
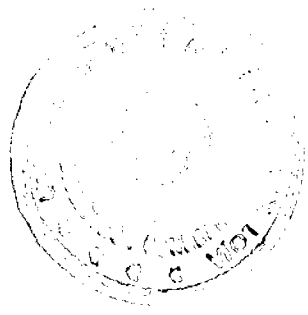


Universidad Nacional Agraria de Lima  
 EMPRESA GENERAL

Retirada el 2002-02-28

Valor \$ 1.00

Nº Clasificación 2002 R585 SE 93

331

Secretaría  
 Mercado Laboral  
 Empresa Eléctrica Regional del Sur  
 Lima

331. ~~123~~ 123  
 334



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

**TESIS DE GRADO**

**"Análisis del Déficit del Mercado Ocupacional para las Secretarías Ejecutivas en la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A. e Ilustre Municipio de Loja Durante 1998 - 1999"**

Tesis de Grado Previo a la Obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo.

**ASPIRANTE:**

*Vanet Susana Ríofrío Vazbek*

**DIRECTOR:**

*Dr. Aurello Macas*

**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*

## **CERTIFICACIÓN:**

El presente trabajo ha sido elaborado por la señora egresada Janet Susana Riofrío Yazbek; el mismo que reúne los requisitos exigidos por la Universidad Técnica Particular de Loja, por lo tanto autorizo su presentación.

A large, stylized handwritten signature in black ink, which appears to be "Dr. Aurelio Macas". The signature is written over a horizontal line.

**DIRECTOR**

*El contenido del presente  
trabajo, las investigaciones,  
resultados, conclusiones y  
recomendaciones son de  
exclusiva responsabilidad de su  
autora.*

*Susana Riofrio  
Janet Susana  
Riofrio Yazbek*

## **AGRADECIMIENTO**

*Mi impercedero agradecimiento a:*

*La Universidad Técnica Particular de  
Loja y Escuela de Secretariado Ejecutivo,  
perseverante de nuestros ideales*

*Dr. Aurelio Macas, Director de tesis,  
intelectual, maestro y amigo.*

*A cada una de las personas que me  
brindaron su contingente para lograr mi  
propósito.*

**LA AUTORA**

## **DEDICATORIA**

*Con todo mi corazón a  
Dios, incondicional  
amigo, por permitirme  
vivir para hacer cosas  
mejores.*

**SUSANA**

# ESQUEMA DE CONTENIDO

## / INTRODUCCION

### CAPITULO I

#### / GENERALIDADES

1. **CONCEPTOS BASICOS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA**
  - 1.1. Perfil profesional
    - 1.1.1. Conocimientos técnicos
    - 1.1.2. Cualidades humanas y éticas
    - 1.1.3. Aspecto personal: personalidad
    - 1.1.4. Relaciones sociales
  - 1.2. Funciones que desempeña
  - 1.3. Formación profesional
    - 1.3.1. Estudios universitarios y titulación
    - 1.3.2. Cursos de actualización permanente
      - 1.3.2.1. Computación
      - 1.3.2.2. Idiomas
      - 1.3.2.3. Contabilidad
      - 1.3.2.4. Derecho empresarial, tributario y laboral
      - 1.3.2.5. Relaciones humanas
      - 1.3.2.6. Redacción, estilo y ortografía
  - 1.4. Mercado ocupacional
    - 1.4.1. Búsqueda de trabajo



**1.4.2. Ingreso al mercado laboral**

**1.4.3. El mercado de trabajo**

## **CAPITULO II**

### **MERCADO OCUPACIONAL EN LAS INSTITUCIONES: EMPRESA ELECTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. E ILUSTRE MUNICIPIO DE LOJA.**

#### **2. DESCRIPCION DE LAS INSTITUCIONES INVESTIGADAS**

**2.1. Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A.**

**2.1.1. Fines y objetivos.**

**2.1.2. Estructura: Organigrama Institucional**

**2.1.3. Funciones de las secretarias**

**2.2. Ilustre Municipio de Loja**

**2.2.1. Fines y objetivos**

**2.2.2. Estructura: Organigrama Institucional**

**2.2.3. Funciones de las secretarias**

**2.3. Acceso Laboral en las Instituciones**

**2.3.1. Posibilidades de acceso**

**2.3.2. Requisitos solicitados**

**2.4. Oferta de servicios y demanda ocupacional**

**2.5. Criterios de los directivos de las dos instituciones**

**2.6. Análisis crítico del déficit ocupacional y superávit de la oferta profesional**

## **CAPITULO III**

### **VERIFICACION DE HIPOTESIS**

#### **3. COMPROBACION DE HIPOTESIS**

- 3.1. Presentación e interpretación de resultados estadísticos**
- 3.2. Pruebas y verificación de hipótesis**

## **CAPITULO IV**

### **PROPUESTA PARA ENFRENTAR EL DEFICIT OCUPACIONAL**

#### **4. DESCRIPCION DE LA PROPUESTA**

- 4.1. Papel de directivos y secretarias en la propuesta**
- 4.2. Posibilidades de aplicación**

### **CONCLUSIONES**

### **RECOMENDACIONES**

### **ANEXOS**

### **INDICE**

## INTRODUCCION

El desarrollo del presente trabajo, me ha dado la oportunidad de investigar sobre un campo no nuevo, pero amplio, de inmediata atención y que requiere de un proceso sistemático, porque me ha permitido relacionar la capacitación de la profesional en secretariado ejecutivo con el desarrollo institucional.

El propósito del presente trabajo de investigación, surgió al considerar que el mercado ocupacional para las profesionales de secretariado ejecutivo a nivel de Loja, se encuentra limitado, siendo necesario un análisis detenido de las variables de carácter endógeno y exógeno, a fin de determinar las causas del déficit ocupacional, el perfil profesional óptimo y los requerimientos de las instituciones públicas y privadas de nuestra ciudad, para contar con una propuesta técnica que permita conocer aspectos importantes como: el acceso laboral, posibilidad de trabajo, oferta profesional y demanda ocupacional.

Convencida de que si bien es cierto, por un lado, el reducido campo ocupacional para las profesionales en secretariado, obedece a la falta de demanda, inadecuada selección de personal, entre otros factores, no es menos cierto que si ésta profesional desarrolla su trabajo con eficiencia, abnegación, lealtad, manteniendo un espíritu de superación, responsabilidad, el camino que le toca recorrer será ancho, despejado y

desembocará indefectiblemente en el triunfo legítimo y merecido; por cuanto el éxito en una búsqueda de una nueva situación laboral no solo dependerá de la correspondiente preparación académica y de la experiencia, sino también de la forma en que la aspirante “venda” su propia imagen, es decir sepa presentar y acreditar el perfil profesional que conviene a los intereses de la empresa.

Respecto a la investigación utilizada en el estudio, fue de carácter analítico-sintético, los métodos empleados fueron el inductivo y deductivo, los mismos que estaban de acuerdo a la información recolectada en base a los problemas detectados, permitiendo conjuntamente con el marco teórico contar con un buen respaldo para el desarrollo de la investigación. Los instrumentos utilizados fueron las entrevistas a los jefes administrativos y encuestas dirigidas a las secretarias de la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A. e Ilustre Municipio de Loja. Las fuentes bibliográficas utilizadas guardan relación con el tema investigado.

En cuanto al contenido del trabajo, se parte describiendo aspectos generales como: conceptos básicos de la secretaria ejecutiva, perfil profesional, funciones que desempeña, formación profesional, mercado ocupacional. A continuación se expone lo relacionado al mercado ocupacional en las instituciones investigadas (EERSSA e Ilustre Municipio de Loja), con una descripción de los fines y objetivos de las mismas, estructura orgánica, funciones de la secretaria, luego se trata sobre el acceso laboral, oferta de servicios y demanda ocupacional, criterios de los directivos de las

dos instituciones y un análisis crítico del déficit ocupacional y superávit de la oferta profesional. Posteriormente se realiza la comprobación de hipótesis, presentación de los resultados estadísticos, análisis e interpretación de resultados y pruebas de verificación de hipótesis.

Luego el lector encontrará la propuesta técnica para enfrentar el déficit ocupacional, en donde se resalta la descripción de la propuesta, el papel de los directivos y secretarias en la misma y las posibilidades de su aplicación, lo que considero de suma importancia para que cada una de las profesionales de la rama de secretariado ejecutivo en forma inmediata puedan contar con una herramienta para iniciar su accionar. Finalmente se expone las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó con el presente trabajo.

# **CAPÍTULO I**

## **GENERALIDADES**

### **1. CONCEPTOS BASICOS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA**

#### **1.1 Perfil profesional**

- 1.1.1. Conocimientos técnicos
- 1.1.2. Cualidades humanas y éticas
- 1.1.3. Aspecto personal: personalidad
- 1.1.4. Relaciones sociales

#### **1.2 Funciones que desempeña**

#### **1.3 Formación profesional**

- 1.3.1. Estudios universitarios y titulación
- 1.3.2. Cursos de actualización permanente
  - 1.3.2.1. Computación
  - 1.3.2.2. Idiomas
  - 1.3.2.3. Contabilidad
  - 1.3.2.4. Derecho empresarial, tributario y laboral
  - 1.3.2.5. Relaciones humanas
  - 1.3.2.6. Redacción estilo y ortografía

#### **1.4. Mercado ocupacional**

- 1.4.1. Búsqueda de trabajo
- 1.4.2. Ingreso al mercado laboral
- 1.4.3. El mercado de trabajo

## GENERALIDADES:

La misión de la secretaria moderna exige una preparación técnica y una experiencia profesional amplias y concretas. La empresa es una agrupación de personas, bienes y capitales con un objetivo a cumplir que requiere una dedicación específica por parte de cuantos quedan encuadrados en las actividades de la misma. Entre ellos, la secretaria ocupa un papel destacado, en cualquiera de los niveles en que se sitúe.

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

Tanto los hombres como las mujeres están perfectamente capacitados para desempeñar, con el mismo nivel de eficacia, esta profesión. No obstante, existen factores determinantes que hacen que en la realidad, salvo en determinados sectores económicos como puede ser la banca o los seguros, exista un número muy superior de mujeres que ejercen esta profesión.

Todo empezó a finales del siglo XVIII con la Revolución Industrial y los comienzos laborales de la mujer como operaria en las fábricas. Pero el momento clave fue sin duda la aparición de la primera máquina de escribir, la Remington Nro. 1 en 1876.

El salto de mecanógrafa a secretaria se consolidó durante la primera guerra mundial

cuando la falta de varones en las oficinas, por encontrarse luchando en el frente, y la necesidad de personal que supiera ser discreto y guardar secretos, colocaron definitivamente la etiqueta de "secretaria" a determinadas mujeres que realizaban estas funciones.

Se trata de una profesión muy cómoda para las mujeres: limpia y adecuada. En términos generales las mujeres son más dóciles que los hombres.

Se intuye que su femineidad es más agradable para atender a las visitas y a la hora de solicitar un café, el jefe se lo pedirá con más facilidad a una mujer que a un hombre.

Se suele apuntar también que la mujer se siente más a gusto con un jefe hombre que con una jefe mujer.

## **1. CONCEPTOS BASICOS DE SECRETARIA EJECUTIVA:**

Considero que la secretaria tiene una función específica de extrema importancia en la vida empresarial que todavía no ha sido reconocida ni por la sociedad ni siquiera por ella misma. Todo esto se debe a varios motivos:

1. Porque desempeña funciones de gran variedad que la alejan más fácilmente de la rutina o la monotonía que suele ocurrir en la mayoría de las demás profesiones sean cuales sean sus autoridades; por lo tanto, se trata de una función con grandes atractivos.



2. Porque el nivel de responsabilidad al que puede tener acceso, llega a ser en algunos casos destacable y considerable.
3. El colectivo secretarial puede que sea el más numeroso en todos los países; digo "puede", porque no existen estadísticas confiables al respecto, pero el sentido común nos lleva rápidamente a la conclusión de que, salvo contadas excepciones, cualquier empresa necesita por lo menos una secretaria para funcionar.

La palabra secretaria procede de secreto; conviene saber que en la actualidad aún no podemos contar con una definición oficial de este término.

Legalmente, a nivel laboral, no existe ninguna definición sobre el particular, lo que crea una gran confusión al respecto ya que cada uno (directivo, secretaria, sociedad en general) le da un sentido muy concreto según convenga en cada momento. Esto, por supuesto, da lugar a una gran confusión para todos y una insatisfacción y frustración para las propias interesadas.

A continuación detallo distintas definiciones:

1. "Empleada particular de alguien, que escribe su correspondencia y le ayuda en los asuntos de oficina y despachos"
2. "Brazo derecho"
3. "Colaboradora"

4. "Soporte de la gestión del directivo"
5. "Mujer del secretario o la que desempeña el oficio del mismo"
6. "Secretario: persona cuyo oficio consiste en escribir cartas por cuenta de otro, extender las actas de una oficina o asamblea, dar fe de los acuerdos de la misma, etc".

En términos generales, actualmente se considera:

**Secretaria:** la persona que inicia su carrera y trabaja para un jefe de servicio o de sección.

**Secretaria de dirección:** la persona que tiene como mínimo entre dos y tres años de profesión y trabaja para un director de departamento o director general.

En resumen y de acuerdo a las definiciones anteriormente detalladas se define a la secretaria como:

"Colaboradora inmediata y directa de un órgano de gestión que, con conocimiento de las actividades de su jefe y de su sector, está capacitada para recibir la delegación de determinados trabajos; es nudo de comunicación en la transmisión de órdenes; es filtro de información".

La secretaria ejecutiva puede además, tomar ciertas decisiones, dar instrucciones y representar a su jefe en determinados momentos.<sup>1</sup>

### **1.1. PERFIL PROFESIONAL:**

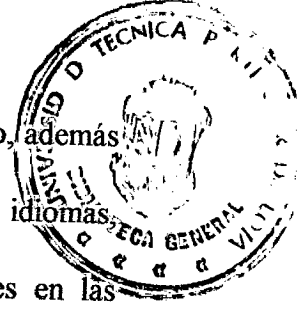
En cualquier empresa, sea cual sea la complejidad de su estructura y las actividades a las que se dedique, es imprescindible disponer de una secretaria eficiente, que posea buenas aptitudes personales y una sólida preparación profesional. La secretaria constituye la primera imagen de la empresa y de su jefe o departamento en las relaciones con el exterior, y debe saber comportarse con discreción, eficiencia y responsabilidad.

El trabajo de la secretaria incluye tareas muy diversas, desde contestar el teléfono y tratar con clientes y proveedores, hasta despachar la correspondencia, ordenar los archivos, redactar informes y memorandos y preparar reuniones, juntas o congresos o viajes. Todo ello requiere una serie de aptitudes personales, como capacidad de organización y gestión, facilidad para relacionarse con las personas,

---

1

CHEVALIER, Marie Anne, El Libro de la secretaria eficaz, ediciones temas de hoy, España, 1992. Pags. 18 y 20.



dinamismo y autocontrol, amabilidad y elegancia en el trato, además de un alto nivel de preparación profesional, como saber idiomas, dominar programas computarizados y sus aplicaciones en las actividades diarias de su oficina y tener amplios conocimientos sobre la empresa, la gestión, el mercado, la contabilidad, etc. Y, sobre todo, ya que por sus funciones la secretaria posee gran cantidad de datos relativos a la empresa, debe garantizar mediante su discreción la confidencialidad de todas las informaciones que estén en su poder.

Cada directivo y cada puesto requiere un perfil distinto de secretaria: el que encaja perfectamente con ellos; pero no es menos cierto que, para tener éxito en esta profesión, la secretaria debe contar con un patrón predeterminado de cualidades.

No olvidemos que la profesión secretarial es polivalente y se compone de una constelación de varias profesiones cuyas funciones requieren una serie de cualidades. Se pueden citar como ejemplo de estas profesiones: analista de programas, administrativa, proveedora, decoradora, psicoterapeuta, relacionadora pública, confidente, moderadora, animadora, técnico de reparación, consultora, sabio, agente de viajes, novelista, modelo, oradora, base de datos, vendedora, compradora, recepcionista, costurera, inventora, maestra,

enfermera, madre, médium, telefonista, fotocopidora, maestro de ceremonias, diplomático, contable, mecanógrafa, psicóloga, enfermera, limpiadora, y un largo etcétera.

Pero, ante todo, lo que predominará será el sentido común.

#### **1.1.1. CONOCIMIENTOS TECNICOS:**

- Excelente mecanografía y dominio de ordenadores (tratamiento de textos, bases de datos y hojas de cálculo).
- Redacción correcta, precisa y positiva, y buena ortografía.
- Capacidad de síntesis en los enunciados.
- Buena presentación de los documentos.
- Organización y planificación del tiempo y del trabajo.
- Orden para archivar correctamente y ejercer un control sobre los documentos.
- Dominio de la taquigrafía, técnica que ayuda a transcribir palabras a la misma velocidad con que las pronuncia el hablante.
- Conocimiento general de las máquinas actuales de oficina.

### **1.1.2. CUALIDADES HUMANAS Y ETICAS:**

Junto a sus habilidades profesionales técnicas, son las cualidades humanas las que harán de la secretaria una buena profesional. Estas pueden ser innatas o adquiridas a través de la educación, el estudio y la práctica, con el oportuno adiestramiento y constancia.

Entre las cualidades que hay que destacar se hallan:

- Responsabilidad para ejercer su trabajo con eficacia y conseguir la confianza de la empresa y del jefe. Se debe evitar en lo posible charlar con las compañeras y llamar por teléfono a las amigas cuando el jefe acaba de marcharse, pues, evidentemente, no es signo de responsabilidad alguna.
- Discreción para evitar revelar datos que podrían perjudicar a la empresa o al jefe. Los cotilleos en boca de una secretaria la catalogan rápidamente sobre su nivel de discreción, y no a su favor.
- Respeto hacia sus superiores, compañeros y subalternos.
- Amabilidad y simpatía para atender bien tanto al público interno como externo, lo que contribuye enormemente a la

calidad de las relaciones interpersonales.

- Vocabulario correcto y con voz agradable. La secretaria debe procurar hablar poco y saber escuchar mucho. Ahora bien, cuando hable le conviene no sólo estar pendiente del contenido de las palabras, sino de la forma de expresarlas, porque inevitablemente será juzgada severamente por ello.
- Educación, según los cánones y normas sociales, aunque se pueda pensar que los tiempos han evolucionado y esté de moda la espontaneidad. Deberá siempre ser consciente del papel que desempeña en representación de su empresa y no desviarse, porque su futuro profesional depende de su actuación.
- Capacidad de iniciativa y anticipación, en su justa medida. En efecto, no hay nada más irritante para un ejecutivo que ver a su secretaria cruzada de brazos o en situación de gran tranquilidad esperando recibir instrucciones precisas sobre el trabajo a realizar, cuando ella misma podría tener la iniciativa de adelantar trabajos. Así mismo, debe utilizar su sentido común y un sexto sentido para saber hasta dónde puede llegar su iniciativa sin que cause disgustos a la empresa y a su jefe.
- Tranquilidad, equilibrio y seguridad para no dejarse llevar por los nervios.

- Capacidad de trabajo; que sea rápida en lo que hace, sin precipitarse ni tener que volver a repetirlo todo.
- Dócil, aunque con una personalidad definida; es decir, la secretaria rebelde se ha equivocado de profesión.
- Sentido de honestidad y ética profesional. La empresa y su jefe deben poder confiar plenamente en ella.
- Espíritu de servicio. Se trata de una calidad fundamental para ejercer el secretariado. No debe confundirse nunca con el servilismo. Al igual que el médico, la enfermera o el chófer, la secretaria se entregará a su empresa con especial altruismo.
- Imagen clara e impecable, pues representa a su empresa y a su jefe, y sabe que la primera impresión que tienen de nosotros nuestros interlocutores empieza por el lenguaje no verbal, que es la tarjeta de visita que nos permitirá evitar el rechazo y nos abrirá puertas. Se suele decir a igual competencia tu imagen hace la diferencia.
- Calidad humana. La secretaria demostrará poseer cualidades humanas que le facilitarán el trato con los demás. Por otra parte, si no desea ser tratada como objeto, tendrá que procurar dar ejemplo la primera.
- Comprensión, pues estará rodeada de personas imperfectas, por lo que más le valdrá entenderlas que descalificarlas. Los



jefes huyen de secretarias que crean problemas.

- Paciencia, pues evidentemente el mundo de la empresa es duro y no permite siempre que todo se resuelva como a uno le gusta.
- Sentido del humor, para lograr que las dificultades se superen con facilidad.
- Disponibilidad, pues no hay nada más desagradable para un jefe que no disponer de su secretaria cuando la necesita.
- Flexibilidad y capacidad de adaptación, ya que la rigidez es incompatible con esta profesión.
- Cultura que le permita desenvolverse en cualquier situación.
- Madurez para estar a la altura de las circunstancias y saber desenvolverse con acierto y sensatez.
- Diplomacia, es una actividad sincera y leal que supone tacto, prudencia y previsión.
- Puntualidad, es una manifestación de seriedad y formalidad. La secretaria debe ser siempre puntual, tanto a la hora de entrar al trabajo como en el cumplimiento de los horarios.
- La secretaria debe saber valorar, por encima de todo, la lealtad y la fidelidad. Lealtad hacia la empresa, hacia su jefe, hacia sus compañeros e incluso hacia ella misma.
- Siempre ha de prevalecer la honestidad en sus actos, debe ser

veraz ante cualquier situación y no intentar desfigurar la realidad, sin preocuparse de los daños o perjuicios que pueda causar a terceros.

- En todo momento o ante cualquier circunstancia, la secretaria tiene que comportarse con modestia.
- Tiene que ser tolerante, es decir, ha de respetar y considerar las opiniones o las actuaciones ajenas.<sup>2</sup>

### **1.1.3. ASPECTO PERSONAL: PERSONALIDAD**

La imagen de cada secretaria influirá directamente sobre la forma en que su interlocutor la trate, el respeto que le demuestre y la opinión que tenga sobre ella. Por supuesto, aquí no hablamos sobre si debe ser guapa o fea, o del dinero del que disponga para comprarse ropa. Es muy importante el cuidado de las uñas, el pelo o la puntera del zapato.

Deberán tenerse en cuenta los siguientes puntos:

- La indumentaria de la secretaria en el mundo de los negocios es muy distinta a la utilizada por una estudiante, o en fin de

---

<sup>2</sup> ENCICLOPEDIA DE LA SECRETARIA, La Secretaria y la Empresa, grupo editorial, volumen 1, España. Pág. 16.

semana, carnaval, bodas o discotecas. Es preferible acudir todos días al trabajo con ropa sencilla, pero de buen gusto y adecuada a la imagen de la empresa, que con ropa cara y distinta cada día que no corresponde al mundo de los negocios. Por esto, las secretarias se abstendrán de vestirse con pantalones vaqueros o sport salvo en algunas empresas en las cuales este tipo de prenda no esté mal visto como puede suceder en el sector de publicidad o prensa, por ejemplo.

Casi todas las instituciones se han inclinado por uniformar a sus trabajadores porque el uniforme representa una identidad, afianza valores institucionales, los hace partícipes de una misma cultura, favorece la integración de un equipo de trabajo, genera el respeto a normas y políticas empresariales más viables, fáciles de adaptarse, no importa el cargo que desempeñen ni la jerarquía.

- Las reglas del buen gusto, los complementos de los colores y la higiene son, obviamente las más importantes, junto al cuidado que se debe tener con el olor a sudor y los perfumes demasiado fuertes.
- Se cuidará el lenguaje verbal y no verbal: dicción, tono de voz, amabilidad y modales

- Se tendrán siempre en cuenta los criterios del jefe, aunque éste no los exprese de forma directa. Por ejemplo, si el jefe se preocupa por su imagen y, respetando las normas sociales en vigencia, acude al despacho con traje y corbata, la función de la secretaria será observar las mismas normas de conducta, además, considerando que como mujer, siempre le será más agradable seguir estas pautas del buen vestir.

Pocas secretarias han entendido la importancia de estos puntos sobre la imagen con respecto al mundo de la empresa, así como los obstáculos que ello puede suponer para un ascenso profesional.

Es necesario que el aspecto exterior refleje de la mejor forma posible, la propia personalidad.

#### **1.1.4. RELACIONES SOCIALES:**

Las relaciones sociales en el mundo de la empresa son muy relevantes.

Uno de los principios que se debe seguir es el de la comunicación. Tener una buena comunicación es la base de

una ayuda eficaz y una de las primeras funciones de la secretaria es la de crear una corriente positiva con todos sus interlocutores.

Es imprescindible tener siempre claro quién es cada cual y la relación tanto comercial como personal, que tiene con su jefe. Es necesario reconocer a las personas de forma individual, atendiendo a su personalidad y sus necesidades profesionales.

Las relaciones con el jefe se cimentarán en el respeto más absoluto a la función que desempeña cada uno y en la misma profesionalidad. Además, en la secretaria deben primar la seriedad, el respeto y el cumplimiento de las tareas que su superior le encomiende.

## **1.2. FUNCIONES QUE DESEMPEÑA:**

- La secretaria debe ser la asistente perfecta de su jefe, supervisando por encargo de su superior de manera eficaz y directa.
- Sus responsabilidades laborales pueden ser muy diferentes en una oficina o en otra, a tenor de cuál sea el campo de

actuación de la empresa para la que esté trabajando.

- Sus principales funciones consisten en representar al superior o a la empresa, organizar el trabajo y coordinar los diferentes tipos de comunicaciones, tanto internas como externas.
- La secretaria será la verdadera memoria de su superior, tanto de los compromisos internos como de los externos.
- Para llevar a cabo su trabajo de forma eficiente, la secretaria deberá planificar y ordenar su agenda con las tareas que deban realizarse durante el transcurso de la jornada.
- La secretaria es, además, la primera imagen que se muestra de la empresa y de su superior, al ser la primera persona, o la segunda si hay una recepción, con la que se relacionan quienes se acercan por primera vez a la empresa. La impresión que reciban en un primer contacto dependerá muchas veces de la eficacia con que se desenvuelva la secretaria. Para potenciar esa buena imagen, la secretaria debe tener un buen conocimiento de la técnica de las relaciones públicas.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>

### **1.3. FORMACION PROFESIONAL:**

- Junto al dominio de las técnicas de oficina y el uso adecuado de la agenda, la secretaria debe saber utilizar las computadoras y conocer diferentes programas.
- La capacidad de trabajo y la organización de una buena secretaria se obtienen complementando los estudios con ciertas cualidades éticas y psicológicas, como la discreción, la responsabilidad, la adaptabilidad y la eficacia.
- No basta con tener unos estudios básicos para desempeñar las tareas de secretaria. Es preciso complementarlos con una sólida cultura general y ampliarlos con el conocimiento de materias suplementarias, como el marketing, las relaciones públicas, la contabilidad o la psicología.
- Además del idioma propio del país, la secretaria debe conocer el inglés, herramienta básica para la comunicación interempresarial.
- El conocimiento de otras lenguas alternativas al inglés puede facilitar el trabajo a la secretaria y darle una buena oportunidad para alcanzar una categoría profesional elevada.

### 1.3.1. ESTUDIOS UNIVERSITARIOS Y TITULACIÓN

La carrera profesional de secretariado, con cursos y estudios sistematizados y sometidos a una adecuada organización académica, es muy reciente. Desde muchas décadas atrás existen estudios de comercio y contabilidad, pero ellos no se ajustan, salvo en algunas materias comunes, a las verdaderas necesidades del secretariado. Pasaron muchos años antes de que las autoridades docentes advirtiesen la peculiaridad de esta profesión y, por lo tanto, la necesidad de cursos concretos y especializados.

Los inicios del secretariado especializado hay que buscarlos muchos años atrás, cuando algunos institutos de enseñanza privados advierten el cambio que se produce a nivel empresarial. Así, surgen los primeros cursos de mecanografía y taquigrafía. Entonces, a una buena secretaria se le exigía, sobre todo, que fuese capaz de escribir a máquina determinado número de palabras por minuto, que reprodujese taquigráficamente las cartas que le dictaba su jefe, que llevase ordenadamente la agenda de éste y el archivo de la correspondencia. En general, las funciones y obligaciones no



estaban bien determinadas, y los servicios estrictamente empresariales coexistían con otros de tipo personal que se prestaban a los directivos de la compañía.

El cargo de secretaria comienza a estar ligado, más que a la colaboración personal con un jefe, al cumplimiento de una función específica encomendada a un equipo de trabajo o a un departamento de la empresa.

Desde que las autoridades educativas elevaron el secretariado al nivel de carrera diferenciada y específica, únicamente tienen valor y reconocimiento los títulos y diplomas expedidos por las autoridades competentes de cada país, o los que otorgan los institutos privados homologados, cuyos cursos comprenden, como mínimo, el programa de estudios oficial. Ello no quita valor pedagógico y técnico a las clases que se impartan en academias no homologadas. Pero a nivel empresarial se preferirá, sin duda, a las personas que recibieron su instrucción en las instituciones reconocidas. Esto es así por la importancia que ha adquirido el secretariado en el mundo contemporáneo; a tal punto que su enseñanza ha necesitado una cuidadosa regulación y protección, acorde con su nueva jerarquía. La secretaria cada vez más, es una especialista indispensable. La

palabra secretaria ya no es sinónimo de joven bonita, que se tiene casi como objeto decorativo, para servir el café a los visitantes o para atender el teléfono con voz melodiosa. Este cambio conceptual reconocido universalmente, está muy bien expresado en el plan oficial español de estudios de secretariado, que entre sus objetivos establece el siguiente: Formación de una secretaria personal de dirección, con conocimientos profundos de las técnicas de secretaria personal y a la vez con conocimientos amplios sobre la marcha de la empresa, interpretación de datos, informes, etc., que la conviertan en algo más que la figura típica de secretaria.

Para lograr ese "algo más", que por cierto es muy amplio pero también muy preciso, los planes de estudio incluyen numerosas y variadas materias: desde las de la rama de humanidades hasta las científicas, pasando por las nuevas tecnologías, las relaciones públicas, los idiomas extranjeros y la tradicional mecanografía.

Es habitual que la instrucción de las secretarias tenga un ciclo básico de dos años, que muchas veces es común a los estudios comerciales y administrativos. El período de especialización

suele comprender tres años en los que se profundizan las materias ya estudiadas y se abordan nuevas, casi siempre relacionadas con la dirección empresarial.

### **1.3.2. CURSOS DE ACTUALIZACION PERMANENTE**

La profesión de secretaria exige un proceso de aprendizaje y desarrollo de técnicas y estudios muy diversos. Disponer de unos conocimientos mínimos sobre las distintas materias no es suficiente, ya que las necesidades empresariales cambian continuamente. Debido a ello, la persona que ocupa o desea ocupar el cargo de secretaria debe someterse a una permanente actualización y especialización de sus conocimientos. Este aprendizaje tiene una doble finalidad: conseguir mayor eficacia en el desempeño de sus funciones y aumentar su cualificación, y por tanto también su cotización profesional dentro de la empresa. Además, poniendo al día o mejorando su capacitación profesional, la secretaria estará en mejores condiciones de conseguir un lugar de trabajo más ventajoso en el caso de que decida cambiar de empresa o desee promocionar a otra secretaría de mayor responsabilidad, dado que en ambos casos deberá, probablemente competir por

la plaza con otras candidatas.

Por esta razón la secretaria debe someter sus conocimientos a una revisión y un reciclaje permanentes. Esta ampliación de conocimientos incluye un amplio número de áreas, que varían en función de la actividad específica de cada una dentro del organigrama de la empresa, por lo que es difícil reseñarlos aquí de modo exhaustivo; no obstante las necesidades más frecuentes suelen estar en los campos que se enuncian a continuación:

#### **1.3.2.1. COMPUTACION:**

Con el procesador de textos entramos en el mundo de la técnica informática. De hecho, se trata de la aplicación de la tecnología del ordenador a la producción de documentos mecanografiados.

Para conseguir un correcto manejo de la computadora, la secretaria tiene que conocer las innovaciones en los distintos programas de aplicación en la oficina, como tratamiento de textos, contabilidad, etc.

#### **1.3.2.2. IDIOMAS:**

Aunque se tengan buenos conocimientos de un idioma, hay un léxico especializado y expresiones propias de la relación comercial que no suelen aprenderse en los cursos convencionales y que es necesario dominar. También es conveniente conocer el vocabulario específico relacionado con la actividad de la Empresa. Dada la importancia actual del inglés, la secretaria debe asegurarse sobre todo un buen dominio de este idioma.

#### **1.3.2.3. CONTABILIDAD:**

Por más que tenga nociones de administración, la secretaria debe ampliar sus conocimientos sobre contabilidad general con cursillos sobre medios financieros, cálculo mercantil y contabilidad administrativa.

#### **1.3.2.4. DERECHO EMPRESARIAL, TRIBUTARIO Y LABORAL:**

En toda actividad empresarial y comercial es necesario

conocer cuáles son las bases legales en que se sustenta. No se trata de que la secretaria tenga una formación muy amplia en derecho administrativo y laboral, pero sí debe conocer someramente aquellas cuestiones legales que afectan al ámbito del puesto de trabajo que ocupa o de aquel al que aspira, porque este conocimiento le permitirá interpretar y usar con propiedad algunos conceptos y comprender mejor la naturaleza de algunas situaciones en que deberá intervenir.

#### **1.3.2.5. RELACIONES HUMANAS:**

Pese a que globalmente las relaciones humanas son una cuestión de carácter y tacto, los numerosos estudios que se han realizado desde la sociología, la psicología y la pedagogía aseguran que el acierto en este campo no depende exclusivamente de la predisposición natural y que debe por lo tanto abordarse desde una base de conocimientos específicos. Por la modernidad de este tema y por la importancia de sus aportaciones para el funcionamiento eficaz de todo tipo de grupos humanos, se convocan a menudo cursos o seminarios sobre técnicas de relación y dinámica de grupos en el ámbito de la Empresa. La secretaria, por tanto, encontrará fácilmente

una amplia oferta de formación en este campo.

#### **1.3.2.6. REDACCION - ESTILO Y ORTOGRAFIA:**

La secretaria tiene que redactar textos muy diversos, con precisión y rapidez, procurando en todo caso la corrección gramatical, y en un estilo sobrio y eficaz. Por ello es conveniente que asista a algún curso de redacción comercial y administrativa adecuado a su nivel y a sus necesidades.

Los aspectos reseñados se orientan a la formación permanente de la secretaria en una dimensión global. No obstante, al establecer su proyecto de formación o de reciclaje profesional, cada persona deberá tener en cuenta las necesidades concretas del lugar que ocupa o que pretende conseguir.<sup>4</sup>

#### **1.4. MERCADO OCUPACIONAL:**

Las empresas no responden a un modelo único; tienen estructuras

---

<sup>4</sup> ENCICLOPEDIA DE LA SECRETARIA, La Secretaria y la Empresa, volumen 1, España. pág. 38 y 39.

plurales y muy diversas con criterios operativos a veces discrepantes. La secretaria no puede vincular su desarrollo profesional exclusivamente a una empresa.

#### **1.4.1. BUSQUEDA DE TRABAJO:**

Ascender de categoría o conseguir un puesto de trabajo que responda a las expectativas personales suele ser una tarea que requiere una buena dosis de motivación, una capacitación profesional adecuada y una gran seguridad personal.

Lo más importante es aprender a valorar y defender la propia experiencia profesional y la formación recibida. El éxito en la búsqueda de una nueva situación laboral no sólo dependerá de la correspondiente preparación académica y de la experiencia, sino también de la forma en que la aspirante "venda" su propia imagen, es decir, sepa presentar y acreditar el perfil profesional que conviene a los intereses de la empresa. Con este fin, debe optimizar todos los recursos para la consecución del empleo que satisfaga sus aspiraciones personales. La promoción profesional o el acceso al mercado de trabajo obliga a considerar cuidadosamente un trío de aspectos fundamentales:



- Disponer de información respecto a las nuevas vías de acceso al mercado laboral.
- Elaborar con todo esmero una carta - solicitud o carta de autocandidatura.
- Preparar un curriculum vitae, de manera que defina claramente el perfil profesional que puede acreditar, sus aspiraciones y los rasgos personales que aseguran su idoneidad para ocupar el puesto a que aspira.

El primer paso en la búsqueda de nuevo empleo consiste en identificar las nuevas vías de acceso al mercado laboral, las vías de captación de trabajadores y modalidades de aproximación y comunicación con la Empresa.

Si se trata de un cambio en busca de una situación mejor, el abanico de posibilidades es mayor que cuando se busca empleo por primera vez, ya que la trayectoria profesional está definida. Veamos qué pasos se deben dar para ingresar en el mercado laboral, ya sea para un primer empleo o para un cambio de trabajo.

#### **1.4.2. INGRESO AL MERCADO LABORAL:**

Si ha obtenido el título de secretaria en una escuela especializada para secretarias comerciales, en principio no suele ser difícil encontrar un buen empleo. Las empresas buscan con frecuencia en las escuelas a sus futuras empleadas, considerando las calificaciones y su historial académico. Pero no suele ser éste el medio más frecuente para llegar a conseguir empleo.

Para conseguir un puesto de trabajo hay que tener en cuenta que las probabilidades de encontrarlo tienen mucho que ver con la habilidad con que la aspirante presente sus conocimientos y experiencia.

Después de perfilar su curriculum vitae, que será su auténtica tarjeta de presentación, la solicitante debe considerar los diferentes medios de que dispone para entrar en contacto con aquellas Empresas que suscitan su interés.

**Las oficinas a los organismos estatales de empleo.-** Esta es la forma más común utilizada por los solicitantes de empleo,

son entidades que se ocupan de atender y ofrecer empleo a las personas que se encuentran en situación de paro laboral.

Tras una entrevista personal, se inscribe al solicitante en una lista de espera y cuando surge algún puesto de trabajo acorde con lo solicitado, se le avisa para que se ponga en contacto con la empresa demandante.

En muchos países por obligación legal, las empresas que desean contratar personal han de tramitar la contratación a través de estos organismos.

Prácticamente en todos los diarios hay secciones de ofertas y demandas. En las demandas se describe el perfil que se solicita y se especifica el tipo de empleo ofertado.

El anuncio en prensa permite a la empresa ponerse en contacto rápidamente con un importante número de candidatos. Por esta razón, cuando la candidata responde a una de estas solicitudes, debe saber que probablemente si es convocada, tendrá que disputar la plaza con un gran número de solicitantes.

Por lo general, el aviso o anuncio comienza con la información del tipo de empresa de que se trata y la actividad que desarrolla. Después, se indica el puesto de trabajo ofrecido y los requisitos que debe reunir la candidata como edad, tipo de estudios, experiencia, conocimiento de idiomas, etc. Para finalizar, se suele incluir una descripción de las condiciones ofrecidas - horario, lugar de trabajo y la especificación de las condiciones económicas. Después de leer atentamente el anuncio, para ver en su conjunto si es una propuesta interesante, tanto por la empresa como por las condiciones de trabajo ofrecidas, hay que comprobar que responde a las aspiraciones profesionales de la candidata. Si interesa, hay que responder a la mayor brevedad posible con indicación de todas las referencias que aparezcan en el anuncio.

**La visita directa a las empresas.-** Es otra forma de buscar empleo consiste en dirigirse por escrito a una serie de empresas para presentarles el curriculum personal y ofrecerles sus servicios. Las solicitudes deben dirigirse al Departamento de Dirección de Personal. La selección de las empresas a las que dirigirse puede realizarse a través de listines telefónicos,

anuarios empresariales, colegios profesionales, etc.

Al cabo de unos quince días de haber enviado el curriculum, la solicitante debe intentar ponerse en contacto con el jefe de personal de la empresa. Esta vía es bastante arriesgada, porque muchas veces las solicitudes por falta de tiempo o por otras causas, se desestiman antes de llegar a la persona adecuada, pero vale la pena intentarlo, porque también es muy común que estas cartas se archiven para recurrir a ellas cuando sea necesario.

**El teléfono.-** Se procederá de igual que en el caso anterior. Primero se seleccionan las empresas que interesen y luego se contacta con ellas por teléfono.

Para saber a qué empresas se ha dirigido y cuál ha sido la respuesta, el solicitante anotará los datos de las mismas, la fecha en la que ha entrado en contacto con ellas y cuál ha sido el resultado de la comunicación. De todos modos, no suele ser este el sistema más eficaz, porque la comunicación telefónica obliga a una decisión inmediata y no suele dejarse memoria de la oferta. Por ello, aun cuando la respuesta sea negativa, es

conveniente utilizar este contacto para comunicar el envío del curriculum personal y de la solicitud por escrito con el fin de que el ofrecimiento pueda ser útil más adelante.

**Las agencias de colocación.-** Se trata de empresas de carácter privado que se ocupan de recopilar información relativa a puestos de trabajo e informar a toda persona que requiera sus servicios, a cambio de una tarifa.

Tienen contactos con empresarios y propietarios de negocios comerciales, a quienes aseguran el suministro y la selección de personal en tantas ocasiones como lo precisen, a cambio de la percepción de una cuota anual. Si la solicitante acude a una de estas agencias, deberá rellenar una ficha con sus datos personales y la descripción de su perfil profesional, es decir, los datos de su curriculum. Estos datos suelen ser introducidos en una base de datos computarizada. Algunas agencias mantienen abierta permanentemente una base de datos de solicitudes, igualmente computarizada, en la que introducen semanalmente todas las ofertas de empleo que aparecen publicadas en la prensa diaria. Así, mediante un programa informático semanalmente se seleccionan las ofertas de empleo

que responden al perfil y las aspiraciones de cada solicitante, con lo que se evita la pérdida de tiempo que supone el establecer contactos inútiles y aumenta la posibilidad de éxito. El mismo programa ofrece a la candidata un curriculum estándar con sus datos personales y profesionales y una carta de presentación y candidatura.

**Consultores de Empresas.-** Son especialistas calificados en el asesoramiento y la selección de personal. Estudiarán el curriculum del aspirante y le harán diversas pruebas para comprobar su nivel y formación, así como su carácter y sus rasgos personales.

Los costos de este servicio son pagados por la empresa que finalmente contrate al aspirante.

**Amistades y conocidos.-** En muchas ocasiones, éste es uno de los caminos más efectivos para encontrar trabajo. Dar a conocer su situación a diferentes personas hará que cuando sepan de un puesto de trabajo adecuado a las posibilidades de la candidata se lo hagan saber y le faciliten el contacto.

**Bolsas de trabajo.-** También es posible recurrir a las ofertas de trabajo de algunas escuelas de formación de secretarías, facilitadas por empresas interesadas.

**Organizaciones sindicales.-** Disponen de información actualizada acerca del mercado de trabajo.

**Colegios profesionales.-** Los datos que proporcionan dan una idea muy concreta de la situación en que se encuentra el colectivo de que se trate y orientan respecto a las vías que hay que seguir para conseguir un empleo.

**Publicaciones oficiales.-** El acceso a la oferta de trabajo del sector público está regulado en todos los países de forma legal. Se suele acceder mediante convocatorias públicas de concursos y oposiciones, que se publican en los boletines oficiales correspondientes.

A la hora de buscar empleo, es importante conocerse a sí mismo, ya que cuando uno es consciente de sus posibilidades, tiene la seriedad y la confianza imprescindibles para llevar a cabo los planes que se ha trazado para mejorar su futuro



laboral, económico y personal.

### **1.4.3. EL MERCADO DE TRABAJO**

A continuación se resumen los aspectos tratados en relación con la búsqueda de trabajo:

1. El acceso al mercado laboral.
2. El curriculum vitae.
3. La entrevista de trabajo.
4. ¿Qué nos pueden preguntar?

#### **1. El acceso al mercado laboral**

A la hora de buscar empleo, hay que analizar cuidadosamente el mercado, examinando las distintas opciones que nos brinda:

- Oficinas de empleo,
- Prensa diaria,
- Empresas especializadas,
- Oposiciones a organismos estatales,
- Agencias de colocación o consultorías de empresas.

Otras opciones son la de valerse de los contactos personales, a través de amistades y la de recurrir a entidades o colegios profesionales que dispongan de bolsa de trabajo.

## **2. El curriculum vitae**

Es la herramienta básica para acceder al mercado laboral. Es la "carta de presentación" de la solicitante de empleo y por tanto, ha de ser impecable en cuanto a redacción y presentación. Ante todo debe evitarse que el redactado se convierta en una mera acumulación de datos y fechas.

El curriculum debe ser:

- Breve. Presentación sinóptica del texto, para que pueda ser leído rápidamente.
- Claro. Estructurado de forma que no induzca a equívocos.
- Polivalente. Abierto y flexible, por si las

circunstancias obligaran a introducir rectificaciones o ampliaciones.

### **3. La entrevista de trabajo**

#### **A. Recomendaciones:**

- Ponerse previamente al día sobre el funcionamiento de la empresa. En el momento de la entrevista siempre se pueden barajar datos concretos que demuestren conocimiento de la empresa o interés por sus actividades.
- Imaginar la escena. La mayoría de personas admite que siente cierta incomodidad frente a esta prueba. Una opción para dominar los nervios es ensayar la situación con ayuda de un amigo.



B. La actitud

- Naturalidad. La función del entrevistador es averiguar si la aspirante está capacitada para el trabajo. Además de la experiencia, se fijará en ciertos detalles, como la forma de hablar o de moverse. En el momento del saludo, estrechar la mano con energía, sonreír y mirar directamente a los ojos.
- Cuidar los detalles. Es mejor olvidarse de los bolsos pequeños. Una cartera amplia permitirá llevar todo lo necesario: una agenda, un bloc y un bolígrafo, debe tener a mano, así mismo una copia del curriculum.
- Demostrar seguridad. Si nos han preseleccionado para el trabajo es porque nos consideran capaces de desempeñarlo.
- No demostrar pasividad. Las empresas buscan personas con ideas y capacidad de trabajo.
- Practicar las pausas. Aunque la pregunta sea

difícil, se debe responder a ella sin vacilaciones: pensar detenidamente y contestar con seguridad y con un tono de voz suave.

- No ocultar datos. La peor estrategia es intentar engañar al interlocutor. Tampoco es positivo hablar mal de precedentes puestos de trabajo o de las empresas en que se trabajó anteriormente.

#### C. El atuendo

- Tiene que ser correcto. En cuanto a los colores, se debe dar la sensación de persona seria y equilibrada, por lo cual se evitarán las combinaciones cromáticas exageradas. Una buena idea puede ser ir con un traje de chaqueta o similar, con zapatos de corte salón, de tacones no excesivamente altos.
- El maquillaje y el peinado serán discretos, sin estridencias. Así se evitará una imagen frívola.

- Huir de los accesorios muy recargados (profusión de pulseras, collares, etc.).

#### 4. ¿Qué nos pueden preguntar?

Es necesario ir prevenidos. A continuación se señalan algunas de las preguntas que nos pueden formular:

##### A. De carácter personal

1. ¿Qué hace en su tiempo libre?
2. ¿Cuáles son sus aficiones?
3. ¿Cuáles son sus objetivos a largo plazo?
4. ¿Tiene facilidad para relacionarse con los demás?
5. ¿Tiene algún defecto?
6. Enumere sus principales cualidades
7. ¿Tiene debilidades?
8. ¿Es colérica?

**B. De formación**

1. ¿Por qué eligió ser secretaria?
2. En su época de estudiante, ¿en qué asignaturas destacaba?
3. ¿Cómo ha aprendido los idiomas que domina?
4. ¿Cuál es la faceta que más le gusta de su profesión de secretaria?
5. ¿Por qué ha contestado a nuestro aviso?
6. ¿Qué sabe de nuestra empresa?
7. ¿Cuáles son las ventajas que encuentra en este posible trabajo?
8. ¿Cree que se adaptará al nuevo ambiente laboral?

**C. Respecto a los objetivos**

1. ¿Qué características concretas le gustaría que tuviera su jefe?

2. ¿Preferiría trabajar sola o en equipo?
3. ¿Qué sueldo desea ganar?
4. ¿Qué objetivos profesionales tiene?
5. ¿Le gustaría trabajar para varios superiores?



## **CAPITULO II**

### **MERCADO OCUPACIONAL EN LAS INSTITUCIONES: EMPRESA ELECTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. E ILUSTRE MUNICIPIO DE LOJA.**

#### **2. DESCRIPCION DE LAS INSTITUCIONES INVESTIGADAS**

##### **2.1. Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A.**

2.1.1. Fines y objetivos.

2.1.2. Estructura: Organigrama Institucional

2.1.3. Funciones de las secretarias

##### **2.2. Ilustre Municipio de Loja**

2.2.1. Fines y objetivos

2.2.2. Estructura: Organigrama Institucional

2.2.3. Funciones de las secretarias

##### **2.3. Acceso Laboral en las Instituciones**

2.3.1. Posibilidades de acceso

2.3.2. Requisitos solicitados

##### **2.4. Oferta de servicios y demanda ocupacional**

##### **2.5. Criterios de los directivos de las dos instituciones**

##### **2.6. Análisis crítico del déficit ocupacional y superávit de la oferta profesional.**

## **2. DESCRIPCIÓN DE LAS INSTITUCIONES INVESTIGADAS**

### **2.1. EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S. A.**

La Empresa Eléctrica Regional del Sur S. A., es una sociedad anónima, civil y mercantil, con personería jurídica y fondos propios, regida por las Leyes del Ecuador y el Estatuto, es de nacionalidad ecuatoriana y está constituida por accionistas ecuatorianos, su domicilio es la ciudad de Loja, sin perjuicio de que pueda establecer sucursales, agencias y/u oficinas en cualquier otro lugar, dentro y fuera del país.

El representante legal de la Empresa Eléctrica es el Gerente, con las atribuciones que le confiere la Ley de Compañías, los Estatutos y sus Reglamentos.

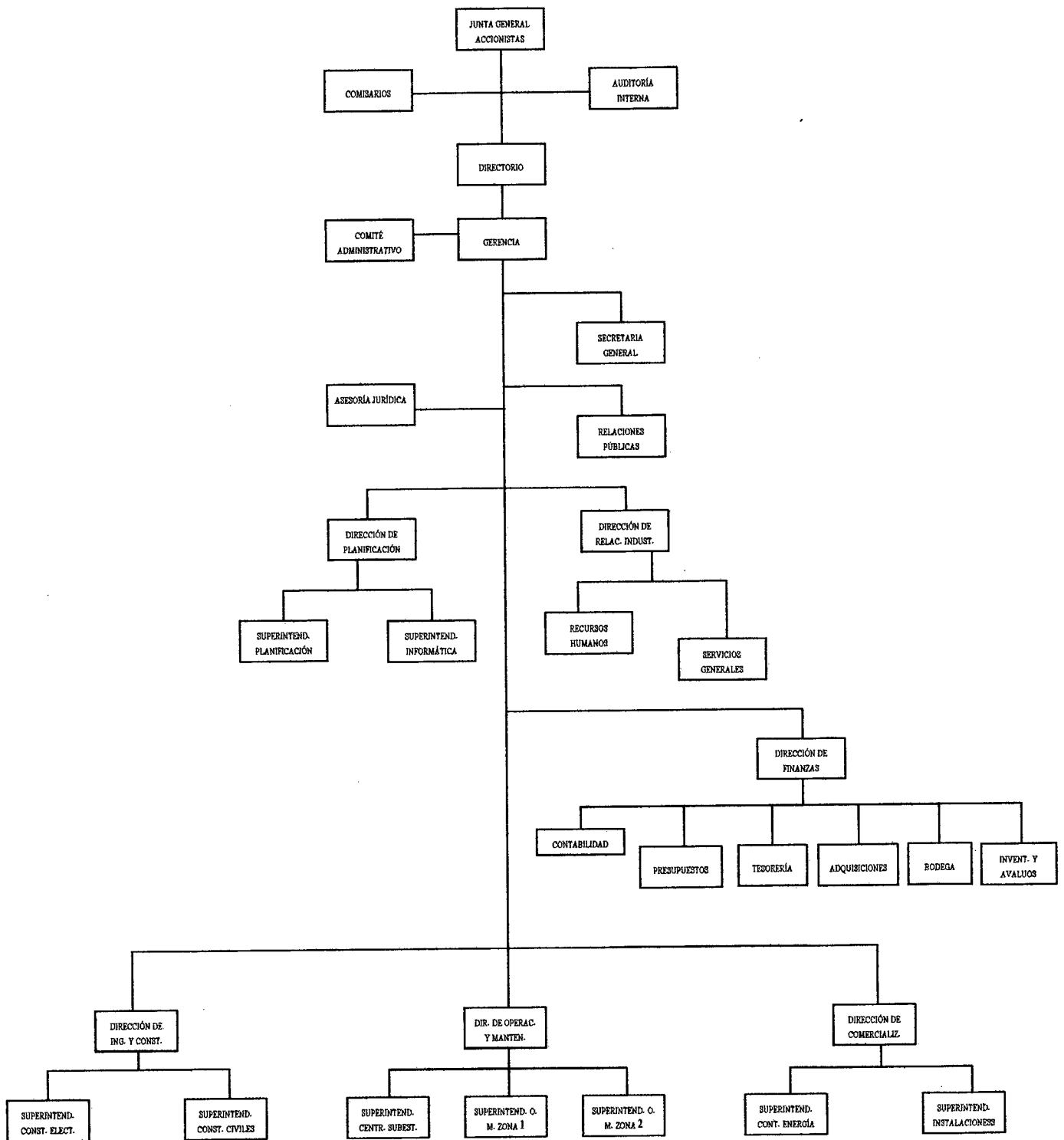
#### **2.1.1. FINES Y OBJETIVOS:**

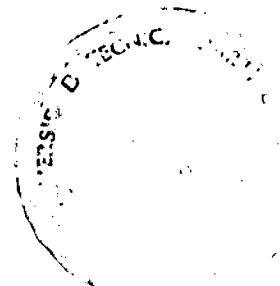
- a) La prestación del servicio público de electricidad dentro del área de concesión, mediante la generación, compra, intercambio, distribución y comercialización de la energía eléctrica, de acuerdo a la Ley Básica de

Electrificación y demás leyes de la república.

- b) La incorporación gradual de nuevos abonados urbanos y rurales, dentro del área de concesión, de acuerdo a los programas establecidos y a la disponibilidad de recursos.
- c) La realización de toda clase de actividades civiles, industriales y mercantiles conexas a su actividad principal.

## 2.1.2 ESTRUCTURA: ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL





### **2.1.3 FUNCIONES DE LAS SECRETARIAS**

En la Empresa Eléctrica Regional del Sur S. A. existen los siguientes cargos: Secretaria General, Secretaria 2, Secretaria

1.

A continuación detallo las funciones que realizan cada una de ellas:

#### **SECRETARIA GENERAL:**

- Redactar y tramitar la correspondencia de la Empresa.
- Colaborar con la Gerencia en las sesiones de Directorio y Junta General de Accionistas.
- Redactar las actas y resoluciones de Directorio y de Junta de Accionistas y conferir copias certificadas de las mismas, previa autorización del Gerente.
- Custodiar y responder por los libros de actas y documentación reservada y confidencial de la Empresa.

- Colaborar en la preparación de la documentación para las sesiones de Directorio y de Junta de Accionistas.
- Administrar el archivo general de la Empresa.
- Entregar las bases para los concursos de ofertas y de precios, receptor y tramitar las propuestas presentadas.
- Evaluar periódicamente la correspondencia no tramitada e informar al Gerente las novedades encontradas.
- Tramitar las resoluciones y documentación relacionada con las sesiones de Junta General de Accionistas y de Directorio.
- Tramitar los certificados provisionales de futura capitalización.
- Cumplir las normas, procedimientos y disposiciones y las normas de seguridad e higiene del trabajo.
- Las demás que le asigne el Gerente.

#### **SECRETARIA 2:**

- Recibir, registrar, tramitar y controlar la correspondencia que ingresa y sale de la Dirección.

- Mecanografiar oficios, memorandos, boletines, informes y más documentos.
- Tomar dictados y transcribirlos.
- Redactar la correspondencia interna de la Dirección.
- Concertar reuniones y entrevistas.
- Operar equipos de comunicaciones y otros.
- Atender a los clientes y público, personal y telefónicamente.
- Mantener limpio su equipo de trabajo y velar por su conservación.
- Organizar y mantener actualizado el archivo de la Dirección.
- Cumplir con las normas y procedimientos y las normas de seguridad e higiene del trabajo.
- Las demás que le asigne el Director de Area.

#### **SECRETARIA 1:**

- Recibir, registrar, tramitar y controlar la correspondencia que ingresa y sale de la unidad.

- Mecanografiar oficios, memorandos, boletines, informes y más documentos.
- Tomar dictados y transcribirlos.
- Realizar registros en tarjetas y formularios y reproducir documentos.
- Operar, fax y otros equipos.
- Mantener limpio su equipo de trabajo y velar por su conservación.
- Organizar y mantener actualizado el archivo de la unidad.
- Atender a los clientes y público, personal y telefónicamente.
- Cumplir con las normas, procedimientos y disposiciones y las normas de seguridad e higiene del trabajo.
- Las demás que le asigne el jefe inmediato.



## **2.2. ILUSTRE MUNICIPIO DE LOJA**

La convivencia solidaria y civilizada requiere de la existencia de normas que articulen los legítimos intereses personales y de grupo a los intereses de la comunidad, considerada como un todo global. Estas normas deben ser ampliamente conocidas y su aplicación, siendo responsabilidad de la autoridad competente, requiere de una sistematización que permita otorgar a los miembros de una sociedad la seguridad jurídica y agilidad en la tramitación de sus iniciativas y el planteamiento de sus derechos en el marco de la legislación vigente.

El Ilustre Municipio de Loja y su Cabildo otorga la máxima prioridad a la tarea de recopilación de toda la infinidad de Ordenanzas y Normas Municipales.

### **2.2.1. FINES Y OBJETIVOS:**

El Ilustre Municipio de Loja de conformidad con la Ley de Régimen Municipal, tiene los siguientes fines y objetivos:

1. Procurar el bienestar material de la colectividad y contribuir al fomento y protección de los intereses locales.
2. Planificar e impulsar el desarrollo físico del cantón y

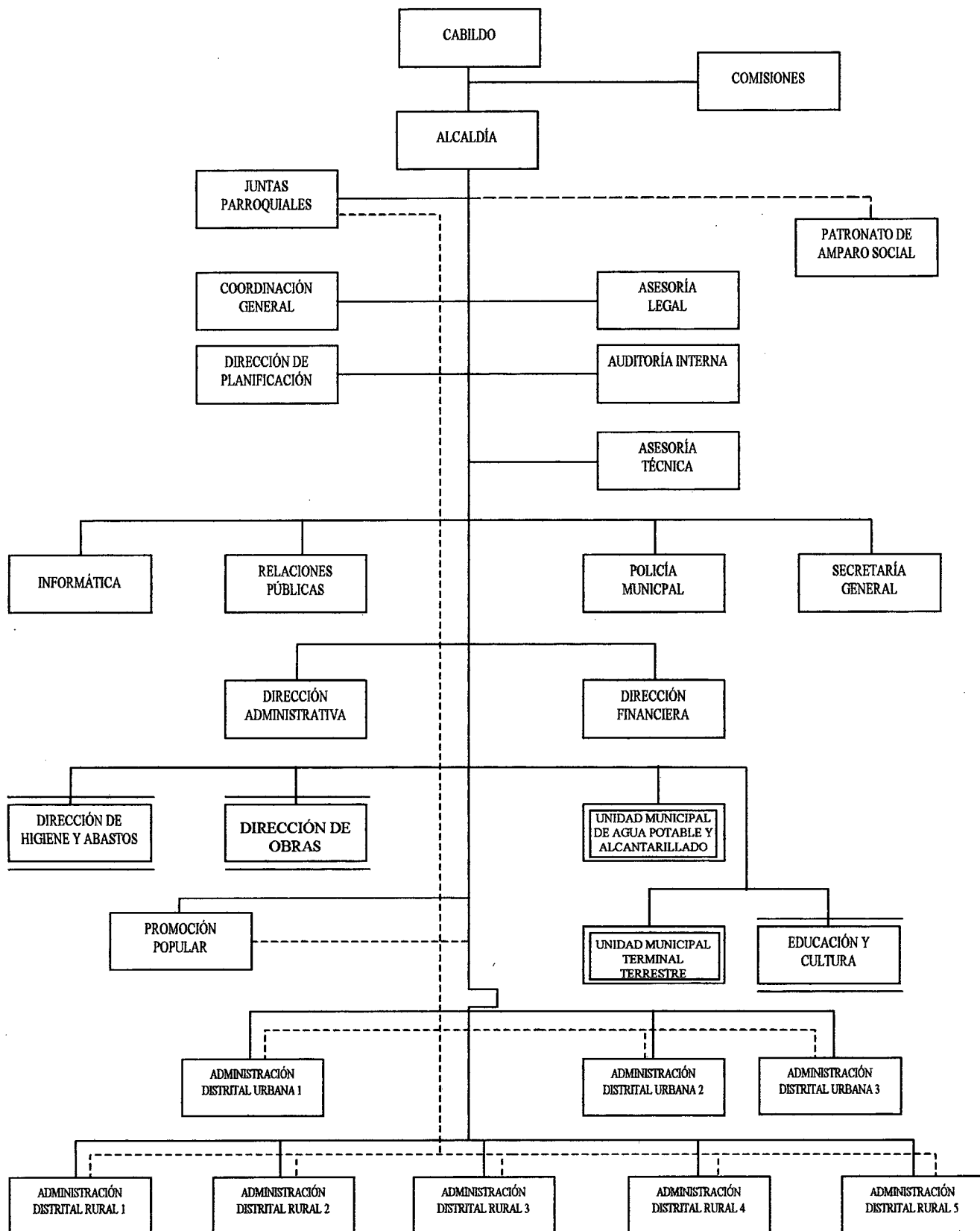
sus áreas urbanas y rurales.

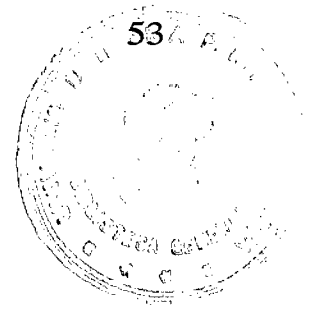
3. Acrecentar el espíritu de nacionalidad, el civismo y la confraternidad de los asociados, para lograr el creciente progreso y la indisoluble unidad de la Nación.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup>

### 2.2.2. ESTRUCTURA: ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL





### **2.2.3. FUNCIONES DE LAS SECRETARIAS:**

El Ilustre Municipio de Loja cuenta con los cargos de Secretaria 1, Secretaria 2, Secretaria Ejecutiva 1 y Secretaria Ejecutiva 2, quienes tienen sus funciones específicas.

#### **SECRETARIA EJECUTIVA 2:**

- Evaluar y revisar las labores de trámites administrativos.
- Asistir a reuniones o sesiones de trabajo de directivos y tomar en taquigrafía las diversas intervenciones.
- Preparar documentación y antecedentes, para reuniones internas o externas a las que debe asistir el directivo.
- Mecnografiar circulares, actas de reuniones e informes especiales.
- Receptar la correspondencia y previa sumilla, distribuir a las diferentes dependencias administrativas.

- Revisar y controlar la correspondencia a ser suscrita por el Directivo y mantener un estricto control de los mismos.
- Llevar la agenda de compromisos del jefe inmediato decidiendo el grado de importancia.
- Concertar entrevistas, atender al público, conceder audiencias.
- Asesorar u orientar a funcionarios sobre asuntos administrativos.
- Llevar un archivo de documentos reservados y confidenciales.
- Supervisar el trabajo elaborado por las secretarias a su cargo.
- Atender al público, teléfono y manejo de equipos tales como fax, microcomputadores, telex y otros.

**SECRETARIA EJECUTIVA 1:**

- Asistir a reuniones o sesiones de trabajo de Directivos y tomar en taquigrafía las diversas intervenciones.
- Preparar documentación y antecedentes para reuniones internas o externas a las que debe asistir el directivo.
- Mecnografiar circulares, actas de reuniones e informes especiales.
- Receptar la correspondencia y previa sumilla, distribuir a las diferentes dependencias administrativas.
- Revisar y controlar la correspondencia a ser suscrita por el directivo y mantener un estricto control de los mismos.
- Concertar entrevistas, atender al público, conceder audiencias.
- Llevar un archivo de documentos reservados y confidenciales.
- Supervisar el trabajo elaborado por las secretarias a su cargo.

**SECRETARIA 2:**

- Mecnografiar documentos variados.
- Redactar correspondencia de rutina.
- Atender llamadas telefónicas.
- Mecnografiar matrices y cuadros estadísticos.
- Receptar la correspondencia y distribuirlas a las diferentes dependencias.
- Atender al público y dar información sobre trámites que se realizan en la unidad.
- Coordinar la ejecución de trabajo de secretaria y manejo de archivos.
- Supervisar los trabajos de secretaria.
- Asistir a sesiones de departamentos, tomar versiones taquigráficas y mecnografiarlas.
- Mantener el archivo de los documentos de la unidad.

**SECRETARIA 1:**

- Mecanografiar oficios, memorandos y otros documentos de oficina.
- Tomar dictados taquigráficos variados y mecanográficos.
- Redactar correspondencia de rutina.
- Atender y efectuar llamadas telefónicas.
- Mecanografiar matrices y cuadros estadísticos.
- Mantener actualizado el archivo de la unidad.
- Concertar audiencias.
- Recolectar correspondencia de rutina y despacharla.
- Atender al público y a funcionarios de la institución en información de resultados de trámites que realizan en la unidad.
- Colaborar en la organización y manejo de archivo.<sup>6</sup>



## **2.3. ACCESO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES:**

### **EMPRESA ELECTRICA REGIONAL DEL SUR S.A.**

#### **2.3.1. POSIBILIDAD DE ACCESO:**

La Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A., es una Empresa Privada de servicio público, en donde como toda institución se rige por sus reglamentos, estatutos, normas, manuales y además por un contrato colectivo de trabajo, que es negociado entre los trabajadores y la administración, cada dos años.

En las posibilidades de acceso de las secretarias graduadas, para que presten sus servicios en la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A., no podría calificar como un hecho ejecutable en un porcentaje alto, ya que como mencionamos en el párrafo anterior en lo que se refiere a la ocupación de puestos vacantes y/o de creaciones, de acuerdo al Art. 9 del décimo quinto contrato colectivo de trabajo vigente que textualmente dice: "OCUPACION DE PUESTOS VACANTES O CREACIONES.- Los cargos vacantes o de creación, serán cubiertos, en un plazo máximo de treinta (30)

días de producida la vacante o creación, será llenado mediante el ascenso de los trabajadores de la Empresa, previo concurso interno, conforme lo establece el artículo 27 del Reglamento de Clasificación y Valoración de Puestos y Selección de Personal. De no existir candidato, se promoverá un concurso externo de merecimientos y oposición entre el cónyuge e hijos de los trabajadores que se hayan jubilado patronalmente o fallecido en servicio activo, siempre que cumplan con los requisitos inherentes al cargo, se convocará a través de los medios de prensa escrita de la ciudad. Finalmente se podrá llenar la vacante o creación, previo concurso de merecimientos y oposición con personal de fuera de la institución, siempre que cumpla con los requisitos inherentes al cargo”.

### **2.3.2. REQUISITOS SOLICITADOS:**

#### **SECRETARIA GENERAL**

- Título Universitario en Derecho.
- Cuatro años de experiencia en labores similares.

## **SECRETARIA 2**

- Título Universitario a nivel medio en Secretariado.
- Dos años de experiencia en labores de secretaría.

## **SECRETARIA 1**

- Título Universitario a nivel medio en Secretariado.
- Dos años de experiencia en labores de secretaría.<sup>7</sup>

### **2.4. OFERTA DE SERVICIOS Y DEMANDA OCUPACIONAL**

Dentro de este campo podemos anotar que no existe la suficiente oferta de servicios frente a la demanda dentro del mercado ocupacional ya que por ejemplo en nuestra institución, existen solamente tres personas que ocupan el cargo de secretarias, las mismas que son egresadas de esta carrera, las demás, es decir, en un setenta por ciento, ocupan este cargo siendo su especialidad en otra carrera que no tiene nada que ver con la secretaria, por esta razón es necesario que a corto plazo exista una organización de secretarias que exijan la

---

<sup>7</sup>

defensa profesional.

## **2.5. CRITERIOS DE LOS DIRECTIVOS DE LAS DOS INSTITUCIONES**

De la experiencia que se tiene en la institución, se deduce que el personal que está capacitado o preparado para desempeñar este cargo lo realiza con mas o menos eficiencia, mientras que las demás personas no lo ejecutan con este grado de eficiencia y la empresa tiene que invertir en capacitación para tratar de equiparar los conocimientos del personal que tiene esta especialidad, por esto es necesario que las universidades que tienen este tipo de especializaciones, permitan que las secretarias egresadas de sus facultades u escuelas obtengan sus títulos profesionales que acrediten su especialidad tanto las empresas como instituciones tengan la oportunidad de escoger de entre las candidatas la mejor opción para ocupar los cargos de secretarias.

### **2.3.1. POSIBILIDADES DE ACCESO:**

#### **ILUSTRE MUNICIPIO DE LOJA**

Las contrataciones de secretarias ejecutivas en condiciones

normales, se realizan mediante concurso de merecimientos, en los que se valora la formación académica, los méritos y la experiencia. Adicionalmente se realizan pruebas específicas para determinar la calidad de servicio que puede dar una secretaria ejecutiva. La primera selección de las aspirantes la realiza el Jefe de Personal de la institución y el Director o Jefe de la dependencia en la que laborará la secretaria. La segunda y definitiva instancia para la selección del personal es la alcaldía a través de una orden dirigida al Jefe de Personal para que se elabore un contrato a prueba, mínimo tres meses. Luego de evaluada la aspirante, en este contrato a prueba, el alcalde dispone el nombramiento que le da mayor estabilidad a la secretaria.

El marco legal que determina el sistema de contratación del personal es la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa, la misma que rige para instituciones públicas y que en el caso del Municipio de Loja, ésta fue acogida mediante Ordenanza.

**2.3.2. REQUISITOS SOLICITADOS:****SECRETARIA EJECUTIVA 2**

- Bachiller en Comercio y Administración, especialidad Secretariado Ejecutivo.
- Experiencia de dos años como Secretaria Ejecutiva 1.
- Haber aprobado el curso de Secretariado Ejecutivo o Integral.

**SECRETARIA EJECUTIVA 1**

- Bachiller en Comercio y Administración especialidad Secretariado Ejecutivo.
- Experiencia de dos años como Secretaria 2.
- Haber aprobado un curso de Técnicas Secretariales o Integral.

**SECRETARIA 2**

- Título de Bachiller en Comercio y Administración, especialidad Secretariado.

- Experiencia de dos años como Secretaria 1.
- Haber aprobado curso de Técnicas Secretariales.

### **SECRETARIA 1**

- Bachiller en Comercio y Administración, especialización Secretariado.<sup>8</sup>

#### **2.4. OFERTA DE SERVICIOS Y DEMANDA OCUPACIONAL**

En términos generales, la demanda ocupacional de secretarías ejecutivas que tiene el Municipio de Loja es restringida por cuanto la institución sea vista obligada a optimizar el recurso humano en vista de la demanda de recursos económicos que adolecen todas las instituciones públicas.

Los concursos mencionados en el punto anterior se convocan únicamente cuando existen vacantes, generalmente motivados por una renuncia o por la finalización de las relaciones laborales como una funcionaria de esas características.

---

<sup>8</sup>

## **2.5. CRITERIOS DE LOS DIRECTIVOS DE LAS DOS INSTITUCIONES**

Son muy pocas las secretarias capacitadas que cumplen eficientemente su función. Creo que este es un mal que lamentablemente aqueja a nuestra sociedad en cuyo problema mucho tiene que ver la falta de una adecuada formación que las universidades del país y por el hecho que para trabajar para el estado es una experiencia poco motivadora para las secretarias ejecutivas. En todo caso, el Municipio de Loja tiene como política promover una sana competencia entre el personal, para que quien mayor esfuerzo haga, sea recompensada en igual proporción. Creo que la actividad o función de una secretaria en una entidad pública debe estar orientada por similares valores que lo que ocurre en una empresa privada, ya que en sentido estricto y a manera de ejemplo el Municipio debe ser una “Empresa de servicios municipales” que trabaje con eficiencia, eficacia y tienda a la generación de recursos propios.

## **2.6. ANÁLISIS CRÍTICO DEL DÉFICIT OCUPACIONAL Y SUPERÁVIT DE LA OFERTA PROFESIONAL.**

Producto del análisis a los resultados de las entrevistas efectuadas al



Director Administrativo del Ilustre Municipio de Loja y Jefe de Recursos Humanos de la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A., se determinó que el déficit ocupacional frente al superávit de la oferta profesional, relacionado con el campo ocupacional de las secretarías, obedece especialmente a las políticas aplicadas con mayor ahínco a los intereses personales y no institucionales, sin ejecutar una adecuada selección de personal, pese a las normas y disposiciones legales instituidas, dando como consecuencia que la mayor parte de los cargos de secretaria sean desempeñados por funcionarias con especialización diferente, así tenemos el caso de secretarías con especialidad en Contabilidad, Economía, Psicología Doctoral en Ciencias de la Educación, entre otras, disminuyendo el campo ocupacional de nuestra especialidad.

Por los hechos comentados el trabajo de secretaria ejecutado por funcionarias de diferente especialización, ha generado aspectos negativos a las instituciones, objeto de nuestra investigación, tales como:

- Bajo rendimiento
- Ineficiencia
- Incumplimiento de objetivos institucionales

- Incremento de los costos de capacitación

En conclusión, mientras se continúe aplicando mecanismos de selección en los que prime el interés personal antes que el institucional, se incrementará el déficit ocupacional existente, así como el superávit de la oferta profesional, con un grave perjuicio a las instituciones de nuestro medio y a las profesionales en la rama de secretaria.

### CUADRO NO. 1

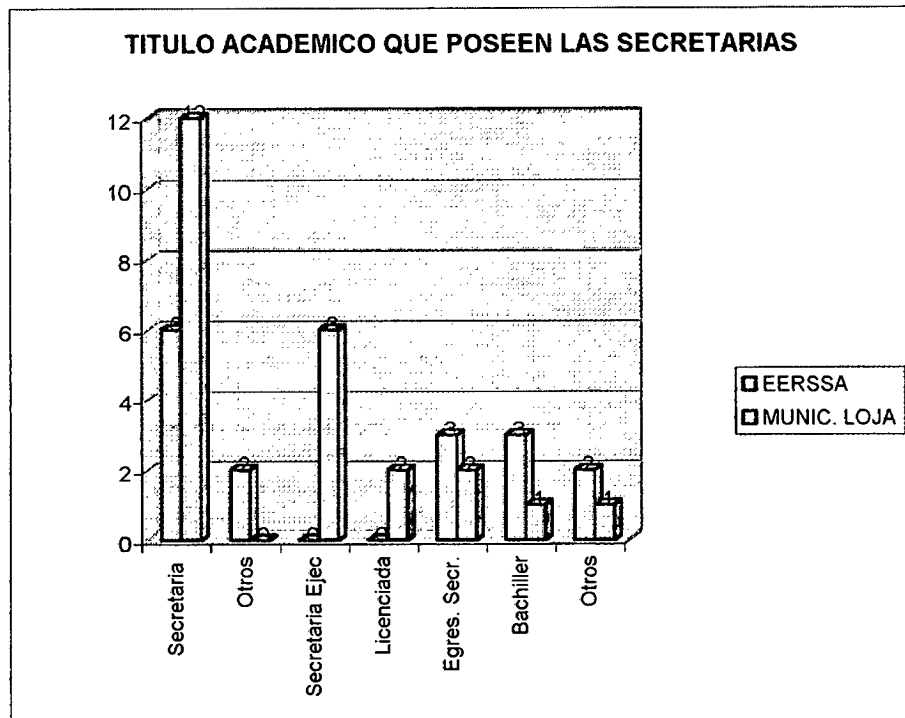
#### TITULO ACADEMICO DEL PERSONAL DE SECRETARIAS QUE LABORAN EN LAS EMPRESAS ANALIZADAS.

| INSTITUCIÓN          | CARGO    |       | TITULO   |          |          |           |       |
|----------------------|----------|-------|----------|----------|----------|-----------|-------|
|                      | SECRETAR | OTROS | SEC.EJEC | LIC.SECR | EGR.SECR | BACHILLER | OTROS |
| EMPRESA<br>ELECTRICA | 6        | 2     | 0        | 0        | 3        | 3         | 2     |
| MUNICIPIO DE<br>LOJA | 12       | 0     | 6        | 2        | 2        | 1         | 1     |

Fuente: Encuesta aplicada a Secretaria

Elaboración: La autora.

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA Nro 1



El 100% de las entrevistadas en el Municipio de Loja se desenvuelven como secretarias, no así en EERSSA en donde 6 de las encuestadas (75%) ejercen actividades relacionadas directamente con secretariado y 2 personas (25%) ocupan cargos diferentes al de secretaria.

En la EERSSA el 25% del personal de secretarias está conformado por personas con títulos ajenos a las actividades, un 37.5% lo conforman bachilleres y el 37.5% egresadas en secretariado.

En el Municipio de Loja, un 8.3% son bachilleres, el 66.6% ha seguido la carrera de secretariado ejecutivo y un 16.6% culminó sus estudios logrando obtener su título profesional. Solamente un 8.3% manifiestan que son profesoras de segunda enseñanza.

## **CAPITULO III**

### **VERIFICACION DE HIPOTESIS**

#### **3. COMPROBACION DE HIPOTESIS**

3.1. Presentación e interpretación de resultados estadísticos

3.2. Pruebas y verificación de hipótesis

## **VERIFICACION DE HIPOTESIS**

### **3. COMPROBACION DE HIPOTESIS**

La hipótesis planteada para la presente investigación, sostiene que la oferta de servicios profesionales de la Secretaria Ejecutiva, es mayor al mercado ocupacional en las dos instituciones involucradas en el análisis, lo que provoca un elevado déficit ocupacional.

Para la comprobación de la hipótesis expuesta, es necesario referirme a las instituciones objeto del estudio, por separado.

#### **EMPRESA ELECTRICA REGIONAL DEL SUR S. A.**

Luego de las entrevistas a los directivos y encuestas al personal de secretarias que laboran en la institución, se deduce que el acceso de las secretarias ejecutivas, no puede ser calificado como un hecho ejecutable en un porcentaje alto, ya que de acuerdo a la normatividad del Décimo Quinto Contrato Colectivo de Trabajo vigente, dispone que los cargos vacantes o de creación serán cubiertos en el plazo máximo de treinta días de producida la vacante o creación, mediante el ascenso de los trabajadores, previo el concurso interno. De no existir candidato, se promoverá un concurso externo de merecimientos

y oposición entre el cónyuge e hijos de los trabajadores que se hayan jubilado patronalmente. Finalmente en el caso de no llenarse la vacante o la creación de un puesto de secretaria, se llamará a concurso de merecimientos para el público en general. A este último procedimiento, se ha llegado muy pocas veces.

Concluyo con la comprobación de la hipótesis en lo que se refiere a la Empresa Eléctrica Regional del Sur S. A., el 37.5% de los puestos para secretarias son llenados mediante concurso de merecimientos. El 62.16% de secretarias han ingresado a la institución mediante recomendaciones, lo que significa que no se cumple con los requisitos exigidos en el contrato colectivo de trabajo, al cual se somete la institución. El que el campo ocupacional no es suficiente, para la oferta de servicio y el difícil acceso de la secretaria que no se sujeta a los requisitos exigidos en el contrato colectivo de trabajo, al cual se somete la institución.

### **ILUSTRE MUNICIPIO DE LOJA**

Luego de las entrevistas a los directivos y encuestas al personal de secretarias que laboran en la institución el 58.3%, se deduce que las vacantes o creaciones son llenadas mediante concurso de merecimientos, en el que se valora la formación académica y la experiencia de las candidatas, bajo el

marco legal de la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa. Estos concursos de merecimientos son muy ocasionales, debido a la escasez de las vacantes, por lo que puedo concluir que el campo ocupacional en el Ilustre Municipio de Loja, es restringido.

La comprobación general tomando en cuenta las dos instituciones analizadas, la expongo en los siguientes términos:

- El campo ocupacional para las secretarías ejecutivas es muy restringido. Esta restricción se fundamenta en el marco legal institucional, en el costo de capacitación que se someten a las profesionales de secretaría y a la escasez de plazas de trabajo.

Los hechos y datos que fundamenta la comprobación de la hipótesis, serán presentados en el tratamiento de los subcapítulos siguientes.



**3.1. PRESENTACION E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS  
ESTADISTICOS**

**CUADRO NO. 2:**

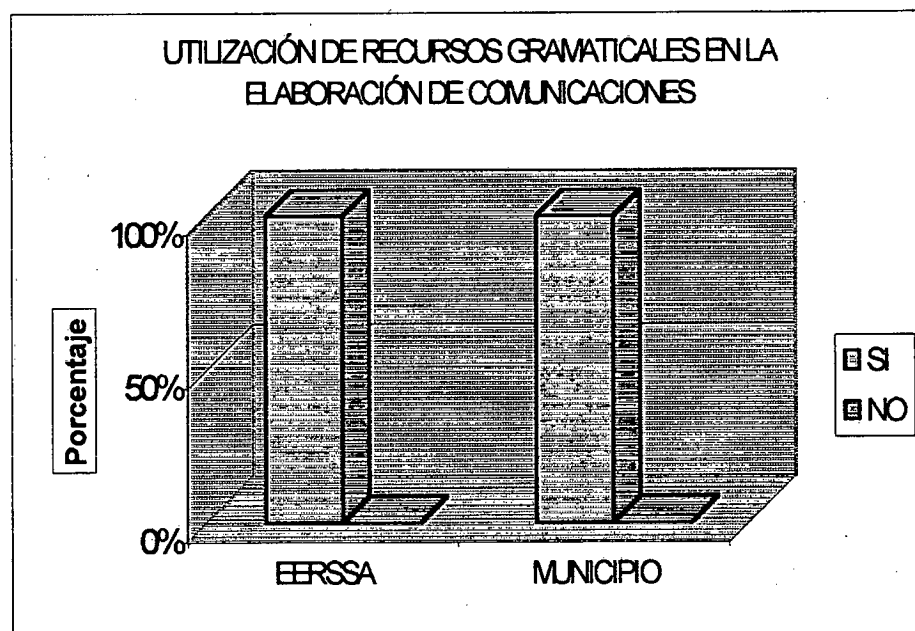
**UTILIZACIÓN DE RECURSOS GRAMATICALES EN LA  
ELABORACIÓN DE COMUNICACIONES.**

| INSTITUCIÓN          | SI |     | NO |   | TOTAL |     |
|----------------------|----|-----|----|---|-------|-----|
|                      | f  | %   | f  | % | f     | %   |
| EMPRESA<br>ELECTRICA | 8  | 100 | 0  | 0 | 8     | 100 |
| MUNICIPIO<br>DE LOJA | 12 | 100 | 0  | 0 | 12    | 100 |

Fuente: Encuesta aplicada a Secretarias

Elaboración: La autora

## REPRESENTACIÓN GRÁFICA No. 2



El porcentaje alcanza su máxima expresión 100%, debido a que todas utilizan en sus comunicaciones recursos gramaticales. Este resultado no concuerda en su totalidad con los resultados del cuadro número 4, por cuanto 2 secretarias encuestadas sostienen que al utilizar en las comunicaciones una buena redacción y estilo, el lector entiende su contenido; no se puede explicar este punto de vista de las secretarias que responden con el NO, presumiéndose que no entendieron la pregunta, menos mal que es un porcentaje mínimo del 20.9%.

Las encuestadas opinan sobre la importancia que han tenido los conocimientos adquiridos en la Universidad respecto a redacción y estilo lo que se evidencia en el siguiente cuadro

### CUADRO NO. 3

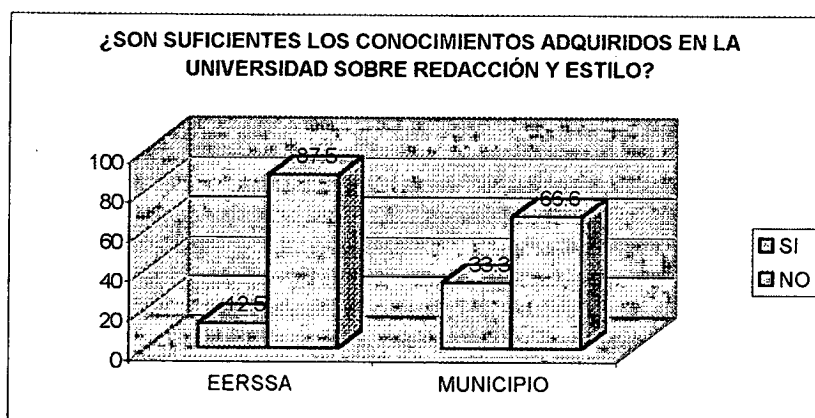
#### ¿SON SUFICIENTES LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS EN LA UNIVERSIDAD SOBRE REDACCIÓN Y ESTILO?

| INSTITUCIÓN          | SI |      | NO |      | TOTAL |     |
|----------------------|----|------|----|------|-------|-----|
|                      | f  | %    | f  | %    | f     | %   |
| EMPRESA<br>ELECTRICA | 1  | 12.5 | 7  | 87.5 | 8     | 100 |
| MUNICIPIO<br>DE LOJA | 4  | 33.3 | 8  | 66.6 | 12    | 100 |

Fuente: Encuesta aplicada a Secretarías

Elaboración: La autora

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA Nro. 3



El 12.5% de secretarías de la Empresa Eléctrica indican que los conocimientos adquiridos en la Universidad si son suficientes, mientras que el 87.5% sostienen que no, lo que las limita para que sus comunicaciones sean comprensibles y gratas al lector. Caso similar se observa en el Municipio, donde más el 50% opinan no haber recibido la capacitación suficiente en estilo y redacción de documentos por parte de la institución que las formó.

Esta información es muy importante tanto para las instituciones que las profesionalizan como para las dos instituciones investigadas, las primeras deberán revisar sus programas de estudio, emprendiendo en urgentes rediseños de la carrera de Secretariado Ejecutivo, y las segundas deberán planificar cursos de capacitación y actualización en estos aspectos.

CUADRO NO. 4

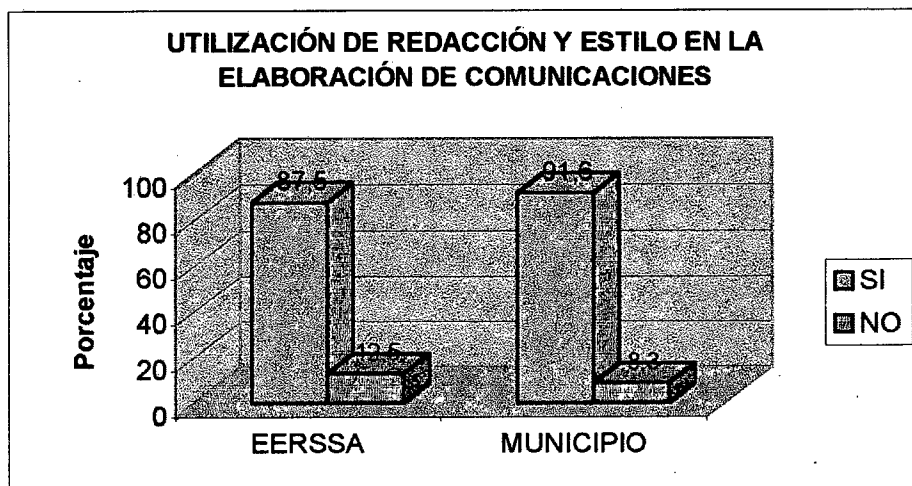
**UTILIZACIÓN DE REDACCIÓN Y ESTILO EN LA ELABORACIÓN DE  
COMUNICACIONES**

| INSTITUCIÓN          | SI |      | NO |      | TOTAL |     |
|----------------------|----|------|----|------|-------|-----|
|                      | f  | %    | f  | %    | f     | %   |
| EMPRESA<br>ELECTRICA | 7  | 87.5 | 1  | 12.5 | 8     | 100 |
| MUNICIPIO<br>DE LOJA | 11 | 91.6 | 1  | 8.3  | 12    | 100 |

Fuente: Encuesta aplicada a Secretarias

Elaboración: La autora

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA Nro. 4**



Como se aprecia en el cuadro No. 4 y gráfico respectivo, más del 87% y 91% en las empresas investigadas utilizan una buena redacción y estilo, lo que significa que las secretarias han adquirido una autoformación que les permite desempeñarse eficientemente en sus funciones.

Conforme se hizo notar en el análisis del cuadro 2 el porcentaje del 20.9% de las encuestadas en forma equivocada sostienen que al utilizar una buena redacción y estilo el lector entiende el contenido de las comunicaciones.

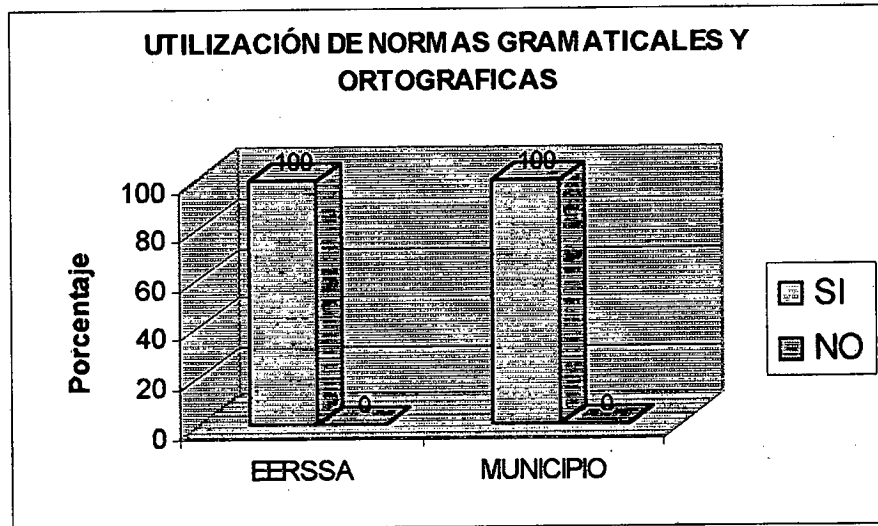
#### CUADRO NO. 5

#### UTILIZACIÓN DE NORMAS GRAMATICALES Y ORTOGRÁFICAS

| INSTITUCIÓN          | SI |     | NO |   | TOTAL |     |
|----------------------|----|-----|----|---|-------|-----|
|                      | f  | %   | f  | % | f     | %   |
| EMPRESA<br>ELECTRICA | 8  | 100 | 0  | 0 | 8     | 100 |
| MUNICIPIO<br>DE LOJA | 12 | 100 | 0  | 0 | 12    | 100 |

Fuente: Encuesta aplicada a Secretarias

Elaboración: La autora

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA Nro. 5**

El 100% de la población sostiene que en sus comunicaciones diarias utilizan las normas gramaticales y ortográficas que debe observar todo documento elaborado por una eficiente secretaria.

CUADRO No. 6

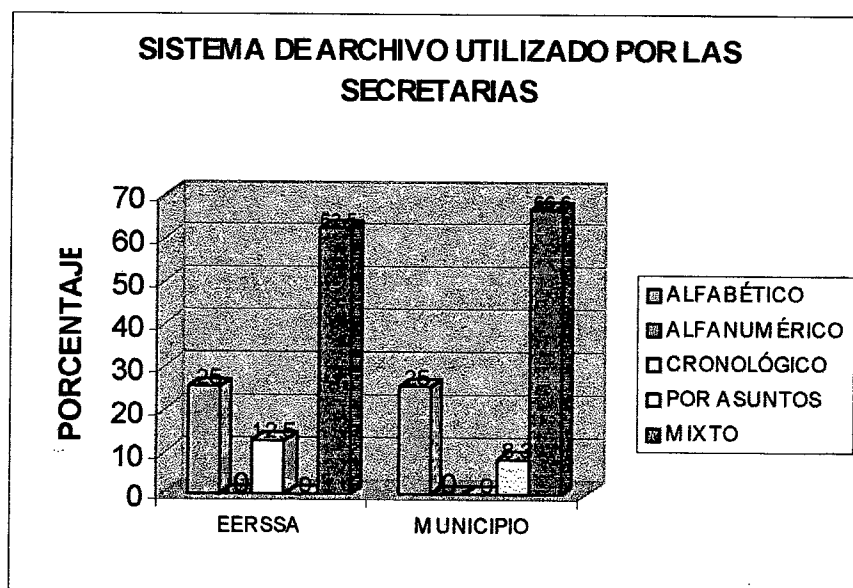
**SISTEMA DE ARCHIVO UTILIZADO POR LAS SECRETARIAS DE LAS  
DOS INSTITUCIONES**

| INSTITUCIÓN          | ALFABETICO |    | ALFANUMERICO |   | CRONOLOGICO |      | POR ASUNTOS |     | MIXTO |      | TOTAL |     |
|----------------------|------------|----|--------------|---|-------------|------|-------------|-----|-------|------|-------|-----|
|                      | f          | %  | f            | % | f           | %    | f           | %   | f     | %    | f     | %   |
| EMPRESA<br>ELECTRICA | 2          | 25 | 0            | 0 | 1           | 12.5 | 0           | 0   | 5     | 62.5 | 8     | 100 |
| MUNICIPIO DE<br>LOJA | 3          | 25 | 0            | 0 | 0           | 0    | 1           | 8.3 | 8     | 66.6 | 12    | 100 |

Fuente: Encuesta aplicada a Secretarias

Elaboración: La autora

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Nro. 6





Frente a los cinco sistemas de archivo más conocidos, el más utilizado es el sistema mixto, el mismo que representa más del 60% en las dos instituciones observadas, lo cual es aceptable desde el punto de vista de que no existe instituciones donde se apliquen sistemas puros, siempre se están combinando entre uno y otro.

El sistema de archivo alfabético es utilizado por cinco secretarias de las dos instituciones.

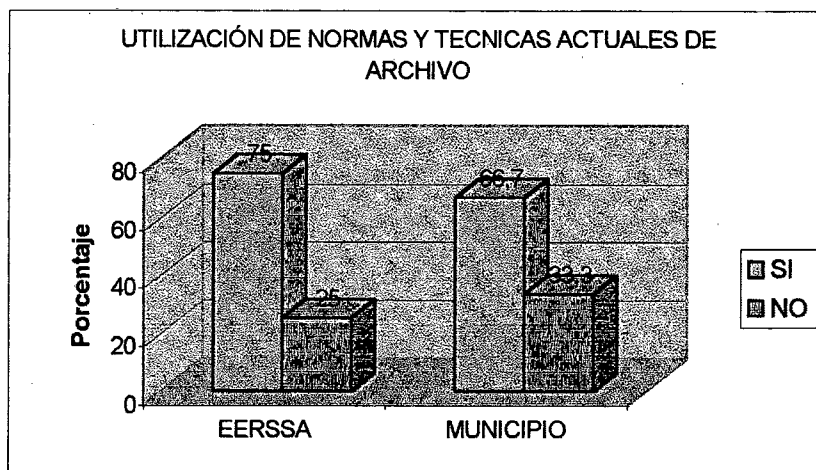
#### CUADRO NO. 7

#### UTILIZACIÓN DE NORMAS Y TÉCNICAS ACTUALES DE ARCHIVO.

| INSTITUCIÓN          | SI |      | NO |      | TOTAL |     |
|----------------------|----|------|----|------|-------|-----|
|                      | f  | %    | f  | %    | f     | %   |
| EMPRESA<br>ELECTRICA | 6  | 75   | 2  | 25   | 8     | 100 |
| MUNICIPIO<br>DE LOJA | 8  | 66.7 | 4  | 33.3 | 12    | 100 |

Fuente: Encuesta aplicada a Secretarias

Elaboración: La autora

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA Nro. 7**

Como se puede observar en la representación gráfica, más del 65% de secretarías encuestadas en las dos instituciones, manifiestan que si utilizan normas y técnicas actuales de archivo, lo que significa que constantemente reciben cursos de capacitación permitiendo con ello que la documentación se encuentre archivada en forma correcta.

CUADRO No. 8

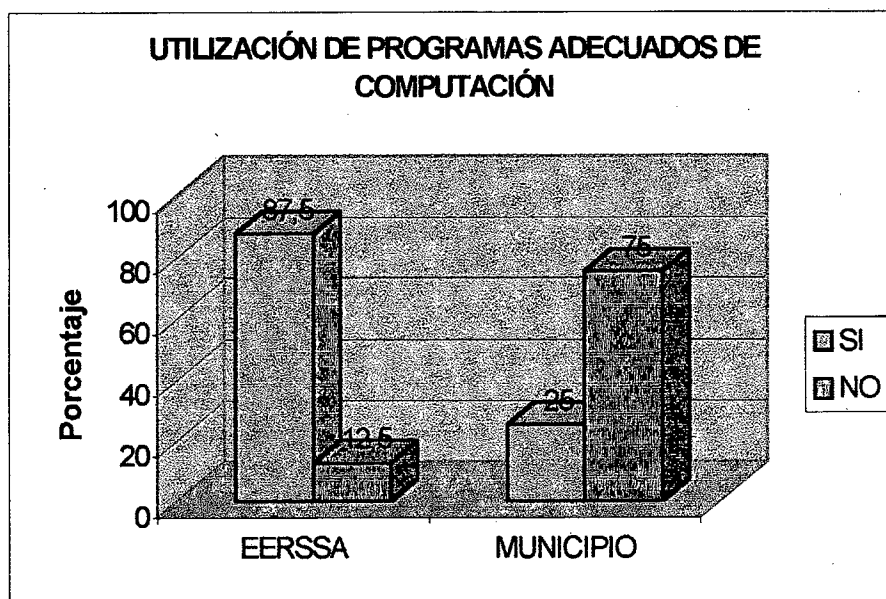
## UTILIZACIÓN DE PROGRAMAS ADECUADOS DE COMPUTACIÓN

| INSTITUCIÓN          | SI |      | NO |      | TOTAL |     |
|----------------------|----|------|----|------|-------|-----|
|                      | f  | %    | f  | %    | f     | %   |
| EMPRESA<br>ELECTRICA | 7  | 87.5 | 1  | 12.5 | 8     | 100 |
| MUNICIPIO<br>DE LOJA | 3  | 25   | 9  | 75   | 12    | 100 |

Fuente: Encuesta aplicada a Secretarías

Elaboración: La autora

## REPRESENTACIÓN GRÁFICA Nro. 8



El 25% de secretarias del Municipio de Loja dicen que si son adecuados los programas de computación, siendo un porcentaje elevado de secretarias (75%) que manifiestan que no lo son. Considero que este resultado se debe a que en el Municipio de Loja el 83.2% de las secretarias son ejecutivas y lograron obtener su título, lo que les ha permitido valorar el puesto de secretaria y por ende les resulta insuficientes los programas computacionales implementados en su oficina.

### CUADRO NO. 9

#### ACTITUD POSITIVA EN LAS MANIFESTACIONES DE TRABAJO

| INSTITUCION          | SI |      | NO |      | TOTAL |     |
|----------------------|----|------|----|------|-------|-----|
|                      | f  | %    | f  | %    | f     | %   |
| EMPRESA<br>ELECTRICA | 5  | 62.5 | 3  | 37.5 | 8     | 100 |
| MUNICIPIO DE<br>LOJA | 10 | 83.3 | 2  | 16.7 | 12    | 100 |

Fuente: Encuesta aplicada a Secretarias

Elaboración: La autora



## REPRESENTACIÓN GRÁFICA Nro. 9



En la Empresa Eléctrica, el 62.5% es el resultado del SI; y el 37.5% es el resultado del NO. Se puede destacar que el mayor porcentaje considera que presentan una corriente positiva en el lugar de trabajo.

En el Municipio de Loja, el 83.3% es el resultado del SI; y el 16.7%, es el resultado del NO. El mayor porcentaje, así mismo, como en la Empresa Eléctrica; las secretarías presentan una corriente positiva en su lugar de trabajo.

En las dos instituciones objeto de mi investigación, la mayoría de las secretarías, mantienen una actitud positiva en su lugar de trabajo, lo cual es fundamental para el desarrollo institucional.

CUADRO No. 10

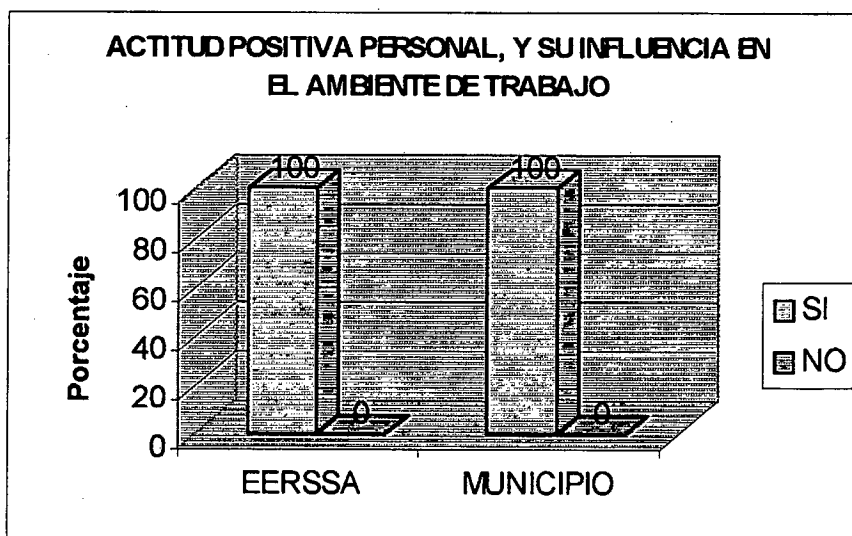
**ACTITUD POSITIVA PERSONAL, Y SU INFLUENCIA EN EL  
AMBIENTE DE TRABAJO**

| INSTITUCIÓN          | SI |     | NO |   | TOTAL |     |
|----------------------|----|-----|----|---|-------|-----|
|                      | f  | %   | f  | % | f     | %   |
| EMPRESA<br>ELECTRICA | 8  | 100 | 0  | 0 | 8     | 100 |
| MUNICIPIO DE<br>LOJA | 12 | 100 | 0  | 0 | 12    | 100 |

Fuente: Encuesta aplicada a Secretarias

Elaboración: La autora

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Nro. 10



En las dos instituciones, se alcanza el máximo porcentaje del 100%, referente a la obtención de un ambiente armonioso de trabajo, al ofrecer las secretarias una actitud o corriente positiva, garantizando con ello eficiencia en el desarrollo de las actividades.

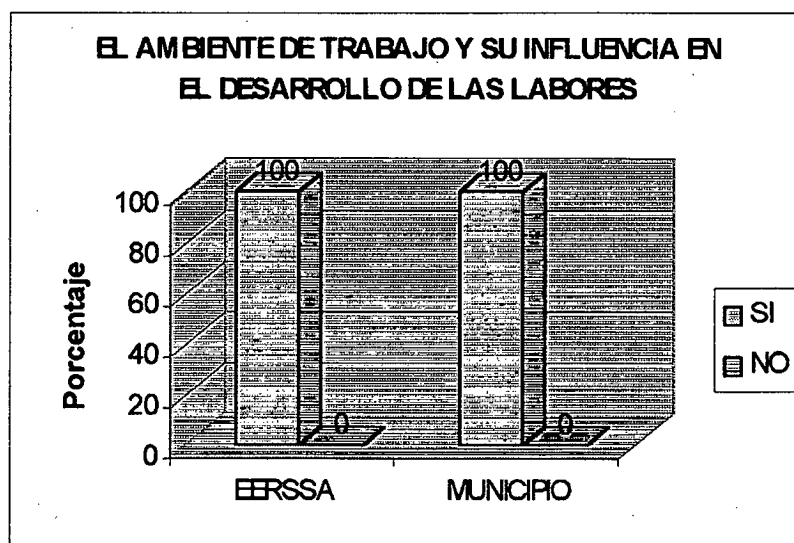
**CUADRO No. 11**

**EL AMBIENTE DE TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN EL  
DESARROLLO DE LAS LABORES**

| INSTITUCIÓN          | SI |     | NO |   | TOTAL |     |
|----------------------|----|-----|----|---|-------|-----|
|                      | f  | %   | f  | % | f     | %   |
| EMPRESA<br>ELECTRICA | 8  | 100 | 0  | 0 | 8     | 100 |
| MUNICIPIO<br>DE LOJA | 12 | 100 | 0  | 0 | 12    | 100 |

Fuente: Encuesta aplicada a Secretarias

Elaboración: La autora

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA Nro. 11**

En dos instituciones, objeto de mi estudio, también se alcanza el máximo porcentaje del 100%, debido a que las secretarías consideran que un ambiente armonioso influye a que las tareas o labores se cumplan eficientemente.

Prescindiendo del ambiente armonioso que se tenga, es indispensable que una secretaria tenga una base de cultura general la misma que permitirá vender la imagen institucional.



CUADRO No. 12

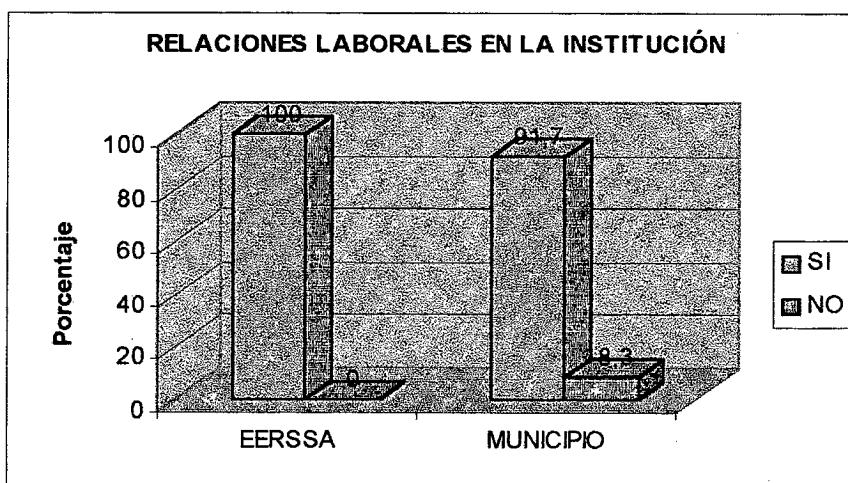
## RELACIONES LABORALES EN LA INSTITUCIÓN

| INSTITUCIÓN          | SI |      | NO |     | TOTAL |     |
|----------------------|----|------|----|-----|-------|-----|
|                      | f  | %    | f  | %   | f     | %   |
| EMPRESA<br>ELECTRICA | 8  | 100  | 0  | 0   | 8     | 100 |
| MUNICIPIO DE<br>LOJA | 11 | 91.7 | 1  | 8.3 | 12    | 100 |

Fuente: Encuesta aplicada a Secretarias

Elaboración: La autora

## REPRESENTACIÓN GRÁFICA Nro. 12



En la Empresa Eléctrica, 8 secretarias, como se muestra en el cuadro y gráfico mantienen con los compañeros y superiores relaciones positivas de trabajo.

En el Municipio de Loja, el 91.7%, es decir 11 secretarias afirman que las relaciones de trabajo con sus compañeros y superiores son positivas; solo el 8.3% manifiestan lo contrario. Una secretaria debe tener presente que el conflicto y desacuerdo pueden destruir la energía de las personas por eso es importante mantener la comunicación en el interior de las instituciones.

Al ser interrogadas las secretarias de las dos instituciones acerca de las formas de ingreso se obtuvieron los siguientes resultados:

### CUADRO NO. 13

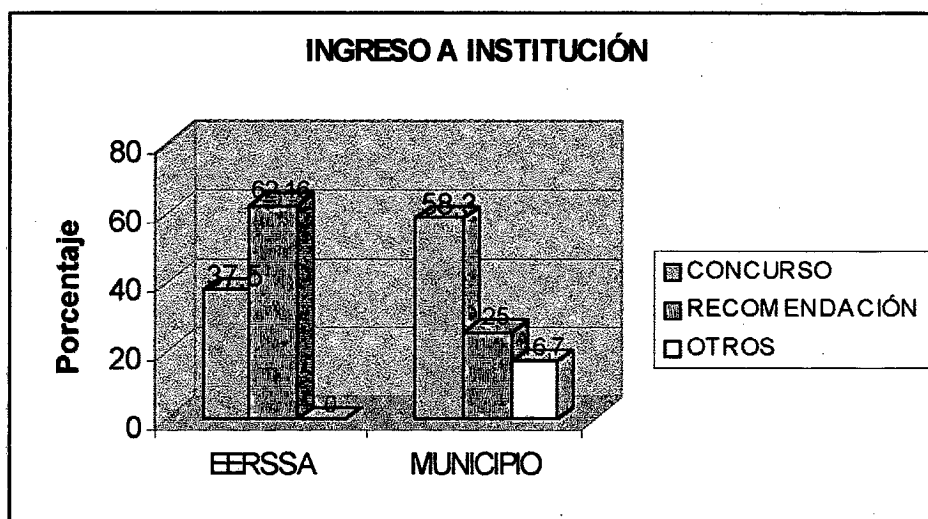
#### INGRESO A LA INSTITUCIÓN

| INSTITUCIÓN       | CONCURSO DE MERECEMIENTOS |      | RECOMENDACIÓN |       | OTROS |      | TOTAL |     |
|-------------------|---------------------------|------|---------------|-------|-------|------|-------|-----|
|                   | f                         | %    | f             | %     | f     | %    | f     | %   |
| EMPRESA ELECTRICA | 3                         | 37.5 | 5             | 62.16 | 0     | 0    | 8     | 100 |
| MUNICIPIO DE LOJA | 7                         | 58.3 | 3             | 25    | 2     | 16.7 | 12    | 100 |

Fuente: Encuesta aplicada a Secretarias

Elaboración: La autora

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA Nro. 13



De esta matriz se puede observar que en la Empresa Eléctrica el 37.5%, es decir 3 secretarías han ingresado mediante concurso de merecimientos y 62.16% mediante recomendaciones. Con estos datos se puede comprobar que no se cumplió con el reglamento interno institucional o con el contrato colectivo, debido a que en la entrevista con los directivos, se manifestó que se consideraba en primer lugar el ascenso, el concurso de merecimientos interno y cuando no existía interesadas según las normas vigentes, se realiza concursos de merecimientos externos o sea al público en general.

El 58.3% de las secretarías que laboran en el Municipio de Loja han ingresado mediante concurso de merecimiento, es decir 7 secretarías; un 25% contestaron que su ingreso fue posible a recomendaciones.

### **3.2. PRUEBAS DE VERIFICACION DE HIPOTESIS**

Según consta en los cuadros estadísticos, en la Empresa Eléctrica, existen 8 secretarias entre ejecutivas y de otros niveles. De este número de secretarias en los dos últimos años no se han creado puestos para secretarias por ningún concepto, verificándose por lo tanto que el mercado ocupacional no se ha ampliado, en clara discordancia con la oferta de cada vez mayor de las profesionales de secretaría, que salen de los centros universitarios, institutos particulares y de instituciones educativas de nivel medio público y privados.

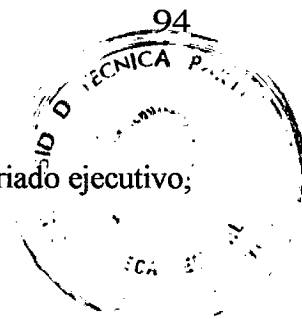
Situación igual ocurre en el Municipio de Loja, en donde existen 12 secretarias con funciones de secretaría propiamente dichas. Este número de secretarias en los dos últimos años, no se ha aumentado, en contradicción al número de profesionales que salen de las universidades, institutos y centros de estudios a nivel medio públicos y privados. Las pocas vacantes que ocurran no llenan las expectativas y demandas de trabajo de las secretarias.

## **DESCRIPCIÓN**

Uno de los principales objetivos de la investigación fue analizar el déficit ocupacional para las secretarías ejecutivas en las dos empresas citadas, conocer el título profesional que poseen.

La sección informativa de la encuesta nos permitió conocer de manera más exacta las funciones que cumplen las encuestadas, es así que el 100% de las entrevistadas en el I. Municipio de Loja se desenvuelven como secretarías, no así en EERSSA en donde 6 de las encuestas (75%) ejercen actividades relacionadas directamente con secretariado y 2 personas (25%) ocupan cargos diferentes al de secretaria.

En orden de importancia, con relación al objetivo del presente trabajo, me interesó conocer la forma de ingreso a los puestos de trabajo ya que este es un factor que muchas ocasiones limita la utilización en un cien por ciento de personal calificado debido a que, en muchas instituciones las labores de secretariado las realizan personas sin un título académico que certifique su capacidad para ocupar dichos puestos. En el Municipio de Loja, del grupo encuestado, un 16.6% son bachilleres y profesoras de segunda enseñanza; el 25% son Doctoras en Ciencias de la Educación, un 37.5% son bachilleres y el



37.5% restante son egresadas de la carrera de secretariado ejecutivo; sin llegar a obtener su título universitario.

El modelo de la encuesta utilizada se lo dividió en tres grupos de preguntas, que me permitió conocer de manera más exacta el perfil profesional que caracteriza a las empleadas de las empresas estudiadas.

Estos aspectos son: académico, utilización y conocimientos de las técnicas y tecnologías modernas en sus labores y psicológico, en la relación laboral con compañeros y superiores.

En el bloque de preguntas relacionadas con el nivel de preparación académico y la utilidad que prestan los conocimientos, adquiridos en las aulas universitarias, en la vida práctica puedo señalar:

- La totalidad de las encuestadas indican que la correcta utilización de los recursos gramaticales permite la elaboración de comunicaciones y documentos de fácil comprensión a las personas que acceden a los mismos.
  
- La interrogante referente a, si los conocimientos impartidos en la Universidad, sobre redacción y estilo son suficientes para hacer que sus comunicaciones sean comprensibles al lector, del

universo entrevistado el 45.8% de las encuestadas respondió que SI.

- Las combinaciones y documentos elaborados por las encuestadas observan las reglas gramaticales y ortográficas, conforme se demuestra en el cuadro y gráfico 5.

Las preguntas referentes a las técnicas y tecnología utilizada en el archivo de información y las labores cotidianas nos permite conocer que:

- El sistema más utilizado para el archivo es el mixto (62.5%), en la Empresa Eléctrica, siguiéndole en importancia el alfabético con 25%. En el Municipio de Loja el 66.6% de secretarias utilizan el archivo mixto; al igual que en la Empresa Eléctrica, el 25% de secretarias utilizan el sistema alfabético y menor porcentaje son utilizados los sistemas: cronológico (12.5%) y por asuntos (8.3%).
- La utilización de normas y procedimientos técnicos es respetada y/o utilizada por el 75% de las entrevistadas.
- De acuerdo a lo manifestado por las encuestadas, la tecnología moderna con que cuentan las oficinas satisface las necesidades

existentes solo en un 87.5% en la Empresa Eléctrica y un 25% en el Municipio de Loja.

El perfil psicológico de las secretarias entrevistadas puede ser conocido de mejor manera basándolos en las respuestas a las preguntas correspondientes:

- Dos tercios de las entrevistadas manifiestan tener siempre una actitud (corriente) positiva en el trabajo y la realización de sus actividades.
- El 100% de las encuestas considera que la actitud positiva en el trabajo ayuda a construir un adecuado ambiente de trabajo.
- De acuerdo a lo manifestado por la totalidad de las entrevistas, el eficiente desarrollo de sus actividades se logra con mayor facilidad en un ambiente adecuado y positivo.
- El 95% de las secretarias sostienen que sus relaciones con compañeros y superiores son positivas.

### **3.2 PRUEBAS DE VERIFICACIÓN E HIPÓTESIS**

La verificación de hipótesis acerca de que el mercado ocupacional se



encuentra restringido debido a que los puestos de secretaría son ocupados por personas sin la calificación adecuada para ejercer estas funciones, se la hace en base a la información presentada en el cuadro No. 1 (Titulo académico del personal). Del mencionado cuadro podemos recalcar que: en la EERSSA el 25% del personal de secretarias está conformado por personas con títulos ajenos a las actividades, un 37.5% la conforman bachilleres y el restante 37.5% egresadas en secretariado.

En el Municipio de Loja la situación se ve de la siguiente manera: más del 50% del personal ha culminado sus estudios en la carrera de secretariado ejecutivo, logrando obtener su título profesional el 16.6%; un 8.3% del personal posee título de bachiller ~~universitario~~ y un 8.3% no poseen calificación para ejercer funciones de secretaria.

La información analizada en las dos instituciones nos permite confirmar el hecho de que el 33.3% del mercado lo ocupan personas con títulos que no abalizan la realización de actividades de secretariado, otro 45.8% de los puestos es ocupado por bachilleres, esto provoca la reducción del mercado ocupacional en un 70%.

Otro de los factores que afecta al mercado laboral es el hecho de que en los últimos dos años no se ha registrado crecimiento alguno en la demanda de secretarías ejecutivas.

Un factor que igualmente restringe el mercado laboral para las profesionales es el hecho de que existe un gran porcentaje de secretarías que ocupan sus puestos por recomendaciones. La información obtenida nos permite conocer que, en las empresas analizadas, un 87,16% de las encuestadas manifiestan haber ingresado gracias a recomendaciones y un 16.7% ocupan sus cargos por otros medios de ingreso a la empresa; y el 95.8% participaron en un concurso de merecimientos.

## **CAPITULO IV**

### **PROPUESTA PARA ENFRENTAR EL DEFICIT OCUPACIONAL**

#### **4. DESCRIPCION DE LA PROPUESTA**

**4.1. Papel de directivos y secretarias en la propuesta**

**4.2. Posibilidades de aplicación**

## **PROPUESTA PARA ENFRENTAR EL DEFICIT OCUPACIONAL**

### **4. DESCRIPCION DE LA PROPUESTA**

La propuesta no se remite únicamente para las dos instituciones que fueron analizadas en mi investigación, por considerar que esta situación es general en nuestro medio, el campo ocupacional no se ha desarrollado y en algunos casos ha disminuido, por la situación económica que atraviesa el país y especialmente nuestra provincia de Loja.

Las propuestas para las dos instituciones que fueron analizadas en mi trabajo, Empresa Eléctrica y Municipio de Loja, son las siguientes:

- a) Que se elabore el orgánico funcional, en donde se determine las actividades específicas que tienen que cumplir las secretarías, con la finalidad que no se confundan con actividades de otras áreas, que tienen que ser cumplidas por otras profesionales.

Este instrumento normativo funcional, es imprescindible en toda organización, su aplicación facilita el control en las labores y responsabilidades asignadas al personal en general y específicamente a las secretarías.

- b) Que los directivos de la Empresa Eléctrica y Municipio de Loja, para llenar las pocas vacantes que se dieron en lo posterior, sean llenadas mediante concurso de merecimientos, en donde se establezca entre los requisitos básicos de las aspirantes, el título de secretaria profesional.
- c) Que se respeten los resultados de los concursos de merecimientos, sin tomar en cuenta injerencias de ninguna clase.

Las propuestas que presento en términos generales son las siguientes:

- a) Que las secretarias profesionales obtengan la Ley de Defensa Profesional y Escalafón, con la finalidad que las plazas de trabajo, sean llenadas por las profesionales con título, en consideración que en muchos de los casos, por compromisos de índole personal, compromisos políticos y de alguna otra índole, dejan a un lado el esfuerzo y capacidad de las aspirantes y se nombran a personas empíricas en la profesión e incapaces hablando profesionalmente.
- b) Que las universidades procedan a revisar el pensum de estudios, con la finalidad que el producto que ofrecen a la ciudadanía, sea eficiente y profesional, capaces de competir en las ofertas de trabajo.

- c) Que el estado en particular aplique políticas de reactivación económica en nuestra provincia, con la finalidad de incentivar la producción empresarial, que ofrecerá sin lugar a dudas, nuevas plazas de trabajo para las secretarias en nuestro medio.

#### **4.1. PAPEL DE DIRECTIVOS Y SECRETARIAS EN LA PROPUESTA**

El Papel de los directivos de las instituciones en general se concentra en tomar la iniciativa en la implementación del orgánico funcional y si lo tuvieren establecido mediante reformas adecuarlo a la realidad y necesidades actuales. Esta iniciativa tiene carácter de obligatorio en razón del desarrollo institucional y amparo de la profesionalización en las diferentes especialidades.

Dentro del marco de organización funcional, se establecerán parámetros legales con la finalidad de garantizar la claridad y justicia en los resultados de los concursos de merecimientos. Los Directivos de las empresas privadas de nuestro medio abran las puertas a las profesionales en secretaría, por cuanto en la actualidad por tratar de ahorrarse alguna cantidad por concepto de remuneración, se emplea a personas que no tienen una formación profesional en la rama e

inclusive se les hace cumplir funciones técnicas de secretaría a profesionales de otra rama, situación que ha ocasionado serios perjuicios económicos y la pérdida de recursos.

El papel de las secretarias, que aspiran a conseguir empleo, se concentra en lograr una formación académica integral, una capacitación permanente en las principales disciplinas técnicas, una actualización constante en los conocimientos sobre las nuevas técnicas que ofrece el avance tecnológico, condicionantes indispensables para competir en la desigual oferta de trabajo y el campo ocupacional.

Las secretarias que se encuentran laborando en las instituciones públicas y privadas, tienen que cumplir un papel de defensores de su puesto de trabajo, demostrando responsabilidad, iniciativa y capacidad en sus labores y además jugar un papel de defensoras de los derechos de las profesionales de secretaría, vigilantes que los concursos de merecimientos sean claros y justos y finalmente colaborando en la obtención de la Ley de Defensa Profesional y Escalafón.

#### **4.2. POSIBILIDADES DE APLICACIÓN**

- a) La implementación o reforma del orgánico funcional es posible y aún más, es obligatoria en todas las organizaciones con mayor énfasis en las públicas.
  
- b) Respetar los resultados de los concursos de merecimientos es obligación porque es ley; el irrespeto a los resultados es deshonestidad y corrupción, situaciones negativas que todos estamos llamados a combatir.
  
- c) Los centros educativos de la formación de la secretaria en este caso, a la formación universitaria, deben constantemente revisar y actualizar el pensum de estudios, con la finalidad de formar a la profesional de acuerdo al perfil profesional.



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de culminado el presente trabajo de investigación, he llegado a las siguientes conclusiones:

### CONCLUSIONES

1. En la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A. e Ilustre Municipio de Loja, existe una marcada saturación de la oferta profesional de las secretarias ejecutivas, dificultando su acceso laboral e incrementando el déficit del mercado ocupacional, debido principalmente al incipiente desarrollo empresarial que existe en nuestro medio, así como de la falta de conocimiento de los servicios que prestan éstas profesionales.
2. En la EERSSA el 62.16% de las profesionales en secretariado encuestadas, han ingresado a laborar mediante recomendaciones, mientras que un 37.5% lo han hecho mediante concurso; caso contrario ocurre en el I. Municipio de Loja el 58.3% por concurso de merecimientos y el 25% por recomendaciones.
3. El 95% de las Secretarias que prestan sus servicios en las instituciones investigadas, mantienen buenas relaciones humanas, con sus compañeros de trabajo y superiores, lo que contribuye a la eficiencia en su desempeño.

4. El perfil profesional adquirido por las secretarías ejecutivas de nuestro medio, no está acorde a las reales necesidades de las entidades públicas y privadas, por falta de actualización de los programas de estudios en los centros de educación superior, para que esta profesional se adapte a los constantes cambios tecnológicos y administrativos que enfrenta la empresa moderna.
5. Las profesionales de Secretariado, carecemos de una Ley de Defensa Profesional y escalafón, que nos permita contar con un marco legal para salvaguardar nuestros derechos y cabal cumplimiento de nuestras obligaciones.

#### **RECOMENDACIONES**

1. El Gobierno Nacional a través de las autoridades seccionales, en lo que tienen que ver con las entidades públicas, los Empresarios de las entidades privadas, así como los centros de educación superior, deberán contribuir cada uno en su área al desarrollo integral de nuestra provincia, a fin de contar con nuevas plazas y oportunidades de trabajo para las secretarías ejecutivas.
2. A los Directivos de las entidades públicas y privadas de nuestro medio, tomen conciencia de la honestidad con la cual deben tratar los resultados de los concursos de merecimientos, para que las vacantes sean entregadas al personal que verdaderamente ha ganado el concurso, a base de su esfuerzo y sacrificio,

esto es, mediante la aplicación de una correcta Selección de Personal.

3. Los Directivos de las instituciones, objeto de mi investigación, continúen preocupándose por la capacitación constante de su personal, especialmente en las diferentes disciplinas del Area de competencia de las secretarias, incluyéndonos en los programas anuales de capacitación.
4. Que los centros de educación superior, en este caso la Universidad Técnica Particular de Loja, actualice permanentemente los programas de estudio, considerando los constantes cambios tecnológicos y administrativos que enfrentan la empresa moderna, a fin de que los conocimientos transmitidos nos sirva a la secretarias para competir con facilidad en la reducida oferta nacional.
5. Las profesionales en Secretariado debemos organizarnos a fin de alcanzar la aprobación de la Ley de la defensa profesional y escalafón, lo que nos permtrirá contar con la normatividad necesaria para la salvaguarda de los derechos tales como: ingreso al trabajo, remuneraciones justas, entre otras, así como para el normal y eficiente cumplimiento de sus obligaciones.

## BIBLIOGRAFIA

CANILLI Claudia, La secretaria perfecta, editorial de Vecchi S. A. 1992

CHEVALIER Marie Anne, El libro de la secretaria eficaz, ediciones temas de hoy, España , 1992 Editorial Distresa

Enciclopedia de la secretaria, La secretaria y la empresa, grupo editorial, volumen 1, España

Escalante Marco Vinicio , Secretaria 1981 Nro. 5

Estatuto de la Empresa Eléctrica Regional del Sur S. A., vigente desde el 24 enero de 1990.

LAURIA Marie, Como ser una buena secretaria, editorial Diana, México

Ley de Régimen Municipal, Registro Oficial, suplemento 331 del 15 de octubre de 1971.

Manual de Clasificación de Puestos, aprobado por el Directorio, según resolución 28-97 A, en sesión celebrada el 12 de mayo de 1997.

Manual de Funciones de la Senda, Registro Oficial 912 del 26 de marzo de 1996.

Organigrama Estructural de la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A., aprobado por el Directorio, según resolución 28-97-A en sesión celebrada el 12 de mayo de 1999.

Organigrama Estructural del Ilustre Municipio de Loja, aprobado por el Cabildo el 6 de junio de 1997.

***ANEXOS***

## ANEXO 1

### MODELO DE LA ENCUESTA

#### UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA ENCUESTA A LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN LA EMPRESA ELECTRICA REGIONAL DEL SUR S. A.

1. TEMA DE LA TESIS: “ANALISIS DEL DEFICIT DEL MERCADO OCUPACIONAL PARA LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS EN LA EMPRESA ELECTRICA REGIONAL DEL SUR E ILUSTRE MUNICIPIO DE LOJA DURANTE 1998-999 Y PROPUESTA PARA ENFRENTARLO”.

2. OBJETIVOS:

- Conocer el nivel de actualización de las secretarias que laboran en la ERSSA.
- Identificar el acceso ocupacional de las secretarias en la EERSSA.
- Conocer el número de secretarias que laboran en la EERSSA.
- Esta actividad me permitirá completar mi investigación para obtener el título de licenciada en secretariado ejecutivo.

3. DATOS DE IDENTIFICACION DE LA ENCUESTADA:

- ✓ Departamento que labora: .....
- ✓ Función que desempeña: .....
- ✓ Título que posee: .....
- ✓ Fecha de ingreso a la institución: .....

4. INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente el contenido de la pregunta, con el objeto que su respuesta sea la verdadera.
- Sírvase señalar con X en el paréntesis de la respuesta que considere correcta.
- Sírvase anotar observaciones al final de la encuesta, de creerlo necesario.

## 5. CUESTIONARIO:

5.1. ¿En las comunicaciones que usted elabora, utiliza los recursos gramaticales, que le permita alcanzar un alto grado de comprensión?.

SI ( ) NO ( )

5.2. ¿Considera usted que los conocimientos adquiridos en la universidad sobre redacción y estilo son suficientes para que las comunicaciones que redacta sean comprensibles y gratas al lector?.

SI ( ) NO ( )

5.3. ¿El lector entiende con facilidad sus comunicaciones, al utilizar usted, una buena redacción y estilo?.

SI ( ) NO ( )

5.4. ¿En las comunicaciones que escribe utiliza normas gramaticales y ortográficas?.

SI ( ) NO ( )

5.5. ¿Qué sistema de archivo utiliza al archivar la documentación de su departamento?.

Alfabético ( ) Alfanumérico ( ) Cronológico ( )

Por asuntos ( ) Mixto ( )

5.6. ¿En la acción de archivar utiliza normas y técnicas actuales de archivo?.

SI ( ) NO ( )

5.7. ¿Cree usted que los programas de computación implementados en la institución que labora, son los más adecuados?.

SI ( ) NO ( )



5.8. ¿Considera usted que en todas sus manifestaciones en el lugar de trabajo, presenta una corriente positiva?

SI ( ) NO ( )

5.9. ¿Considera usted que al crear una corriente positiva se obtiene un ambiente armonioso de trabajo?

SI ( ) NO ( )

5.10. ¿Considera usted que con el ambiente de trabajo adecuado puede desarrollar un alto grado de perfección en sus tareas?

SI ( ) NO ( )

5.11. ¿Considera usted que las relaciones con sus superiores y compañeros de trabajo son positivas?

SI ( ) NO ( )

6. Forma de su ingreso a la institución:

Concurso de Merecimientos ( )  
Recomendaciones ( )  
Otros ( )

OBSERVACIONES:

.....  
.....  
.....

## ANEXO 2

## MODELO DE LA ENCUESTA

**UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA  
ENCUESTA A LAS SECRETARIAS QUE LABORAN  
EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DE LOJA**

1. TEMA DE LA TESIS: “ANALISIS DEL DEFICIT DEL MERCADO OCUPACIONAL PARA LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS EN LA EMPRESA ELECTRICA REGIONAL DEL SUR E ILUSTRE MUNICIPIO DE LOJA DURANTE 1998-999 Y PROPUESTA PARA ENFRENTARLO”.

2. OBJETIVOS:

- Conocer el nivel de actualización de las secretarias que laboran en el Municipio de Loja.
- Identificar el acceso ocupacional de las secretarias en el Municipio de Loja.
- Conocer el número de secretarias que laboran en el Municipio de Loja.
- Esta actividad me permitirá completar mi investigación para obtener el título de licenciada en secretariado ejecutivo.

3. DATOS DE IDENTIFICACION DE LA ENCUESTADA:

- ✓ Departamento que labora: .....
- ✓ Función que desempeña: .....
- ✓ Título que posee: .....
- ✓ Fecha de ingreso a la institución: .....

4. INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente el contenido de la pregunta, con el objeto que su respuesta sea la verdadera.
- Sírvase señalar con X en el paréntesis de la respuesta que considere correcta.
- Sírvase anotar observaciones al final de la encuesta, de creerlo necesario.

## 5. CUESTIONARIO:

- 5.1. ¿En las comunicaciones que usted elabora, utiliza los recursos gramaticales, que le permita alcanzar un alto grado de comprensión?

SI ( ) NO ( )

- 5.2. ¿Considera usted que los conocimientos adquiridos en la universidad sobre redacción y estilo son suficientes para que las comunicaciones que redacta sean comprensibles y gratas al lector?

SI ( ) NO ( )

- 5.3. ¿El lector entiende con facilidad sus comunicaciones, al utilizar usted, una buena redacción y estilo?

SI ( ) NO ( )

- 5.4. ¿En las comunicaciones que escribe utiliza normas gramaticales y ortográficas?

SI ( ) NO ( )

- 5.5. ¿Qué sistema de archivo utiliza al archivar la documentación de su departamento?

Alfabético ( ) Alfanumérico ( ) Cronológico ( )

Por asuntos ( ) Mixto ( )

- 5.6. ¿En la acción de archivar utiliza normas y técnicas actuales de archivo?

SI ( ) NO ( )

- 5.7. ¿Cree usted que los programas de computación implementados en la institución que labora, son los más adecuados?

SI ( ) NO ( )

5.8. ¿Considera usted que en todas sus manifestaciones en el lugar de trabajo, presenta una corriente positiva?.

SI ( ) NO ( )

5.9. ¿Considera usted que al crear una corriente positiva se obtiene un ambiente armonioso de trabajo?.

SI ( ) NO ( )

5.10. ¿Considera usted que con el ambiente de trabajo adecuado puede desarrollar un alto grado de perfección en sus tareas?.

SI ( ) NO ( )

5.11. ¿Considera usted que las relaciones con sus superiores y compañeros de trabajo son positivas?.

SI ( ) NO ( )

6. Forma de su ingreso a la institución:

Concurso de Merecimientos ( )

Recomendaciones ( )

Otros ( )

OBSERVACIONES:

.....  
.....  
.....  
.....

**INDICE****CAPITULO I**

|   |          |
|---|----------|
| <b>GENERALIDADES</b>                                | <b>1</b> |
| <b>1. CONCEPTOS BASICOS DE SECRETARIA EJECUTIVA</b> | <b>2</b> |
| 1.1. PERFIL PROFESIONAL.                            | 5        |
| 1.1.1. CONOCIMIENTOS TECNICOS.                      | 7        |
| 1.1.2. CUALIDADES HUMANAS Y ETICAS                  | 8        |
| 1.1.3. ASPECTO PERSONAL: PERSONALIDAD               | 12       |
| 1.1.4. RELACIONES SOCIALES                          | 14       |
| 1.2. FUNCIONES QUE DESEMPEÑA                        | 15       |
| 1.3. FORMACION PROFESIONAL                          | 17       |
| 1.3.1. ESTUDIOS UNIVERSITARIOS Y TITULACION         | 18       |
| 1.3.2. CURSOS DE ACTUALIZACION PERMANENTE           | 21       |
| 1.3.2.1. COMPUTACION                                | 22       |
| 1.3.2.2. IDIOMAS                                    | 23       |
| 1.3.2.3. CONTABILIDAD                               | 23       |
| 1.3.2.4. DERECHO EMPRESARIAL, TRIBUTARIO Y LABORAL  | 23       |
| 1.3.2.5. RELACIONES HUMANAS                         | 24       |
| 1.3.2.6. REDACCION-ESTILO Y ORTOGRAFIA              | 25       |
| 1.4. MERCADO OCUPACIONAL                            | 25       |
| 1.4.1. BUSQUEDA DE TRABAJO                          | 26       |
| 1.4.2. INGRESO AL MERCADO LABORAL                   | 28       |
| 1.4.3. EL MERCADO DE TRABAJO                        | 35       |

**CAPITULO II****MERCADO OCUPACIONAL EN LAS INSTITUCIONES: EMPRESA  
ELECTRICA REGIONAL DEL SUR S. A. E ILUSTRE MUNICIPIO  
DE LOJA**

|   |    |
|---|----|
| 2. DESCRIPCION DE LAS INSTITUCIONES INVESTIGADAS                                      | 43 |
| 2.1. EMPRESA ELECTRICA REGIONAL DEL SUR S. A  | 43 |
| 2.1.1. FINES Y OBJETIVOS  | 43 |
| 2.1.2. ESTRUCTURA: ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL  | 45 |
| 2.1.3. FUNCIONES DE LAS SECRETARIAS   | 46 |
| 2.2. ILUSTRE MUNICIPIO DE LOJA  | 50 |
| 2.2.1. FINES Y OBJETIVOS  | 50 |
| 2.2.2. ESTRUCTURA: ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL  | 52 |
| 2.2.3. FUNCIONES DE LAS SECRETARIAS   | 53 |
| 2.3. ACCESO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES  | 58 |
| 2.3.1. POSIBILIDADES DE ACCESO  | 58 |
| 2.3.2. REQUISITOS SOLICITADOS   | 59 |
| 2.4. OFERTA DE SERVICIOS Y DEMANDA OCUPACIONAL  | 60 |
| 2.5. CRITERIO DE LOS DIRECTIVOS DE LAS DOS INSTITUCIONES                              | 61 |
| 2.6. ANALISIS CRITICO DEL DEFICIT OCUPACIONAL<br>Y SUPERAVIT DE LA OFERTA PROFESIONAL | 65 |

**CAPITULO III****VERIFICACION DE HIPOTESIS**

|   |    |
|---|----|
| 3. COMPROBACION DE HIPOTESIS                                    | 70 |
| 3.1. PRESENTACION E INTEPRETACIÓN DE RESULTADOS<br>ESTADISTICOS | 73 |
| 3.2. PRUEBAS Y VERIFICACION DE HIPOTESIS                        | 92 |

**CAPITULO IV****PROPUESTA PARA ENFRENTAR EL DEFICIT OCUPACIONAL**

|  |     |
|--|-----|
| 4. DESCRIPCION DE LA PROPUESTA                         | 99  |
| 4.1. PAPEL DE DIRECTIVOS Y SECRETARIAS EN LA PROPUESTA | 101 |
| 4.2. POSIBILIDADES DE APLICACIÓN                       | 103 |
| CONCLUSIONES   | 104 |
| RECOMENDACIONES  | 105 |
| BIBLIOGRAFÍA   | 107 |
| ANEXOS   | 109 |
| INDICE   | 116 |