesario en la actualidad, y no es difícil llegar a un apreciable grado de perfección mediante la práctica de tales valores.

### 3.9. LAS RELACIONES HUMANAS EN EL SECRETARIADO

Modernamente, las relaciones humanas se han convertido en un tema del momento, en todo el mundo se habla de las relaciones humanas, y hasta una gran mayoría de personas se dedica a realizar cursos y seminarios sobre este tema, pero paradójicamente cada vez las relaciones entre los seres humanos son más tensas, desconfiadas e inadecuadas.

"Por relaciones humanas se entiende la integración del elemento humano para el máximo aprovechamiento de su eficacia, mediante la satisfacción de las

necesidades humanas y el mantenimiento de relaciones cordiales entre todo el personal.

Las buenas relaciones humanas se basan en:

a) La satisfacción de necesidades personales;

b) La satisfacción de todos los participantes. Los seres humanos debemos correspondernos unos a otros para mantener buenas relaciones, por lo mismo es fundamental comprender a los demás, sobre la base de un conocimiento consciente de nuestro propio yo. Cuando alguien no está seguro de sí, es decir, cuando no hay comprensión de uno mismo, la persona tiende a ser impaciente, indolente y falta de ecuanimidad; es incapaz de concentrarse en un determinado propósito por mucho tiempo. Si en el convivir diario ya sea en el hogar, en la escuela, en el trabajo se es así, no puede haber comprensión ya que esa actitud de estar pendiente de su propia persona le impide ocuparse de los demás, siendo una barrera para el cultivo de las buenas relaciones humanas"14.

De lo expuesto, creo que las relaciones humanas, se pueden definir como el intercambio de pensamientos y acciones armónicas para cumplir los objetivos que cada uno persigue en su convivir diario en un determinado entorno.

Las relaciones humanas en general, involucran absolutamente a todas las personas que mantienen relaciones con nosotros, por lo tanto incluye el entorno familiar, social y profesional. En todos estos ambientes, las relaciones se dan con personas, de allí el

---

14. TORRES MORA, Yení, BUELE MALDONADO, Mariana, CARRION OCHOA, Segundo y CHAMBA LOAIZA, Javier, Las relaciones humanas y la educación, Loja, UTP, 1984, p. 13.

nombre de relaciones humanas, que muy bien pueden llamarse relaciones entre humanos.

En general las buenas relaciones de la secretaria se refieren a todo el entorno profesional, en otras palabras a la conducción eficiente de su accionar profesional. Si la secretaria ha de ser un paradigma de las buenas relaciones humanas, ha de ser amable, respetuosa, ecuánime, sin establecer discriminación en su trato con los demás. Con la misma bondad debe atender al rico y al pobre, al guapo y al feo, al chico y al grande, al sano y al enfermo, para todos un trato culto, delicado y amable, es decir humano.

Las relaciones humanas son el reflejo fiel del corazón y el espíritu humano de la secretaria, así como de la educación formativa, es decir la educación de valores que ha recibido, requiere de un intenso esmero para lograr la persona profesional que nuestra sociedad necesita.

### **3.10. EL MODELO PERFECTO DE SECRETARIA MODERNA**

El desarrollo científico y tecnológico actual ha originado una organización empresarial generalizada y como consecuencia, se ha ampliado el campo ocupacional para las secretarías; complicando de cierta manera las funciones que realiza.

De la información obtenida en la investigación de campo, puedo establecer que existen ciertas deficiencias que si bien no son graves, limitan la ejecución de las funciones de las secretarías con la eficiencia que merece un verdadero paradigma.

De igual manera las secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja me han informado que ellas realmente no se han preocupado de fijarse un paradigma profesional para orientar de mejor manera toda función que ejecutan, de allí la necesidad de establecer aquel paradigma que proporcione a un trabajo más ordenado y productivo de las secretarías.

No todas las secretarías manifiestan haber elegido su carrera orientadas por una profunda vocación hacia la profesión, aspecto que si bien no imposibilita, resta amor al trabajo y afecta de alguna manera los resultados.

La secretaria perfecta no puede haber incursionado en tal profesión sin sentir el llamado vocacional y si eso ha ocurrido, entonces es indispensable que traten de poner mucho interés a la actividad profesional, capaz de crear poco a poco su vocación, es decir, el amor hacia sus actividades profesionales.

En lo que respecta a tener en cuenta la

importancia del paradigma como guía del comportamiento de las secretarias, se descubre que un considerable porcentaje de ellas no dan importancia al modelo, desestimando la trascendencia que implica este aspecto para alcanzar un perfil profesional eficiente.

A pesar que las profesionales del secretariado, pueden cumplir sus funciones sin tener presente diariamente el paradigma, ello no implica la necesidad de realizar toda actividad a la perfección. Así es como debe actuar la secretaria moderna.

En lo que concierne a la conceptualización del rol, las secretarias no le han dado mayor importancia, no tienen una concepción clara, pero es importante que en la mayoría realizan bien el o los roles que se les ha encargado.

El paradigma de secretaria no sólo ha de saber cumplir el o los roles que le han asignado en determinada oficina, sino que requiere tener conocimientos teórico-científicos sobre dichas categorías, con la finalidad de enriquecer su perfil intelectual.

Frente a las necesidades de conocimientos y preparación de las secretarias, es necesaria la presencia de un paradigma que ayude a las profesionales a mejorar cada día, por ese motivo utilizo los términos modelo perfecto de secretaria.

"La función de la secretaria en el mundo de la oficina abarca diferentes y variados aspectos, y así, lo mismo puede ocuparse del archivo como estudiar un determinado dossier para que su jefe pueda disponer de la máxima información posible o filtrar las llamadas telefónicas dirigidas a él"<sup>15</sup>

El campo de acción de la secretaria moderna, no se limita a la oficina, sino que trasciende hasta todos los ámbitos de la empresa y sobrepasa hacia el exterior, demostrando la necesidad de mucha preparación para denominarse "secretaria perfecta o paradigma de secretaria".

Se trata de que la secretaria adquiera una personalidad multifacética con todas las cualidades que las múltiples funciones asignadas por la vida moderna; es decir ha de cuidar la formación de un perfil profesional muy rico en conocimientos y capacidad profesional.

En el modelo perfecto de secretaria moderna, se conjugan todas las cualidades y virtudes que he mencionado anteriormente, integrando un paradigma de profesional del secretariado que culmina en la excelencia.

En el presente capítulo he descrito detenidamente todos los atributos físicos, morales e intelectuales que caracterizan el paradigma de la secretaria moderna, cuyo perfil lo estoy sintetizando en el último numeral.

---

15. GARCIA, Marta, La secretaria perfecta, Barcelona, Ediciones Océano, 1997, p. 2.

La secretaria debe ser la asistente perfecta de su jefe, organizando por encargo de sus superiores en forma eficaz y directa al personal y acciones a ella encomendadas; tratando de obtener el máximo rendimiento en la empresa o institución para la cual trabaja.

Las responsabilidades que debe enfrentar la secretaria actual, difieren mucho de una empresa a otra o en las distintas oficinas, ameritando la necesidad de una formación profesional universal en su campo.

Las funciones de la secretaria se sintetizan en la organización del trabajo empresarial, representación delegada por sus superiores, estructuración de los archivos, agilización de las comunicaciones, entre lo fundamental que realiza en el interior de la empresa.

El modelo perfecto de las secretarias ha de poseer la profesionalización académica que le facilite la captación de conocimientos universales sobre la ciencia y tecnología actuales para aplicarlos al cumplimiento de su profesión, de esta manera se acercará lo más posible a la perfección.

En cuanto al nivel académico, no se puede hablar de perfección en una secretaria que no haya cursado estudios superiores y obtenido un título en una universidad o por lo menos en un instituto superior.

La secretaria perfecta o paradigma ha de reunir absolutamente todas las cualidades que he mencionado en líneas anteriores, que se inician con su magnífica imagen física y culminan con un excelente modelo moral y espiritual que trasciende confianza y bienestar a quienes comparten el entorno laboral y demandan sus servicios.

Cuando la profesional del secretariado se encuentre formada académica, intelectual, y moralmente en relación al momento actual que vive la humanidad, tendremos el modelo perfecto que necesita la sociedad para armonizar sus acciones y relaciones humanas.

**C a p í t u l o 4**

**CRITERIOS DE LAS SECRETARIAS  
ENCUESTADAS. INVESTIGACION  
DE CAMPO**

## CONTENIDO DEL CAPITULO

### 4. CRITERIOS DE LAS SECRETARIAS ENCUESTADAS. INVESTIGACION DE CAMPO.

- 4.1. Elaboración de encuestas.
- 4.2. Aplicación de las encuestas.
- 4.3. Tabulación y análisis de los resultados.
- 4.4. Demostración de las hipótesis.

## 4. CRITERIOS DE LAS SECRETARIAS ENCUESTADAS. INVESTIGACION DE CAMPO

Para efectuar una investigación objetiva que apoye mis criterios sobre la importancia de un paradigma de secretariado, realicé la investigación de campo mediante el empleo de encuestas por ser los instrumentos más ágiles para todo tipo de investigación.

### 4.1. ELABORACIÓN DE ENCUESTAS

Los instrumentos de investigación que constan de encuestas aplicadas a las secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja, fueron elaborados por mi persona bajo la asesoría de la Directora de tesis.

Estructuré los borradores de las encuestas, los mismos que fueron corregidos por mi directora de tesis, para luego enmendarlos y reproducir en la cantidad necesaria para la aplicación.

#### 4.2. APLICACION DE LAS ENCUESTAS

Una vez corregidas y reproducidas las encuestas, me dediqué a aplicarlas durante el mes de agosto del presente año. Visité a las secretarías en cada oficina de trabajo, pidiéndoles encarecidamente me contesten de la manera más sincera.

Los instrumentos de investigación se aplicaron a toda la población de secretarías que trabajan en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja, obteniendo respuesta de la totalidad; es decir de las 17 secretarías de la facultad motivo de la investigación, generosidad que agradezco.

Para que la información sea más confiable, escogí el momento de menor intensidad de trabajo de cada secretaria.

Los resultados de la información son auténticos, fieles y confiables por la forma espontánea y afectuosa como las secretarías participaron, ofreciéndome su decidida colaboración.

#### 4.3. TABULACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

En los cuadros subsiguientes, expongo los resultados generales de la investigación de campo, la misma que ha servido para fundamentar todo el trabajo.

CUADRO Nº 9. Capacitación profesional de las secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

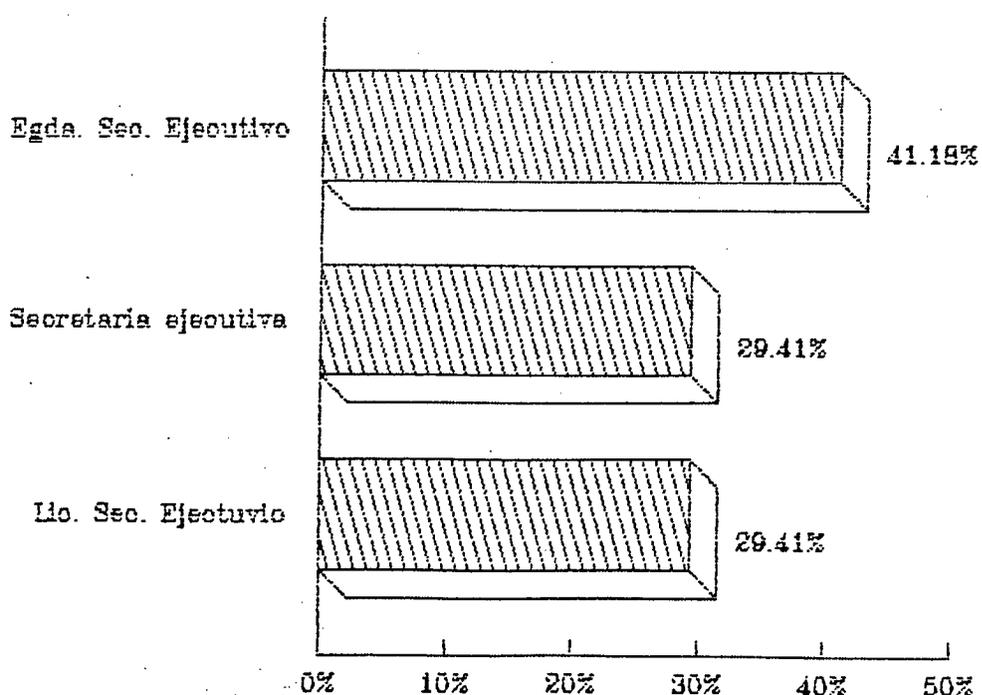
CRITERIOS	f	%
Egresada de secretariado ejecutivo	7	41,18
Secretaria ejecutiva	5	29,41
Lic. en secretariado ejecutivo	5	29,41
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ELABORACION: La autora.

GRAFICO Nº 9

#### CAPACITACION PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS



Las encuestadas manifiestan que poseen formación de egresadas de secretariado ejecutivo el 41,18%, título de secretaria ejecutiva el 29,41% y de licenciada en secretariado ejecutivo el 29,41%. Este nivel académico, nos demuestra que todas las secretarias que trabajan en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja, poseen instrucción superior y por otra parte, descubrimos que el 41,18% son egresadas y que no han obtenido el título de licenciadas. En todo caso el nivel académico en general que demuestran es garantía de trabajo eficiente.

CUADRO N° 10. Entidad que capacitó profesionalmente a las secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

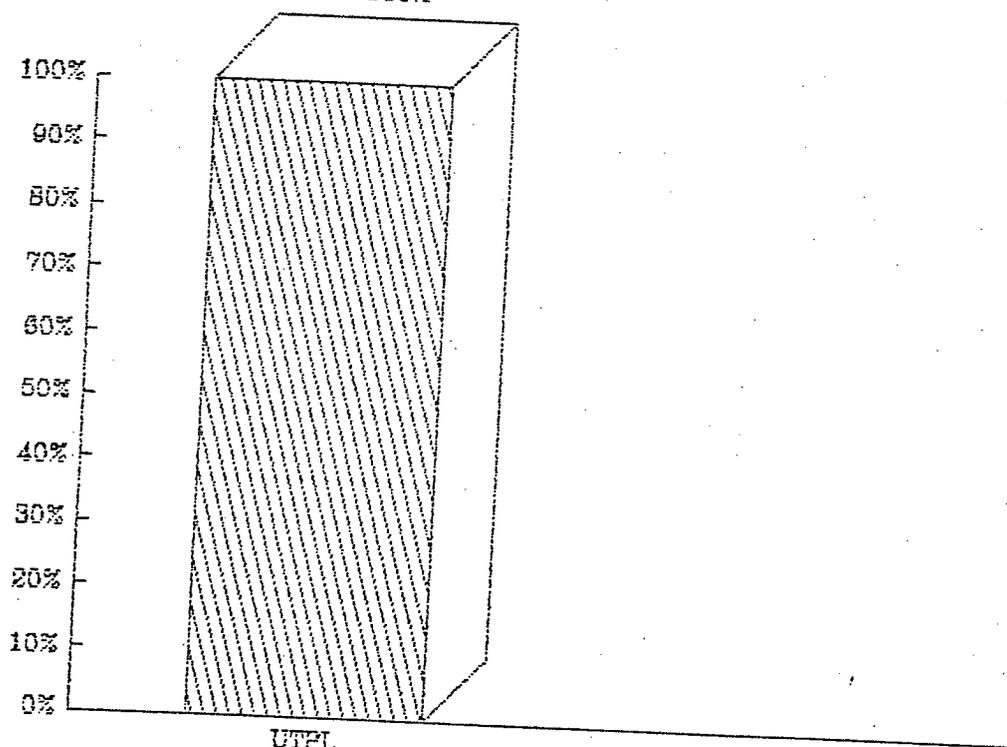
CRITERIOS	f	%
Universidad Técnica Particular de Loja	17	100
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ELABORACION: La autora.

GRAFICO N° 10

ENTIDAD QUE CAPACITO A LAS SECRETARIAS ENCUESTADAS  
100%



Todas las secretarías que prestan servicios en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja, han sido capacitadas por la misma universidad.

CUADRO Nº 11. Cargo que desempeñan las secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

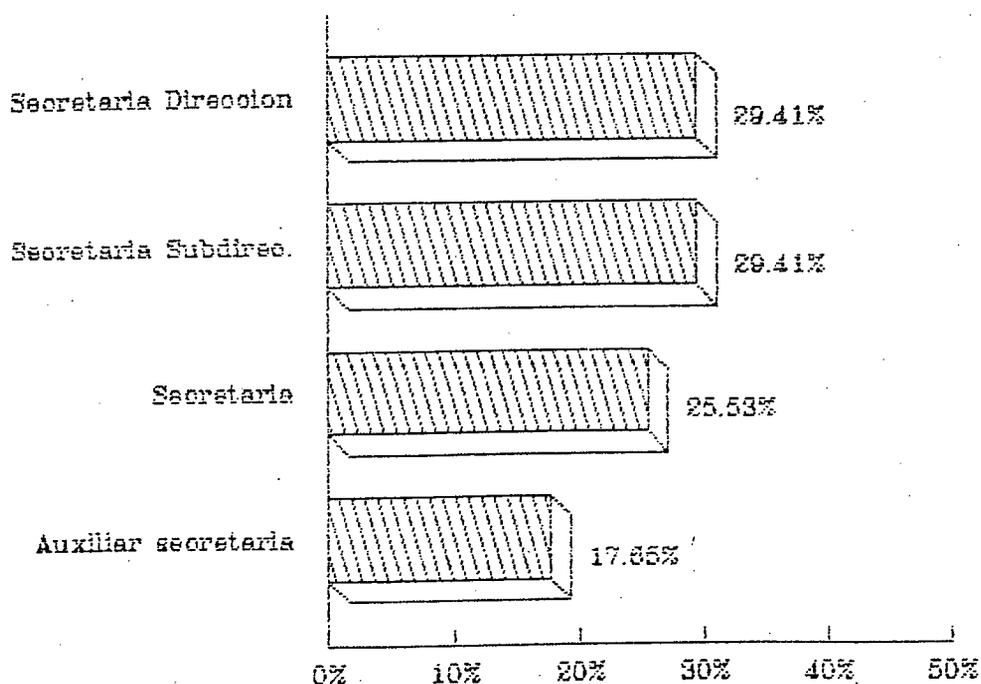
CRITERIOS	f	%
Secretaria de Dirección	5	29,41
Secretaria de Subdirección	5	29,41
Secretaria	4	23,53
Auxiliar de secretaria	3	17,65
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ELABORACION: La autora.

GRAFICO Nº 11

CARGO QUE DESEMPEÑAN LAS SECRETARIAS



Los datos del presente cuadro nos demuestran que las encuestadas se encuentran distribuidas en las diferentes jerarquías que exige la organización de la facultad.

CUADRO Nº 12. Tiempo de experiencia profesional de las secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

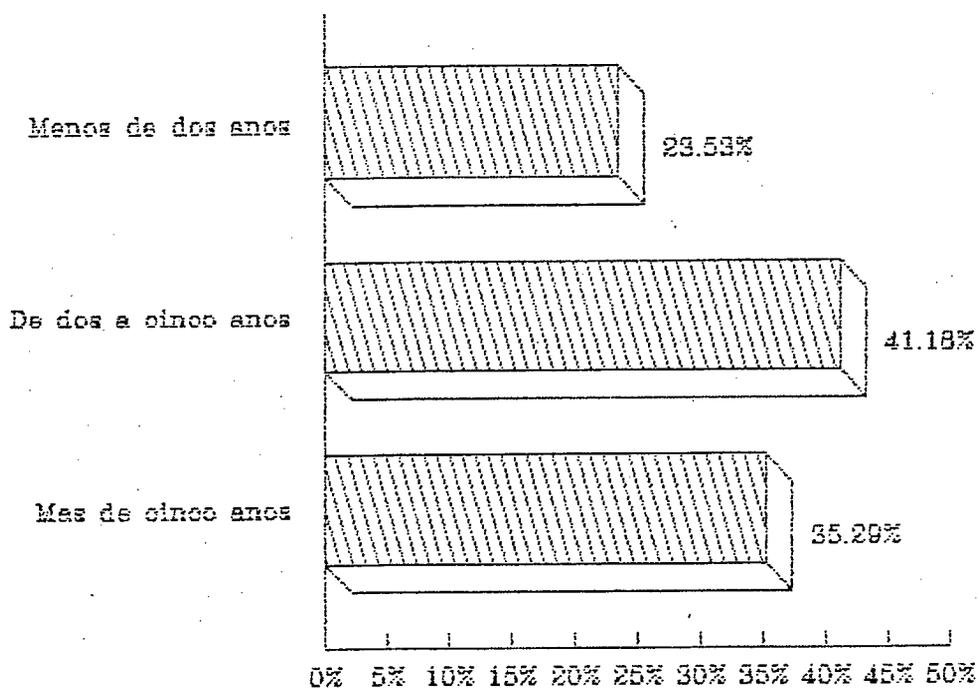
CRITERIOS	f	%
Menos de dos años	4	23,53
De dos a cinco años	7	41,18
Más de cinco años	6	35,29
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ELABORACION: La autora.

GRAFICO Nº 12

EXPERIENCIA PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS



Las encuestadas, en un 23,53% tienen hasta dos años de experiencia profesional, el 41,18% se encuentran entre dos a cinco años y el 35,29% poseen más de cinco años de experiencia. Estos datos demuestran que todas las secretarías tienen una considerable experiencia.

CUADRO Nº 13. Criterios para la elección de la profesión de las secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

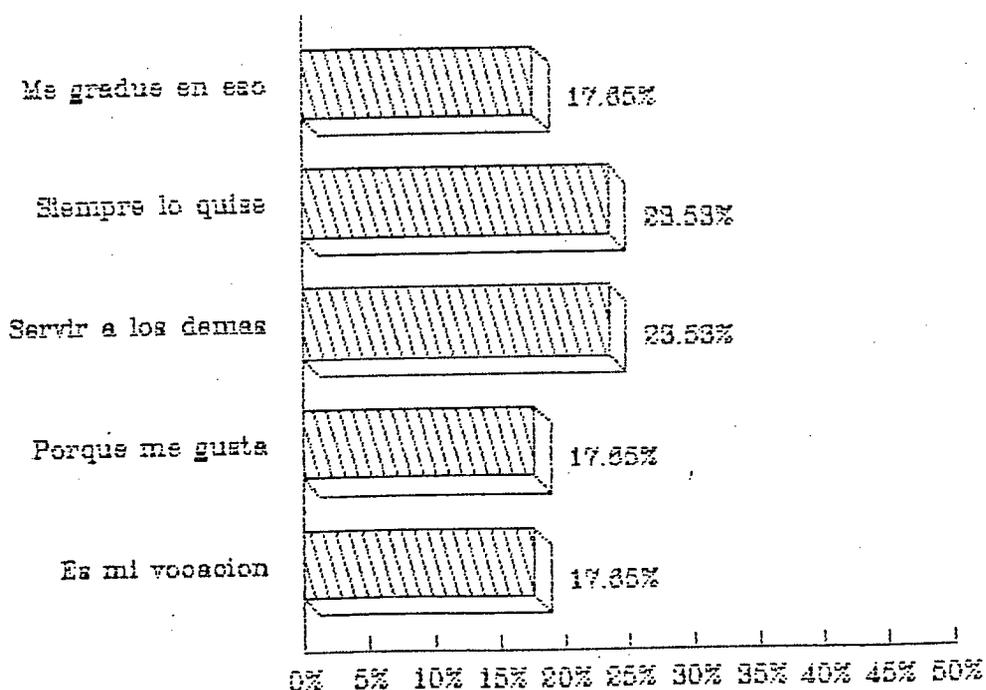
CRITERIOS	f	%
Me gradué en eso	3	17,65
Es lo que siempre quise	4	23,53
Por servir a los demás y adquirir recursos económicos	4	23,53
Porque me gusta	3	17,65
Porque es mi vocación	3	17,65
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ELABORACION: La autora.

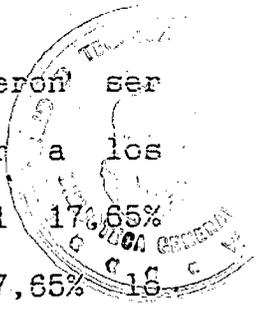
GRAFICO Nº 13

CRITERIOS PARA ELEGIR LA PROFESION



Las respuestas de las secretarías se distribuyen en las siguientes alternativas: El 17,65% dicen que porque se graduaron en esa especialidad, el 23,53%

eligieron la profesión porque siempre quisieron ser secretarias, el 23,53% lo hicieron para servir a los demás y adquirir un sueldo para vivir, el 17,65% eligieron la profesión porque les gusta y 17,65% indican que son secretarias porque esa es su vocación. Estos resultados nos demuestran que sólo un mínimo porcentaje de encuestadas eligieron la profesión porque sintieron la vocación.



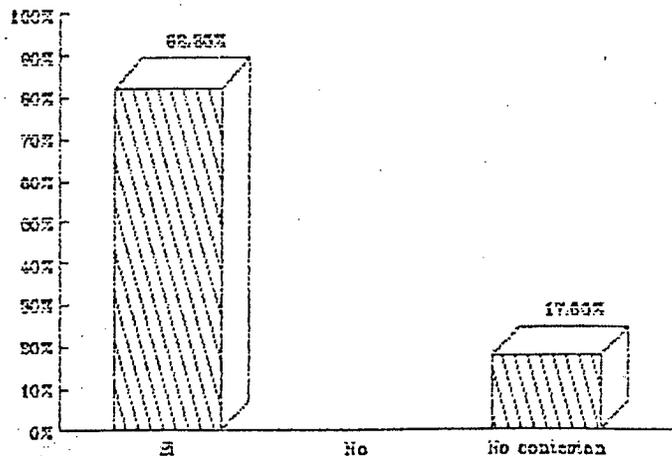
CUADRO Nº 14. Están a gusto en el cumplimiento de sus funciones las secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

CRITERIOS	f	%
Si	14	82,35
No	0	0
No contestan	3	17,65
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.  
 ELABORACION: La autora.

GRAFICO Nº 14

LAS SECRETARIAS ESTAN A GUSTO EN SU PROFESION



El 82,35% de encuestadas, contestaron que sienten gusto al cumplir sus funciones y el 17,65% no contestaron. Estos resultados demuestran que la mayoría de secretarias ejecutan sus funciones con placer.

CUADRO Nº 15. Conceptos de paradigma de las secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

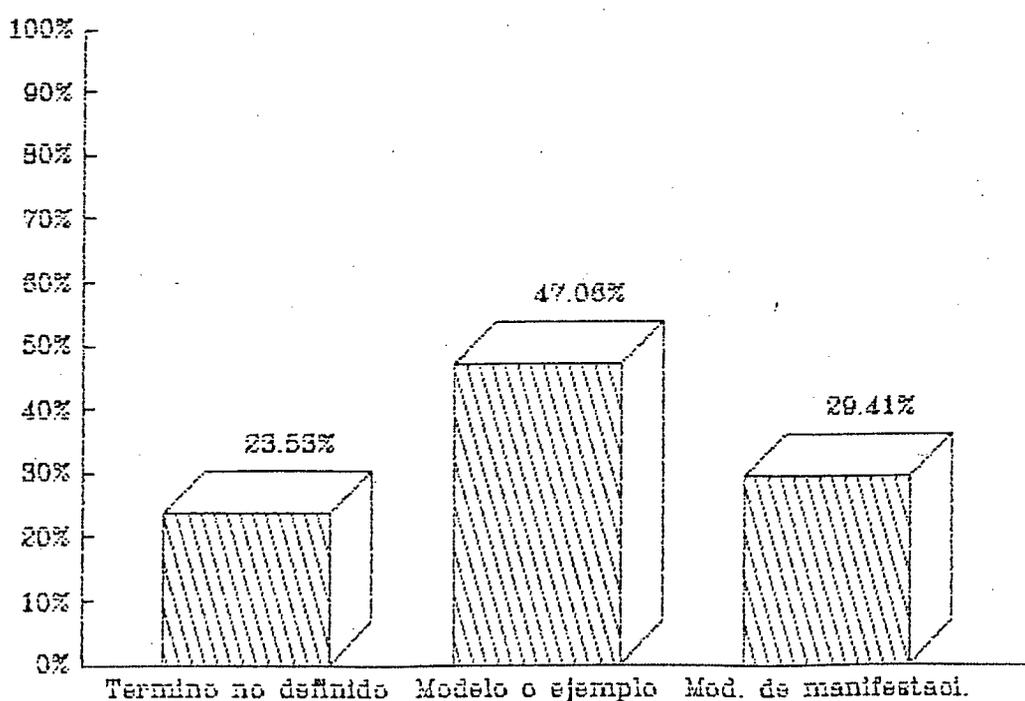
CRITERIOS	f	%
Es un término no definido	4	23,53
Modelo o ejemplo	8	47,06
Es un modelo o forma de manifestación de las actividades que uno realiza	5	29,41
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ELABORACION: La autora.

GRAFICO Nº 15

CONCEPTOS DE PARADIGMA DE LAS SECRETARIAS



Los conceptos emitidos son escuetos así el 23,53% consideran que se trata de un término indefinido, el 47,06% puntualizan que es modelo o ejemplo y el 29,41% consideran que es un modelo de las actividades que realizan. Demuestran tener la idea del paradigma pero no profundizan los conceptos.

CUADRO Nº 16. Poseen un paradigma para perfeccionar su trabajo las secretarias de la Facultad, de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

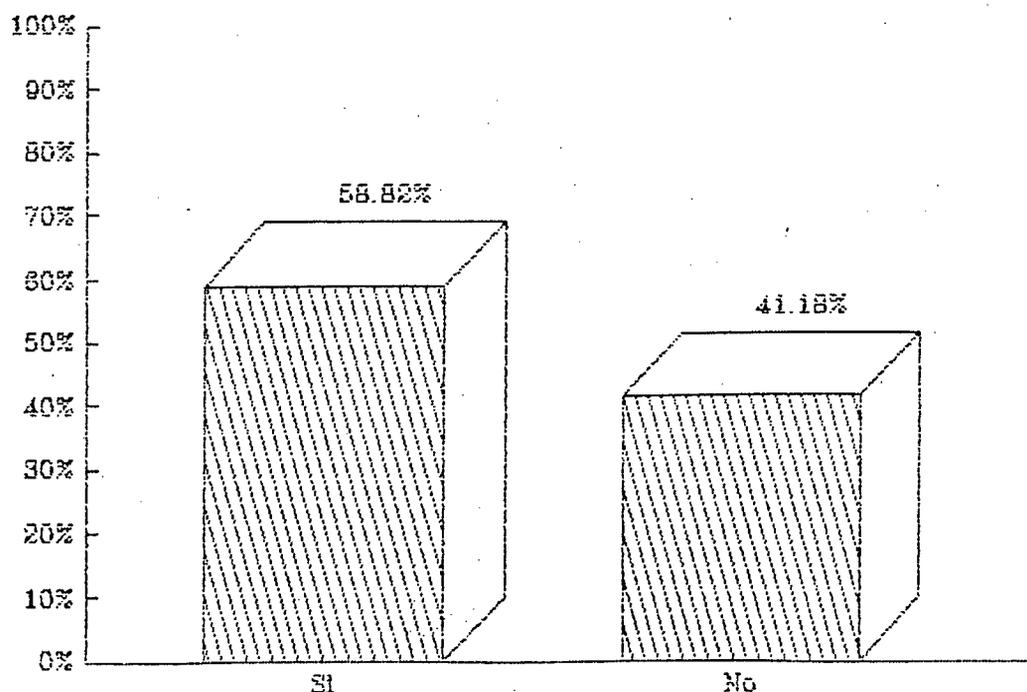
CRITERIOS	f	%
Si	10	58,82
No	7	41,18
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ELABORACION: La autora.

GRAFICO Nº 16

POSEEN UN PARADIGMA DE PERFECCION



Contestaron afirmativamente el 58,82%, demostrando que creen en la necesidad de un paradigma, el 41,18% contestaron que no poseen paradigma de comportamiento profesional. Esto nos demuestra que una relativa mayoría consideran la necesidad de un paradigma, en tanto las restantes no se han fijado en ningún ejemplo de perfección.

CUADRO Nº 17. Influencia de un paradigma de perfección en el trabajo que realizan las secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

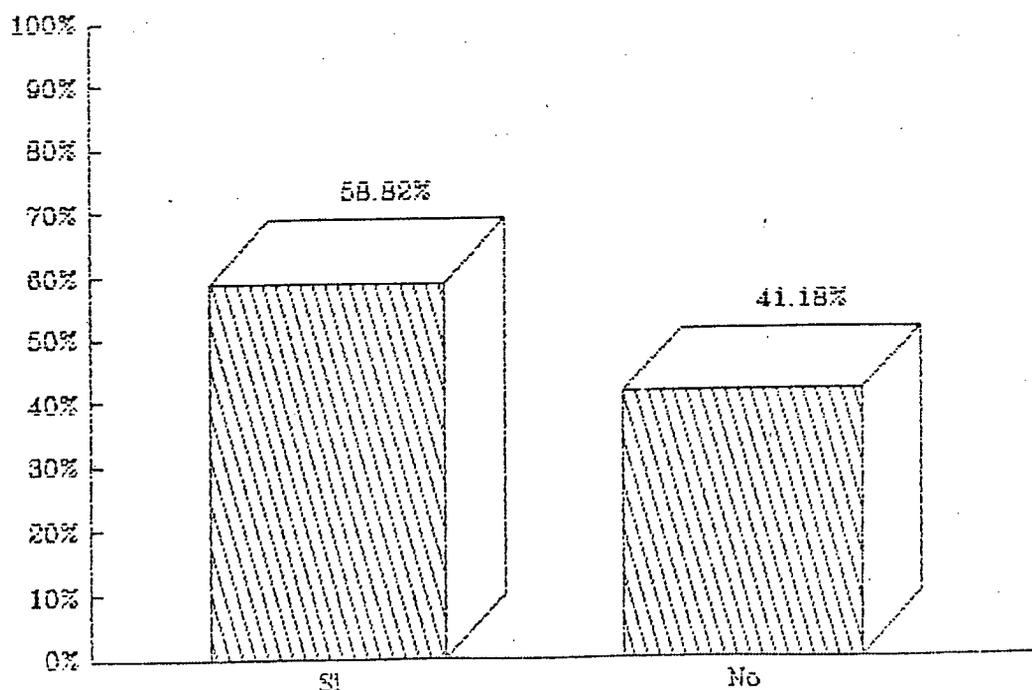
CRITERIOS	f	%
Si	10	58,82
No	7	41,18
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ELABORACION: La autora.

GRAFICO Nº 17

INFLUENCIA DE UN PARADIGMA EN LA PERFECCION DEL TRABAJO



El 58,82% de encuestadas, consideran que la falta de un paradigma de perfección influye en la realización del trabajo diario y el 41,18% consideran que no hay influencia. Estos datos nos demuestran que las secretarias creen que es necesario tener siempre en cuenta un modelo de acción profesional.

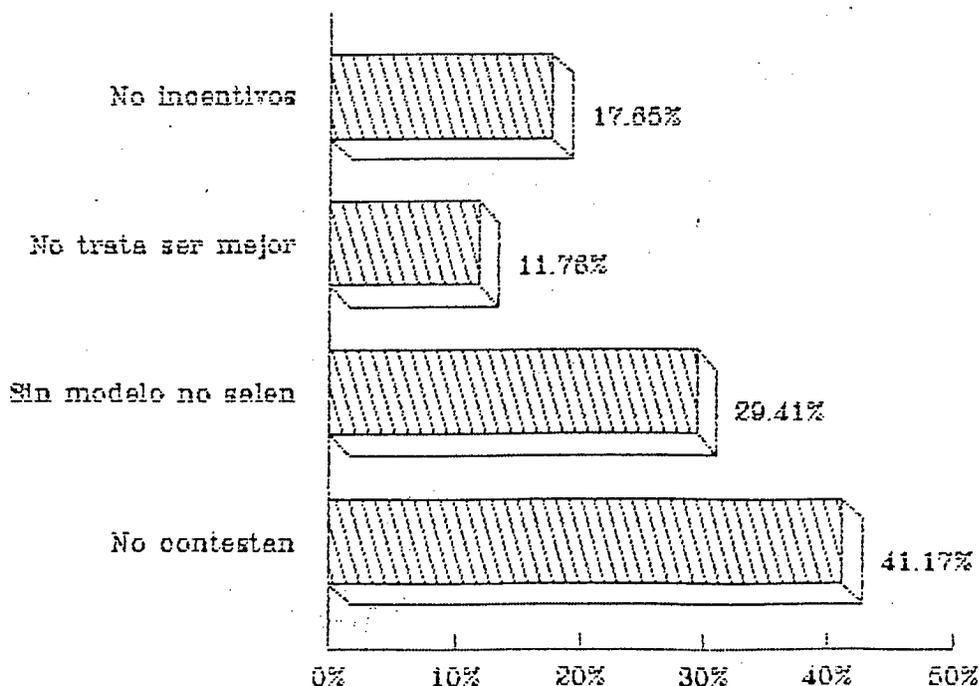
CUADRO Nº 18. Influencia de un paradigma en las secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

CRITERIOS	f	%
No se posee incentivos	3	17,65
No se trata de ser mejor	2	11,76
Sin un modelo no salen bien las cosas	5	29,41
No contestan	7	41,17
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ELABORACION: La autora.

GRAFICO Nº 18  
INFLUENCIA DE LA FALTA DE PARADIGMAS



El 17,65% expresan que el paradigma influye en el trabajo en el sentido de que no existen incentivos, el 11,76% indican que sin un paradigma no se trata de ser mejor, el 29,41% dicen que influye porque sin un modelo no salen bien las cosas y el 41,17% no contestaron a la pregunta. De esta manera se entiende que si existe la influencia del paradigma en la eficiencia del trabajo de las secretarias.

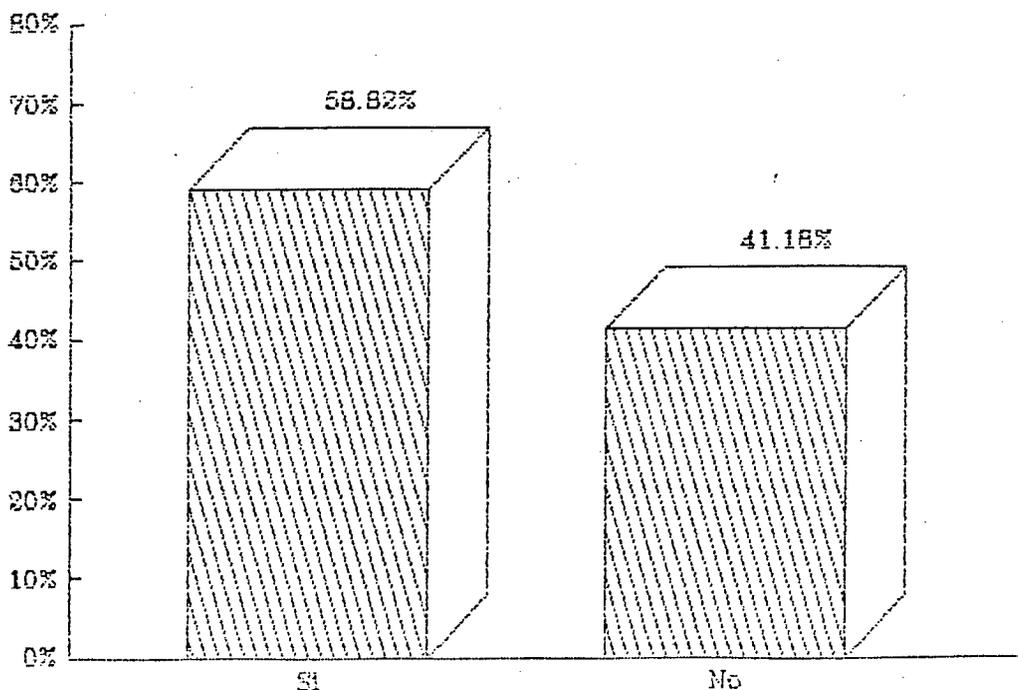
CUADRO Nº 19. Necesidad de un paradigma profesional para las secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

CRITERIOS	f	%
Si	10	58,82
No	7	41,18
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ELABORACION: La autora.

GRAFICO Nº 19  
NECESIDAD DE UN PARADIGMA PROFESIONAL



El 58,82% de secretarias encuestadas indican que existe la necesidad de un paradigma para mejorar el trabajo profesional y el 41,18% restante manifiestan que no hay necesidad de dicho paradigma.

CUADRO Nº 20. Vocación de las secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

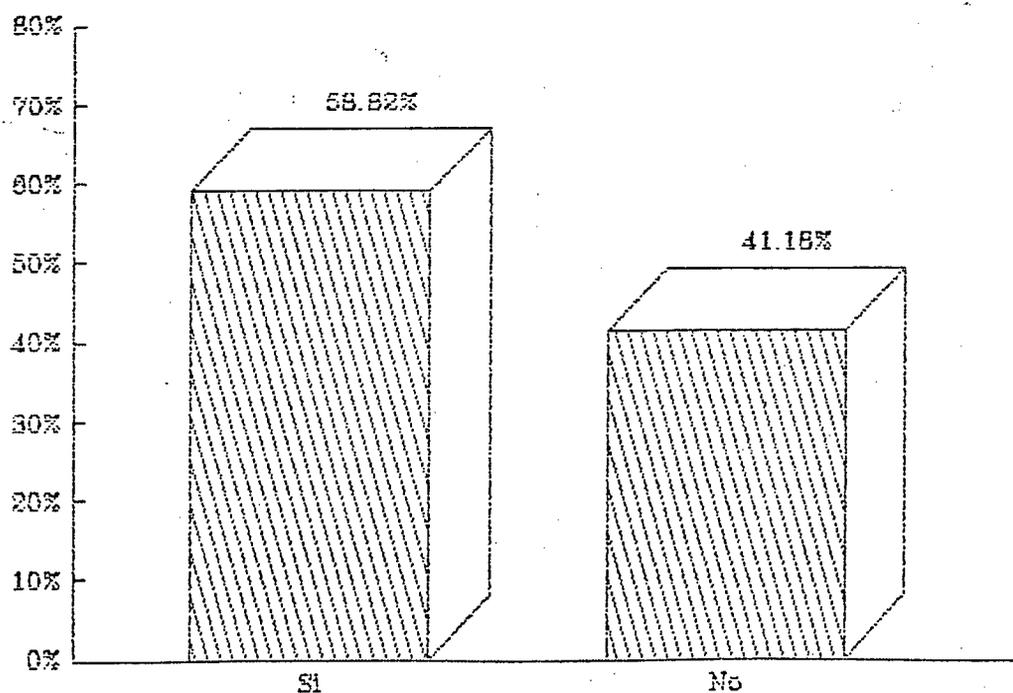
CRITERIOS	f	%
Si	10	58,82
No	7	41,18
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ELABORACION: La autora.

GRAFICO Nº 20

VOCACION DE LAS SECRETARIAS



El 58,82% de las encuestadas expresan que sienten el llamado vocacional hacia el secretariado, mientras el 41,18% afirman que no sienten vocación. Este dato es muy importante para descubrir que es considerable el porcentaje de secretarias que reconocen no sentir vocación para esta actividad.

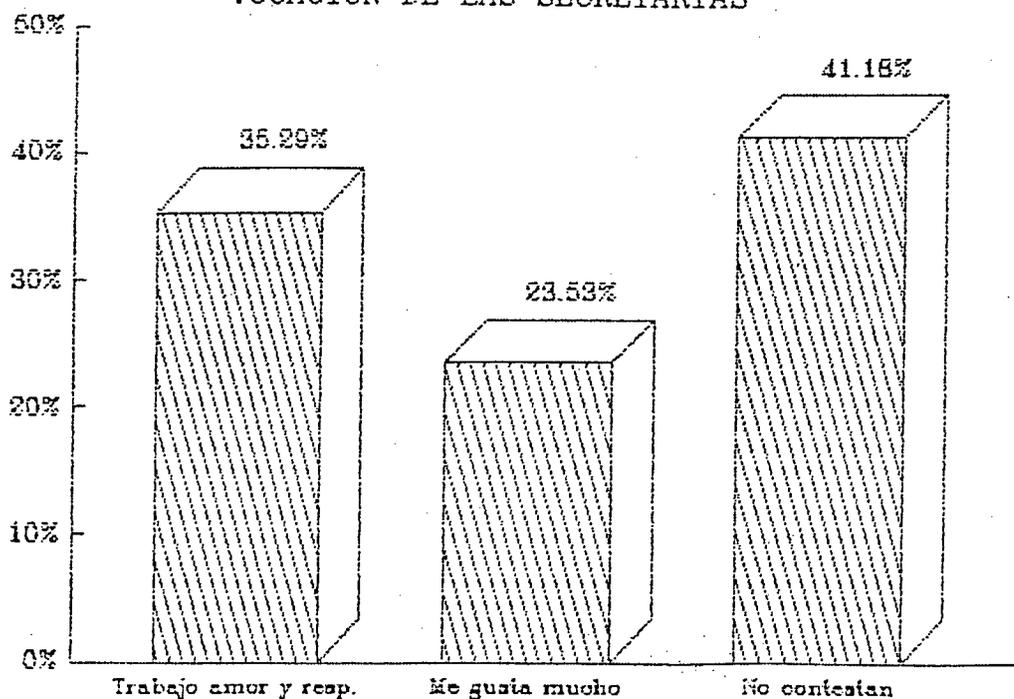
CUADRO Nº 21. Por qué siente la vocación las secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

CRITERIOS	f	%
Por que trabajo con amor y responsabilidad	6	35,29
Me gusta mucho y puedo servir a los demás	4	23,53
No contestan	7	41,18
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ELABORACION: La autora.

GRAFICO Nº 21  
VOCACION DE LAS SECRETARIAS



El 35,29% de encuestadas, entiende su vocación porque trabajan con amor y responsabilidad, el 23,53% sienten la vocación porque les gusta el trabajo y el servicio que ofrecen a los demás y el 41,18% no contestaron. Estos datos demuestran que un buen porcentaje de secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja, sienten la vocación para su profesión y otro porcentaje considerable no poseen vocación.

CUADRO Nº 22. Cómo desean que sea el paradigma las secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

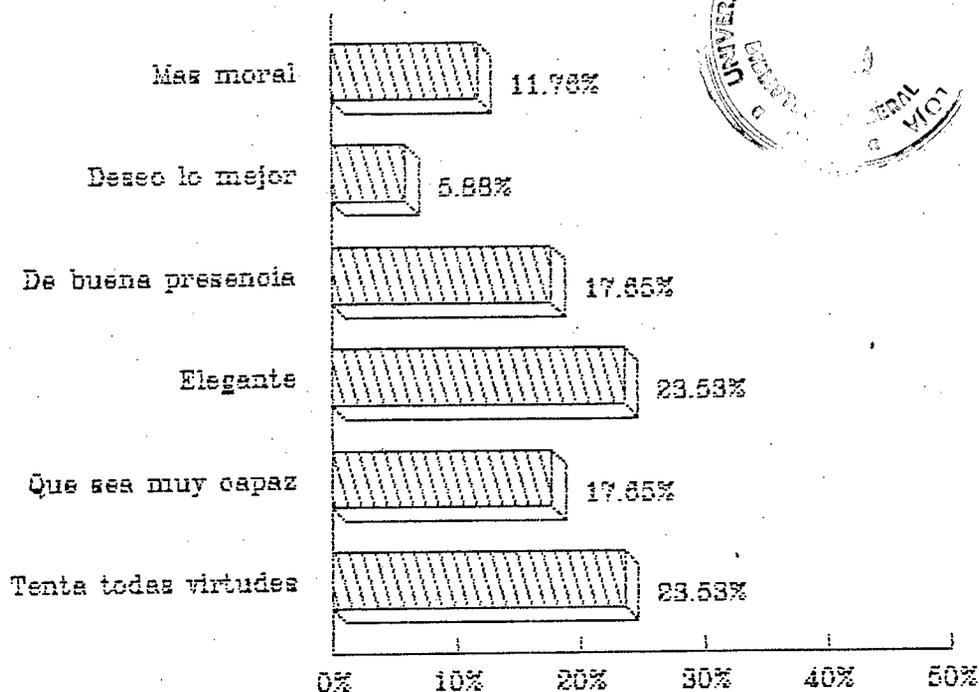
CRITERIOS	f	%
Me gustaría más moral	2	11,76
Deseo lo mejor	1	5,88
De buena presencia	3	17,65
Elegante	4	23,53
Que sea muy capaz	3	17,65
Que tenga todas las virtudes para ser modelo	4	23,53
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ELABORACION: La autora.

GRAFICO Nº 22

## DESEOS SOBRE EL PARADIGMA DE LAS SECRETARIAS



El 11,76% de encuestadas, manifiesta que le gustaría un paradigma moral, el 5,88% expresa que desea lo mejor en el paradigma físico y normal, el 17,65% quieren un paradigma de buena presencia, el 23,53% afirman que desean un modelo de elegancia, el 17,65% desean que sea muy capaz y el 23,53% anhelan un paradigma con todas las virtudes para merecer tal calificativo. Estas expresiones demuestran que todas desean fijarse en un modelo excelente.

CUADRO Nº 23. Virtudes fundamentales que practican las secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

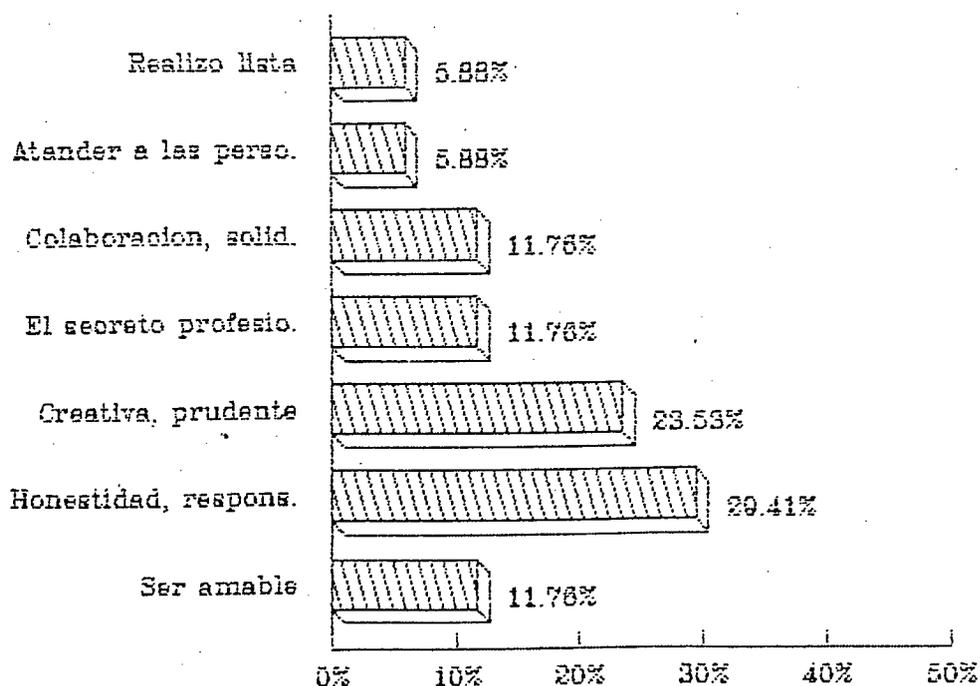
CRITERIOS	f	%
Me organizo y realizo una lista de tareas que diariamente cumplo y procuro estar al día	1	5,88
Atender bien a las personas	1	5,88
Colaboración, solidaridad	2	11,76
El secreto profesional	2	11,76
Creativa, prudente, minuciosa, innovadora, discreta	4	23,53
Honestidad, responsabilidad, ética y justicia	5	28,41
Ser amable con todos en presencia y por teléfono	2	11,76
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ELABORACION: La autora.

GRAFICO Nº 23

VIRTUDES DE LAS SECRETARIAS



El 5,88% de encuestadas, indican que practican como virtud la organización minuciosa de su trabajo diario, el 5,88% estiman virtud el atender bien a todas las personas, el 11,76% manifiestan que practican la colaboración y solidaridad, el 11,76% indican como su virtud dominante la observancia del secreto profesional, el 23,53% mencionan creatividad, prudencia y otras virtudes que en verdad son importantes, el 29,41 mencionan la virtud que encierra a todas las demás como es la honestidad y el 11,76% restante son muy amables con todas las personas que deben comunicarse con ellas. En las respuestas, descubrimos que todas las secretarias se encuentran conscientes que deben practicar ciertas virtudes para ser eficientes.

CUADRO Nº 24. Lo más importante de las secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja en la práctica de las relaciones humanas.

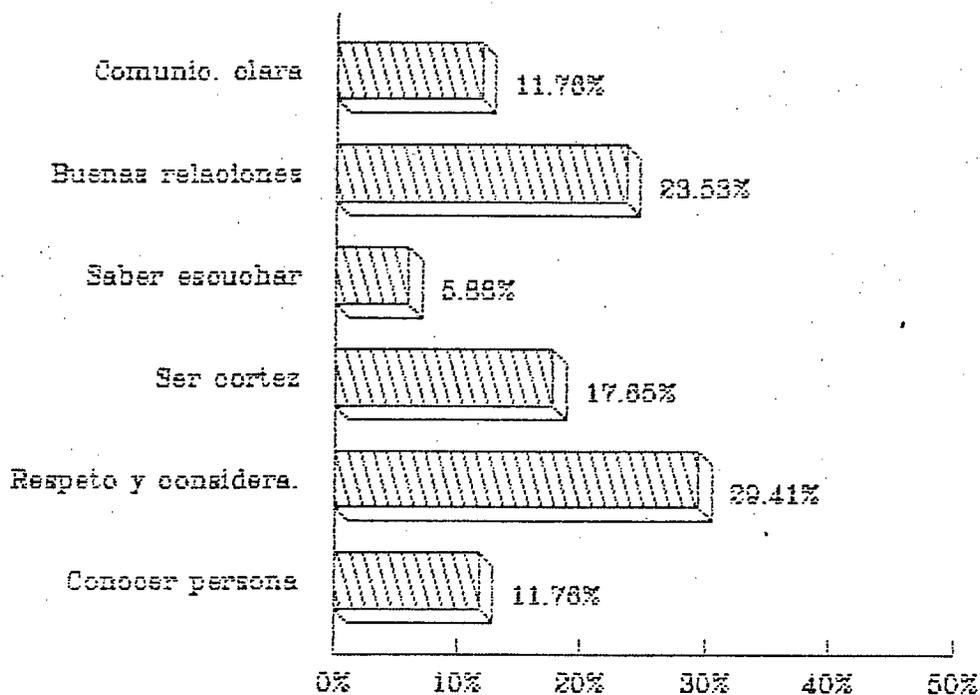
CRITERIOS	f	%
La comunicación clara	2	11,76
Mantener buenas relaciones con todo el personal que trabaja junto a mí	4	23,53
Saber escuchar	1	5,88
Ser cortez, educada y mantener buen ánimo	3	17,65
Respeto y consideración hacia los demás	5	29,41
Conocer a la persona y aceptarla como es	2	11,76
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ELABORACION: La autora.

GRAFICO Nº 24

### IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS DE LAS SECRETARIAS



Entre lo más importante en la práctica de las relaciones humanas las encuestadas mencionan, el 11,76% la comunicación clara, el 23,53% creen que lo más importante es mantener buenas relaciones con el personal que trabaja en conjunto, el 5,88% creen que lo mejor es saber escuchar, el 17,65% estiman que lo mejor es ser cortez y educada, el 29,41% prefieren el respeto y consideración a los demás y el 11,76% restante manifiestan que la mejor relación es aceptar a las personas como son. Estas manifestaciones, demuestran que existe el deseo de las secretarias de practicar aspectos importantes de las relaciones humanas.

CUADRO Nº 25. Cualidades del modelo perfecto de las secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

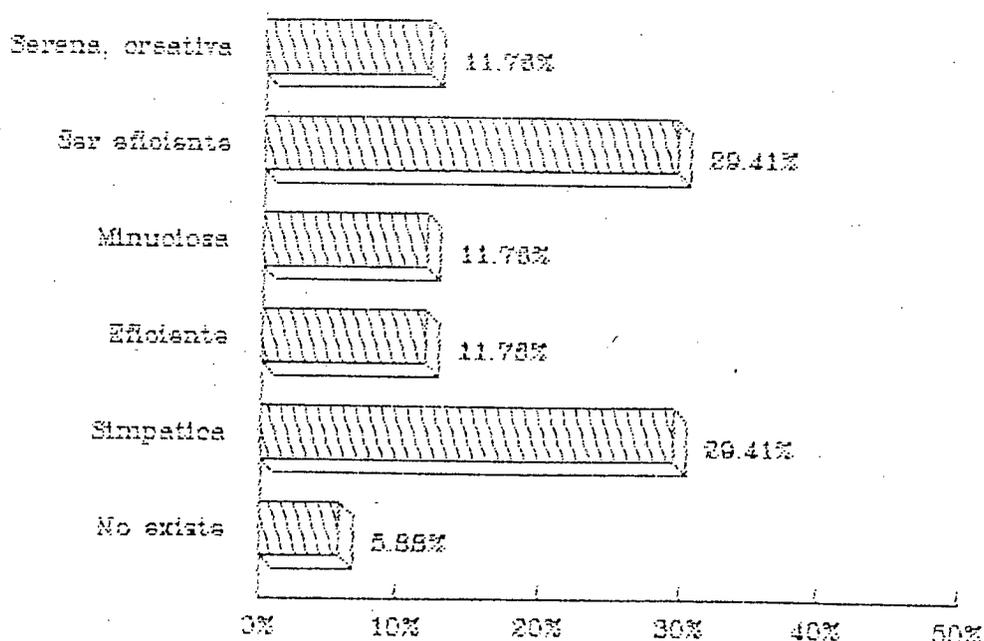
CRITERIOS	f	%
Serena, creativa, innovadora	2	11,76
Debe ser eficiente, pulcra, puntual, cuidadosa, reservada y muy amable en su trato a los demás	5	29,41
Minuciosa, prudente, oportuna, delicada elegante, inteligente.	2	11,76
Eficiente, discreta de férrea voluntad	2	11,76
Simpática, preparada y honesta	5	29,41
No existe el modelo perfecto	1	5,88
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ELABORACION: La autora.

GRAFICO Nº 25

CUALIDADES DEL MODELO PERFECTO DE SECRETARIA



Todas las encuestadas expresan el deseo de poseer un modelo con predominancia de ciertas cualidades que ellas consideran de mayor importancia. El 11,76% desean un modelo de secretaria serena, creativa, innovadora, el 29,41% destacan la eficiencia y ciertas cualidades personales importantes, el 11,76% señalan algunas virtudes muy necesarias, el 11,76 indican que conviene la eficiencia, el 29,41 con mucho acierto mencionan que el modelo de secretaria debe ser simpática, preparada y honesta, el 5,88% de encuestadas, creen que no existe la perfección.

Estas respuestas nos permiten descubrir que las secretarías, están conscientes que se requiere un modelo de profesional adornada con todas las virtudes deseables en una persona que debe cumplir funciones tan complejas como las secretarías.

Toda la información obtenida es veraz y me ha valido para establecer la necesidad real que existe en las secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja de poseer un paradigma perfecto para mejorar la calidad del trabajo.

También han demostrado en las respuestas a las encuestas que la profesión del secretariado es muy difícil y no posee los paradigmas esenciales para poder

superarse hasta alcanzar la excelencia en las funciones a ellas encomendadas.

#### 4.4. DEMOSTRACION DE LAS HIPOTESIS

En mi trabajo de investigación propuse las siguientes hipótesis:

PRIMERA: La falta de un paradigma excelente para el rol de trabajo de la secretaria, influye en la calidad del trabajo que ella realiza.

DEMOSTRACION:

CUADRO Nº 26. Influencia del paradigma de perfección en el trabajo de las secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

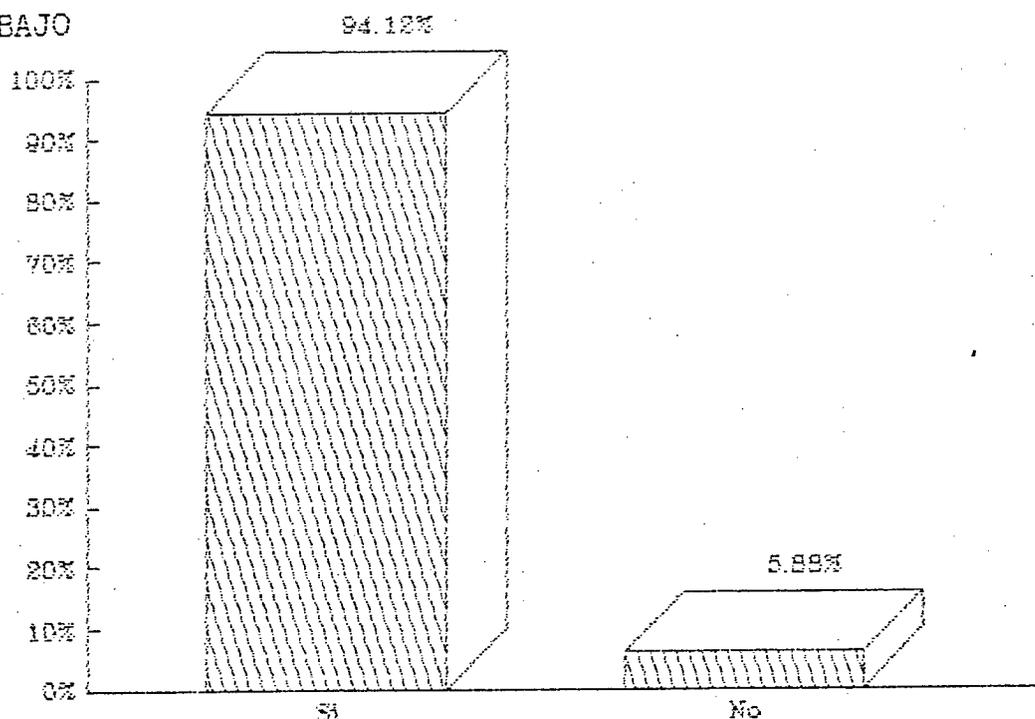
CRITERIOS	f	%
Si	16	94,12
No	1	5,88
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ELABORACION: La autora.

GRAFICO Nº 26

INFLUENCIA DEL MODELO PERFECTO DE SECRETARIA EN EL TRABAJO



Los resultados de la encuesta expuestos en el cuadro anterior, donde el 94,12% de encuestadas, afirman que en realidad la falta de un paradigma profesional influye decisivamente en el trabajo que realizan, frente al 5,88% que afirman que no hay tal influencia, demuestran que se cumple la hipótesis propuesta al iniciar el trabajo. Es decir, se produce la influencia de la ausencia del paradigma en el trabajo profesional de las secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

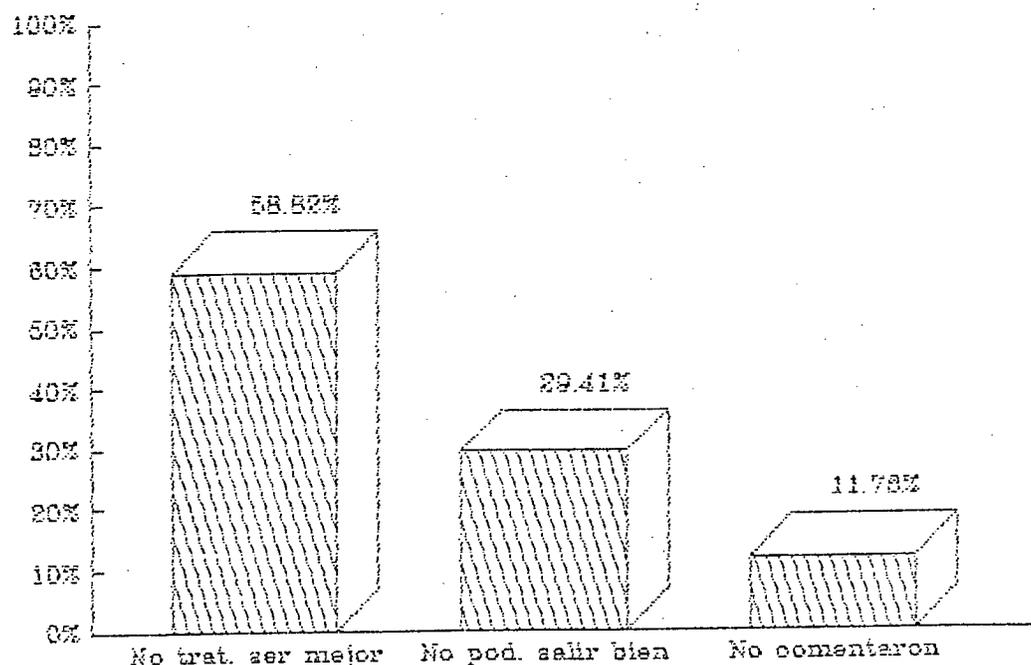
CUADRO Nº 27. Formas de influencia del paradigma en el trabajo de las secretarías de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

CRITERIOS	f	%
No tratando de ser mejor	10	58,82
No podrían salir bien las cosas	5	29,41
No comentaron	2	11,76
TOTAL:	17	100

FUENTE: Encuestas aplicadas.

ELABORACION: Los autores.

GRAFICO Nº 27  
FORMAS DE INFLUENCIA DEL PARADIGMA EN LAS SECRETARIAS



En las formas de influencia del paradigma en la calidad del trabajo profesional, el 58,82% de secretarías encuestadas manifiestan que no se trata de ser mejor en ausencia del paradigma; el 29,41% dicen que no pueden salir bien las cosas; y un 11,76% no comentaron. Estos resultados demuestran la importancia que las secretarías están dando a la existencia de un paradigma profesional,

ratificando el cumplimiento de la hipótesis.

SEGUNDA: El nivel predominante de formación académica de las secretarias influye decisivamente en la calidad de trabajo que realizan.

DEMOSTRACION:

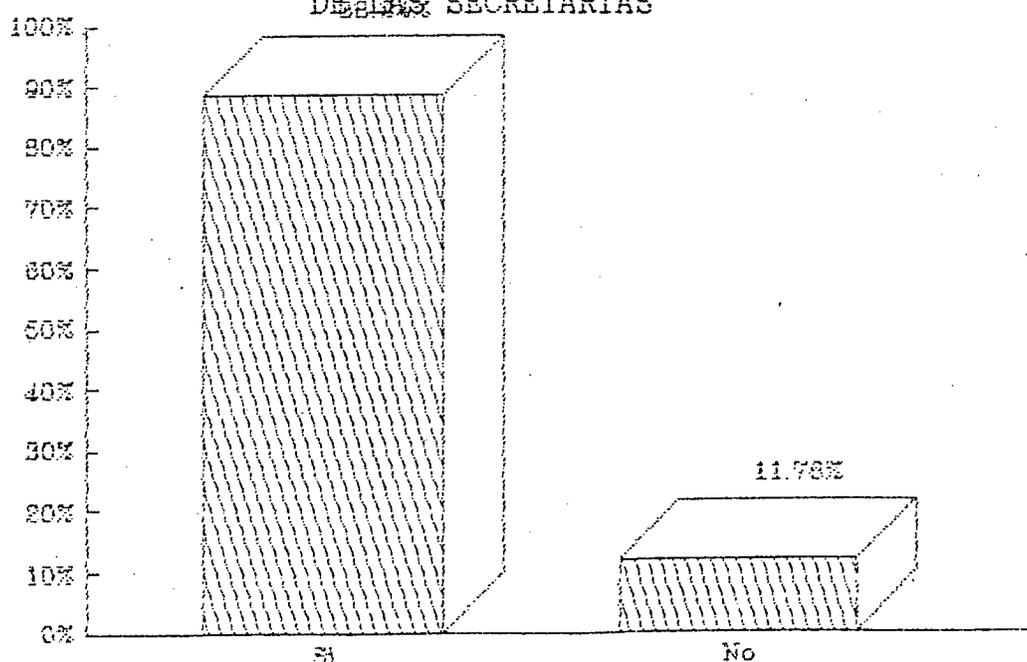
CUADRO Nº 28. Influencia del nivel de formación académica en la calidad del trabajo de las secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

CRITERIOS	f	%
Si	15	88,24
No	2	11,76
TOTAL:	17	100

FUENTE: Secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

ELABORACION: La autora.

GRAFICO Nº 28  
INFLUENCIA DEL NIVEL ACADEMICO EN EL TRABAJO  
DE LAS SECRETARIAS



Los resultados de la investigación de campo que se encuentran en el presente cuadro donde el 88,24% de secretarias encuestadas, manifiestan que el nivel de formación académica que poseen influye decisivamente en la calidad del trabajo profesional que realizan y el 11,76% restante manifiestan que no se da tal influencia, me permiten aceptar la hipótesis planteada, es decir, que en realidad, el nivel académico de las secretarias de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Particular de Loja, influye decisivamente en la calidad del trabajo profesional que realizan en sus funciones cotidianas. La decisión tomada en la presente hipótesis, demuestra con objetividad la necesidad insoslayable que las secretarias realicen estudios académicos superiores y adquieran su título que les garantice un trabajo seguro y eficiente.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

De todo el trabajo de investigación realizado, conjugando la investigación bibliográfica con la investigación de campo, he llegado a ciertas conclusiones y recomendaciones que son de vital importancia para mejorar las condiciones profesionales de las secretarias.

### **CONCLUSIONES:**

- La vocación es un elemento indispensable en la personalidad de la secretaria, pues debido a la complejidad de su profesión requiere cierta dosis de sacrificio y abnegación que sólo una verdadera vocación puede ofrecerle. Sobre la vocación, el 58,82% de las secretarias encuestadas, manifiestan sentirla, y el 41,18% indican que no la sienten.
  
- La necesidad de un paradigma profesional para las secretarias, ha sido asimilada por la mayoría, 58,82% de profesionales encuestadas, mientras el 41,18% consideran que no hay necesidad de tal modelo.
  
- Existe una influencia muy significativa del paradigma de la secretaria en la realización de su trabajo

profesional, así lo afirman el 94,12% de encuestadas, de tal manera que si observa un excelente paradigma, su trabajo es excelente; si el paradigma es deficiente, resulta deficiente el trabajo total que realizan; en tanto el 5,88% consideran que no existe relación.

- El nivel académico que han alcanzado las secretarías, influye decisivamente en la calidad del trabajo que realizan, inclusive determina ciertas jerarquías profesionales que tienen que ver con la colocación de las secretarías en los puestos de trabajo, así es el criterio del 88,24% de secretarías encuestadas, manifestándose que no ocurre así el 11,76%.
  
- La mayoría de las secretarías, el 55,82% creen en la necesidad de un paradigma para conseguir la perfección y están conscientes que requieren ser excelentes para realizar todos sus roles de trabajo con perfección. El 41,18% restante creen que no se requiere imitar a un paradigma.

## RECOMENDACIONES:

- Siendo la vocación componente indispensable de la personalidad de la secretaria eficiente, sugiero a las personas que optan por esta profesión, afianzar debidamente su llamado vocacional.
- Si pretendemos alcanzar la excelencia en las secretarías, es preciso formarlas a imagen y semejanza de un paradigma perfecto, cuyas cualidades físicas, morales, temperamentales, sociales y humanas, sean perfectas. Es decir se trata de estimular a las secretarías para imitar a una secretaria perfecta.
- Recomiendo a las secretarías, actuar permanentemente en imitación al paradigma perfecto, porque ese ejemplo se encuentra influyendo a diario en el trabajo que ejecuta, y su labor a la vez es la mejor recomendación de su eficiencia profesional.
- El nivel académico y los títulos que adquiere la secretaria, la ayudan a establecer sus paradigmas y al mismo tiempo define la calidad del trabajo que realizan, por lo tanto sugiero a las secretarías que no han obtenido el máximo título académico existente en nuestro medio, realicen todos los esfuerzos necesarios para graduarse de Secretarías Ejecutivas

con la máxima jerarquía que nos ofrece nuestra Universidad Técnica Particular de Loja.

- El paradigma de la secretaria es la perfección y como sus roles son múltiples, es muy aceptable que se fije un paradigma en cada rol para que actúe con excelencia en todas las actividades que le sean encomendadas.

## A N E X O S

ENCUESTA A LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE  
LA EDUCACION DE LA UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

### ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

Señora o señorita secretaria de la Facultad de  
Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica  
Particular de Loja: Muy respetuosamente le solicito  
contestar la presente encuesta cuya información me  
servirá para elaborar la tesis de licenciatura.

#### OBJETIVO:

Obtener información sobre el paradigma que observan las  
secretarias de Ciencias de la Educación de la Universidad  
Técnica Particular de Loja.

#### INSTRUCCION:

Marque con una equis (X) el paréntesis que crea  
conveniente y en las preguntas abiertas conteste  
brevemente.

#### DATOS INFORMATIVOS:

1. Título académico que posee:

.....

2. Entidad que la capacitó profesionalmente.

.....

3. Cargo que ha desempeñado:

.....

4. Tiempo de experiencia profesional:

a. Menos de dos años ( )      b. Dos a 5 años ( )

b. Más de cinco años ( )

CUESTIONARIO:

1. ¿Por qué eligió la profesión de secretaria?

.....  
.....

2. ¿Se siente a gusto en el ejercicio de sus funciones?

Sí ( )

No ( )

3. Sirvase anotar un concepto propio de paradigma.

.....  
.....

4. ¿Usted posee un paradigma para mejorar su trabajo hasta la perfección?

Sí ( )

No ( )

¿Por qué? .....

.....

5. ¿La falta de un paradigma de perfección influye en la calidad del trabajo que usted realiza?

Sí ( )

No ( )

¿Cómo? .....

.....

6. ¿Qué nivel de formación académica ha alcanzado?

Secundario ( )      Técnico ( )      Superior ( )

7. El nivel de formación académica que ostenta, influye decisivamente en la calidad de su trabajo profesional?  
 Sí ( ) No ( )  
 ¿Por qué? .....
8. Anote un breve concepto de rol.  
 .....
9. ¿Qué importancia tiene la observación de un paradigma en la formación profesional?  
 La formación es mejor ( ) No tiene importancia ( )  
 Afecta la formación ( )
10. ¿Qué roles, cumple en su trabajo?  
 Roles: .....  
 Inter-roles: .....  
 Intraroles: .....
11. ¿Entre un paradigma profesional y los roles que cumple la secretaria?  
 Existe relación ( ) No existe relación ( )
12. ¿Su comportamiento como un gran rol profesional es?  
 Excelente ( ) Bueno ( ) Regular ( )
13. ¿Influye un paradigma en el trabajo profesional?  
 Sí ( ) No ( )  
 ¿Cómo? .....
14. ¿Le parece que existe la necesidad de un paradigma profesional para las secretarías?  
 Sí ( ) No ( )

15. ¿Usted siente que tiene vocación para secretaria?

Si ( )

No ( )

¿Por qué? .....

.....

16. ¿Cómo desearía que sea su paradigma físico y moral?

.....

17. ¿Qué virtudes fundamentales practica usted como secretaria?

.....

.....

18. ¿Qué es lo más importante para usted en la práctica de las relaciones humanas?

.....

19. ¿Cómo debe ser el modelo perfecto de secretaria?

.....

.....

.....

.....

Gracias por su colaboración.

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

- ACHIG, Lucas, Metodología de la Investigación Social, Cuenca, IDIS, 1986.
- BROWN, R., La adquisición de la moralidad, México, Edit. Siglo XXI, 1995.
- CASTELL, Roberto y otros, Diccionario enciclopédico Castell, Madrid, Edit. Castell, 1997.
- GARCIA, Marta, La secretaria perfecta, Barcelona, Ediciones Océano, 1987.
- PALOM, Francisco, Técnicas actualizadas de organización y administración, España, Edit. Zaragoza, 1982.
- QUEZADA, G., Miguel, Diseño y evaluación de proyectos, Loja, Edit. Universidad Técnica Particular de Loja, 1984.
- ROSENTAL, Miguel, Diccionario filosófico, México, Edit. Porrúa, 1987.
- SANCHEZ, Sergio, Las ciencias de la educación, Madrid, Edit. Diagonal Santillana, 1987.
- SCALAN, Burt K. Riblioteca del ejecutivo moderno, México, Edit. Limusa, 1987.
- TORRES MORA, Yeni, BUELE MALDONADO, Mariana, CARRION OCHOA, Segundo y CHAMBA LOAIZA, Javier, Las relaciones humanas y la educación, Loja, UTP, 1984.
- UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA, Proyectos de plan de tesis, (instructivo), 1986.

UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA, Documento de trabajo para la elaboración de proyectos de tesis, 1990.

VARIOS, Manual de la secretaria moderna, México, Edit. Grijalbo, 1988.

VARIOS AUTORES, Enciclopedia autodidacta, Barcelona, Edit. Nauta, 1985.

VARIOS AUTORES, Aprenda a relacionarse con los demás, México, Edit. Porrúa, 1987.

VARIOS AUTORES, Diccionario enciclopédico, Madrid, Ediciones Castell, 1985.

# I N D I C E

Certificación .....	ii
Autoría .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Dedicatoria .....	v
Introducción .....	vi
Esquema de contenidos .....	ix

## CAPITULO I

### 1. LA SECRETARIA ACTUAL.

1.1. Concepto de secretaria y actualidad.....	3
1.2. La formación que reciben las secretarias en el momento actual.....	7
1.3. Importancia social y profesional de la secretaria.....	12
1.4. Instituciones que forman las secretarias.	15
1.5. Importancia de la vocación en la secretaria.....	17
1.6. Nivel académico y experiencia profesional de las secretarias.....	20

## CAPITULO II

### 2. IMPORTANCIA DE UN PARADIGMA EN EL ROL PERFECTO DE LA SECRETARIA.

2.1. Conceptos de paradigma y rol.....	24
2.2. Importancia un paradigma en la formación	

	128
profesional.....	34
2.3. Los roles e inter-roles e intraroles que cumple la secretaria.....	36
2.4. Una concepción más profesional del rol...	38
2.5. Interrelación entre un paradigma profesional y los roles.....	41
2.6. El comportamiento general de la secretaria como un gran rol profesional..	43
2.7. Influencia del paradigma de la secretaria en el trabajo profesional.....	45
2.8. Incidencia del nivel académico en la acción profesional de las secretarias ...	47

### CAPITULO III

#### 3. PROPUESTA DE UN PARADIGMA DE SECRETARIA PERFECTA

3.1. Necesidad de un paradigma profesional....	53
3.2. La formación profesional de la secretaria en vista del paradigma.....	54
3.3. La vocación como integrante del paradigma de la secretaria.....	36
3.4. El paradigma intelectual .....	37
3.5. El paradigma moral.....	58
3.6. El paradigma físico .....	69
3.7. El paradigma temperamental .....	72
3.8. Virtudes fundamentales que debe practicar.	74
3.9. Las relaciones humanas en el secretariado.	79
3.10. El modelo perfecto de secretaria moderna.	81

## CAPITULO IV

4. CRITERIOS DE LAS SECRETARIAS ENCUESTADAS.  
INVESTIGACION DE CAMPO.

4.1. Elaboración de encuestas.....	89
4.2. Aplicación de las encuestas.....	90
4.3. Tabulación y análisis de los resultados..	91
4.4. Demostración de las hipótesis.....	112

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones .....	117
Recomendaciones .....	119

ANEXOS .....	121
--------------	-----

BIBLIOGRAFIA .....	125
--------------------	-----

INDICE .....	127
--------------	-----