

89 pag



Universidad Nacional Particular de Loja  
BIBLIOTECA GENERAL

Revisado el I-19-83

Valor \$1.200.00

Nº Clasificación 1983 B 963 SE.7



651 x 142

651

Secretarias

Seja

650.2

651



**UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO**

**“DIAGNOSTICO DE LAS PRINCIPALES  
NECESIDADES PROFESIONALES DE LAS  
SECRETARIAS ACTUANTES DE LOJA EN 1982”**

**ALUMNA:**

**PATRICIA BURNEO MORA**

**DIRECTORA DE MONOGRAFIA:**

**Lcda. INES PIEDRA CARPIO**

**Loja - Ecuador**

**1982**



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

*Septiembre, 2017*



Licenciada

INES PIEDRA CARPIO

DIRECTORA DE MONOGRAFIA

C E R T I F I C A :

Que el presente trabajo ha sido prolijamente revisado, por lo - que autoriza su presentación.

*J. INÉS PIEDRA C*

Lcda. Inés Piedra Carpio.

Las ideas, conceptos e investigaciones constantes en el presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de su autora.

*Patricia Bunes M*  
~~Patricia Bunes Mora.~~

DEDICATORIA :

Para mis padres vaya este homenaje de admiración por su sacrificio cotidiano y por haberme alentado durante mi vida, brindándome su apoyo y confianza para culminar mi carrera. Que el Supremo - Hacedor os recompense por tanto amor y cariño.

### AGRADECIMIENTO :

Para los catedráticos de la Universidad que me han dispensado sus sabias enseñanzas; y, en especial a los licenciados Inés Piedra y Vicente Alejandro, - que con su técnica y prestancia llevaron a la culminación de la misma.

Finalmente para todas y cada una de las personas que han contribuido de una u otra forma para que termine con éxito mi carrera, les dejo un sincero y eterno DIOS LES PAGUE.

C O N T E N I D O

## C O N T E N I D O



### "DIAGNOSTICO DE LAS PRINCIPALES NECESIDADES PROFESIONALES DE LAS SECRETARIAS ACTUANTES DE LOJA EN 1982"

INTRODUCCION

CAPITULO I

CONCEPTO DE SECRETARIA Y SUS ACTIVIDADES

- 1.1 Conceptos bibliográficos
- 1.2 La Secretaria según el Jefe
- 1.3 La Secretaria según ella misma
- 1.4 Otros conceptos

CAPITULO II

PRINCIPALES FUNCIONES DE LAS SECRETARIAS DE LOJA

- 2.1 Funciones administrativas
- 2.2 Funciones de relaciones públicas
- 2.3 Funciones contables
- 2.4 La confusión de funciones
- 2.5 El recargo de funciones

CAPITULO III

USO DE TECNICAS PROFESIONALES DE NUESTRAS SECRETARIAS

- 3.1 El uso de la Taquigrafía
- 3.2 Formas de redacción de comunicaciones
- 3.3 Presentación de las comunicaciones
- 3.4 El nivel general de profesionalización



## CAPITULO IV

### LA MODERNIZACION DE LAS OFICINAS EN LOJA

- 4.1 Inventario del equipo utilizado a la fecha
- 4.2 Comparación con el equipo que se debería utilizar
- 4.3 Análisis de las consecuencias de la falta de modernización:
  - a.- En la Empresa
  - b.- En la eficiencia de la Secretaria
  - c.- En el servicio que presta

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### BIBLIOGRAFIA

### ANEXOS

# INTRODUCCION

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

La Universidad Técnica Particular de Loja desde el año 1978 estableció la especialización de Secretariado Ejecutivo, habiendo hasta la presente fecha una cantidad aproximada de 86 egresadas.

Muchas investigaciones se habrán realizado en torno a la eficiencia de las Secretarias que salen de la Universidad Técnica en el campo de la práctica, la presente investigación pretende establecer un "DIAGNOSTICO DE LAS PRINCIPALES NECESIDADES PROFESIONALES DE LAS SECRETARIAS ACTUANTES DE LOJA EN 1982", con lo que indirectamente se estará detectando la relación que existe entre la formación que presenta la Universidad Técnica a través de sus Secretarias y las funciones que efectivamente están ejerciendo éstas.

El presente trabajo procura establecer una comparación entre lo que, la teoría de los libros y la enseñanza recibida, presentan sobre lo que es una Secretaria y sus funciones y, lo que efectivamente en la práctica mediante la investigación de campo se ha podido establecer que están cumpliendo las Secretarias en la ciudad de Loja.

La investigación de esta tesis se orienta hacia:

- 1.- Establecer el concepto de Secretaria y las actividades que debe cumplir, dentro de este concepto se compara lo que dicen los libros, lo que piensan los jefes y lo que sienten las Secretarias.
- 2.- Determinar cuales son las funciones que debe cumplir la Secretaria, habiendo sido agrupadas en tres funciones principales como se verá a lo largo del desarrollo de la investigación, así mismo estas funciones son comparadas con la opinión de los jefes y Secretarias.

- 3.- El presente trabajo se orienta a establecer que técnicas profesionales usa la Secretaria. Esto se ha logrado detectar mediante las encuestas realizadas.
- 4.- Por último se da una apertura a lo que podría ser la modernización de las oficinas de las Secretarías en la ciudad de Loja, sin que esto implique que esa modernización tenga que darse efectivamente, la investigación tiende a establecer si hay o no necesidad de modernizar las oficinas de Loja.

Visto de una manera general la presente investigación se orienta a analizar a las Secretarías en su concepto, en sus funciones y a la manera como se están desarrollando actualmente.

La investigación se ha realizado utilizando técnicas bibliográficas, de encuesta y de observación, ya que personalmente considero que es necesario establecer una comparación entre lo que los libros dicen y, lo que efectivamente se encuentra en las Secretarías en la ciudad de Loja.

Las conclusiones a las que se han llegado son de carácter estrictamente investigativo, la muestra que se ha tomado en la ciudad de Loja es lo suficientemente grande como para poder llegar a establecer las mismas.

El presente trabajo se ha podido realizar en un tiempo bastante amplio y dentro de un margen de absoluta sinceridad y de confianza por parte de quienes respondían a las preguntas, debiendo tomarse en cuenta que en la presente investigación se han equilibrado los 3 puntos de vista: el bibliográfico, el subjetivo y el objetivo.

La entrega de estos datos con los que se ha logrado realizar esta investigación, se espera que sirvan para perfeccionar por una parte el

sistema de enseñanza que se está dando dentro de la Universidad Técnica y, por otra para tomar conciencia sobre lo que es una Secretaria y el trabajo que ésta realiza.

## **CAPITULO I**

### **Concepto de Secretaria y sus actividades**

# C A P I T U L O I

## CONCEPTO DE SECRETARIA Y SUS ACTIVIDADES

### 1.1 CONCEPTOS BIBLIOGRAFICOS

Muchos son los conceptos que sobre la Secretaria y sus actividades se han escrito, entre los cuales se han seleccionado los siguientes:

"La palabra Secretaria viene del latín Secretarius. Es la persona que asegura el eficaz funcionamiento de una oficina mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico". (1)

"La Secretaria es la persona que colabora y asiste controlando y ejecutando las tareas y responsabilidades delegadas por el superior". (2).

"La Secretaria es la que procura una preparación cultural en materias fundamentales y generalidades diversas, y conoce sus obligaciones para con la Empresa, el Jefe y la humanidad". (3)

"La Secretaria es la que tiene destreza de pensamiento y de acción que le permite actuar y resolver eficientemente, en nombre de su jefe, los asuntos de rutina cuando él no está cerca". (3)

"La Secretaria es la que reúne habilidades y cualidades que el jefe necesita en su más directo auxiliar y la que pone una nota de arte, aún de gracia, en el ambiente sobrio de la oficina". (3)

---

(1) El libro de la Secretaria.- Pág. 13

(2) La Secretaria Moderna.- Tomo 1.- Pág. 11

(3) Secretaria.- Tomo 6.- Pág. 20-21



Según las definiciones anteriores la Secretaria es: colaboradora punto clave del eficaz funcionamiento, sustituta del jefe o su auxiliar directo. En todo caso señalan funciones en relación con el jefe.

Conforme se verá posteriormente en nuestro medio la Secretaria - por si misma es considerada como un punto clave y tambien por parte de los jefes. Esto permite anticipar el criterio de que la Secretaria tie ne que ser una persona debidamente preparada en las funciones empresariales, contables y administrativas en general.

Tanto a nivel bibliográfico como en la realidad se ha superado ya el pensar de una Secretaria como una simple empleada de mecanografía.

1.2 LA SECRETARIA SEGUN EL JEFE

Para conocer el criterio que los jefes tienen en torno a lo que - es una Secretaria se acudió a realizar un sondeo en una muestra de 20- jefes en la ciudad de Loja, de lo que se pudo deducir una serie de in- teresantes criterios. (4)

En primer lugar según el 95 % de los jefes la Secretaria es la -- persona que asegura el eficaz funcionamiento de una oficina mediante - el trabajo discreto, ordenado y metódico. Apenas un 5 % creen que la- Secretaria es una empleada que hace lo que el jefe manda, criterio és- te que se debe más a la manera de ser del jefe, antes que a lo que tie ne que ser una Secretaria y que por lo tanto, no es aceptable. Cabe - notar que ningún jefe respondió en el sentido de que la Secretaria es- una mecanógrafa encargada de pasar oficios y escribir a máquina, con- forme consta en el cuadro N°1.

(4) Anexo N°1.- Encuesta 01, aplicada en el mes de julio de 1982.



## CUADRO N° 1

## ENCUESTA 01 DIRIGIDA A 20 JEFES

Julio/82

Item	Contenido	N°	%
1	A su manera de ver una Secretaria es:		
	a) La persona que ejecuta las tareas que usted manda.	1	5%
	b) Una mecanógrafa encargada de pasar oficios y escribir a máquina.	0	0%
	c) Es la persona que asegura el eficaz funcionamiento de una oficina mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico.	19	95%
	TOTAL:	20	100%
2	Una Secretaria puede ejercer distintas funciones, escoja la que le parezca más adecuada:		
	a) Es puramente administrativa.	3	15%
	b) Es simplemente auxiliar de mecanografía.	0	0%
	c) Conoce el movimiento de la Empresa y es auxiliar del jefe.	16	80%
	d) Es consejera.	0	0%
	SUBTOTAL:	19	95%
	No respondieron:	1	5%
	TOTAL:	20	100%
3	Los conocimientos de la Secretaria tienen que ser fundamentalmente de:		
	a) Taquigrafía y Mecanografía	1	5%
	b) Taquimecanografía, Relaciones Públicas, Contables y de Correspondencia.	13	65%
	c) De todo un poco	6	30%
	TOTAL:	20	100%
5	La buena Secretaria:		
	a) Debe hacer solo lo que el jefe ordena.	8	40%
	b) Puede tomar decisiones personales en ciertos aspectos de correspondencia.	12	60%
	TOTAL:	20	100%

En segundo lugar el 80% de los jefes escogieron como función primordial de la Secretaria el conocer el movimiento de la Empresa y ser su auxiliar; mientras que un 15% consideran que las funciones de una Secretaria son puramente administrativas. Se puede observar además que en Loja la Secretaria no es considerada como consejera. Igualmente coinciden con la primera pregunta al no considerar una de sus funciones el ser una auxiliar de Mecanografía ya que ninguno de los encuestados escogió estas alternativas.

Sobre los conocimientos que debe tener una Secretaria el 65% de los jefes opinan que deben ser de "Taquimecanografía, Relaciones Públicas, Contables y de correspondencia", es decir que las Secretarias deben tener una serie de cualidades y conocimientos que le hagan una persona aseguradora del eficaz funcionamiento conforme se respondió en el primer ítem, siendo lógico el planteamiento de lo que necesita la Secretaria en el ítem 3 frente a lo piden en el ítem 1.

Un 30% considera que deben conocer de todo un poco, lo que manifiesta que si bien el criterio de los jefes es correcto en cuanto a lo que debe ser una Secretaria, sin embargo el 30% desconocen como tiene que ser eficaz la Secretaria. Esta diferencia del 30% indica que la deficiencia no es de la Secretaria sino del jefe que no sabe de administración y por lo tanto desconoce que debe hacer la Secretaria.

Un 5% cree que solo deben tener conocimientos de Taquigrafía y Mecanografía, correspondiendo este porcentaje al 5% del ítem 1 en que los jefes consideran que la Secretaria es la persona que ejecuta las tareas que él manda.

Cabe señalar además que un 60% de los jefes consideran como buena Secretaria la que puede tomar decisiones personales en ciertos aspectos de correspondencia y un 40% aquella que debe hacer solo lo que el-

jefe ordena. Comparando estas respuestas con las anteriores se puede observar que en el ítem 1 hay un 95% que consideran positivamente lo que debe ser una Secretaria, pero van cambiando paulatinamente de criterio ya que en el ítem 2 al hablar sobre las funciones de la Secretaria el porcentaje ha bajado, mientras que en el ítem 3 anterior hay un 30% que desconocen que debe hacer una Secretaria, cambiando en el ítem 5 los resultados. Relacionando estas respuestas se observa que solo el 60% de los encuestados se mantienen de acuerdo en sus respuestas; y, hay un 35% que desconocen lo que realmente debe hacer una Secretaria.

Por último entre las cualidades que debe tener una Secretaria, las que mayor preferencia tienen son: discreción, eficiencia, responsabilidad, buna presentación, puntualidad, ordenamiento y disciplina, según los términos que ellos utilizan, ya que se puede ver que tanto la eficiencia como la responsabilidad no son cualidades sino el resultado de una serie de cualidades y conocimientos. Según consta en el cuadro N° 2.

CUADRO N° 2

ENCUESTA 01 DIRIGIDA A 20 JEFES

Julio/82

Item	Contenido	N°	%
6	Dígnese señalar las principales <u>cu</u> alidades que según usted, debe tener una Secretaria:		
	Discreción	11	
	Eficiencia	10	
	Responsabilidad	10	
	Buena Presentación	9	
	Puntualidad	6	
	Ordenamiento	5	

### 1.3 LA SECRETARIA SEGUN ELLA MISMA

Para conocer que es lo que opinan las Secretarias de Loja sobre ellas mismas se realizó una encuesta a 50 Secretarias, de lo cual se obtuvieron los siguientes resultados. (5)

Para todas las encuestadas la Secretaria debe ser "la persona que asegura el eficaz funcionamiento de una oficina mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico". Esta posición de las Secretarias fue adoptada a pesar de que tenían otras dos alternativas posibles como son la de "ser la persona que ejecuta las tareas que el jefe ordena"; y, "una mecanógrafa encargada de pasar oficios y escribir a máquina". Como puede observarse en el cuadro N°3.

#### CUADRO N° 3

#### ENCUESTA 02 APLICADA A 50 SECRETARIAS

Julio/82

Item	Contenido	N°	%
2	En el trabajo actual, usted se siente que es:		
	a) La persona que ejecuta las tareas que el jefe ordena.	10	20%
	b) Una mecanógrafa encargada de pasar oficios y escribir a máquina.	2	4%
	c) La persona que asegura el eficaz funcionamiento de una oficina mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico.	38	76%
	TOTAL:	50	100%
4	Usted juzga que en su oficina se le permite realizarse como Secretaria:		
	a) Eficiente	21	42%
	b) Regular	19	38%
	c) Su jefe no entiende lo que es una Secretaria.	6	12%

(5) Anexo N°2.- Encuesta 02, aplicada en el mes de julio de 1982.

Item	Contenido	Nº	%
	SUBTOTAL:	46	92%
	No respondieron:	4	8%
	TOTAL:	50	100%
6	Usted encuentra que para cumplir las funciones que actualmente desempeña:		
	a) Puede hacerlo cualquier persona	8	16%
	b) Necesita solamente conocimientos de Taquimecanografía.	6	12%
	c) Necesita estudios especiales de Secretariado.	36	72%
	TOTAL:	50	100%
7	En que aspectos ha encontrado mayor dificultad al desempeñarse como Secretaria:		
	a) Redacción de oficios que no están a satisfacción del jefe.	6	
	b) Práctica de Taquigrafía	5	
	c) Comprensión con el jefe	5	
	d) Redacción de actas	3	
8	Alguna vez su jefe le ha dado la oportunidad de tomar decisiones propias:		
	a) Si	35	70%
	b) No	14	28%
	SUBTOTAL:	49	98%
	No respondieron:	1	2%
	TOTAL:	50	100%
9	Su cargo de Secretaria lo alcanzó:		
	a) A base de concurso	19	38%
	b) Por ascenso	8	16%
	c) Por otras razones	22	44%
	SUBTOTAL:	49	98%
	No respondieron:	1	2%
	TOTAL:	50	100%
10	Usted se siente:		
	a) Satisfecha de ser Secretaria.	42	84%
	b) Inconforme de ser Secretaria.	0	0%
	c) Minimizada por su función de Secretaria.	1	2%
	d) Si pudiera cambiaría de profesión.	7	14%
	TOTAL:	50	100%
11	Usted cree que su jefe:		
	a) No le deja desenvolverse eficientemente.	5	10%
	b) Está contento con usted	38	76%

Item	Contenido	N°	%
	c) No cree en la eficiencia de la Secretaria.	3	6%
	SUBTOTAL:	46	92%
	No respondieron:	4	8%
	TOTAL:	50	100%
12	En la estructura administrativa de la que usted participa, la Secretaria:		
	a) Tiene el rol que le corresponde	42	84%
	b) Se reduce a una simple Taquimecanógrafa.	3	6%
	c) Se puede considerar como un puesto de segunda importancia.	4	8%
	SUBTOTAL:	49	98%
	No respondieron:	1	2%
	TOTAL:	50	100%

Esto es lo que las Secretarias piensan que deben ser ellas mismas, pero en la práctica al responder en el ítem 2 como se sienten, ya aparecen diversidad de criterios, porque mientras en el trabajo que ocupan actualmente solo el 76% cree que es la persona que asegura el eficaz funcionamiento de una oficina mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico; un 20% se consideran como la persona que ejecuta las tareas que el jefe ordena y solo un 4% se sienten como una mecanógrafa encargada de pasar oficios y escribir a máquina.

Al relacionar estas respuestas con las que dieron los jefes, hay un 40% de jefes que piensan que las Secretarias deben hacer solo lo que ellos ordenan, mientras que solo un 20% de las Secretarias creen que están haciendo lo que el jefe ordena, existiendo una diferencia del 20% al comparar estos criterios.

Además un 60% de los jefes creen en la eficiencia de sus Secretarias, siendo correspondido con el 76% de Secretarias que se sienten --

eficaces en su trabajo, y aunque ningún jefe considera a su Secretaria como una mecanógrafa, en Loja existen 2 Secretarias que se sienten como tales.

A través de la misma encuesta se puede ver que un gran porcentaje creen que en sus oficinas se les permite realizarse como Secretarias - eficientes, habiendo un porcentaje significativo que no creen que se - están realizando como tales, inclusive se dan casos en donde manifiestan que su jefe no entiende lo que es una Secretaria.

En Loja se está introduciendo el criterio entre las mismas Secretarias de que para cumplir sus funciones se necesitan estudios especiales de Secretariado (72%), lo que da la idea de que las Secretarias lojanas están cumpliendo sus funciones efectivamente, ya que en su mayor parte piensan que es una especialidad y no un simple empleo. Naturalmente existen Secretarias que piensan que cualquier persona puede hacer su trabajo, no siendo éste un porcentaje significativo, y un mínimo porcentaje que creen que se necesitan solamente conocimientos de Taquimecanografía.

Este resultado es muy positivo tanto para los estudios de Secretariado que se dan en la Universidad como en los Colegios; y, si las Secretarias lograran incrementar este porcentaje (72%) aumentaría también la eficiencia de las Empresas. Se puede observar además que dentro del 28% restante constarían aquellas Secretarias que no han seguido estudios especiales y aquellas a las cuales su jefe no les permite desempeñarse como tales.

Entre los aspectos que han encontrado mayor dificultad al desempeñarse como Secretarias se encuentran en su mayor parte los relacionados con el jefe, por la poca satisfacción de éste con los oficios que redactan las Secretarias, y como se verá posteriormente hay un gran -

porcentaje de jefes que piden se mejoren los conocimientos de Redacción, pudiéndose deducir que se necesita mejorar los mismos.

Otro de los aspectos señalados es la Taquigrafía. Esto indica que falta práctica y agilidad por parte de las Secretarias.

Sobre la falta de comprensión con el jefe, se relacionaría en primer lugar con la dificultad que tienen las Secretarias en la redacción de oficios y en segundo lugar con el funcionamiento administrativo de la oficina. Se puede observar además que si en el ítem anterior las Secretarias aceptan que para cumplir sus funciones se necesitan estudios especiales de Secretariado, uno de los aspectos en los que se está fallando es en la falta de ejercicios de redacción.

Cabe señalar además que al contestar sobre si alguna vez el jefe les ha dado oportunidad de tomar decisiones propias, un 70% de Secretarias contestó afirmativamente, coincidiendo con el criterio que tienen los jefes sobre lo que debe ser una Secretaria. Dentro del porcentaje restante se encuentran aquellas que creen que es la persona que ejecuta las tareas que el jefe ordena.

Al analizar la forma como alcanzaron el cargo que ocupan, las Secretarias encuestadas en un porcentaje significativo responden que: - "Por otras razones". La autora del presente trabajo piensa que al no existir un mecanismo de selección para ocupar el cargo de Secretariado en donde las aspirantes fueran seleccionadas por las capacidades que presentan, los jefes no pueden exigir de ellas un eficaz rendimiento - pues se pondría en duda el conocimiento que ellas tengan de las funciones y manera de desempeñarlas de las Secretarias.

De esto se puede deducir que las fallas de funcionamiento que las Secretarias tienen en la ciudad de Loja y que fueron arriba anotadas,-



se deben en parte al sistema de ingreso de personal en una Empresa. Además ya que el criterio de los jefes es el de que la Secretaria debe asegurar el eficaz funcionamiento de una oficina, lo lógico sería escoger el ingreso de personal mediante el uso de concursos o por ascenso.

De acuerdo con las respuestas anteriores las Secretarias se sienten satisfechas en más de las tres cuartas partes con el cargo que ocupan, naturalmente existe un porcentaje que si pudieran cambiarían de profesión, siendo lógico ya que si se compara con el ítem anterior en el que manifiestan que entraron por otras razones, indican que no ingresaron por vocación sino simplemente por tener un empleo.

La satisfacción personal que sienten las Secretarias al estar satisfechas con su función, está correspondida con la creencia de que sus jefes están contentos con ellas, confirmándose el criterio que se está formando sobre la función de las Secretarias en Loja.

Estos criterios se afirman nuevamente al ver que en Loja en la mayoría de las Empresas dentro de su estructura administrativa dan a las Secretarias el rol que les corresponde, habiendo un porcentaje bajo en las cuales las Secretarias consideran que ocupan puestos de segunda importancia. Con estos resultados ya se puede afirmar que existe un gran porcentaje de Secretarias en Loja que tienen el rol que les corresponde, sintiéndose satisfechas y que consideran además que sus jefes están contentos con ellas, las cuales están cumpliendo su trabajo eficientemente.

Sobre el porcentaje restante se puede deducir que las principales causas de la falta de un eficaz funcionamiento de las Secretarias, se deben a la forma como ingresaron, a la falta de conocimiento de los jefes de lo que es una Secretaria y a la organización que tienen las Empresas.

1.4 OTROS CONCEPTOS

Para conocer el concepto que tienen las personas de una oficina - que se relacionan con la Secretaria, se siguió los métodos utilizados - anteriormente, habiéndose obtenido los siguientes criterios. (6)

En su mayoría las personas ven en la Secretaria un mecanismo de - enlace entre las direcciones del jefe y las actividades del personal, - confirmándose nuevamente los criterios que dieron los jefes y Secretaria - rias e inclusive lo que se escribió de los libros. Según consta en el - cuadro N°4.

CUADRO N° 4ENCUESTA 03 APLICADA A 12 PERSONAS

Julio/82

Item	Contenido	N°	%
1	Qué funciones cree que desempeña la Secretaria del Departamento en el - que usted trabaja:		
	a) Es la que transcribe a máquina - los documentos de la oficina.	2	16,66%
	b) Se reduce a ser la informadora - del Jefe.	0	0 %
	c) Es una persona que sirve de enla - ce entre las direcciones del je - fe y las actividades del perso - nal.	10	83,34%
	TOTAL:	12	100,00%
2	Qué cualidades le gustaría tuviera - la Secretaria de su departamento.		
	a) Discreción	6	
	b) Eficiencia	6	
	c) Personalidad	4	
	d) Amabilidad	2	
3	Usted cree que la Secretaria de su - Departamento:		

(6) Anexo N°3.- Encuesta 03, aplicada en el mes de julio de 1982.

Item	Contenido	N°	%
	a) Debe tener funciones definidas	1	8,33%
	b) Debe atender solo a lo que el jefe ordena.	0	0 %
	c) Debe ser una persona de confianza, inteligente y el apoyo del jefe y del personal.	10	83,34%
	SUBTOTAL:	11	91,67%
	No respondieron:	1	8,33%
	TOTAL:	12	100,00%

La mayor parte de los encuestados al contestar el item 3 coinciden al afirmar una vez más que la Secretaria es una persona de confianza, inteligente y el apoyo del jefe y del personal.

Sobre las cualidades que les gustaría tenga la Secretaria de su departamento, se encuentran nuevamente la discreción, eficiencia, personalidad y amabilidad.

Al finalizar este capítulo se puede observar que entre los conceptos obtenidos de los libros y los criterios de las encuestas realizadas tanto a jefes, Secretarias como a otras personas existe una gran relación, los cuales han sido confirmados en un gran porcentaje, lo que ha permitido saber cual es el concepto que cada uno tiene sobre la Secretaria y las funciones que ésta realiza.

## CAPITULO II

### *Principales funciones de las Secretarias de Loja*

## C A P I T U L O   I I

### PRINCIPALES FUNCIONES DE LAS SECRETARIAS DE LOJA

#### 2.1 FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

Las funciones de las Secretarias según plantean los jefes son de diversa naturaleza. En la encuesta aplicada a los mismos se puede observar que ellos aceptan en un 80% que la Secretaria debe ejercer funciones que "se relacionen con el movimiento de la Empresa y como auxiliar del jefe". Apenas un 15% consideran que las funciones de la Secretaria son puramente administrativas, no habiendo considerado ninguno como funciones de la Secretaria ser "simplemente auxiliar de mecanografía" ni "consejera".

Por su parte las Secretarias en un 84% consideran que tienen el rol que les corresponde dentro de la estructura administrativa de la que participan, siendo correspondidas por el concepto que tienen los jefes sobre las funciones que desempeñan sus Secretarias.

Cabe señalar que un mínimo porcentaje consideran que ocupan un "puesto de segunda importancia", y como una "simple taquimecanógrafa"

Para cumplir estas funciones la Secretaria debe tener un amplio conocimiento de lo que comprenden dichas funciones.

Se puede considerar como función administrativa la que "reduce a síntesis numéricas todas las operaciones que realiza la Empresa, previa su anotación y registro en fichas y libros, y controla el movimiento de dinero de la misma. Las tareas de comprar o de vender, por ejemplo, no son propias de la función administrativa, pero si lo son las de anotar los artículos o productos adquiridos y su valor, así como las uni-

dades vendidas, el nombre de los compradores y el importe de las operaciones, y la de facturar, girar y cobrar". (7)

La Secretaria se encontrará muy a menudo con datos numéricos y aun que no tenga necesidad de profundizar en ellos como un experto en administración, en finanzas o como un contable, le será muy útil familiarizarse con los mismos, saber como se realizan determinadas operaciones y conocer el significado de las anotaciones que figuran en un balance.

Sin duda, siempre es de cabal importancia el conocer concretamente las facetas del proceso de administración, pues quien sabe si tendrá que suplir a alguien o intervenir más o menos directamente en algunos de sus múltiples pormenores.

En las pequeñas empresas, la Secretaria interviene en todas las actividades empresariales, sean directivas, administrativas, distributivas, o mercantiles.

Entre las operaciones de administración, que según la definición anotada, debe realizar personalmente la Secretaria, se encuentran las relacionadas con los bancos, debiendo tener una idea clara sobre todas y cada una ellas y sobre su mecanismo y tramitación. Las más frecuentes son:

- Abonos en efectivo
- Partidas de cobro
- Transferencias
- Adeudos
- Retiro de fondos
- Estado de cuentas corrientes
- Notas de débito
- Endosos.

(7) El libro de la Secretaria.- Pág. 289.

De igual forma los documentos que intervienen en las operaciones bancarias como son: cheques, letras de cambio, pagarés, recibos, etc. Además según las relaciones que tenga la oficina en la que trabaja, debe conocer el movimiento de todos los documentos que lleguen a su oficina, como: facturas, vales, notas de venta, notas de pedido, notas de embarque, contratos, etc., de los cuales se presentan algunos ejemplos.

EJEMPLO N° 1

RECIBO

No. 15

POR \$ 200,00

Recibo del Sr. EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE DE LOJA.

la cantidad de DOSCIENTOS SUCRES, 00/100

por cuenta de 10 carpetas especiales.

Editorial ATLANTIDA.-Cuenca

Loja, 13 de Octubre de 1982.

**LIBRERIA SAN JOSE**  
CASILLAS 152 TELEF. 192  
LOJA - ECUADOR

## EJEMPLO N° 2

## LETRA DE CAMBIO

Nº	<input type="text"/>	VENCE	<input type="text"/>	POR \$	<input type="text" value="10.000,00"/>
		Loja, 13		DE Octubre DE 19 82	
A		TREINTA DIAS		VISTA SE SERVIRA <input type="checkbox"/> UD <input type="checkbox"/> PAGAR POR ESTA	
LETRA DE CAMBIO A LA ORDEN DE EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE DE LOJA					
LA CANTIDAD DE		<input type="text" value="DIEZ MIL SUCRES, 00/100."/>			
CON EL INTERES DEL		12		POR CIENTO ANUAL DESDE la fecha de vencimiento	
SIN PROTESTO EXIMISE DE PRESENTACION PARA ACEPTACION Y PAGO ASI COMO DE AVISOS POR FALTA					
DE ESTOS HECHOS					
A		Sr. Luis Medina.- MUEBLES ORIGINAL		ATENTAMENTE	
Bolívar 09-32 y Quito.- LOJA.					

Dentro de estas funciones se encuentra además el conocer sobre la clasificación y archivo de los documentos con los que trabaja la Secretaria.

Se conoce como clasificación y archivo "el arte de ordenar los objetos, documentos o cosas designando a cada una su lugar respectivo".

(8).

Dentro del trabajo que realiza la Secretaria, clasificación y archivo consiste en distribuir la correspondencia y toda la documentación considerada de interés para la Empresa, dando a cada especie distinta situación mediante la aplicación de un orden correlativo.

(8) El libro de la Secretaria.- Pág. 255



Para lograr una mayor eficiencia, la Secretaria debe escoger aquel sistema que mejor cuadre con la actividad específica de la Empresa en la que trabaja, siguiendo inexorablemente una coordinada sistemática - que dé fluidez y garantía de información y de control.

Los sistemas fundamentales para organizar una clasificación son - dos:

- a.- Alfabético; y,
- b.- Numérico.

a.- CLASIFICACION ALFABETICA.- es la que se basa en el orden normal de las letras del alfabeto. Puede ser:

Nominativa.- consiste en colocar los documentos, carpetas o fichas en riguroso orden alfabético, de acuerdo con apellidos o con nombres de Empresas.

Geográfica.- este sistema ordena los documentos de acuerdo con la procedencia local. Este sistema es adoptado por empresas que tienen sucursales o delegaciones que operan abarcando todo el territorio del país.

Por materias.- la ordenación por este sistema se hace de acuerdo con el contenido de los documentos. Este tipo de clasificación es bastante complejo y a veces confuso.

b.- CLASIFICACION NUMERICA.- como su nombre lo indica en este sistema se asignan números en orden consecutivo, para cada nombre o asunto que deba archivarse. Puede ser:

Correlativa.- es un sistema de tipo indirecto ya que su manejo requiere la existencia de un índice de referencias para localizar el documento con rapidez. Consiste en ordenar los documentos o las fichas con números progresivos, a partir del asignado como inicial.

Cronológico.- es el sistema más elemental y sencillo de asimi

lar, los documentos se archivan por la sucesión natural de las fechas de recepción, quedando situado en primer lugar el documento de recepción más reciente.

Decimal.- o numérico de materias, se basa en el número 10, establece 10 categorías o clases, cada una de ellas se divide en otras 10 subclases y así sucesivamente. Este sistema es utilizado generalmente en bibliotecas o en casas comerciales con diferentes departamentos.

Sistema de última cifra.- consiste en clasificar los documentos numerándolos de derecha a izquierda, ya que la numeración se lee en ese mismo orden.

La Secretaria que tenga a su cargo llevar el archivo deberá tener especial cuidado con la entrada y salida de documentos a diferentes departamentos, con el objeto de que éstos no se extravíen. Para evitarlo conviene que la Secretaria lleve un control de los documentos que salen del archivo dejando constancia de quien lo retiró y procurando que sea devuelto el mismo día. De esta manera la Secretaria tendrá siempre su archivo al día y los medios para que la Empresa en que trabaja surja y prospere.

En "El libro de la Secretaria" da a conocer las "Reglas de Oro del Archivo", como una ayuda para la Secretaria que tiene a su cargo llevar el de su oficina, helo aquí:

- 1.- Satisfacer las necesidades de la Empresa del modo más práctico, rápido y económico.
- 2.- Constituir un centro activo de información clara y documentada.
- 3.- Ser una fuente de control funcional de todas las secciones.
- 4.- Crear una verificación y una regularidad práctica de control.

- 5.- Instituir un centro de promoción y orden del trabajo empresarial.
- 6.- Asegurar una perfecta conservación y orden estable de los documentos.
- 7.- Ser la biblioteca viviente de la Empresa.
- 8.- Constituirse en el centro de la estadística empresarial.
- 9.- Facilitar la catalogación activa de la producción y venta.
- 10.- El archivo ha de ser a la administración lo que la materia prima a la producción.
- 11.- Emplear sistemas racionales de clasificación es dar vida a la Empresa.
- 12.- Mantener el archivo en perpetua actividad asegura el progreso de la Empresa.
- 13.- Eliminar todos los formularios, impresos y documentos innecesarios.
- 14.- Destinar a archivo unos locales adecuados.
- 15.- Lograr el máximo orden en el mínimo espacio.
- 16.- Ser manejado por personal idóneo.
- 17.- Considerarlo el lugar sagrado de la Empresa.
- 18.- Centralizar toda archivación para lograr una fuente única de informes.
- 19.- Sentir la responsabilidad de devolver lo que de él se ha sacado.
- 20.- Seguir un criterio en la clasificación, colección y archivo.

Como se puede observar las funciones administrativas que debe cumplir una Secretaria son bastante amplias, debiendo tener los conocimientos necesarios para poder realizarlas correctamente.

## 2.2 FUNCIONES DE RELACIONES PUBLICAS

Analizando la encuesta dirigida a los jefes se puede observar que

en un 65% opinan que los conocimientos que debe tener una Secretaria - deben ser de "Taquimecanografía, Relaciones Públicas, Contables y de - Correspondencia". Habiendo un 30% que consideran que deben conocer de todo un poco.

Las Relaciones Públicas arrancan desde los inicios de la humani-- dad y son la expresión manifiesta de la sociabilidad del hombre. Dentro de la actividad moderna, son la rama comercial e industrial de las relaciones entre los humanos.

Prácticamente, se puede afirmar que las Relaciones Públicas son - "el manifiesto afán intersocial para establecer, mantener y aumentar - el entendimiento mutuo entre las personas y los organismos". (9)

Es muy importante que la persona que haya de ejercer con mayor o - menor intensidad las Relaciones Públicas, posea algunas orientaciones - sobre las determinantes de la conducta humana.

"Las Relaciones Públicas tienen por objeto ofrecer una imagen de - la empresa demostrativa del servicio que presta al mercado. Han de - crear entre sus cuadros de trabajo un clima de cooperación, han de acer - car a los socios y accionistas a los quehaceres societarios, han de a - crisolar simpatía y respeto entre los clientes y proveedores y han de - inducir al público en general a asociar a la empresa la ideas de pres - tigio" (10).

Lo expuesto anteriormente será de ayuda para que la Secretaria - pueda conocer mejor a los demás, formarse una idea más atinada de lo - que en realidad quieren de ella o de la Empresa y en definitiva, para - que pueda manifestarse en sus relaciones del modo más oportuno.

---

(9) El libro de la Secretaria.- Pág. 423

(10) El Libro de la Secretaria.- Pág. 426.



Dentro de las relaciones de la Empresa la Secretaria debe encargarse de recibir las visitas y concretar citas en la oficina, asumiendo en parte la responsabilidad de las Relaciones Públicas de su Empresa.

La Secretaria, con su labor, se convierte en la anfitriona de su empresa y de su jefe. Los modales y tacto en tratar a los visitantes ejercen inmediata y a veces duradera influencia sobre la posterior actitud hacia la Empresa y su jefe, disponiendo una corriente de buena voluntad hacia los mismos. Tendrá que saber como tratar a los más diversos tipos de personas demostrando cortesía, tacto y firmeza, dando la impresión de ser persona considerada y ansiosa de hacer todo cuanto esté a su alcance en beneficio tanto del visitante como de la Empresa.

Los buenos modales y los hábitos correctos de lenguaje ejercerán duradera influencia de la Secretaria dentro y fuera de su empresa. No debiendo olvidar ésta que gran parte de sus conocimientos y éxitos profesionales provendrán de la observación y del estudio.

Otra actividad propia de la Secretaria es la de saber organizar un viaje ya sea para el jefe o para los directivos de la Empresa en que trabaja.

Cuando el jefe tiene que realizar un viaje ya sea de negocios, profesional o técnico, es una cosa muy seria que no se puede improvisar. El éxito o el fracaso depende básicamente de la forma en que se programe y desarrolle y el cerebro organizador será siempre la Secretaria.

Organizar un viaje equivale a planificar el trabajo para llevar a cabo las operaciones que hagan posible su realización, para esto, la Secretaria podrá basarse en los siguientes principios:

- Adónde se va.
- Cómo se va.
- Cuándo se va.

- Para qué se va.

Conociendo estos datos la Secretaria podrá planificar el viaje, - realizando la reserva de boletos de viaje, alojamiento en el hotel, - preparar el plan de trabajo y contactar con las personas con las que - el jefe quiere entrevistarse, procurando de esta manera tener todo lis to y evitar contratiempos posteriores.

Las Relaciones Públicas se valen de la palabra escrita o hablada - y de la imagen, como medios para alcanzar los objetivos que pretende - conseguir. Así tenemos:

#### MATERIAL ESCRITO

Publicaciones y boletines de prensa.- son instrumentos que ésta - crea para los temas y fines específicos que le interesa difundir. Ver ejemplo N°3.

Manuales para los empleados.- son la base de las relaciones con y entre los que trabajan en la empresa.

Cartas personales.- sirve para comunicarse con el público y expo - nerle noticias sobre nuevos productos, servicios en favor de los clien tes, etc.

Carteles y pancartas.- pueden ser para uso interior de la Empresa o para comunicación exterior.

Folletos de información.- es innumerable la cantidad de folletos que utilizan las empresas para dirigirse al público, como propaganda o para informar sobre sus planes y proyectos.

#### PALABRA HABLADA

Conferencias y Seminarios.- tratan sobre mejoras en los sistemas - de trabajo y actualización de la Empresa, en determinados casos pueden ir destinados al público en general.

Capacitación oratoria.- tiene como objetivo formar y preparar a -

quienes deben hablar con responsabilidad y éxito en tales ocasiones.

Altavoces.- es corriente para radiar música y llamadas entre los distintos elementos que trabajan en la Empresa.

EJEMPLO N° 3

BOLETIN DE PRENSA

**Empresa Municipal de Agua Potable  
y Alcantarillado de Loja**  
(E. M. A. A. L.)

**AVISO**

**ATENCION PROPIETARIOS DE  
PISCINAS DEL CANTON LOJA**

La Empresa Municipal de Agua Potable de Loja comunica a todos los abonados del Cantón Loja, que tienen piscinas, que deberán instalar obligatoriamente un sistema de recirculación. Igualmente las Empresas que utilicen el agua con fines de refrigeración.

La infracción a esta disposición será sancionada con la suspensión del servicio hasta que se instale dicho sistema de recirculación.

Se concede el plazo de noventa días calendario a partir del día de hoy para cumplir con esta disposición del artículo 38 de la Ordenanza en vigencia.

Loja, 13 de septiembre de 1982  
LA EMPRESA

IMAGEN

Películas.- muchas Empresas emplean este medio para difundir ideas, procedimientos industriales y sistemas de actuación.

Exposiciones.- pueden ser privadas dentro de la Empresa, acondi-

cionando una sala de recepciones, o bien públicas en locales apropiados o en ferias.

Acontecimientos y actos.- la Empresa puede concurrir a actos organizados por promotores ajenos o bien ser ella misma quien los promueva.

Con el conocimiento de estos medios la Secretaria tendrá una gran ayuda para poder desempeñar a cabalidad las funciones de Relaciones Públicas que tiene la Empresa en que labora.

### 2.3 FUNCIONES CONTABLES

Como se pudo observar en el punto anterior los jefes consideran que la Secretaria debe tener conocimientos de Contabilidad.

Por su parte las Secretarias consideran que una de las funciones que consideran no son propias de su trabajo es el hacer de Auxiliar de Contabilidad, siendo éste un porcentaje mínimo.

"Dentro de una empresa, la función contable es la que tiene por misión registrar todos los datos relativos a las actividades que desarrolla, con el objetivo de conocer, constatar y controlar su marcha. Su principal finalidad es mantener al día el estado de cuentas de la propia empresa, globalmente y pormenorizada, por una parte; y, por otra, servir de guía a las decisiones de Dirección, de acuerdo con la anotación y cálculo de los actos realizados". (11)

En cualquier caso, la función contable no es tarea en la que inter venga la Secretaria. Pero debe tener de ella siquiera unas nociones elementales, puesto que su conocimiento dará mayor amplitud a la capacidad profesional que debe acreditar en todo momento.

---

(11) La Secretaria Moderna.- Vol. 4.- Pág. 39



A cargo de la Secretaria suele funcionar lo que se llama "Caja Chica", para gastos incidentales por compras o pagos de menor cuantía.

En las actividades de una empresa, se suceden las ocasiones de pequeños gastos momentáneos e imprevistos a los que es preciso atender inmediatamente, sin lugar a presupuestos previos. Tales como pequeños gastos hasta cierta cantidad ya establecida previamente por la administración de la Empresa, como acarreos, portes debidos, servicios auxiliares y similares, viajes cortos y urbanos de empleados en funciones de trabajo o desplazamientos. Para todos ellos debe exigirse un pequeño vale, debidamente firmado por el interesado, con el conforme del jefe del departamento, de acuerdo a los ejemplos que se adjuntan.

EJEMPLO N° 4

RECIBO DE CAJA CHICA DE EMAAL

**Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja**

**FONDO DE CAJA CHICA**

**N° 000305**

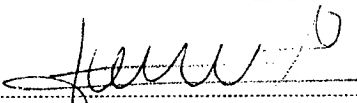
**Por: \$ 40,00**

Recibo de: Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja .....

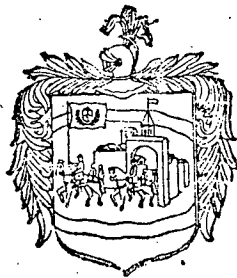
La cantidad de: CUARENTA SUCRES, 00/100. ....

Por concepto de: envío de un oficio a la fábrica HOLANDA ECUADOR, de la ciudad de Cuenca. ....

Loja, a 14 de Octubre de 1982 .....

f).  .....

TRANSPORTES VIAJEROS.



MUNICIPALIDAD DE LOJA

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA  
POTABLE Y ALCANTARLADO (EMAAL)

El Ecuador ha sido, es y será  
País Amazónico

Desde 1.548 la Ruta Loja - Zamora - Cenepa, ha sido reconocida como el mejor camino de acceso al AMAZONAS

Nº 000774

Of. Nº

Loja, 14 de octubre

de 1982

Sr. Proveedor.

Sirvase entregar al Sr. ANIBAL FLORES

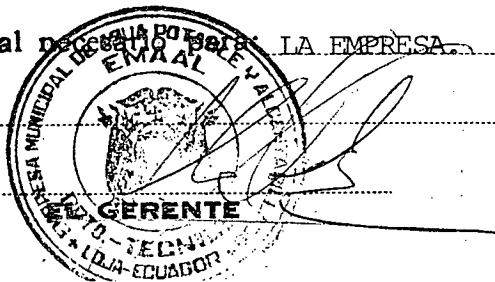
la cantidad requerida para adquirir.

ENVIAR UN OFICIO A LA CIUDAD DE CUENCA A LA FABRICA HOLANDA ECUADOR.

EJEMPLO Nº 5

COMPROBANTE DE CAJA CHICA DE EMAAL

Material necesario para LA EMPRESA



RECIBI: Anibal Flores

El detalle de propinas o servicios telegráficos o similares deben registrarse tomando nota de la clase de servicio y su destinatario. El capítulo de donativos tiene varios aspectos: un simple y pequeño donativo anual, una donación acordada en junta a algún establecimiento benéfico o a obrero accidentado o como premio extraordinario de trabajo, en cuyos casos debe redactarse recibo para contabilizarlo.

En cuanto dependa de la Secretaria, deberá establecerse como norma no entregar, si de ella depende, cantidad alguna, por mínima que le parezca, sin que en lugar del dinero que sale de su caja vaya el equivalente resguardo o comprobante que le facilite que las entradas y salidas le "cuadren" en todo momento y pueda presentar las cuentas claras. Uno de los capítulos especiales son los servicios de bar y de prensa - especiales que se solicitan periódicamente o por encargo directo del jefe, para atender y obsequiar a un visitante extraordinario y especial.

La suma para fondo de la Caja Chica variará de conformidad con las necesidades comprobadas de las oficinas, pero deberá ser lo suficientemente amplia para que dure todo el mes. La Secretaria deberá tener cuidado de no mezclar esta cantidad con el dinero personal, bajo ningún concepto, ni haga con él préstamos de ninguna clase. A continuación presentaré algunos ejemplos de la cantidad de dinero que disponen en Caja Chica, algunas empresas de la ciudad de Loja.

- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja. (EMAAL)	\$ 5.000,00
- Junta Nacional de la Vivienda. JNV.	\$ 4.000,00
- Concejo Municipal de Loja	\$ 2.000,00

La Secretaria debe llevar un registro minucioso y detallado, anotando la fecha, la suma y causas del gasto. De todo ello deberá pre-

sentar el correspondiente libro de caja para su cotejo y aprobación.

Como se puede observar el tener conocimientos de Contabilidad es indispensable para la Secretaria, ya que en cualquier Empresa en la que trabaje puede tener a su cargo el llevar la contabilidad de Caja Chica.

#### 2.4 LA CONFUSION DE FUNCIONES

Como se puede ver en la encuesta aplicada a las Secretarias, en un 80% consideran que las funciones que desempeñan actualmente se pueden calificar de "concretas y bien definidas". Este porcentaje está correspondido por el concepto que tienen los jefes sobre las funciones que deben ejercer sus Secretarias.

Cabe señalar que en un 14% opinan que las funciones que actualmente desempeñan "dependen del humor del jefe", no estando en libertad de poder tomar decisiones en ningún aspecto y por lo tanto no pueden realizar a cabalidad su trabajo. Existe solo un 4% que consideran que sus funciones son "confusas". Como consta en el cuadro N° 5.

#### CUADRO N° 5

#### ENCUESTA 02 DIRIGIDA A 50 SECRETARIAS

Julio/82.

Item	Contenido	N°	%
5	Las funciones que usted desempeña actualmente se pueden calificar de:		
	a) Concretas y bien definidas	40	80%
	b) Confusas	2	4%
	c) Dependen del humor del Jefe	7	14%
	SUBTOTAL:	49	98%
	No respondieron:	1	2%
	TOTAL:	50	100%

Dentro de este punto analizaremos además que clase de autoridad - tiene la Secretaria dentro de su trabajo, ya que si ésta confunde su - autoridad para con los demás, está confundiendo sus funciones dentro - de su oficina.

Dentro de la administración se habla de 3 clases de autoridad: la de línea, la de asesoría y la funcional.

La Secretaria por las funciones que realiza en su trabajo tiene - autoridad de línea, entendiéndose por ésta la que se ejerce directa y continuamente desde la más alta autoridad de la Empresa hasta el último miembro que la integra, pasando por sus diferentes niveles jerárquicos.

Los objetivos generales son fijados arriba, y de allí van siendo trasladados, especificándolos y concretándolos a través de los niveles intermedios, hasta llegar al trabajador, a quien se le dá una instrucción específica y detallada de hacer tal o cual trabajo, en tal o cual forma.

La Secretaria debe saber que clase de autoridad es la que tiene - en su oficina y sobre quien puede ejercerla, debiendo evitar mal entendidos con el resto del personal de la Empresa y confundir su autoridad y por lo tanto sus funciones.

## 2.5 EL RECARGO DE FUNCIONES

En la encuesta realizada a las Secretarias, éstas señalan diferentes funciones que consideran no son propias de su trabajo y que por lo tanto constituyen un recargo en sus funciones. Entre las más indicadas tenemos : funciones de Conserjería, de Tesorería, de Auxiliar de Contabilidad y de Recepcionista. Como se puede constatar en el cuadro N°6.

CUADRO N° 6ENCUESTA 02 DIRIGIDA A 50 SECRETARIAS

Julio/82.

Item	Contenido	N°	%
14	Que funciones desempeña que considere que no son propias de una Secretaria:		
	Funciones de Conserjería	11	
	Funciones de Tesorería	4	
	Funciones de Auxiliar de Contabilidad.	3	
	Funciones de Recepcionista.	3	

Cabe señalar que aunque estas funciones no debe realizarlas la Secretaria, en algunas Empresas por lo general pequeñas, la Secretaria - deberá hacer de todo un poco debiendo estar preparada y tener los conocimientos necesarios sobre cada una de estas funciones.

## CAPITULO III

*Uso de técnicas profesionales de nuestras Secretarias*

## C A P I T U L O   I I I

### USO DE TECNICAS PROFESIONALES DE NUESTRAS SECRETARIAS

#### 3.1 EL USO DE LA TAQUIGRAFIA

Los jefes al ser encuestados sobre los conocimientos que deben tener sus Secretarias, en un 65% señalan que deben conocer de Taquigrafía.

Por otra parte al analizar la encuesta realizada a las Secretarias solo el 16% señalan que utilizan la Taquigrafía efectivamente como técnica profesional en su trabajo. Como consta en el cuadro N° 7.

#### CUADRO N° 7

##### ENCUESTA 02 DIRIGIDA A 50 SECRETARIAS

Julio/82.

Item	Contenido	N°	%
3	Dígnese señalar que técnicas profesionales utiliza usted efectivamente:		
	Taquigrafía	8	16%
	Mecanografía	43	86%
	Redacción	32	64%
	Archivo	31	62%

Además al contestar sobre los aspectos en que han encontrado mayor dificultad al desempeñarse como Secretarias se encuentra la práctica de Taquigrafía.

Al comparar estas respuestas con las que dieron los jefes, se pue



de observar que en Loja las Secretarias no utilizan la Taquigrafía en su trabajo, existiendo un mínimo porcentaje en relación con el total encuestado que la utiliza efectivamente. En esto se puede ver la falla de las Secretarias por la falta de práctica de la Taquigrafía, siendo indispensable para que puedan cumplir con su trabajo eficientemente.

En relación a estas respuestas, cabría preguntar por qué las Secretarias no usan la Taquigrafía.

A manera de hipótesis y para un trabajo posterior se podría sondear en torno a estas tres posibles causas:

a.- El material que deben pasar a limpio viene ya previamente escrito.

b.- El tiempo que dispone la Secretaria es lo suficientemente amplio como para no exigir el uso de la Taquigrafía.

c.- Realmente las Secretarias no salen motivadas de la Universidad, ni convencidas de las ventajas del uso de la Taquigrafía.

Se deja esta hipótesis para un estudio posterior.

Se conoce como Taquigrafía el arte de escribir con tanta velocidad como el habla natural. Es decir que por medio de la taquigrafía es posible recoger fielmente, mediante signos, cualquier manifestación oral en el mismo momento en que se está produciendo.

Para conseguir tal rapidez se recurre a una fórmula de escribir que, por medio de signos convenidos, reduzca la extensión de la palabra, e incluso suprima algunos que puedan fácilmente suponerse más tarde, al efectuar la transcripción.

"El dominio perfecto de la Taquigrafía no solo supone la facultad de poder tomar el dictado y en el acto una carta, o cualquier tipo de comunicación oral, bien sea en persona o por teléfono, sino que permi-

te también tomar notas rápidamente en una reunión, en una junta, en una convención de ventas, en un acto de publicidad, en una conferencia , - etc. El dominio perfecto de la taquigrafía supone, por otra parte, - disponer de un conocimiento igualmente perfecto del arte de redactar, es decir, en primer lugar, de la ortografía y técnica de la puntuación fundamentales para asegurar un buen redactado". (12)

Tomar el dictado y transcribirlo es una de las mayores responsabi- lidades de la Secretaria, por lo que será muy conveniente que sus no--tas taquigráficas acusen un esmero especial a fin de observar y compro- bar cualquier duda o mala interpretación de la palabra exacta inicial. A través de su práctica y experiencia, toda Secretaria va formándose - las claves base, que llamaremos taquigrafía personal, y que le facili- tan ir aún más rápida y segura sobre todo cuando ya conoce la manera - fraseológica de construir de su jefe o de quien le dicte.

Los hábitos de dictar varían mucho en cada jefe. Para algunos - dictar es una tarea difícil, y las ideas les vienen con lentitud; por- lo tanto el dictado lo hacen lentamente. Otras personas cuando dictan una carta hacen pausas muy largas, pero una vez que les viene la idea- la quieren desarrollar con toda rapidez, para lo cual la Secretaria de- be estar lista a tomar el dictado a la velocidad que las circunstancias lo exijan. Hay otras personas que están mejor dotadas para expresarse y pueden dictar a una velocidad regular, como también hay quienes pien- san demasiado rápido y de igual manera, esperan que la Secretaria tome el dictado a la misma velocidad de su pensamiento. La buena Secreta--ria debe tener una velocidad de 100 palabras por minuto, o más, de tal modo que pueda tomar dictado con la rapidez que cada jefe exija.

Todo jefe espera que su Secretaria sea una experta que transcriba

---

(12) La Secretaria Moderna.- Vol. 1.- Pág. 14.

con la misma velocidad con que toma el dictado; por eso es esencial desarrollar no solamente una buena velocidad taquigráfica sino el buen sentido de una transcripción rápida y precisa.

Algunas maneras que ayudarán a la Secretaria a facilitar el dominio de la Taquigrafía son:

a.- Familiarizarse con los términos especiales que se usen en la oficina donde trabaja. Si estos términos son un tanto complicados, es buena idea hacer una lista con los signos apropiados.

b.- Aprender los nombres y el rango correcto de las personas a quienes se les escribe con más frecuencia. La mayoría de las personas que dictan, al contestar una carta no dictan el nombre, el cargo, ni la dirección a quien va dirigida la carta. Esperan que la Secretaria obtenga estos datos de la correspondencia recibida. Toda Secretaria eficiente mantiene un archivo de tarjetas con los nombres de las personas con quienes su jefe tiene correspondencia.

c.- Es muy buena táctica idearse sus propias abreviaturas o signos para los nombres o términos que se usen con más frecuencia en su oficina.

Todo lo indicado aquí tiene una importancia singular si se tiene en cuenta que son necesarias para asumir las labores propias de la perfecta Secretaria.

El libro "La Secretaria Moderna" da a conocer las "Doce Reglas de la perfecta Taquígrafa", que serán de gran ayuda para que la Secretaria cumpla satisfactoriamente esta técnica profesional en su trabajo:

1.- Acudir con rapidez al despacho del jefe tan pronto como le llame, dejando en suspenso lo que tenga entre manos aquel momento.

2.- Llevar siempre consigo un bloc para tomar notas y un instrumento para escribir, con preferencia el lápiz de mina blanda.

3.- Si se trata de tomar un dictado, procurar situarse enfrente - de la persona que vaya a darlo.

4.- A ser posible, se procurará que la luz venga por la izquierda, para evitar la formación de sombras propias sobre el papel.

5.- Sentarse con naturalidad, buscando una posición cómoda. Una- vez lograda, intentar moverse lo menos posible, pensando que puede - distraerse la atención de quien dicta.

6.- Sujetar el bloc con la mano izquierda, apoyándolo en las rodi- llas (cuando no es posible sobre una mesa), quedando libre la mano de- recha pra escribir.

7.- Permanecer con la atención despierta, evitando que pueda esca- parse alguna palabra.

8.- Intentar identificarse con las actividades de la empresa y do- cumentarse sobre el sector en el que actúa, leyendo revistas especiali- zadas, libros técnicos, folletos, impresos, etc. Esto servirá para ad- quirir una riqueza de vocabulario relativa al sector que pueda facili- tar la toma del dictado tanto como su posterior transcripción.

9.- Familiarizarse igualmente con los vocablos extranjeros de uso corriente en la empresa. Ayudará a esta labor la lectura de la corres- pondencia y documentos archivados anteriores a la ocupación del cargo por la nueva secretaria.

10.- Evitar la repetición innecesaria de alguna palabra. El jefe- no pensará nunca que la culpa es suya, por haberla pronunciado confusa, y tenderá a suponer que la secretaria es torpe o dura de entender.

11.- Utilizar una taquigrafía clara. Pero los nombres propios, tan- to de personas como de empresas, así como las direcciones comerciales, - cifras y datos especiales, escribirlos completos y en lenguaje corrien- te, para evitar pudiera deslizarse al menor error en su posterior trans- cripción.

12.- Proceder con orden. Transcribir los dictados en el mismo or-

den en que fueron tomados, y anularlos conforme vayan siendo traducidos, con una raya oblicua o una cruz en diagonal trazadas a lápiz.

### 3.2 FORMAS DE REDACCION DE COMUNICACIONES,

Sobre la redacción de comunicaciones un 65% de los jefes opinan - que sus Secretarias deben "escribir lo redactado mejorando si es necesario las expresiones utilizadas", es decir no permiten que sus Secretarias tengan la responsabilidad de redactar la correspondencia.

Existe solo un 25% que consideran que deben "mantener las ideas utilizando redacción propia", siendo pocos los jefes que demuestran su confianza en sus Secretarias al permitirles la redacción de comunicaciones.

Solo un 10% creen que sus Secretarias deben "limitarse estrictamente a lo que ellos han dictado". Como se puede constatar en el cuadro N° 8.

#### CUADRO N° 8

##### ENCUESTA 01 DIRIGIDA A 20 JEFES

Julio/82.

Item	Contenido	N°	%
4	Cuando una Secretaria tiene que <u>re</u> dactar la correspondencia debe:		
	a) Limitarse estrictamente a lo que el jefe ha dictado.	2	10%
	b) Escribir lo redactado mejorando si es necesario las expresiones utilizadas.	13	65%
	c) Mantener las ideas utilizando - redacción propia.	5	25%
	TOTAL:	20	100%

Por otra parte un 64% de las Secretarias encuestadas indican que utilizan la Redacción como técnica profesional en su trabajo.

Al contestar sobre los aspectos en que han encontrado mayor dificultad al desempeñarse como Secretarias se encuentra la redacción de o f ic ios que no están a satisfacción del jefe y la redacción de actas.

Como puede observarse un porcentaje significativo de Secretarias opinan que hacen el esfuerzo por utilizar una redacción profesional adecuada, coincidiendo con el deseo de los jefes. Sin embargo es notoria la queja de los jefes que opinan sobre la incompatibilidad de las Secretarias en utilizar terminología propia. Una vez más se acentúa la necesidad, a nivel local de exigir a los jefes mayores conocimientos sobre las funciones que debe desempeñar una Secretaria la co ordi na ci ón de trabajo entre unos y otros.

Al igual que en la taquigrafía un buen redactor se hace con la práctica. Naturalmente hay quien tiene más facilidad para dominar el arte de redacción, y hay quien debe trabajar mucho para conseguirlo.

Una buena Secretaria no es una mecanógrafa que se limite a transcribir fielmente lo que le dicten, debe estar dispuesta a corregir los textos del jefe que adolezcan de fallas gramaticales.

Muchas veces tendrá que redactar por su cuenta y riesgo, asumiendo la responsabilidad del hecho, y tener presente que una carta es una especie de embajada comercial que, tanto en la redacción como en la forma de presentarla, puede ofrecer una imagen más o menos de la propia empresa que la envía.

La Secretaria además debe tener presente que no redactará solamente cartas, sino otro tipo de textos como: informes, actas, co mu nic ac io ne s, contratos, etc.

Como guía para una buena redacción la Secretaria deberá atenerse a estas dos reglas:

a.- Qué debe decirse,

b.- Y cómo decirlo.

a.- Qué debe decirse ?.- exactamente el motivo que ha originado - necesidad de realizar el redactado.

b.- Cómo decirlo ?.- con palabras que se entienda, expresando con ceptos claros, que no se presten a la menor confusión.

Con estas normas como guías la Secretaria podrá empezar a redac- tar, teniendo especial cuidado del uso de la Ortografía y Puntuación, - las cuales le ayudarán a escribir las palabras con la corrección debi- da en cada caso; y, a la distribución acertada de los signos correspon- dientes para adecuar el ritmo de la lectura y la construcción de los - párrafos.

Dentro de las comunicaciones que debe redactar la Secretaria, la- que se realiza con más frecuencia es la carta, de la cual se hará una- síntesis.

El redactado de una carta no debe ser literario, sino de ideas - claras, lenguaje breve y conciso, con conceptos concretos. Las ideas- se expresarán utilizando un lenguaje apropiado al receptor, para ello- es menester que la Secretaria procure conocer los términos del lugar - en que trabaja.

La claridad se logra aplicando la terminología propia, las pala- bras usualés, decir todo cuanto precise decirse, evitando redacciones- largas y frases compuestas. Nunca será bastante la atención que dedi- que la Secretaria en la colocación de los signos gramaticales.

Una carta consta de varias partes, las principales son:

1.- El Membrete.- generalmente está impreso y en él constan el nombre y dirección de la persona o entidad que asume la responsabilidad del contenido de la carta.

EJEMPLO N° 6

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LOJA

(E.M.A.A.L)

Casilla M - Teléfono 960-347 - Bolívar 08-42 - Loja.

---

2.- La Fecha.- se pone a continuación del nombre de la población donde radica la persona o entidad que escribe la carta.

EJEMPLO N° 7

Loja, 19 de octubre de 1982

Quito, 19 de octubre de 1982

3.- Encabezamiento.- comprende el nombre y la dirección del destinatario. Se deberá incluir el tratamiento, si ocupa algún cargo.

EJEMPLO N° 8

Sr. Dr.  
Eloy Torres Guzmán  
ALCALDE DE LOJA.  
Ciudad.-

Sr. Ing.  
Eugenio Salcedo A.  
GERENTE COMERCIAL DE TUBASEC C.A.  
Páez 835 y Veintimilla.  
Quito.-

4.- Saludo.- corresponde a la frase con la que se inicia la carta propiamente dicha. Se trata de una frase cortés, equivale al tratamiento a que es acreedor el destinatario.



EJEMPLO N° 9

Distinguido señor:

De mis consideraciones:

Apreciado señor:

5.- Introducción.- es la frase que sigue siempre al saludo, antecede al cuerpo de la carta, iniciando la exposición de ésta.

EJEMPLO N° 10

Tenemos la satisfacción de comunicarle que...

Acusamos recibo de su atenta del 7 del presente...

Nos complace confirmar nuestro pedido realizado por teléfono...

6.- Cuerpo de la Carta.- expone los motivos que han impulsado a - escribirla, constituye la parte más extensa y desde luego la más importante, ya que es la única parte que justifica el envío de la carta.

7.- Despedida.- es un ofrecimiento cortés dedicado a la persona o entidad a las que nos dirigimos. La despedida suele ser breve y con ésta se cierra el texto de la carta.

EJEMPLO N° 11

En espera de sus nuevas y siempre gratas ordenes,

Atentamente,

Le reiteramos el testimonio de nuestra sincera consideración.

8.- Firma.- luego de la despedida, va la firma y rubrica de la - persona que escribe la carta. Cuando la firma es ilegible, conviene - anteponer el nombre y apellidos a máquina, además el tratamiento o car - go representativo del que firma. Si la carta es firmada por otra per - sona, deberá indicarlo con una de estas dos siglas:



p.o. = por orden

p.p. = por poderes

EJEMPLO N° 12

Ing. Leonardo Armijos Luna  
GERENTE DE EMAAL.

p.p. Ing. Eugenio Salcedo A.  
GERENTE DE TUBASEC C.A.

9.- Referencia e Identificación.- la referencia sirve para agilizar la búsqueda del correspondiente expediente.

EJEMPLO N° 13

N/Exp.      Nuestro expediente.

N/R.        Nuestra referencia.

La identificación son las iniciales de la persona que dictó y de la persona que transcribió el dictado a máquina.

EJEMPLO N° 14

VG/pb.

LA/bc.

Con el conocimiento de lo que comprende cada una de estas partes- la Secretaria podrá redactar la correspondencia de su oficina con facilidad y mayor agilidad.

3.3 PRESENTACION DE LAS COMUNICACIONES

Al igual que la redacción, la forma de presentación de las comunicaciones es otra de las técnicas de la cual la Secretaria debe tener - un amplio conocimiento.

No importa cuan buena sea la redacción de la carta si la forma en que está presentada no es correcta.

La presentación de las comunicaciones comprende el uso de un estilo adecuado, la distribución correcta de los párrafos, márgenes y espacios, y la nitidez con que es presentado un documento.

Para poder presentar un documento es necesario que la Secretaria-  
conozca que clase de estilos son los que existen y saber cual es el que  
utilizará o se utiliza ya en su trabajo.

Los estilos que existen para presentar un documento son diferen-  
tes, pero los más conocidos y usados son:

- a.- Bloque extremo
- b.- Bloque
- c.- Semibloque
- d.- Escalonado.

a.- Bloque Extremo.- en este estilo todos los párrafos incluyen  
do la fecha comienzan en el margen izquierdo. Es el más rápido de to-  
dos y más cómodo para el lector.

EJEMPLO N° 15

ESTILO: BLOQUE EXTREMO

.../

Loja, 20 de octubre de 1982

Señor  
José Hidalgo  
Apartado postal 25  
Quito.-

Muy señor nuestro:

Agradecidos por su atenta carta solicitando información de nuestro fondo editorial, nos complace enviarle adjunto a la presente, lista de precios y catálogo general, en el que figuran las últimas novedades, que esperamos sean de su interés.

A la espera de vernos complacidos por su grato pedido, el cual merecerá nuestra mejor atención, le saludamos muy atentamente,

Carlos Castillo  
DEPARTAMENTO COMERCIAL.

ANEXOS: Catálogo  
Lista de Precios  
Circular  
2 fotografías

CC/pb.

b.- Bloque.- se caracteriza por escribir la fecha y la despedida en el centro de la línea de escritura y hacia la derecha. Los demás párrafos empiezan en el margen izquierdo. Tiene la ventaja de ser rápido y de escribirse con facilidad y tiene gran aceptación en nuestro medio.

EJEMPLO N° 16

ESTILO: BLOQUE

Loja, 20 de octubre de 1982

Señor  
Vicente Guzmán  
Cordero 17-25 y Lasso  
Cuenca.-

Apreciado señor:

Acusamos recibo de su atenta de fecha 30 del mes pasado.

Agradecemos su oferta, que juzgamos interesante. Pero lamentablemente no podemos aceptarla, ya que por el momento tenemos compromisos adquiridos con otras empresas del ramo, que cubren totalmente nuestras actuales necesidades.

No obstante, tomamos buena nota de su ofrecimiento, por si en un futuro próximo tenemos la ocasión de entablar relaciones con ustedes.

Aprovechamos la ocasión para desearle muchos éxitos en sus negocios.

Atentamente,

Carlos Aníbal Flores  
GERENTE COMERCIAL.

CAF/pb.

c.- Semibloque.- se diferencia del estilo bloque solo en que la primera línea de cada párrafo tiene una sangría de 5 espacios. El encabezamiento y el saludo empiezan en el margen izquierdo sin sangría. Este estilo presenta una apariencia inmejorable y es muy usado en nuestro medio.

EJEMPLO N° 17

ESTILO: SEMIBLOQUE

Loja, 19 de octubre de 1982

Sr. Ing.  
Edgar Torres F.  
GERENTE DE VENTAS DE TUBASEC  
Quito.-

De mis consideraciones:

Acusamos recibo de su atenta del 20 del pasado mes, ofreciéndonos una partida de laminados en acero a un precio que juzgamos interesante.

Bajo la base de las citadas tarifas, esperamos la visita de la persona capacitada para cerrar trato inmediato, si las condiciones de pago son buenas.

Sírvase poner en contacto con nuestro Jefe de Compras señor Veintimilla, cualquier día laborable, de 10 a 12 de la mañana.

En espera de sus noticias, nos suscribimos de usted,  
Muy atentamente,

Ing. Patricio Pazmiño  
GERENTE GENERAL.

PP/pb.

d.- Escalonado.- en este estilo cada una de las líneas de la dirección, exceptuando la primera, lleva sangría de 3 a 5 espacios con respecto a la línea anterior. La antefirma, firma y el título del firmante se escriben de igual forma. Este estilo es generalmente usado en cartas de promoción.

EJEMPLO N° 18

ESTILO: ESCALONADO

Loja, 20 de octubre de 1982

Sr. Ing.  
Patricio Espinosa  
Guayaquil.-

De mis consideraciones:

Tengo el gusto de comunicarle que con fecha 1 de octubre del presente, he abierto al público un almacén al por mayor de artículos para oficina y objetos de escritorio.

Un día de éstos, uno de nuestros vendedores pasará por su despacho a saludarle y, sin compromiso alguno, aprovechará la ocasión para enseñarle nuestro muestrario. Le ruego pierda unos minutos en atenderle. Estoy seguro de que hallará una interesante gama de novedades a unos precios todavía más interesantes.

Mientras tanto, me es grato ofrecerme a usted para aclararle cualquier duda o resolver toda consulta que desee hacer al respecto.

Atentamente,

Oswaldo Guerrero  
GERENTE PROPIETARIO.

OG/pb.

Entre los principales errores encontrados en la investigación de campo se presentan a continuación fotocopia de los casos más frecuentes, omitiendo claro está el encabezamiento y firma de responsabilidad a fin de evitar situaciones delicadas de alusión.

EJEMPLO N° 19


ERROR: ORTOGRAFICO

De mis consideraciones:

A fin de atenderles oportunamente con la provisión del Cloro Gas, agradecemos a Ustedes se nos remita los cilindros vacios con la brevedad posible que requiere el caso.

Por la atención que dispensen a la presente anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

A handwritten signature in dark ink, appearing to be 'J. PA' or similar, written in a cursive style.



EJEMPLO N° 20

ERROR: MARGEN DERECHO

ORTOGRAFICO

De mis consideraciones:  
Con el objeto de proceder al trámite correspondiente de las denuncias de accidentes de trabajo presentadas en esta Delegación, y ante la denuncia presentada por el accidente ocurrido al trabajador de esa empresa, Sr: JOSE BENILDO ARMIJOS, el día 2 de Octubre de 1.980; por este motivo, me permito solicitar a Ud, para que el interesado se presente en esta oficina, departamento de Inspectoría Patronal, para así señalar día y hora para la inspección reglamentaria del sitio donde ocurrió el accidente; el señor antes indicado debe concurrir a Inspectoría Patronal los días: lunes, martes y miércoles de cada semana, pues los jueves y viernes los Sres. Inspectores salen a recorrido a la provincia.

Atentamente

EJEMPLO N° 21

ERROR: INTERLINEADOS

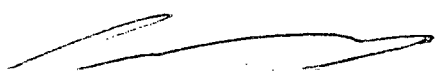
Ciudad.

De mis consideraciones:

Como requisito indispensable tenemos que enviar a la ciudad de Quito al Banco de Desarrollo, un plano de la Red de Agua Potable de la Urb. Zamora Huaico, con el fin de justificar el desembolso del préstamo, mucho agradeceré a usted se digno proporcionarnos el plano indicado.

Del señor Gerente Muy Atentamente.

DIOS, PATRIA Y LIBERTAD;



EJEMPLO N° 22

ERROR: MARGEN DERECHO

INTERLINEADOS

NITIDEZ

Señor Gerente:

En la mañana de hoy se observó que en la calle Rocafuerte, entre las carreras 10 de Noviembre y Sucre, la Cuadrilla de la Empresa de Agua Potable, se encontraba realizando trabajos de reparación, por lo que han quitado en tres partes la carpeta asiática y han realizado excavaciones, con el objeto de que estos huecos no queden descubiertos, le agradecería a usted, señor Gerente disponer que una vez concluidos los trabajos de reparación, dejen completamente compactado los zangos y puesta la carpeta asiática o en su defecto, una capa de concreto de cemento.

Al contar con su amable atención, me suscribo de usted,

Muy Atentamente,  
DIOS, PATRIA Y LIBERTAD:

EJEMPLO N° 23

ERROR: TIPOGRAFICO

Señor Gerente:

Mucho agradeceré se digna ordenar a quien corresponda, cortar el servicio de agua potable, en la casa de propiedad del señor Gregorio Peralta en la calle Celico, entre Bolívar y Sucre, ya que existe una denuncia sobre filtraciones de esta vivienda a la de su colindante.

Por la atención que se digna dar, antelo mis agradecimientos.

Del señor Gerente, muy atentamente:

### 3.4 EL NIVEL GENERAL DE PROFESIONALIZACION

Como era lógico pensar se han detectado fallas en las principales funciones que deben cumplir las Secretarias en Loja, en ese sentido es lógica la pregunta que en la presente investigación se ha formulado en el sentido de que cual es el grado de incidencia que la Facultad de Economía, en la especialización de Secretariado Ejecutivo está realizando en Loja.

La respuesta ha sido difícil de consignar por cuanto no se logró establecer dentro de la muestra tomada a 50 Secretarias el grado de profesionalización que cada una de ellas tiene, en vista de que se omitió el dato para poder realizar lo más anónimas y fidedignas posibles las encuestas.

El único dato que se ha logrado establecer es el cálculo de la cantidad de Secretarias que han egresado de la Universidad, llegando desde el inicio de la carrera en el año 1978 hasta la fecha 1982, al número de 86 egresadas.

Haciendo un sondeo estadístico se pudo establecer que el número de Secretarias en la ciudad de Loja es de aproximadamente 250. Este dato se lo obtuvo consultando en la mayoría de las Instituciones sobre el número de Secretarias que trabajan en cada una de ellas, para luego realizar el cálculo respectivo para toda la ciudad.

Mediante esta consulta se pudo ver además que la mayoría del personal (mujeres) trabajan en calidad de oficinistas, no siendo estas funciones iguales a las que realiza una Secretaria.

Con estos datos se ha establecido que el nivel de profesionalización que viene procurando la Universidad en esta rama es del 34,4% suponiendo que las 86 egresadas estén trabajando.

Con este porcentaje no es posible establecer a ciencia cierta la verdadera influencia que existe entre la profesionalización dada por la Universidad Técnica y el nivel de rendimiento que tienen las Secretarias en el momento actual, sino que simplemente este estudio se limita a detectar que existen una serie de fallas y que la Facultad correspondiente tendría que tomar cartas en el asunto fundamentalmente sobre el uso de la Taquigrafía y además ver la manera de perfeccionar a los jefes en cuanto a sus funciones, ya que de nada sirve en la práctica - si una Secretaria va preparada, si se encuentra con un jefe que no le permite realizarse como tal. Para esto deben existir sino es en la Universidad Técnica, en otras Instituciones las maneras de instruir a los jefes sobre el trabajo que deben desempeñar las Secretarias.

Después de todo esto cabe señalar sin embargo que, salvando el aspecto del poco uso de la Taquigrafía, y posiblemente el del conocimiento de Redacción, en lo demás más o menos el nivel general de profesionalización es aceptable.

Sobre las relaciones jefe-secretaria, éstas van perfeccionándose a medida que en la ciudad se va aumentando el número de empresas e instituciones que ocupen los servicios de las Secretarias y además a medida que las instituciones que existen actualmente en Loja van haciéndose cada vez más complejas.

Comparando el nivel de desarrollo urbano e institucional que tenía la ciudad de Loja unos 10 años atrás encontraremos un tipo de instituciones poco desarrolladas en las cuales muchos de los jefes incluso realizaban funciones de la Secretaria, pero a medida que ha ido aumentando el nivel de desarrollo urbano, empresarial e institucional se hacen más complejas las funciones de las Instituciones y por consiguiente las exigencias de las Secretarias también se van haciendo más complejas; y entonces o se autoperfeccionan las Secretarias o como actual

mente ocurre acuden a un centro educativo a fin de perfeccionarse y co  
nocer más sobre su oficio.

Por otra parte desgraciadamente en Loja, la mayoría de las insti-  
tuciones que existen no son empresariales, sino fiscales y como tales  
están sujetas a las vicisitudes políticas en donde los jefes no son de  
orden permanente sino temporales, por consiguiente cada cambio de jefe  
implica una nueva política de trabajo en las Secretarías, siendo en -  
nuestro medio uno de los principales obstáculos para que las Secreta--  
rias puedan desempeñarse eficientemente como tales.

## CAPITULO IV

### La modernización de las oficinas en Loja

C A P I T U L O   I V

LA MODERNIZACION DE LAS OFICINAS EN LOJA

4.1 INVENTARIO DEL EQUIPO UTILIZADO A LA FECHA

Para poder realizar un inventario del equipo utilizado hasta la fecha en las oficinas de Loja, se utilizó fichas de observación para 10 oficinas a fin de especificar el equipo de que dispone cada una de ellas. (13)

De estas fichas se presenta el cuadro N° 9, del Resumen de las mismas en el cual se indican los resultados obtenidos.

CUADRO N° 9

RESUMEN DE LAS FICHAS DE OBSERVACION

EQUIPO	NUMERO DE LOCAL OBSERVADO									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<u>Máquina de Escribir</u>										
Manual	x	x	x	x		x	x		x	
Eléctrica	x				x	x	x	x		x
IBM		x								
<u>Máquina de Reproducción</u>										
Xerox		x								x
Otra		x								
<u>Máquina Calculadora</u>										
Manual										
Eléctrica				x		x		x	x	
<u>Teléfono</u>										
Si	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
No										
<u>Otros</u>										

(13) Anexo N°4.- Ficha de Observación

Al analizar estos resultados se puede observar que las oficinas - de Loja no poseen todo el equipo necesario, ya que en la mayoría de las oficinas observadas apenas cuentan con una máquina de escribir y teléfono.

Cabe anotar que casi todas las máquinas de escribir de que disponen son manuales, y a pesar de que en la ficha aplicada se hizo constar solamente los equipos más indispensables, se puede observar que las oficinas de Loja no disponen ni siquiera de éstos.

Por otra parte al analizar las respuestas de las Secretarias sobre si la falta de equipos modernos en sus oficinas influyen en su eficiencia como tales, un 56% consideran que no son indispensables, existiendo un 36% que si los considera necesarios.

Si se compara las respuestas de las Secretarias con los resultados obtenidos de las fichas de observación, se puede observar que el 56% obtenido por parte de las Secretarias se debe a que la mayoría de las oficinas de Loja no disponen de los equipos modernos necesarios, por lo tanto las Secretarias no han tenido la oportunidad de utilizarlos - ni conocen las ventajas de trabajo que ofrecen los mismos.

Además se puede ver que en casi todas las oficinas observadas el equipo es manual y por lo tanto no prestan a las Secretarias todas las comodidades ni facilidades necesarias para poder realizar su trabajo, faltando modernizar las mismas en su mayoría.

Pero, hay que insistir, las cosas han cambiado, por una parte, la oficina se ha sofisticado, se ha hecho más compleja y para atenderla - debidamente, la anterior mecanógrafa se ha visto obligada a la asimilación de técnicas y actividades poco menos que desconocidas, que la pusieran en condiciones de adaptarse a la nueva situación. Ya que, en - el transcurso de estos últimos años, ha surgido este fenómeno tecnoló-



gico que se llama la Mecanización de la Oficina.

Por otra parte hay un hecho paralelo que, en cierta manera, colabora a esta conformación de un nuevo concepto de la Secretaria. Y es que la mujer ya no suele llegar a la oficina con una elemental preparación, a la solicitud de una Secretaria capacitada y eficiente concurren mujeres preparadas con estudios especializados e incluso con un título universitario.

#### 4.2 COMPARACION CON EL EQUIPO QUE SE DEBERIA UTILIZAR

Para poder realizar una comparación del equipo que se debería utilizar, se hablará sobre lo que significa la Mecanización de las oficinas.

La mecanización o automatización de la oficina es un hecho. Ya no se trata de ensayos tímidos, aplicados a ciertos tratamientos, como pudiera ocurrir en un principio, sino de realizados. Las máquinas ejecutan tareas complicadas mucho más de prisa y con absoluta seguridad y perfección.

Muchas personas confunden los términos mecanización y organización, pensando que significan lo mismo. La mecanización de una oficina tan solo es uno de los medios que se aplican para conseguir la organización perfecta. Es decir, mecanizar es disponer de los sistemas que se consideren más adecuados para alcanzar los objetivos previstos dentro de las mejores condiciones posibles, mientras que organizar es el propio fin al que pretenden los anteriores medios.

Por la mecanización de oficinas se entiende disponer de automatismos que mejoren las distintas facetas del trabajo a desarrollar. Por ejemplo:

- Reducir los costos

- Ampliar la información
- Disminuir el esfuerzo del personal, para que pueda dedicarse a otras tareas.
- Mejorar la calidad
- Incrementar el control de las diversas labores en todas sus fases.
- Asegurar los datos obtenidos
- Ahorrar tiempo.

Dentro de los principales grupos de mecanización, se distinguen 5, directamente ligados con la oficina:

1.- Máquinas de escribir automáticas.- estas máquinas sirven para aumentar la eficacia de la Secretaria, tienen una calidad superior de escritura, disponen de un espaciado de las letras constante y proporcional, cuentan con caracteres intercambiables y disponen de mandos para la repetición automática.

El sistema automático total lo llevan las máquinas de escribir electrónicas desde el teclado, por la corrección y revisión de los textos mediante display, por la impresión con elementos portacaracteres intercambiables, por la memorización de los textos sobre minidiscos magnéticos, y por la sencillez operativa.

En la correspondencia normal, así como en los redactados largos y repetitivos, como son los contratos, expedientes, cartas circulares, etc., las máquinas de escribir provistas de memoria son una solución importantísima. Es decir, la máquina dispone de una memoria de trabajo en la cual quedan grabados los textos compuestos desde el teclado.

2.- Máquinas de reproducción.- La reproducción de documentos es otro de los trabajos que alcanzan notable importancia en las oficinas.

Estos equipos atienden a resolver el problema de la reproducción por medio de máquinas diseñadas para sacar cuantas copias se quieran de un mismo original, con menos tiempo empleado en la operación. Además están preparadas para extraer copias de cualquier original que se le facilite: una carta, una página de un libro o de una revista, una fotografía, un plano, etc.

Son muchas las máquinas de reproducción que existen pero las más utilizadas y conocidas son: el Mimeógrafo, las fotocopadoras y el Sistema Offset.

3.- Máquinas para dictar.- el empleo de un equipo dictafónico da una flexibilidad y una agilidad a la tarea de dictar que en modo alguno puede ofrecer la taquigrafía. En efecto, mediante estas máquinas el jefe puede dictar cuando tenga tiempo para hacerlo, fuera del horario de trabajo o cuando la Secretaria esté ocupada en otra tarea de mayor importancia, o se halle ausente.

Las máquinas para dictar más conocidas son: el dictáfono y el magnetófono, pero el más usado es el dictáfono por las muchas ventajas y facilidades que ofrece, en especial por el hecho de poder retroceder automáticamente la cinta, ya sea por la persona que dicta o por la que después reproduce el dictado.

Esta máquina es muy útil para la Secretaria, ya que le permite ir escribiendo el dictado a máquina mientras lo escucha.

4.- Máquinas para cálculo.- para la Secretaria, son de interés las máquinas calculadoras, se usan para hacer rápidamente y con exactitud los innumerables cálculos que a diario hay que hacer en una oficina.

La responsabilidad de efectuar cálculos originales tales como de-

planillas, presupuestos, o informes de impuestos y gastos menores, al igual que su aprobación, puede estar bajo el cuidado de la Secretaria; y como ya se explicó en uno de los capítulos anteriores, a cargo de la Secretaria, suele funcionar lo que se llama "Caja Chica", para lo cual necesitará usar una máquina calculadora.

La variedad de las máquinas para cálculos es inmensa, y la Secretaria por el poco trabajo que realizará en ellas, necesitará una máquina pequeña o una calculadora manual, ya que le facilitará su trabajo y la utilización de la misma será sencilla, no siendo necesario tener un amplio conocimiento sobre estos equipos.

5.- Máquinas de datos y operadores.- los Ordenadores o informadores, son máquinas compactas, de escaso tamaño y poco peso, que ofrecen las características de un procesador de datos convencional.

En Loja son pocas las instituciones que poseen éstas máquinas, — por ejemplo: Predesur, Universidad Técnica, Banco del Azuay, etc. Además para su utilización se requiere un amplio conocimiento y estudio, — no encontrándose además muy ligadas al trabajo que realiza una Secretaria.

Con el conocimiento de estas máquinas, ya se puede realizar una comparación sobre el equipo que se está usando y el que debería utilizarse, de éstas se presentan algunos modelos como ejemplos.

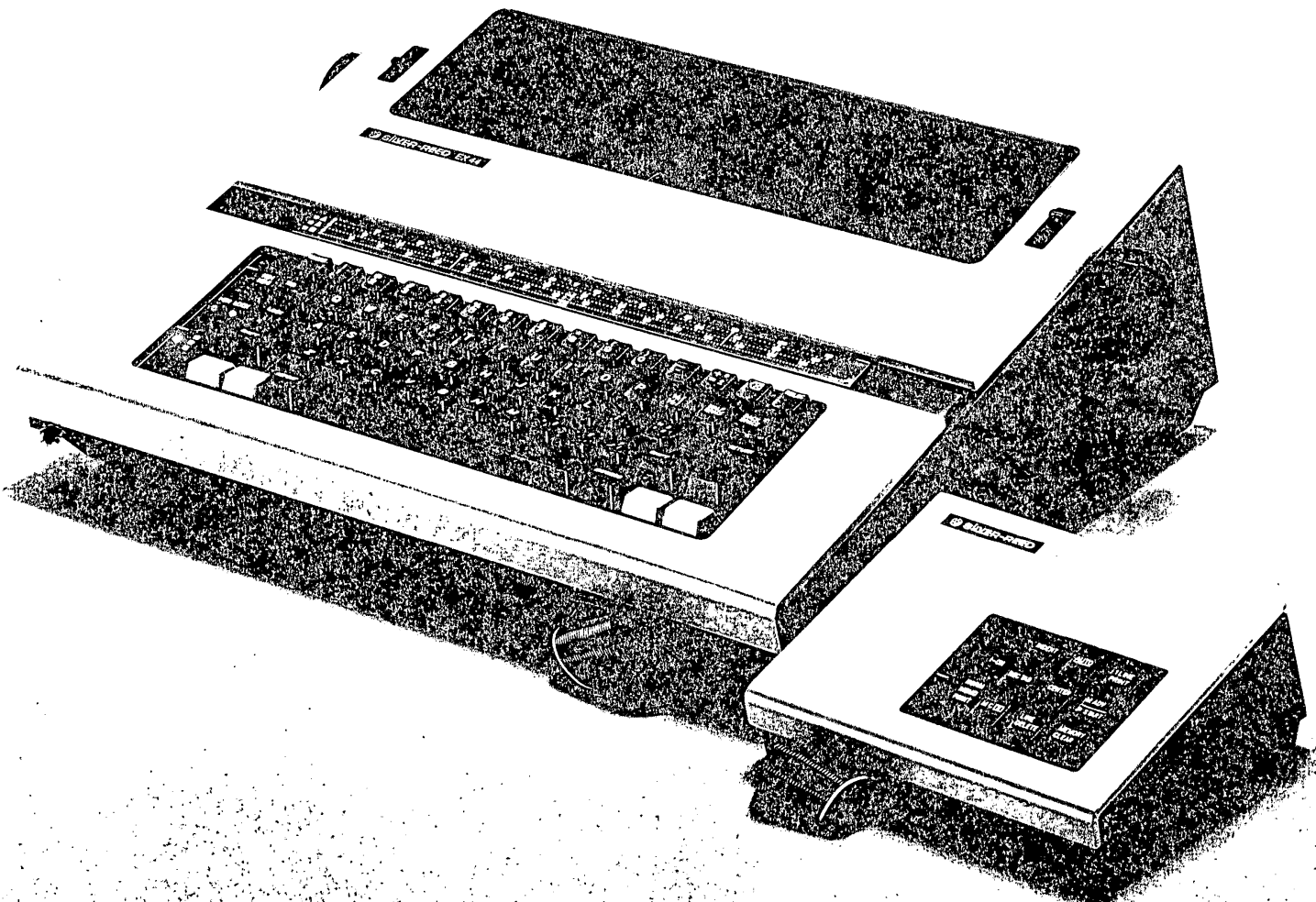
EJEMPLO N° 25

MAQUINA DE ESCRIBIR ELECTRICA



EJEMPLO N° 26

MAQUINA DE ESCRIBIR ELECTRONICA

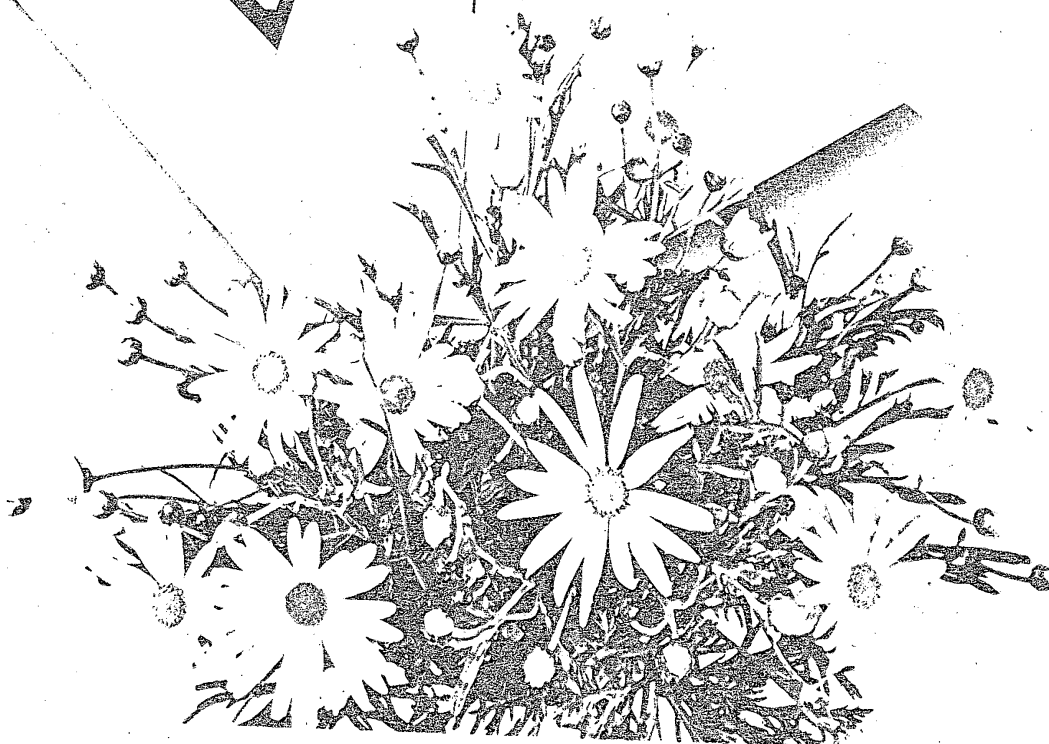
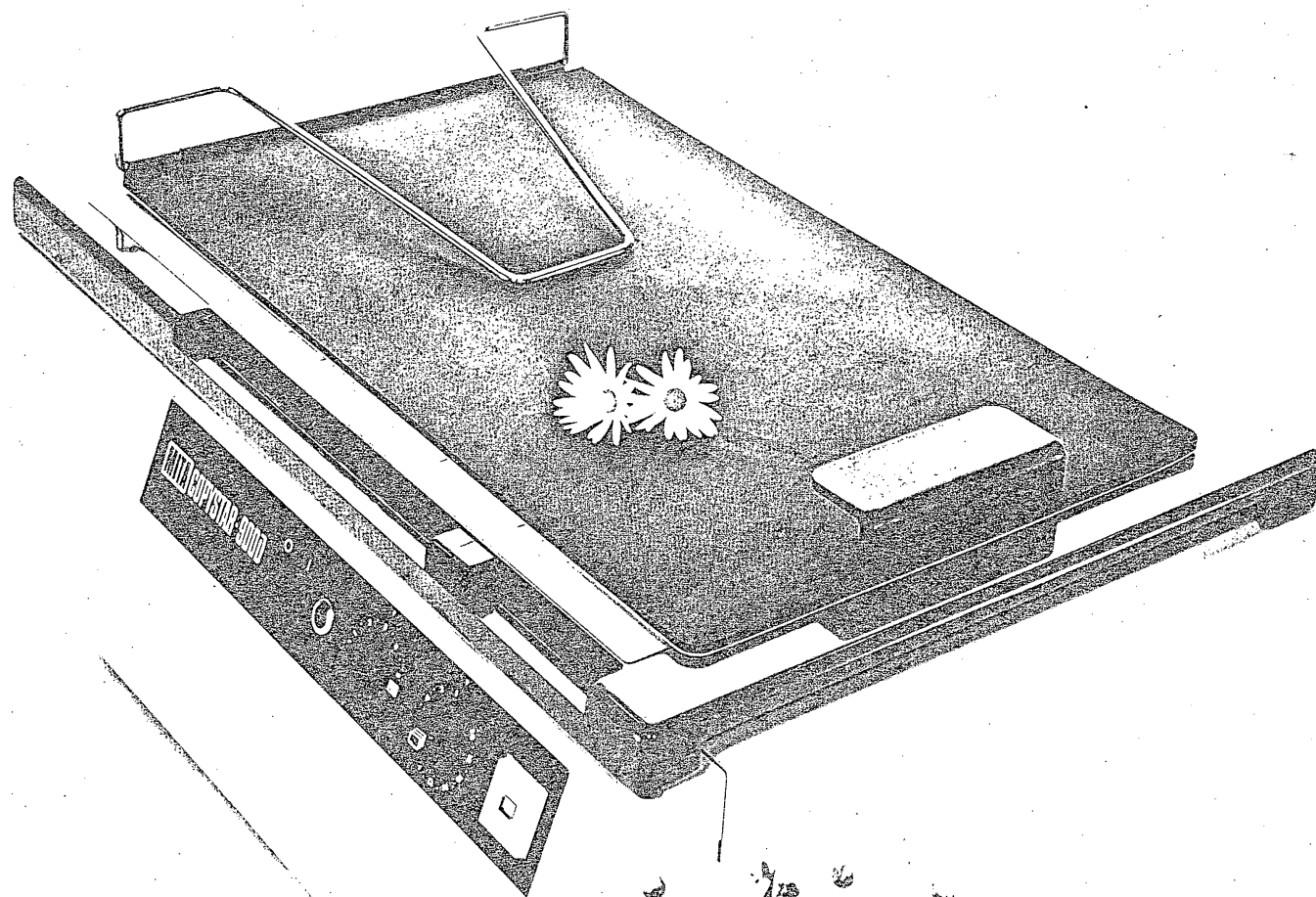


SILVER-REND



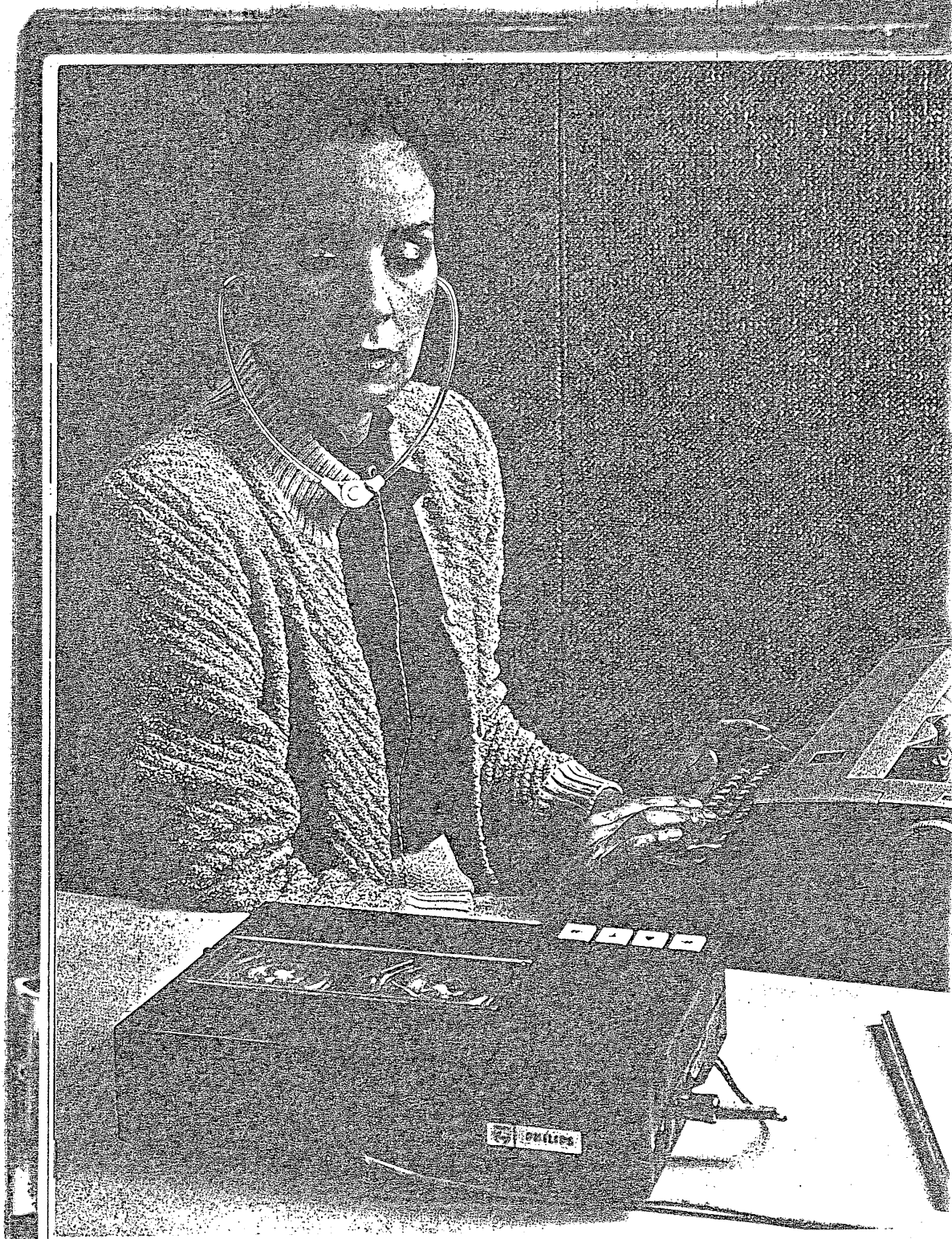
EJEMPLO N° 27

MAQUINA COPIADORA



EJEMPLO N° 28

MAQUINA PARA DICTAR: DICTAFONO

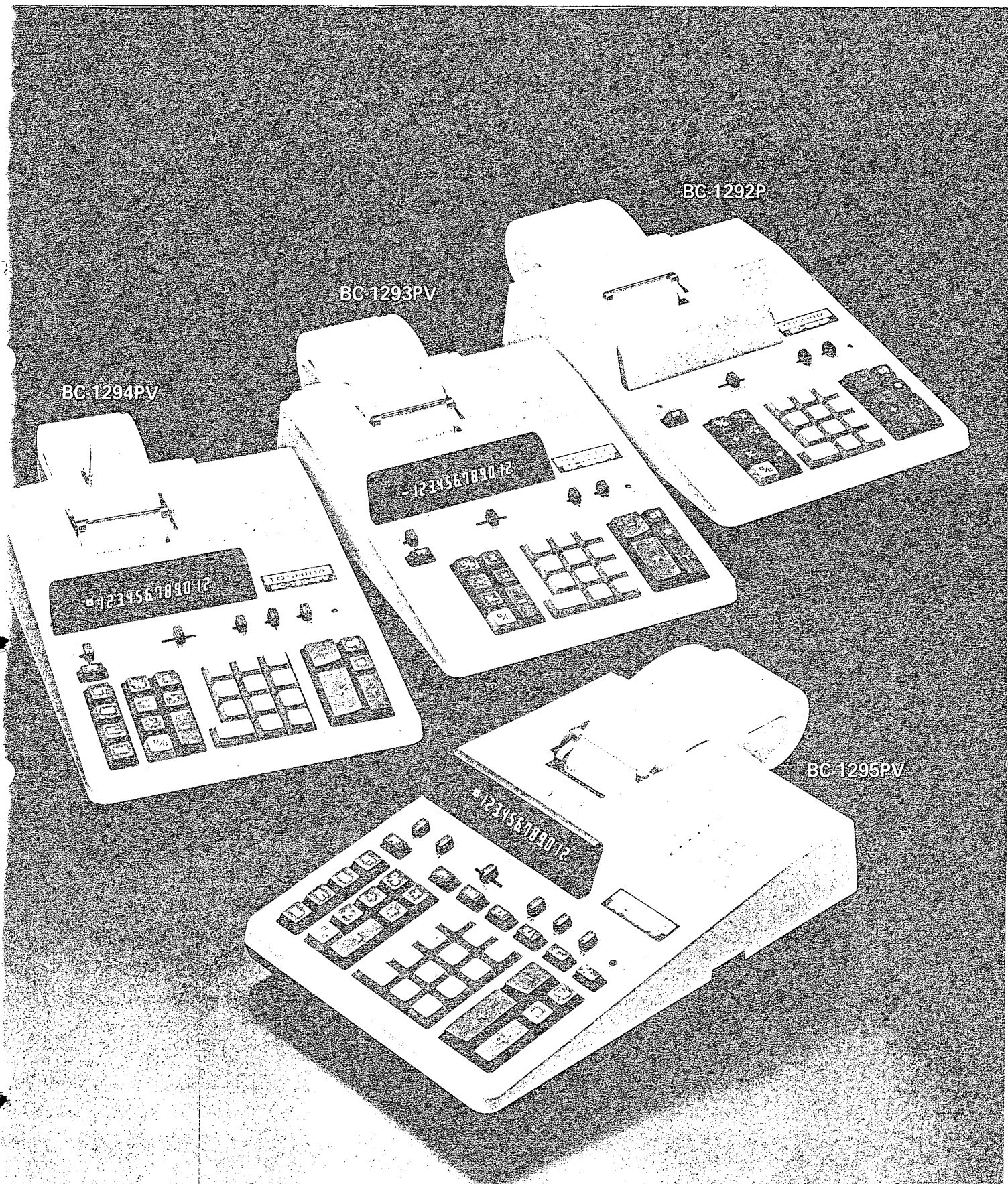


*El dictado pasa después a la secretaria que escucha mediante auriculares y avanza la cinta con un pedal, que le permite, al propio tiempo, repetir la frase cuando no ha podido captarla a la primera.*



EJEMPLO N° 29

MAQUINAS CALCULADORAS



EJEMPLO N° 30

MAQUINAS DE DATOS Y OPERADORES



*En nuestros días es absolutamente corriente el uso de la informática, en forma de pequeñas computadoras que permiten analizar, archivar y retener, proporcionar y distribuir datos imprescindibles para el buen funcionamiento de la empresa. Estas máquinas están normalmente a cargo de especialistas en cibernética, pero es conveniente que la secretaria tenga conocimiento de ellas y de sus posibilidades.*

#### 4.3 ANALISIS DE LAS CONSECUENCIAS DE LA FALTA DE MODERNIZACION

Bajo tres puntos principales se puede considerar las consecuencias en todo caso negativas de la falta de modernización.

##### a.- EN LA EMPRESA

Las empresas modernas son cada día más complejas en cuanto a las funciones que tienen que desempeñar, así como en las relaciones que mantienen con las distintas instituciones, y exigen que la cantidad de trabajo que deba realizarse disponga de mecanismos suficientes para que éste sea ágil, oportuno y eficiente.

La agilidad se consigue mediante el uso de equipos modernos que permitan preparar en el menor tiempo el trabajo requerido.

Por ejemplo, si un escrito tiene que ser analizado por varias personas, la presencia de un equipo de reproducción permitiría que la Secretaria lo realice una sola vez, y en breves instantes obtener todas las copias necesarias.

Los medios que utiliza una Empresa para entregar un trabajo oportunamente, también dependen de la capacidad de modernización que tengan los equipos. Es decir que una oficina puede realizar eficientemente su trabajo pero si no lo entrega a tiempo no existe una verdadera eficacia.

##### b.- EN LA EFICIENCIA DE LA SECRETARIA

La Secretaria de hecho dejará el papel exclusivo de mecanógrafa que le correspondía según el criterio del 5 % de los jefes, y según el pensamiento primitivo de lo que era una Secretaria,

Con la presencia de nuevos equipos una Secretaria puede desenvolverse y ampliar su campo de acción, ya que si solamente tiene una

máquina de escribir manual la Secretaria solo podrá encargarse de transcribir oficios y otro material, pero si ella dispone de un equipo más sofisticado su trabajo puede ir más lejos.

Por ejemplo, podría reproducir mecánicamente un documento para ganar velocidad y hacer llegar su trabajo a las personas que sea necesario; ponerse en contacto con su jefe a través de un dictáfono las veces que él lo requiera. Es decir puede ordenar su trabajo con más eficiencia e inclusive se garantizaría la posibilidad de que la Secretaria elabore otros trabajos que el jefe le delegue, cosa que no sería factible si los equipos que utiliza son rudimentarios.

c.- EN EL SERVICIO QUE PRESTA

Como se explicó anteriormente, la modernización es una herramienta de trabajo que permite agilidad y naturalmente el servicio que se presta utilizando estos equipos es más eficiente.

Por lo tanto mientras más equipos modernos tenga una oficina habrá mayor eficiencia tanto en el trabajo que realiza la Secretaria como en el servicio que presta la Empresa.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de haber realizado una comparación entre la teoría que plantean los libros y las respuestas de los jefes y las secretarias, obtenidas a través de las encuestas, se ha llegado a establecer las siguientes conclusiones y recomendaciones:

1.- El concepto que se tiene sobre la Secretaria en su mayor parte es positivo, ya que el 95 % de los jefes cree que las Secretarias es la persona que asegura el eficaz funcionamiento de una oficina mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico y ventajosamente solo un 5 % cree que es una empleada que ejecuta las tareas que el manda.

Esto nos da una ventaja porque permite pensar que dentro de la especialización que está trabajando la Universidad, realmente se está llegando a establecer un concepto práctico de lo que es una Secretaria.

2.- Las principales funciones que debe cumplir una Secretaria han sido detectadas por medio de encuestas tanto a jefes como a Secretarias.

En primer lugar se encuentran las funciones administrativas, en este sentido los jefes en una gran porcentaje aceptan que las funciones de la Secretaria se relacionan con el movimiento de la Empresa, es decir la Secretaria dentro de esta función es considerada como medio de enlace entre el jefe, el personal y las actividades que realiza la Empresa.

Las mismas encuestas señalan que la segunda función primordial que debe cumplir una Secretaria son las Relaciones Públicas, efectivamente un gran porcentaje de los jefes exigen conocimientos de Relaciones Públicas, porque la Secretaria es la que conoce, informa e interre

laciona al jefe con las demás entidades, esta función es muy importante ya que tiene por objeto ofrecer una imagen de la oficina o de la Empresa en la que se trabaja frente a las demás entidades con las que tiene relaciones.

La tercera función que se ha podido detectar son las funciones contables, naturalmente que dentro de esta función quien tiene relación directa es el departamento de Contabilidad, sin embargo la Secretaria tiene que conocer el movimiento económico de la Empresa, y por otro lado debe saber por lo menos en su aspecto mínimo como llevar una Contabilidad ya que le corresponde llevar la Contabilidad de Caja Chica.

Por otra parte y dentro de esta segunda conclusión, la función de la Secretaria ha sido analizada en cuanto se refiere a como están desempeñándose en Loja las funciones de las Secretarias y se pudo establecer a través de las encuestas que en Loja existe una confusión de funciones, es decir que la Secretaria realiza funciones que no le corresponden. Las causas que pueden originar esta confusión pueden ser porque los jefes no le dan a la Secretaria el puesto que le corresponde, o porque la Secretaria no conoce que funciones debe desempeñar, este aspecto debe puntualizarse a fin de preparar a las Secretarias al respecto.

Sobre el recargo de funciones esto se observa generalmente en empresas pequeñas, pero en otras mayormente estructuradas las Secretarias realizan la función que les corresponde, ventajosamente este porcentaje es bajo y no se puede decir que las Secretarias se encuentran recargadas de trabajo.

3.- Las principales técnicas profesionales que deben utilizar las Secretarias en nuestro medio, son las siguientes:

a.- El uso de la Taquigrafía.- a pesar de que existen mecanis

mos como el dictáfono que puede llegar a sustituir el uso de la Taquigrafía, en nuestro medio ambiente al no existir esta modernización de equipo se ha llegado a detectar que los jefes en un 65% exigen por agilidad de trabajo y por economía de tiempo que las Secretarias conozcan de Taquigrafía. Sin embargo solo un 16 % de las Secretarias señalan que utilizan la Taquigrafía de manera efectiva.

Las posibles causas de por qué las Secretarias no utilizan la Taquigrafía y que se dejan como hipótesis para un trabajo posterior serían:

- 1.- El material que deben pasar a limpio viene ya previamente escrito.
- 2.- El tiempo que dispone la Secretaria es lo suficientemente amplio como para no exigir el uso de la Taquigrafía; y,
- 3.- Realmente las Secretarias no salen motivadas de la Universidad, ni convencidas de las ventajas del uso de la Taquigrafía.

Sobre esto se ha llegado a establecer dos alternativas, a manera de recomendación: En primer lugar que se implementen en las oficinas el equipo moderno correspondiente; y, en segundo lugar que la enseñanza de Taquigrafía que se da en la Universidad sea mayor.

b.- Redacción y Presentación de comunicación.- en nuestro medio merece destacarse que la mayoría de los jefes consideran que las Secretarias deben tener la capacidad suficiente para poder redactar e incluso corregir lo que él ha dictado.

Todos aceptan que la Secretaria debe tener los suficientes conocimientos de redacción y ortografía para que los oficios sean bien redactados y presentados. A pesar de esto a lo largo de la investigación se han podido detectar y se presentan ejemplos de las principales fallas tanto a nivel de redacción como de presentación que se encuentran



en la ciudad de Loja.

Las causas de estas fallas pueden ser los sistemas de ingreso de personal que se tienen en las instituciones de Loja, y como ya se vió no se exige una preparación óptima en cuanto a Secretariado.

c.- Sobre el nivel general de profesionalización, se observa que la causa principal radica en el tipo de institución que existe en Loja, ya que la mayoría son fiscales y como tales están sujetas a cambios, - no permitiendo que se llegue a establecer un tipo de trabajo definido por el cambio continuo de personal que existe en este tipo de instituciones.

4.- Se ha incursionado en el sentido de cual es el estado de modernización de las oficinas en Loja, en este aspecto los datos que se han presentado demuestran que en nuestra ciudad realmente no existe la suficiente modernización.

Este es un punto negativo para la eficiencia de las Secretarias - en las funciones que debe cumplir, y si la modernización de las oficinas llegara a un estado lo suficientemente notable se podría esperar - que las funciones que desempeña la Secretaria sean de un nivel muy óptimo.

Del presente trabajo se podrían establecer muchas más conclusiones y recomendaciones, pero se ha procurado indicar las principales, a nalizando los aspectos tanto positivos como negativos que en cada uno de los capítulos de esta tesis se han encontrado.

Se espera que la presente investigación sirva como una ayuda para posteriores estudios, deseando que los conceptos y datos que en ellas se encuentran sirvan para quien los considere necesarios como fuente - de información.

## BIBLIOGRAFIA

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

1. LA SECRETARIA MODERNA  
Elizabeth McMillan  
El Libro, Ltda.  
Quito - Ecuador  
4 Volúmenes.
2. EL LIBRO DE LA SECRETARIA  
L.M. Ensenyat - J.L. Artigas  
Editorial Hispano - Europea  
Barcelona - España  
516 páginas.
3. SECRETARIA  
Lic. Marco Vinicio Escalante  
Peer Ltda.  
Quito - Ecuador  
6 Volúmenes.
4. PRACTICAS DE OFICINA  
Uribe - Charneco - Méndez  
McGraw - Hill Book Company  
Estados Unidos de América  
246 páginas.
5. LA ORGANIZACION A SU ALCANCE  
Hernando Arellano A.  
Editorial Norma  
Bogotá - Colombia  
64 páginas.

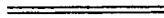
6. LA DIRECCION DE LA PEQUEÑA EMPRESA

Douglas C. Basil y Federico Frishnecht

Editorial "El Ateneo"

Buenos Aires - Argentina

131 páginas.



A N E X O S

ANEXO N° 1

ENCUESTA 01

1.- A su manera de ver una Secretaria es:

- ( ) La persona que ejecuta las tareas que usted manda.
- ( ) Una mecanógrafa encargada de pasar oficios y escribir a máquina.
- ( ) Es la persona que asegura el eficaz funcionamiento de una oficina mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico.

2.- Una Secretaria puede ejercer distintas funciones, escoja la que le parezca más adecuada:

- ( ) Es puramente administrativa.
- ( ) Es simplemente auxiliar de mecanografía.
- ( ) Conoce el movimiento de la Empresa y es auxiliar del jefe.
- ( ) Es consejera.

3.- Los conocimientos de la Secretaria tienen que ser fundamentalmente de:

- ( ) Taquigrafía y Mecanografía.
- ( ) Taquimecanografía, Relaciones Públicas, Contables y de Correspondencia.
- ( ) De todo un poco.

4.- Cuando una Secretaria tiene que redactar la correspondencia debe:

- ( ) Limitarse estrictamente a lo que el Jefe ha dictado.
- ( ) Escribir lo redactado mejorando si es necesario las expresiones utilizadas.
- ( ) Mantener las ideas utilizando redacción propia.

5.- La buena Secretaria:

- ( ) Debe hacer solo lo que el Jefe ordena.
- ( ) Puede tomar decisiones personales en ciertos aspectos de correspondencia.

6.- Díguese señalar las principales cualidades que según usted, debe tener una Secretaria.

GRACIAS.

ANEXO N° 2ENCUESTA 02

- 1.- Según su criterio la Secretaria debe ser:
- La persona que ejecuta las tareas que el Jefe ordena.
  - Una mecanógrafa encargada de pasar oficios y escribir a máquina.
  - La persona que asegura el eficaz funcionamiento de una oficina mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico.
- 2.- En el trabajo actual, usted se siente que es:
- La persona que ejecuta las tareas que el Jefe ordena.
  - Una mecanógrafa encargada de pasar oficios y escribir a máquina.
  - La persona que asegura el eficaz funcionamiento de una oficina mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico.
- 3.- Dígnese señalar que técnicas profesionales utiliza usted efectivamente:
- Taquigrafía
  - Mecanografía
  - Redacción
  - Archivo.
- 4.- Usted juzga que en su oficina se le permite realizarse como Secretaria:
- Eficiente
  - Regular
  - Su jefe no entiende lo que es una Secretaria.
- 5.- Las funciones que usted desempeña actualmente se pueden calificar de:
- Concretas y bien definidas
  - Confusas
  - Dependen del humor del jefe.
- 6.- Usted encuentra que para cumplir las funciones que actualmente desempeña:
- Puede hacerlo cualquier persona.
  - Necesita solamente conocimientos de Taqui-mecanografía
  - Necesita estudios especiales de Secretariado.
- 7.- En que aspectos ha encontrado mayor dificultad al desempeñarse como Secretaria:
- 8.- Alguna vez su jefe le ha dado oportunidad de tomar decisiones propias:
- SI  NO
- 9.- Su cargo de Secretaria lo alcanzó:
- A base de concurso
  - Por ascenso
  - Por otras razones
- 10.- Usted se siente:
- Satisfecha de ser Secretaria
  - Inconforme con ser Secretaria

- ( ) Minimizada por su función de Secretaria
  - ( ) Si pudiera cambiaría de profesión
- 11.- Usted cree que su Jefe:
- ( ) No le deja desenvolverse eficientemente
  - ( ) Está contento con usted
  - ( ) No cree en la eficiencia de la Secretaria
- 12.- En la estructura administrativa de la que usted participa, la Secretaria:
- ( ) Tiene el rol que le corresponde
  - ( ) Se reduce a una simple Taquí-mecanógrafa
  - ( ) Se puede considerar como un puesto de segunda importancia.
- 13.- Considera usted que la falta de equipos modernos en su oficina influyen en su eficiencia como Secretaria:
- ( ) SI
  - ( ) No necesariamente
  - ( ) NO
- 14.- Que funciones desempeña que considera que no son propias de una - Secretaria:

GRACIAS.





ANEXO N° 3

ENCUESTA 03

- 1.- Que funciones cree que desempeña la Secretaria del Departamento en el que usted trabaja:
- ( ) Es la que transcribe a máquina los documentos de la oficina.
  - ( ) Se reduce a ser la informadora del Jefe.
  - ( ) Es una persona que sirve de enlace entre las direcciones del Jefe y las actividades del personal.
- 2.- Que cualidades le gustaría tuviera la Secretaria de su departamento:
- 3.- Usted cree que la Secretaria de su departamento:
- ( ) Debe tener funciones definidas
  - ( ) Debe atender solo a lo que el jefe ordena.
  - ( ) Debe ser una persona de confianza, inteligente y el apoyo del Jefe y del personal.

GRACIAS.

ANEXO N° 4

FICHA DE OBSERVACION

LOCAL:.....

FECHA:.....

EQUIPO:

1.- Máquina de Escribir:      Manual    ( )    Eléctrica ( )    IBM ( )

2.- Máquina de Reproducción:    Xerox    ( )    Otra        ( )    No    ( )

3.- Máquina Calculadora:      Manual    ( )    Eléctrica ( )    No    ( )

4.- Teléfono:                      Si        ( )    No        ( )

5.- Otros:

I N D I C E

I N D I C E



"DIAGNOSTICO DE LAS PRINCIPALES NECESIDADES PROFESIONALES DE  
LAS SECRETARIAS ACTUANTES DE LOJA EN 1982"

CERTIFICACION .....	I
DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
CONTENIDO .....	IV
INTRODUCCION .....	VI
CAPITULO I	
CONCEPTO DE SECRETARIA Y SUS ACTIVIDADES	
Conceptos Bibliográficos .....	9
La Secretaria según el Jefe .....	10
La Secretaria según ella misma .....	14
Otros conceptos .....	20
CAPITULO II	
PRINCIPALES FUNCIONES DE LAS SECRETARIAS DE LOJA	
Funciones Administrativas .....	22
Funciones de Relaciones Públicas .....	28
Funciones Contables .....	33
La confusión de funciones .....	37
El recargo de funciones .....	38
CAPITULO III	
USO DE TECNICAS PROFESIONALES DE NUESTRAS SECRETARIAS	
El uso de la Taquigrafía .....	40
Formas de redacción de comunicaciones .....	45
Presentación de las comunicaciones .....	50

El nivel general de profesionalización .....	59
--	----

CAPITULO IV

LA MODERNIZACION DE LAS OFICINAS EN LOJA

Inventario del equipo utilizado a la fecha .....	62
Comparación con el equipo que se debería utilizar .....	64
Análisis de las consecuencias de la falta de modernización :	
a.- En la Empresa .....	74
b.- En la eficiencia de la Secretaria .....	74
c.- En el servicio que presta .....	75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	76
BIBLIOGRAFIA .....	80
ANEXOS .....	82