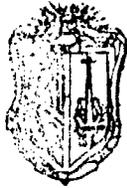


Universidad Técnica Particular de Loja
BIBLIOTECA GENERAL

160 pag



Revisado el II-3-88

Valor 2.200=

Nó Clasificación 1988 S165 SE 30.

651

Secretarías
Funciones
Correspondencia

$$\frac{651.3}{651}$$

651 X 151 V



UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

CUALIDADES DE LA SECRETARIA Y SUS FUNCIONES

TESIS DE GRADO

TITULO DE SECRETARIA EJECUTIVA

Ruth Salinas de V.

Soc. Ejec. Diodora Ruiz de S.
DIRECTORA

Loja - Ecuador

1987

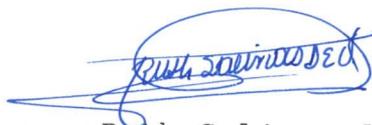
La suscrita catedrática de la
Universidad Técnica Particular
de Loja y Directora de Tesis,
Secretaria Ejecutiva Piedad
Ruiz R. de S.

C E R T I F I C A :

Que la Sra. Ruth Salinas de V., ha
realizado la presente tesis, titu-
lada: "CUALIDADES DE LA SECRETARIA
Y SUS FUNCIONES", la misma que ha
sido revisada y ha merecido la co-
rrespondiente aprobación para su
presentación.

Piedad Ruiz RdeS
Sec. Ejec. Piedad Ruiz de S.

La responsabilidad por las ideas,
opiniones, criterios y conceptos
pertenecen exclusivamente a la au-
tora.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Ruth Salinas de V.", enclosed within a blue oval scribble.

Ruth Salinas de V.

DEDICATORIA

A mi esposo Carlos, a mi hija Paola
A mis Padres; y, a mi Padre político.

R u t h

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

La autora deja constancia de su especial agradecimiento a la Sra. Piedad Ruiz R. de S., por su acertada dirección en la realización del presente trabajo; así mismo, a otras personas que directa o indirectamente contribuyeron a su ejecución.

Un agradecimiento sincero y efusivo merece la Universidad Técnica Particular de Loja, que a través de sus prestigiosos catedráticos supieron inculcarme grandes conocimientos que hoy se cristalizan al recibirme de Secretaria Ejecutiva.

ESQUEMA GENERAL DE PRESENTACION

CERTIFICACION

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

INTRODUCCION

DESARROLLO DE LA TESIS

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

INDICE

INTRODUCCION

La carrera profesional de secretariado, con cursos y estudios sistematizados y sometidos a una adecuada organización académica, es muy reciente. Desde muchas décadas atrás existen estudios de comercio y contabilidad pero ellos no se ajustan, salvo en algunas materias comunes, a las verdaderas necesidades del secretariado. Hoy ya existe en la Universidad Técnica Particular de Loja, la carrera de Secretariado Ejecutivo, desde el año 1978, habiéndolo hasta la presente fecha veintisiete graduadas y noventa y cinco egresadas, en consecuencia se puede dar una idea de su importancia y complejidad, por su acogida y el hecho de que su duración sea de tres años, osea igual que algunas de las carreras universitarias con una larga tradición.

Por tal motivo, mi trabajo de tesis previa a la obtención del Grado de Secretaria Ejecutiva, se refiere al campo de las Actividades de la Secretaria Ejecutiva y sus Funciones.

Tratándose de un tema de gran importancia, mi intención es la de ofrecer a la novel como a la que ya cumple tales labores, un compendio de formación y funciones, de acuerdo a mis limitaciones y convenientes para el exitoso desarrollo de su encomiable tarea social.

He dividido mi trabajo en dos partes, la primera compuesta por los dos primeros capítulos; las características que conviene que desarrolle la secretaria y las relaciones a establecer personalmente el ámbito de trabajo. Es, por consiguiente una primera parte destinada a establecer la personalidad y dinámica de la secretaria. Para cumplir con sus responsabilidades, es preciso que tenga una formación adecuada, madurez, honestidad y diplomacia.

La segunda parte, analiza concienzudamente varias de las tareas y funciones específicas que habrá de cumplir la secretaria como: Dictado y transcripción; redacción de cartas y documentos; preparación de reuniones y viajes etc.

Siendo el secretariado una profesión que abarca innumerables campos de actividad, resulta más apropiado recordar que el presente es el momento en cual el pasado se encuentra con el futuro. Esta intersección suele acompañarse de cambios, algo que inevitablemente produce temores pero que al mismo tiempo ofrece una serie de nuevas oportunidades de las cuales se puede sacar muy

buen partido. El cambio que están produciendo los compu
tadores es tan profundo que muchos autores lo consideran
una segunda Revolución Industrial. En pocos sitios se
sentirán tanto sus efectos como en el ambiente adminis-
trativo y, más concretamente en las actividades propias
de la secretaria. Si bien la revolución electrónica eli-
minará muchas de las tareas correspondientes en la actua-
lidad a esa función, ampliará al mismo tiempo su alcance
de forma considerable, puesto que las secretarias estamos
en el centro de información de toda oficina. Del mismo,
modo que ese centro se enriquecerá y revitalizará gracias
a la automatización de las oficinas, las secretarias de-
bemos ampliar nuestros conocimientos como profesionales
de la administración, aprendiendo nuevas formas de reu-
nir, presentar, encaminar y gestionar la información.

Espero que el presente trabajo que ha significado
para mí un profundo análisis y selección de los temas más
importantes que debe desarrollar la secretaria; sea gen-
tilmente aceptado por los Directivos de la Escuela de Se-
cretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica Particular
de Loja, a quienes me debo y en esta oportunidad aprove-
cho para presentarles una vez más mi sincero agradecimien-
to.

CAPITULO I

1. ASPECTOS BASICOS DE LA SECRETARIA

1.1. GENERALIDADES:

Ante todo trataré de definir que es una Secretaria, cuáles son sus funciones y responsabilidades y como repercuten su forma de ser y de comportarse en el buen funcionamiento de la oficina. Hay que tener en cuenta que su objetivo es el de desarrollar con eficiencia una serie de tareas que, a pesar de que puedan variar ampliamente tienen como característica común que de ella depende directamente el funcionamiento organizativo de la empresa y por tanto, gran

parte de su éxito.

Por otro lado, existe un concepto muy generalizado y al mismo tiempo muy limitado, de que la secretaria es únicamente la auxiliar del jefe, toma notas al dictado, escribe a máquina, contesta el teléfono etc. Sin embargo este concepto queda muy estrecho para abarcar todas las funciones que una secretaria moderna debe desarrollar.

Básicamente, la visión tradicional de la secretaria se limita a la de una persona que, trabajando a la sombra del ejecutivo, realiza principalmente dos tipos de funciones. En primer lugar se le exige una serie de actividades de tipo funcional, que engloban las tareas específicas; y, en segundo lugar, otra serie de actividades mucho más intangibles que pueden variar desde ir a buscar un café a confeccionar el borrador del presupuesto anual. La clásica ocupación secretarial podría definirse como un conjunto de tareas según el criterio del ejecutivo a cuyo servicio se encuentra, incluso su éxito profesional no depende directamente de la calidad de su trabajo personal, sino del propio éxito profesional del ejecutivo.

1.1.1. La Secretaria Ejecutiva.- Concepto.

Este puesto supone un gran paso adelante para la secretaria y conlleva un alto grado de con-

fidencialidad y formalidad. El trabajo que debe realizarse para un ejecutivo de alto nivel consiste por lo general en planificar reuniones, redactar el orden del día y las actas en las reuniones de Consejo, transcribirlas y mecanografiarlas, ocuparse del trabajo de relaciones públicas, redactar cartas e instrucciones por iniciativa propia y realizar otras muchas tareas, como filtrar las llamadas y las visitas, leer y valorar la correspondencia con poca o ninguna supervisión. La habilidad para las relaciones humanas es muy importante en un cargo de secretaria ejecutiva, pues se trata de una posición muy relevante con connotaciones claramente políticas. Para desempeñarla con eficiencia, son esenciales la madurez, la honestidad, el tacto y la diplomacia.

"La secretaria es una colaboradora que domina las funciones propias de una oficina, que puede asumir responsabilidades sin supervisión directa, que aplica su juicio crítico y su iniciativa y que toma decisiones dentro del margen de sus atribuciones".

1.2. PRESENTACION.

Actualmente cuando hablamos de presentación nos referimos al compendio general de lo que se ve. Ello no significa solamente el aspecto externo como puede ser la ropa, el maquillaje, la elegancia, el peinado etc. La presentación es todo aquello que transmite impresión



al receptor. Por lo tanto se refiere no solo a la presentación física exterior sino a la impresión que podamos producir a nivel de trato y de trabajo. Preocuparnos por la impresión que damos puede parecer en principio una cuestión superficial y de menor importancia, considerando que lo que se debe valorar es la realidad de la capacidad de trabajo.

Sin embargo, es importante señalar que, en los puestos en que las relaciones humanas juegan un papel primordial, son también las impresiones lo que determinan una u otra opinión.

Una mesa llena de papeles hasta los topes, un despacho desordenado, una carpeta rota no dan la impresión de un trabajo rápido y organizado, y ello puede repercutir en alto grado en la actitud del visitante para con la empresa y, a la larga, perjudica la buena marcha de los asuntos. Lo mismo ocurre con la actitud de una secretaria, si se la ve todo el día corriendo de un lado a otro con cientos de papeles bajo el brazo, si no encuentra lo que busca, si comenta en voz alta todo lo que ocurre, etc. no produce la impresión de estar desarrollando un trabajo serio y organizado.

1.2.1. Aspecto Exterior.

Un aspecto exterior, físico, que contribuye a caracterizar la presentación de la secretaria, y que en cierto modo corresponde a un modelo previamente

fijado. Una adecuada presentación le ayuda a proyectar se positivamente, pues le da más seguridad en todos sus actos, en su conversación, en su trato con los demás y aún en el desarrollo de su trabajo. Para causar buena impresión, hay que saber comunicar una imagen correcta y profesional en la forma de vestir.

LA ROPA.- La imagen que todos tenemos de una secretaria es la de una mujer vestida elegante y comodamente, con sencillez y con estilo. Estas son condiciones muy generales que, por su amplitud, dan plena libertad para que cada una se vista según su personalidad y gusto, pero lo importante es tener en cuenta que se espera de nosotras y, sobre todo, no vestir inadecuadamente con relación al ambiente en que hay que moverse y a la gente que hay que tratar.

Naturalmente, otro de los aspectos importantes es la pulcritud, no es concebible que la secretaria no cuide su apariencia personal con cierto esmero, el arreglo personal no debe ser exagerado, el maquillaje, los peinados vistosos deben ser utilizados en circunstancias diferentes a las de ir al trabajo, es indispensable que las personas que concurran a la oficina se formen la mejor imagen de su persona.

También es importante mencionar la postura que se adopta al sentarse. Está demostrado científicamente que ello influye en la disposición con que una persona se

dirige a otra. Sentarse en el borde de la silla, con el cuerpo encogido y la mirada baja, produce una irremediable sensación de timidez, falta de decisión e inseguridad personal. Por otro lado, derrumbarse en los sillones no ayuda en absoluto a crear una imagen de trabajo y seriedad. Una buena postura refleja confianza en si mismo. Mantenga los hombros hacia atraz; los músculos del estomago firmemente en su lugar y su cabeza erguida. Con estos antecedentes, y por cuanto una correcta postura refleja confianza en sí mismo, es imperioso que la secretaria mantenga en todo momento dispocisión para atender su trabajo con agilidad y naturalidad.

1.2.2. Satisfacción Personal.

Como punto de partida, hay que establecer clara y detalladamente cuál es la actitud con que la secretaria afronta su trabajo, qué opinión le merece el mismo, cuáles son sus aspiraciones y ambiciones personales, su grado de satisfacción en relación a la labor que desempeña y qué opina ella de sí misma. Ante todo, y a fin de poder realizar con seriedad este tipo de análisis, es imprescindible mantener una actitud crítica y sincera con respecto a sus propios deseos y manera de ser.

En primer lugar, especificaré que para desarrollar cualquier labor, sea del tipo que sea, de un modo positivo y por supuesto satisfactorio para el que la desempeña, es imprescindible que la persona se sienta ab-

sólutamente cómoda en su papel, que disfrute del trabajo que tiene que hacer, y que no existan problemas básicos de carácter que puedan entorpecer las actividades que de be llevar a cabo.

La teoría psicológica de la autosatisfacción nos en seña que todos nosotros, como seres humanos, tenemos la necesidad de satisfacer una serie de aspectos fisiológicos y psicológicos para mantener nuestro equilibrio psíquico y, en definitiva, desarrollar una vida personal positiva de lo que nos sentimos plenamente orgullosos.

Es de gran importancia que cualquier persona, y por lo tanto también la secretaria, sea capaz de valorar el potencial de satisfacción que para ella posee un rol de terminado, que en este caso, es el de la profesión de se cretaria, ya antes de aceptar el puesto, de modo que ten ga una visión clara y precisa de lo que le interesa conseguir. Una vez aceptado el rol, es decisivo lógicamente que éste pueda proporcionar lo que se esperaba de él p ué s de lo contrario se produciría la frustración tanto de las aspiraciones personales de la secretaria como del cumplimiento satisfactorio del rol a desempeñar.

1.2.3. Exito en el trabajo.

La educación se ha convertido, en un factor esencial para la secretaria contemporánea. La ma y oría de cargos de este tipo requiere de un nivel universita-

rio, combinado con diversos conocimientos técnicos. Por este motivo, la educación permanente es imprescindible - para la secretaria que aspire a promocionarse hacia un nivel profesional superior.

Para conseguir el éxito profesional, el primer paso es la seguridad personal, analizarse concienzudamente y tener una idea clara de las aptitudes propias para canalizar y sentirse a gusto en el ejercicio de la misma. De esta manera por el buen desempeño de su trabajo, logrará escalar posiciones dentro de la empresa y naturalmente, mejoras en su remuneración.

1.3. PRINCIPALES CUALIDADES.

El trabajo de una secretaria se basa en el desarrollo de ciertos conocimientos lo que se llama "Capacidades Técnicas", complementadas por un conjunto de cualidades humanas que debe poner por su cuenta cada persona. Las técnicas se aprenden o adquieren a través de la educación, la enseñanza, el estudio y la práctica, adiestramiento y constancia, pero las cualidades humanas que forman la personalidad del individuo, se da por sentado que son condiciones innatas, a pesar de que con una práctica constante de buenos hábitos se puede llegar a modificarlas. Estas cualidades a medida que se vayan modificando durante su desarrollo y actuando con perseverancia pueden cualtivarse de acuerdo a las necesidades, con vo-

luntad y constancia cualquier actitud negativa puede adquirir un valor positivo.

1.3.1. Lealtad.

Lealtad significa cumplimiento y observancia en la fé que uno debe al otro. Debe ser la guía y norte de todas las relaciones humanas y en particular en las relaciones laborales, la secretaria debe demostrar su lealtad incondicional a la empresa, al jefe y a los compañeros de trabajo. Si queremos precisar más en el significado de esta cualidad, podemos aceptarla como el sentimiento que nos guía en presencia de una obligación no definida; esto, como una fuerza interna que hace que actuemos con auténtico celo, en todo trabajo que nos encomienda.

1.3.2. Confiabilidad.

Recordemos que etimológicamente la secretaria es depositaria de los asuntos confidenciales de la empresa, es la persona de absoluta confianza, ante quien puede tratarse de puntos neurálgicos, circunstancia críticas con la plena seguridad de que todo lo escuchado sabrá manejarlo en forma estrictamente confidencial, no es dable un acto de infidelidad en la secretaria, ni aún en ciertos asuntos triviales de ninguna consecuencia.

En cualquier profesión por íntima y privada que sea es evidente la intervención de normas éticas en su ejercicio, con mayor razón cuando se trata de ciertas profesiones como la del Secretariado, cuyo fin es el servicio inmediato a la comunidad a través de la institución en donde presta sus servicios. Aquí es donde la Moral Profesional adquiere mayor importancia.

1.3.4. Paciencia.

Esta es una cualidad, difícil de adquirir cuando no se tiene conocimiento de nuestro propio yo, cuando no sabemos autogobernarnos, pero una secretaria estará obligada a soportar con rostro amable a ese público frecuente; exigente y a veces falto de educación, debe buscar en el autodomínio ser dueña de esta imperiosa y básica cualidad que debe ser requisito en toda secretaria, se reviste de dignidad e importancia vital para el puesto.

1.3.5. Iniciativa y Cooperación.

La iniciativa es la característica de toda secretaria ejecutiva, es la capacidad de ejercer el propio juicio; por supuesto, para ello resulta imprescindible que la secretaria este al corriente de los asuntos y de las intenciones del ejecutivo con respecto a ellos.

Debe estar siempre alerta y obrar con expontaneidad

para de esta forma anticipar lo que es más conveniente, esta es una de las características valiosas que le ayudarán a realizarse en su trabajo. La capacidad de una secretaria para tomar acción por iniciativa propia hará aumentar su efectividad, la iniciativa significa por tanto habilidad para identificar con precisión que cosa es necesario hacer y luego realizarla.

Si las buenas relaciones crean y fomentan la convivencia, la cercanía de odio provoca la explosión, es por ello que la secretaria siempre debe estar con sus ánimos dispuestos a cooperar con sus compañeros de trabajo, nunca debe ser individualista, ni menospreciar la capacidad de cuantos le rodean.

CAPITULO II

2. RELACIONES HUMANAS:

Tratar con otras personas es parte esencial del trá
bajo de una secretaria. No es preciso que alguien nos a
grade personalmente para mantener una buena relación de
trabajo. La mejor forma de obtener uan respuesta favoraa
ble de los compañeros de trabajo es presentarles una imaa
gen equilibrada y positiva de uno mismo. La capacidad de
llevarse bien con muchos individuos de personalidades dii
ferentes es una factor fundamental para el progreso laboo
ral. Tratar sin problemas a una persona difícil resulta
un desafío que seguramente se repetirá muchas veces a
lo largo de la carrera de toda secretaria, para sa-

lir adelante en un ambiente empresarial, hay que actuar siempre con objetividad y tener en cuenta las interacciones con las otras personas y la forma en que se desarrollan. Para establecer buenas relaciones con todos, hay que partir de una actitud receptiva y comprensiva. Hay que aprender a valorar las propias relaciones ante las personas, así como sus reacciones ante uno mismo.

2.1. LA IMAGEN DEL JEFE

La influencia del jefe es decisiva para la buena marcha de la empresa.

El nivel del rendimiento y la calidad del trabajo, así como la atmósfera moral imperante en las oficinas son efectos de la influencia de la personalidad del jefe. Esta influencia depende de dos clases de factores: unos extrínsecos y otros intrínsecos.

Como factores extrínsecos de la influencia del jefe, debe considerarse su rango, su condición de hombre que toma y despide al personal, que asigna a cada uno su trabajo, que ejerce toda el poder y que provoca, por tanto, en unos temor, obediencia, admiración pero que suscita, también, en otros, la resistencia y la rebeldía. Es en fin el eje en torno del cual gira toda la organización.

El factor intrínseco es aún más poderoso que el externo. Es una fuente potente y oculta que reside en la



lir adelante en un ambiente empresarial, hay que actuar siempre con objetividad y tener en cuenta las interacciones con las otras personas y la forma en que se desarrollan. Para establecer buenas relaciones con todos, hay que partir de una actitud receptiva y comprensiva. Hay que aprender a valorar las propias relaciones ante las personas, así como sus reacciones ante uno mismo.

2.1. LA IMAGEN DEL JEFE

La influencia del jefe es decisiva para la buena marcha de la empresa.

El nivel del rendimiento y la calidad del trabajo, así como la atmósfera moral imperante en las oficinas son efectos de la influencia de la personalidad del jefe. Esta influencia depende de dos clases de factores: unos extrínsecos y otros intrínsecos.

Como factores extrínsecos de la influencia del jefe, debe considerarse su rango, su condición de hombre que toma y despide al personal, que asigna a cada uno su trabajo, que ejerce toda el poder y que provoca, por tanto, en unos temor, obediencia, admiración pero que suscita, también, en otros, la resistencia y la rebeldía. Es en fin el eje en torno del cual gira toda la organización.

El factor intrínseco es aún más poderoso que el externo. Es una fuente potente y oculta que reside en la

personalidad misma del jefe y de la cual emana una fuerza cuya naturaleza interna ignoramos, como ignoramos la esencia de la electricidad. De todas esas fuerzas solo percibimos sus efectos. Todo el poder y todo el prestigio personal radican en la zona afectiva del jefe y se vuelcan sobre sus subalternos. Una voluntad firme, una manera consecuente de obrar y un vivo sentido social, son condiciones del jefe que hacen mella en el personal subalterno, provocan su admiración y, con esto, el nacimiento espontáneo de adhesión a su jefe y guía.

2.1.1. Tipos de Jefes.

En realidad solo existen dos clases de jefes: el bueno y el malo.

El buen jefe es aquel que sabe dirigir la empresa en forma perfecta y que siempre marchan adelante, no tiene dificultades con sus subalternos, quienes cumplen sus obligaciones con la mejor disposición de ánimo. Los malos jefes, además de los choques con sus subalternos originan pérdidas a la empresa.

Pero una clasificación de esta naturaleza resulta demasiado simplista, aunque puede ser útil en la práctica. Es simple e insuficiente porque se ignora cuáles son los fallos de que adolece el jefe para que su actuación resulte negativa. El psicólogo inglés Sir P.Ch. Bartlett, miembro de National Institute of Industrial Psychology,

estudió durante la guerra, las diversas personalidades de jefes, tanto en el ejercicio, en la iglesia como en la industria y distinguió los tres siguientes tipos:

- 1.- LOS INSTITUCIONALES.- Que son jefes y mantienen su autoridad gracias al rango que ocupan o lo son por nombramiento.
- 2.- LOS DOMINADORES.- Que ejercen su autoridad haciendo presión sobre sus subalternos y dominan en forma compulsiva.
- 3.- LOS PERSUASIVOS.- Que imponen su autoridad por el don que poseen de persuadir y convencer a sus subalternos.

Cualquiera que sea las funciones del jefe, debe poseer todas aquellas cualidades que le permitan ejercer ampliamente su autoridad sobre sus subordinados. El jefe impone su autoridad, por sus cualidades pesonales así lo estiman y lo admiran. En todo esto radica lo que constituye su prestigio y por consiguiente sobreestimación de sus subalternos.

2.2. LAS RELACIONES CON EL JEFE

Llevarse bien con el jefe es muy importante para una secretaria, ya que su influencia será determinanante para el futuro laboral. Muchas secretarias capa-

ces y eficientes han perdido oportunidades de promoción como consecuencia de conflictos personales con sus jefes, situación que le impidió contar con buenas referencias. Es, por tanto, esencial en la profesión aprender a controlar el mal humor y las emociones, pues de lo contrario peligra el futuro en la empresa e incluso en otros trabajos. Las críticas del jefe no deben tomarse como algo personal, ni menos aún alimentar resentimientos por su causa, porque semejante actitud dificultaría la realización de un buen trabajo. Hay que controlarse, actuar con objetividad y reflexionar con calma antes de expresar quejas oralmente o por escrito. Por lo general, las críticas del jefe están únicamente encaminadas a que su secretaria mejore y no a herir sus sentimientos. Como es natural, habrá ocasiones en que sea necesario tratar con personas muy difíciles. La confianza es otro factor importante en el establecimiento de una buena relación con el jefe. Muchos ejecutivos trabajan bajo fuertes presiones y suelen consultar con su secretaria acerca de asuntos confidenciales, especialmente si demuestra tener buen juicio. Como es lógico, las informaciones confidenciales deben mantenerse en estricto secreto. Por lo tanto, es absolutamente esencial respetar los principios de lealtad. De esta forma se establecerá un clima de trabajo agradable, en lugar de una relación puramente jerárquica. Hay que recordar también que una mala imagen de la secretaria afecta a la de su jefe. Las que sean capaces de establecer una relación de colaboración y de trabajo de equipo estarán mejor consideradas y podrán asumir tantas responsabilidades como sus jefes estén dispuestos a delegarles.

2.3. RELACIONES DE LA SECRETARIA CON SUS SUBALTERNOS Y COMPAÑEROS.

La Secretaria Ejecutiva además de las cualidades que han sido analizadas detenidamente en el presente estudio, debe adoptar un comportamiento especial con las personas que colaboran directamente con ella; por ejemplo, sus disposiciones debe impartírselas siempre a través del mecanismo de la INFLUENCIA, porque ella genera cooperación no resistencia; sugiere no impone; da confianza no ahonda distancias; ofrece alternativas; es lógica. Por estas razones la Secretaria debe actuar siempre en base a la influencia, es capaz de transformar las Instituciones y lograr a la postre la excelencia administrativa en ellas. Debe descartar de su mente y la práctica cotidiana el AUTORITARISMO, por múltiples razones entre ellas; porque genera resistencia, es eventual y dura mientras se está en el cargo.

Así mismo la Secretaria Ejecutiva debe asumir actitudes positivas en cada una de las actividades que desarrolle en su función, a fin de que sirvan de ejemplo y puedan ser imitadas por sus colaboradoras; porque las actitudes positivas generan la comprensión necesaria para el cumplimiento eficiente del trabajo encomendado a cada una de las personas.

Debe tener presente la importancia que tiene la aplicación correcta de la MOTIVACION, que es capaz de mantener, mejorar o reorientar la conducta de los indivi-

duos en una organización; la motivación debe estar de acuerdo a la necesidad que va ha satisfacer; debe estar acorde con el esfuerzo que realiza una persona, debe ser lógica, Si se cumplen estas condiciones básicas tendremos un empleado eficazmente motivado, es decir, un individuo con mística de trabajo, dinámico, comunicativo, dispuesto a colaborar en todas actividades administrativas.

Finalmente, la Secretaria Ejecutiva, no puede perder de vista que es la Relacionista Pública de la Organización, por ende, en cada una de sus actividades que realice frente al público interno o externo, debe proyectar una imágen positiva de ella. Además, el comportamiento con el público debe ser amable, afable, cortez, sincero; es decir, en todo momento debe mostrar una práctica correcta de relaciones humanas.

CAPITULO III

3. TAREAS ESPECIFICAS DE LA SECRETARIA

Sin la habilidad de las secretarias para recibir información, transcribir la palabra hablada o escrita y producir documentos eficaces y perfectos, la maquinaria del comercio se debilitaría y llegaría a detenerse. Por lo tanto, el análisis de las responsabilidades, el establecimiento de elevados criterios de trabajo y la combinación de ambas actitudes constituyen elementos esenciales para el éxito de la secretaria profesional.

3.1. DICTADO Y TRANSCRIPCION.

Transcribir palabras habladas a un documento

escrito no es tan sencillo como parece. El acento, las inflexiones, los defectos de pronunciación, las formas individuales de hablar y el vocabulario especializados pueden afectar la manera en que el transcriptor recibe el mensaje. Como resultado, el documento generado puede no reflejar exactamente la información que la persona que dicta intente comunicar.

Todas las empresas tienen diferentes exigencias para el procesamiento de la información. Dada la complejidad del moderno equipamiento de oficina, las compañías pueden elegir entre diversas opciones de sistemas de dictado con el fin de satisfacer sus necesidades de documentación y comunicación. Es imperativo que la secretaria conozca la forma correcta de utilizar el equipo a su disposición, no sólo a efectos de tomar notas al dictado o de transcribir, sino para llevar a cabo su mantenimiento diario y para conseguir un servicio rápido y eficaz de reparaciones en caso de necesitarlo.

Desde el punto de vista de la empresa, una de las cualidades más deseables en el proceso de dictado y transcripción es la economía. La producción de cartas comerciales es costosa; sin embargo, el incesante progreso tecnológico, aplicado a los sistemas modernos, permite reducir el costo de las cartas y de otros documentos, disminuyendo el tiempo invertido no sólo por quien transcribe, sino también por quien dicta.

3.1.1. Máquinas Portátiles.

Gran parte de los dictados se realizan ante dictáfonos ligeros (de 250 a 750 gramos), unidades portátiles que pueden llevarse cómodamente y sin problemas en el bolsillo de una chaqueta o en la cartera, son ideales para las conferencias y para el trabajo de campo.

Muchas de estas unidades portátiles están diseñadas de manera que las funciones de grabar, reproducir, ir hacia adelante y rebobinar se puedan controlar con un solo dedo. Su sencillez las hace las preferidas del ejecutivo ocupado.

Para el transcriptor, la unidad portátil puede funcionar a la vez como máquina transcriptor, pues se puede insertar directamente la conexión para los audífonos. Las funciones de ir hacia adelante y rebobinar ofrece al transcriptor entera libertad para repasar lo oído o saltarse documentos si así se desea.

3.1.2. Toma de Dictado

Como sucede con todos los conocimientos y habilidades, resulta útil saber taquigrafía aún cuando la automatización de las oficinas esté acabando con esta forma de tomar notas al dictado. Muchos ejecutivos prefieren todavía dictar a taquigrafía, y el producto final

resulta tan correcto y acabado como el conseguido con una máquina. Las técnicas utilizadas para generar un documento mediante taquigrafía son mucho más complejas que la simple medición de la velocidad de registros de una persona en concreto. Esas técnicas pueden desarrollarse a través de la educación, la observación, la experiencia y, por desgracia, los errores cometidos. Las técnicas aprendidas pueden ser aplicables en todas las situaciones o específicas de una circunstancia determinada.

EDUCACION.- A continuación se presentará algunas sugerencias para que las sesiones de dictado produzcan el menor neviosismo posible.

- 1.- Empezar una página nueva del cuaderno en cada sesión.
- 2.- Cerrar la parte usada del cuaderno con una banda de goma; de esta forma puede abrirse por la primera página libre sin retrasos.
- 3.- Si el volumen diario de dictado es escaso o moderado, escribir la fecha sobre la columna que se utilizará al comenzar la sesión; numerar las páginas (1,2,3, etc.) en la parte superior y rodear el número en cada página. En la siguiente sesión, empezará otra vez por el número 1.
- 4.- Al final de una carta o de un documento (pero no al final de la sesión), trazar una sola raya después de la última línea de dictado. Al terminar la

- sesión trazar dos rayas paralelas.
- 5.- Si el volumen de dictado es grande, indicar la fecha en cada página para saber a qué día corresponde todo el material dictado.
 - 6.- Utilizar un bolígrafo o una pluma que permita escribir con fluidez. Los lapiceros de punta fina suelen ser los mejores, pero la elección es una cuestión enteramente personal. Con la finalidad de ahorrar tiempo dejar la tapa sobre la mesa en lugar de colocarla en el extremo superior del lapicero o pluma.
 - 7.- Señalar los cambios importantes con letras encerradas en un círculo. Es decir, escribir A en el sitio donde se produce la primera corrección y señalar las palabras que deben sustituir a las antiguas con otra A. y así sucesivamente. OPCION: Si la persona que dicta acostumbra a hacer muchas correcciones durante las sesiones, puede ser mucho mejor tomar notas en una sola columna y dejar la otra para indicar los cambios.
 - 8.- Escribir en caracteres corrientes y con todas sus letras los nombres, direcciones y términos técnicos que la persona que dicta tenga que deletrear.
 - 9.- Dejar un espacio entre los documentos dictados para insertar instrucciones sobre la forma de transcribirlos o enviarlos a sus destinatarios. No olvidar nunca las instrucciones ni los comentarios.
 10. Marcar con subrayado simple las palabras que hay que subrayar y con subrayado doble las que hay que escribir con mayúsculas.

- 11.- Si surgen preguntas sobre el material dictado, marcar el sitio de las dudas con una X. Una vez finalizada la sesión plantear las preguntas pertinentes
- 12.- En caso de retrasarse o no seguir el dictado, interrumpir a la persona que dicta aprovechando una pausa. Leer entonces en voz alta la última frase escrita.

Transcribir el material tan pronto como sea posible después de la sesión de dictado. De esta forma, la mayor parte de la información sigue fresca en la memoria.

3.1.3. Transcripción

La transcripción requiere unos procedimientos específicos. En lugar de concentrarse en oír, como en el caso del dictáfono, hay que prestar toda la atención posible a lo que se ve. Sin embargo, sigue siendo preciso establecer un ritmo de trabajo que permita realizar la transcripción en las mejores condiciones posibles para conseguir el documento definitivo deseado. A continuación presentaré algunas técnicas esenciales para el proceso de transcripción.

1. Colocar el cuaderno en un ángulo que resulte cómodo.
2. Comprobar si se han transcrito los documentos de mayor importancia y prioridad.
3. Revisar las notas para saber dónde se encuentran las correcciones y los comentarios.
4. Calcular la extensión de la carta y ajustar los már-

- genes y tabuladores.
- 5.- Insertar el papel a la altura adecuada.
 - 6.- Tratar de establecer un buen ritmo de lectura y transcripción.
 - 7.- Comparar el documento mecanografiado con las notas para verificar que no ha habido omisiones.
 - 8.- Anular con una línea vertical las notas trascritas.

No es posible exagerar la importancia de conseguir un buen nivel en las técnicas de dictado y transcripción. Un cargo de secretaria es un puesto en el que se necesita conseguir la máxima velocidad y eficiencia tan pronto como sea posible. Una vez dominado el manejo de las máquinas de oficina y después de establecer una buena relación con los jefes y los colaboradores, no hay obstáculo para producir documentos de inmejorable calidad comercial.

3.1.4. Correcciones.

Todos cometemos ocasionalmente errores y a veces es preciso cambiar alguna palabra después de terminado un documento. Los errores pequeños se corrigen con facilidad en la mayoría de los casos, pero los cambios algo más extensos suelen requerir procedimientos más complicados, cuando no es preciso repetir el mecanografiado. Una mecanógrafa profesional sabe sacar el máximo partido de los productos correctores disponibles para producir documentos perfectos.

En las décadas de los 80 sería absurdo referirse al cuchillo y a la goma de borrar como productos correctores, cuando hay otros con los que se obtienen mejores resultados. El cuchillo estropea el papel y la goma de borrar altera su superficie. Tampoco es raro que en estos casos se rompa el papel. Por estos motivos, las secretarías utilizamos líquidos, hojitas, cintas correctoras o máquinas autocorrectoras. De todos estos productos hablaré a continuación.

El líquido corrector es un esmalte blanco de secado rápido que se extiende con un pequeño pincel sobre el error para volverlo invisible. Si se aplica demasiado líquido sobre el error, los caracteres que se mecanografién encima resultarán distorsionados e incluso puede dañarse el papel. La mejor forma de corregir es aplicar una gotita de líquido en cada letra incorrecta. Se obtiene mejores resultados corrigiendo un solo carácter por vez, en lugar de ocuparse de una palabra entera, una frase o varias líneas a la vez, utilizando el pincel como si fuera la brocha de un pintor.

Algunas máquinas de escribir tienen una cinta correctora. Para utilizarla hay que pulsar la tecla adecuada, volver al error y teclear una vez más la letra o la palabra incorrecta, con el fin de borrarla. A continuación, se mecanografía la letra o la palabra correcta. La modificación es invisible.

Las hojitas correctoras son prácticas, pero las correcciones hechas con ellas no son permanentes. Después de cierto tiempo, el polvillo blanco de la corrección se pierde, aparece el error original y el sitio de la corrección cobra el aspecto de una simple tachadura. Este tipo de hojita sólo es recomendable para los borradores o para los documentos con poca vida útil. Para emplearlas, hay que volver al lugar del error, insertar la hojita, volver a mecanografiar el error, quitar la hojita y mecanografiar en su sitio los caracteres correctos.

Hay también cintas correctoras autoadhesivas, con un ancho de una o dos líneas de máquina. Se corta el largo necesario de cinta, se elimina la banda de detrás y se pega a la hoja en forma que cubra el error. No conviene utilizar este tipo de cintas en los documentos que van a ser fotocopiados, ya que las marcas de los bordes aparecen en las fotocopias. Tampoco deben usarse nunca en documentos que deban enviarse.

3.2. REDACCION DE LAS CARTAS Y DOCUMENTOS.

Es preciso redactar en forma clara, eficaz y correcta. Puesto que la mayor parte de las comunicaciones comerciales son leídas por muchas personas dentro y fuera de la organización, el contenido de todo documento debe ser gramaticalmente correcto, conciso y fácil de comprender. Hay muchos libros y manuales destinados a facilitar el trabajo de redacción, la secretaria debe disponer de un diccionario general, un manual de estilo y un diccionario de sinónimos. En cierto aspecto, la redacción de cartas y documentos se parece a la periodística. Siguiendo el método de decir "quien", "que", "cuando" y "por qué", utilizado por los periodistas, es posible cubrir todos los ángulos de una comunicación.

Una buena redactora de cartas dice las cosas de forma que impresione y favorablemente convenga, es decir, si pide alguna cosa obliga a que se le complazca, si reclama, induce a que se le atienda, y si niega hace que el lector comprenda las causas de la negativa. De la consecución de todos estos objetivos depende directamente el éxito profesional de la correspondencia y por la tanto el de la secretaria como redactora.

3.2.1. Estructura y Distribución de la Carta.

Aunque aparentemente una carta puede ser una petición, un ofrecimiento o una carta de trámi-

te, en realidad la intención de la correspondencia siempres es la de solicitar alguna cosa.

Para que una carta comercial cumpla sus objetivos debe presentar una estructura que conste de las siguientes cualidades:

1. Captar el interés del lector en el primer párrafo
 2. Exponer los hechos con toda claridad.
 3. Dar énfasis a lo positivo
 4. Utilizar un aliciente para conseguir lo que preten-
de
 5. Presentar una despedida adecuada.
-
1. Captar el interés del lector.- resulta muy útil a la hora de reclamos, empezar la carta con algo que le interese a él más que al redactor. Procurando que la primera frase sea breve y clara, directamente dirigida a expresar la motivación de la carta. El objetivo es mantener su interés a lo largo de todo el contenido.
 2. Exponer los hechos con toda claridad.- La ambigüedad es algo que debe evitarse siempre. Cuando se solicite información, por ejemplo, hay que asegurarse de que el lector sabrá exactamente lo que se solicita; si se hace un acuse de recibo hay que hacer mención precisa del asunto por el que se lo realiza. Lo primordial es comprobar que reúna todos los da-tos imprescindibles

- 3.- Dar énfasis a lo positivo.- Es muy recomendable dar énfasis a todo aquello que produzca una impresión positiva en cuanto al enfoque de la carta. Lo más efectivo es exponer las afirmaciones de manera que el destinatario tenga por fuerza que sentirse de acuerdo con lo que lee, y como norma evitar todas aquellas frases expresadas en negativo.

- 4.- Utilizar un aliciente.- La utilización de un aliciente para lograr el objetivo de la carta consiste simplemente en facilitar al lector una toma de decisiones, lo que puede lograrse explicando sencillamente lo que se quiere de él y el por qué.

- 5.- Presentación de una despedida adecuada y oportuna.- En la despedida de las cartas es quizás donde resulte más fácil caer en la tentación de utilizar frases rebuscadas o desfasadas.

Distribución de la Carta.

Se dice que los pequeños detalles hacen un todo. La secretaria debe poner especial cuidado y conocimientos de cada una de las partes y su correcta distribución para así completar un texto bien redactado y obtener el mensaje completo, correcto, atractivo, artísticamente escrito, etc.

La carta se divide en tres partes básicas que son:

3.2.1.1. Encabezamiento.- Esta constituido por las siguientes partes:

- a. Membrete
- b. Fecha
- c. Dirección
- d. Asunto o referencia
- e. Línea de atención, y
- f) Saludo

EL MEMBRETE.- Es el diseño, generalmente impreso en el papel de correspondencia en la parte superior, en el que se indica: El nombre de la empresa o razón social; en el caso de casas comerciales, la actividad a la que se dedica; dirección, número telefónico, télex, apartado postal, nombre de la ciudad, país; logotipo etc.

En algunas ocasiones y con fines propagandísticos, el membrete consta de dibujos o símbolos alusivos a la actividad del remitente.

EJEMPLOS:

**I ENCUENTRO
NACIONAL SOBRE
VIVIENDA
POPULAR**

UNIVERSIDAD DE CUENCA

**INSTITUTO DE INVESTIGACIONES DE CIENCIAS TECNICAS (IICT)
FACULTAD DE ARQUITECTURA**



LUGAR Y FECHA.- Es la indicación del lugar, día, mes y año en que se escribe la carta o comunicación.

Lugar.- Nombre de la localidad desde donde se escribe la carta o documento. Este dato puede omitírsele si es que consta en el membrete.

Día .-Es el número cardinar correspondiente al tiempo en que se escribe.

Mes .- Debe consignarse completo, sin abreviaturas. Si no va precedido del lugar se lo anotará con mayúsculas su primera letra, caso contrario irán en minúsculas

Año .-Se lo anotará en número seguido sin punto que separe la unidad de millar de las centenas.

EJEMPLO: Loja, 25 de junio de 1987

La fecha puede colocarse de do a seis líneas por debajo del membrete impreso de la compañía, según la extensión estimada de la carta y la práctica corriente en la empresa. Si el texto de la carta en cuestión está previsto que sea breve, se pueden intercalar varias líneas entre la fecha y la primera línea de la dirección interior. La fecha se coloca alineada con el márgen izquierdo en las cartas en bloque y simplificadas. En las modificadas se dispone a unos cinco espacios a la derecha del centro, en el centro exacto o alineada con el márgen derecho. En las de tipo ejecutivo y en las identadas, se coloca a la derecha.

DIRECCION.- La dirección se compone de los siguientes elementos: En la primera línea, el nombre del destinatario con su título de cortesía, Sra., Sr., Dña., o Excmo Sr. D.; en la segunda línea, el cargo del destinatario o el nombre de su empresa. En la Tercera, la calle y el número, y en la última, el código postal y la ciudad. De ser necesario, en la tercera línea se añade el número de habitación, de oficina o de apartamento. Si la carta va dirigida a una organización y no a un individuo, hay que escribir el nombre completo de la empresa o institución, en la primera línea, seguido el nombre del departamento de destino. En todos los estilos de carta, con excepción del protocolario o Américo la dirección interior es el segundo elemento después de la fecha. La dirección interior puede disponer de ocho a doce líneas por debajo de la fecha, con excepción del estilo simplificado, en el cual hay que colocarla exactamente tres líneas debajo de la fecha.

EJEMPLO:

Sr. D.
 Federico Sánchez,
 DIRECTOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENERGIA
 Av. España 125
 Monterrey, Nvo. León
 México

ASUNTO O REFERENCIA.- Esta anotación, con sus datos sobre el número de archivo, poliza, factura etc., puede añadirse a la carta si el destinatario así lo ha solicitado o si el autor piensa que su inclusión facilitará el archivo de la correspondencia.



La línea de referencia puede centrarse en la página, a una distancia de una a cuatro líneas por debajo de la fecha. Sin embargo, con los estilos en bloque y simplificado, la línea de referencia se alinea siempre por la izquierda, una línea por debajo de la fecha. Si se añade una línea de referencia en la primera hoja de la carta, hay que insertarla en todas las páginas que sigan. Si se utiliza el estilo bloque, hay que colocarla en la cuarta línea del encabezamiento de la continuación.

EJEMPLO:

Sr.
Juan Bueno
página 2
10-1-86
Z-123-453

Línea de referencia en los estilos:

Modificado, Bloque y Semibloque.

Construcciones Metálicas S.A.

c/ Andalucía, 13 - Tel.: 963 478
Telex: 6754 - Quito-Ecuador.

20 de septiembre de 1987
Ref: 12A 90C

Sra.
Martha Martínez,
JEFE DE PRODUCCION
Ciudad.

LINEA DE ATENCION.- Las cartas dirigidas colectivamente a una empresa, un departamento o una persona específica, deben llevar una línea de atención. Esta línea se coloca alineada por la izquierda - en todos los estilos de carta, con excepción del modificado en semibloque, en el cual debe centrarse. La posición que le corresponde es dos líneas por debajo de la dirección interior y dos líneas por encima del encabezamiento. Nunca debe subrayarse ni escribir todas las letras con mayúsculas.

EJEMPLO: A la atención de Rodolfo Rodas.

Nunca va punto después de la línea de atención. El encabezamiento que le sigue debe ser colectivo, puesto que la carta va dirigida a un grupo de personas.

LINEA DEL TEMA: La línea del tema, elemento optativo en todos los estilos de carta con excepción del simplificado, en el cual es imprescindible, presenta el contenido básico del mensaje en la menor cantidad posible de palabras. En el estilo simplificado, se mecanografía en letras mayúsculas y se dispone tres líneas por debajo de la dirección interior y tres por encima del texto de la carta. En los demás estilos, la línea del tema se coloca dos líneas por debajo del encabezamiento y dos por encima de la primera línea del texto. En todos los estilos, con excepción del simplificado, puede escribirse la palabra tema.

EJEMPLO:

Tema: Reunión con el Sr. Carpio

TEMA: Reunión con el Sr. Carpio

TEMA: REUNION CON EL SR. CARPIO

En el estilo simplificado, no se utiliza nunca la palabra tema, sino que se expresa sencillamente el tema en letras mayúsculas:

REUNION CON EL SR. CARPIO

En la correspondencia de ciertos despachos legales, la línea del tema va precedida de la indicación Ref.: pero estas abreviaturas no se utilizan ya en la correspondencia general moderna. No debe usarse punto después de la línea del tema y es mejor no recurrir a los estilos protocolario o indentado en las cartas que requieran esta línea.

SALUDO: El saludo o encabezamiento, utilizado en todos los estilos de carta a excepción del simplificado, se escribe dos líneas más abajo de la última línea de la dirección interior, alineado al margen izquierdo. En la carta de estilo protocolario, el saludo se coloca de dos a seis líneas por debajo de la fecha, según sea mayor o menor la extensión del texto. La primera palabra del saludo o encabezamiento, así como los nombres propios y los títulos, van con mayúsculas.

EJEMPLOS DE SALUDOS MAS CORRIENTES:

Señor (a) (es) (as)

Estimado (a) (os) señor (a) (as)

Distinguido (a) (s) amigo (a) (s)

De mi (nuestra) consideración.

Por lo general, el saludo se cierra con dos puntos, también conocido como sistema de puntuación cerrada, se puede dejar el saludo sin ningún tipo de puntuación. Es preciso recordar de todos modos que al eliminar la puntuación del saludo, hay que omitirla también en la fórmula de despedida y en las notas de material adjunto o de copias.

3.2.1.2. CUERPO O TEXTO DE LA CARTA.- Es la parte más importante, puesto que es el portador del mensaje. Son las expresiones que forman el contenido de la carta. Consta de tres partes.

1. INTRODUCCIÓN.- No es correcto entrar a tratar el asunto de la carta inmediatamente después del saludo. Se acostumbra hacer preceder al cuerpo de la carta, un párrafo corto de dos a tres líneas. Es una especie de preámbulo antes de adelantar el asunto.

EJEMPLO:

Mucho agradeceré a usted, se digne

Me es grato dirigirme a usted por medio de la presente.

Desde el punto de vista gramatical no sería correcto en este párrafo previo al asunto de la carta, el uso de gerundios. Así, se deberá evitar palabras tales como: creyendo, esperando, confiando, sintiendo etc.

2. CONCEPTOS FUNDAMENTALES.- Los conceptos fundamentales constituyen el cuerpo mismo de la



carta, su misión es exponer claramente al lector el motivo de la misiva. Debemos planear bien las ideas y organizar el orden en que se van a ir exponiendo.

El texto comienza dos líneas por debajo del encabezamiento en todos los estilos de carta, a excepción del simplificado, en el cual empieza tres líneas por debajo de la referencia. En las cartas comerciales convencionales, el texto de los párrafos se mecanografía a un solo espacio, con doble espacio para separarlos unos de otros. Actualmente, el doble espacio sólo se utiliza en cartas muy breves o en las escritas en cuartillas. Si el texto de una carta muy breve se mecanografía a doble espacio, hay que sangrar seis espacios la primera línea de cada párrafo. En los estilos en bloque, simplificado y modificado, los párrafos se alinean con el margen izquierdo. En las cartas modificadas en semibloque, la primera línea de cada párrafo se sangra unos cinco o seis espacios. En las cartas indentadas, la primera línea se coloca alineada con el margen izquierdo, en tanto que los restantes se mecanografían unos cinco o seis espacios hacia el centro de la página, lo cual crea un agradable efecto visual.

DESPEDIDA.- Una vez desarrollado y expuesto el motivo de la carta, es de cortesía despedirse con mayor o menor confianza según el grado de amistad que una al correspondiente con el lector. En la frase de despedida puede además aprovecharse para recalcar

lo expuesto en las ideas fundamentales.

La fórmula de despedida se utiliza en todos los estilos de carta, con excepción del simplificado. Se mecanografía dos líneas por debajo de la última línea del texto y su primera palabra va con mayúscula.

EJEMPLO:

Le saluda atentamente,

Cordialmente,

Sinceramente,

Atentamente,

Por lo general, la fórmula de despedida va seguida de una coma, que se puede omitir si se utiliza el sistema de puntuación abierta. Recordemos que si se elimina aquí la coma, hay que omitir también la puntuación del encabezamiento y de las notas añadidas, como las que hacen referencia al material adjunto o al número de copias

LA ANTEFIRMA.- En la razón social, se usa cuando no existe membrete, para indicar cual es el remitente o empresa que está emitiendo la comunicación, va a renglón seguido de la línea de despedida o después del nombre, usando algunas compañías un sello preparado al efecto. Dicho nombre debe ir precedido de la expresión por (p.) o por poder (p.p.) lo que indica que en representación de la empresa firma el gerente.

EJEMPLO:

p. COMPAÑIA DE SEGUROS LOS ANDES

LA FIRMA.- La firma comprende las siguientes subdivisiones:

- a. Firma autógrafa
- b. Nombre del firmante
- c. Cargo u otros datos del remitente

a.- Firma autógrafa.- Luego de la antefirma a cuatro espacios, el remitente o responsable del escrito estampará sus nombres y apellidos con su puño y letra.

b.- Nombre del firmante.- En la mayoría de los casos las firmas son ilegibles, por esta razón es conveniente escribir debajo de la firma autógrafa el nombre del firmante. El mismo que puede ir escrito a máquina o por medio de un sello de goma.

c.- Cargo del firmante en la Empresa.- Además de la firma y el nombre del firmante, a continuación de éste o en la línea inmediata inferior se acostumbra escribir el cargo que ocupa dicha persona en la empresa. En la firma de una carta no se podrá abreviar los nombres de los cargos o departamentos al frente del cual figura el firmante de la carta.

Así se escribirá

Presidente y no Pte.

Sección y no secc.

Otro detalle de cierta importancia, no conocido y olvidado, es que la firma autógrafa no debe ir precedida de la palabra o de la abreviatura firmado (Fdo.)

INICIALES DEL AUTOR Y DE LA MECANOGRAFA.- En todos los estilos de carta, las iniciales del autor, de la persona encargada de la mecanografía o de ambos se colocan alineadas con el margen izquierdo, dos espacios por debajo del bloque de la firma. En la mayoría de las empresas se consignan dos o tres mayúsculas para el nombre del autor y dos o tres minúsculas para el de la persona que se ha ocupado de la mecanografía de la carta. En la actualidad no suelen señalarse estas iniciales, a menos que el autor de la carta no sea el mismo que el de la firma, o a menos que su inclusión sea necesaria por motivos de archivo o de control de la producción. En el estilo simplificado sólo aparecen las iniciales de la mecanógrafa.

EJEMPLO:

MAR:sas	MAR/sas	MAR:SAS	mar:asa
MAR:ss	MAR/ss	MR:SS	Max A. Ruiz:SS

Una carta firmada por una persona (por ejemplo, un ejecutivo), pero escrita o dictada por otra (por ejemplo un ayudante) y mecanografiada por la secretaria puede llevar las iniciales de los tres:

HGS:RBS:la

NOTAS SOBRE EL MATERIAL ADJUNTO.- Si una carta lleva material adjunto, conviene consignar una nota que así lo ex-

prese, alineada con el margen izquierdo, dos líneas por debajo de las iniciales del autor y de la mecanógrafa o dos líneas por debajo del bloque de la firma si no aparecen las iniciales. La nota puede tener cualquiera de las siguientes formas:

Anexos: 3

Anexos (3)

3 anexos

Es preciso enumerar y describir el material adjunto particularmente importante. Las anotaciones deben centrarse y mecanografiarse a un solo espacio:

Anexos: 1. Fotocopia

2. Factura

NOTA SOBRE EL NUMERO DE COPIAS.

Antes se indicaba a la mecanógrafa el número de copias que debía hacer con papel carbón. Ahora, naturalmente, esta nota se refiere a las fotocopias. Si se decide añadir esta nota a la carta, hay que alinearla con el margen izquierdo, dos líneas por debajo del bloque de la firma o de cualquier otra anotación que se encuentre al final de la página. La nota sobre el número de copias y las personas a quienes van dirigidas debe ser lo último en mecanografiarse. En las cartas puede utilizarse cualquiera de las siguientes formas:

cc: Gabriel Ulloa

CC: Sra Hernández

CC: Gabriel Ulloa

Sr. Martínez

Sr. Figueroa

Cada elemento de la nota se separa de los demás me-

diante el doble espaciado, mientras que cada unidad se mecanografía a un solo espacio. Si el autor de la carta desea enviar material adjunto a los destinatarios de las copias, el nombre de cada apéndice se especifica entre paréntesis junto a sus nombres.

POSDATA.- Si es preciso añadir una posdata a la carta, hay que mecanografiarla de dos a cuatro líneas por debajo de la última anotación. En los estilos en bloque y modificado, se dispone alineada con el margen izquierdo. En las cartas identadas, se mecanografía de la misma forma que los párrafos del texto. Todas las posdata se escriben a un solo espacio, con los márgenes iguales al resto de la carta. Actualmente suele omitirse el encabezamiento P.D. El autor debe colocar una firma abreviada al final de la posdata.

3.2.2. Características esenciales de la carta

Las características que definen el valor de la composición de la carta son:

1. Claridad
2. Concisión
3. Exactitud
4. Cortesía, y
5. Corrección

1. Claridad.- Ante todo, la carta es un mensaje que se envía al destinatario. Si el lector no comprende a

primera vista el propósito de la carta, el mensaje no ha cumplido su objetivo. La claridad del contenido se consigue, antes de empezar la composición de la carta, la secretaria debe decidir en concreto que es lo que realmente quiere decir. Una vez hecho esto, debe encontrar las palabras y expresiones más adecuadas para plasmar el mensaje. La claridad en el estilo se consigue mediante la selección del vocabulario, de la puntuación, de la longitud y disposición de las frases y de la distribución total de los párrafos. Las frases deben ser directas, sin paréntesis ni frases subordinadas, encadenadas y razonablemente cortas.

2. Concisión.— La concisión en la redacción de un texto se consigue omitiendo toda aquella información que no es estrictamente necesaria o que resulta redundante. Hay que señalar que un estilo conciso no implica que sea incompleto o descortés.
3. Exactitud.— En la carta debe incluirse absolutamente todo aquello que es esencial, ya que la omisión de detalles importantes puede causar confusión o dificultar la marcha normal de los asuntos. La mejor manera de evitar esto es repasar con exactitud todos los detalles que deben incluirse en el texto antes de empezar a escribir.
4. Cortesía. La cortesía en las cartas comerciales no es un aspecto de segunda importancia sino primordial,

especialmente cuando se tiene la intención de mantener la correspondencia con cierta asiduidad. La cortesía depende en gran parte de un saludo y una despedida adecuada, pero lo que más importancia tiene es el tono general del lenguaje en el cuerpo completo del texto.

5. Corrección. Una carta que contenga errores en los detalles formales produce una pobre impresión de la inteligencia y el carácter del individuo o de la casa comercial que la envía. Un texto cuidadosamente re-dactado pero mal pasado a máquina es totalmente ine-ficaz, puesto que no atrae la atención requerida ha-cia el contenido del mensaje.

Para conseguir una carta correctamente transcrita es necesario comprobar, después del dictado pero antes de pasarla a máquina, los siguientes puntos: 1.- La gramática. 2.- La ortografía. 3.- Las mayúsculas. 4.- La puntuación. 5.- La forma de expresiones numéricas. 6.-Las abreviaturas. Una vez asegurado que los puntos citados son correctos en todos los aspectos, el texto tiene que pasarse a máquina con el máximo cuidado a fin de evitar fallos de copia o de tecleado.

3.2.3. Lenguaje de la carta comercial.- Las cartas pueden dividirse en cuanto a su función; en comerciales y sociales. Generalmente, las cartas que tiene que preparar una secretaria en la oficina pertenecen al

primer grupo. En la correspondencia social podríamos distinguir aquellas que se desarrollan entre amigos y la que, partiendo de la oficina, atañe a temas tales como invitaciones a congresos, organización de viajes, etc. En la correspondencia social entre amigos, todo está permitido a nivel de lenguaje y manera de expresarse como al de composición esencial de la carta. Por el contrario, en las cartas comerciales es imprescindible utilizar estrictamente el lenguaje convencional. El cuerpo de la carta comercial ofrece una cierta gama de utilización del lenguaje, con distintos tratamientos individuales, pero en ellas no deben usarse expresiones coloquiales ni se permite la libertad de tratamiento que normalmente existe en las cartas entre amigos. Tanto la correspondencia comercial como la social que salen de una oficina exigen una gramática correcta, una buena puntuación y una ortografía impecable.

3.2.4. Diferentes tipos de cartas.

Existen varios modelos o estilos de cartas, a los mismos que se los puede clasificar de acuerdo a su empleo, así tenemos:

Los estilos de mayor uso en la vida comercial son:
 Bloque extremo; Bloque, Semibloque; Sangrado y Escalonado

Bloque Extremo.- Es el más rápido y práctico. Todas sus líneas, desde la fecha hasta las iniciales identi-

cadoras comienzan al borde del margen izquierdo, es decir no esta permitido la sangría. El texto por lo general va escrito a espacio sencillo, sólo entre párrafos va doble espacio.

Ventajas:

- Permite la escritura veloz, ahorrando tiempo a la mecanógrafa, puesto que no hay que espaciar para sangrías.
- Presenta un aspecto cómodo y práctico.

Desventajas.

- Muestra un diseño desequilibrado, la carta parece ser más pesada a la izquierda.
- Es demasiado severo y rígido.

Estilo Bloque Modificado.- Es de mayor uso en la actualidad; fácil, atractivo y práctico. Las líneas de la fecha, despedida y la firma comienzan en el centro de la línea de escritura, las demás van al borde del margen izquierdo.

Ventajas:

- Tiene un aspecto adecuado a la seriedad de la comunicación comercial.
- Permite escribir a máquina rápidamente, pues no se pierde tiempo en dejar sangrías en el texto.
- Siendo moderno y práctico es también tradicional.

Desventajas;

- El lector hecha de menos las sangrías al comienzo de párrafos.
- Es para muchos un poco rígido desde el punto de vista estético.

Estilo Semibloque: La distribución de este estilo es igual a la del estilo bloque, con la diferencia de que la primera línea de cada párrafo lleva una sangría de cinco o más espacios.

Ventajas:

- Tiene el diseño más estético de todos los estilos
- Mantiene un clima de seriedad comercial sin ser rígido.
- Las sangrías ayudan a ubicar los párrafos

Desventajas:

- La escritura es un poco más lenta en relación al anterior debido al uso del tabulador.

Estilo Sangrado o Escalonado.- Se caracteriza por las entradas o sangrías que se hacen en la dirección interior; y en la antefirma, firma y cargo; el texto va a gusto del mecanógrafo; es un estilo muy caprichoso, conservador y de gran trabajo en su confección.

Ventajas:

- Es práctico especialmente para cartas manuscritas

- Ofrece más espacios en blanco para resaltar el men mensaje.
- Su apariencia es ágil y agradable.

Desventajas:

- Es el más lento de escribir por la constante atención de fijar la sangría.
- Tiene aspecto de anticuado e ineficaz.

Estilo Colgante.- Es similar al estilo bloque con la diferencia de que en el texto la primera línea de los párrafos se inicia al tope del margen izquierdo, pero a partir de la segunda y demás líneas llevan sangría de cinco espacios, guardando verticalidad.

Ventajas:

- Por la presentación del diseño en los párrafos, atrae favorablemente la atención del lector, lo que lo hace más eficaz en las cartas de propaganda.
- Destaca cada tema de una manera especial.

Desventajas:

- Lentitud al escribir e incomodidad al tabular.
- Atrae más la atención hacia la forma que hacia el contenido.

Estilo Bloque Cuadrado.- Sigue las características del estilo bloque extremo, con la diferencia de que la fe cha termina en el margen derecho, al mismo nivel de la

dirección interior, y por tener la última línea del cargo con las iniciales de representación al mismo nivel.

Ventajas:

- Es de gran novedad y puede usarse en cartas extensas que ocupen una hoja.
- Da la sensación de equilibrio en su distribución

Desventajas:

- Su aspecto general no es agradable a la vista.
- Se aparta totalmente de lo tradicional.

Estilo Noma.- "noma", que significa: Asociación Nacional para la Dirección de Oficinas (National Management Association) de los Estados Unidos. En la práctica es una nueva variación del estilo bloque extremo; todas sus líneas comienzan al tope del margen izquierdo, con la característica de que por razones prácticas se omite el saludo y la despedida de cortesía, se utiliza el asunto que sirve de salutación introductora al tema de la carta; el mismo que va en letras mayúsculas al igual que el nombre cargo o departamento del firmante.

Ventajas:

- Ahorra mucho tiempo evitando el uso de frases rituales.
- Reune muchos aspectos prácticos que lo hacen apropiado para empresas en las que hay que despachar mucha correspondencia.

Desventajas:

- Es una comunicación fría y rígida a la que se suprime toda frase de cortesía y efecto.
- Presenta los asuntos con cierta brusquedad.
- Es un estilo nuevo y debido a su forma no tendrá mayor aceptación en los países latinos.

Estilo Español.- Es un modelo que se adapta al estilo semibloque, la línea de saludo comienza con una sangría de cinco pulsaciones; la línea del párrafo introductora del texto, debe comenzar a continuación de los dos puntos de la línea de salutación, pero dos espacios más abajo.

Ventajas:

- Es atractiva y bien dispuesta.
- Util para cartas que contienen un asunto único.

Desventajas:

- Poco práctica al ser engorrosa de escribir
- Los modernistas la califican de demasiado protocolaria.

Existe también otro estilo, el mismo que no se lo emplea en las cartas comerciales es el llamado Protocolario o Americano.

EJEMPLOS CON APLICACION A CADA ESTILO:

Modelo sinóptico de carta
Estilo Bloque Modificado.

Membrete _____

Fecha _____

Dirección _____

Referencia _____

Atención _____

Saludo _____

Introducción _____

Cuerpo
de la
Carta _____

Despedida _____

Antefirma _____

Firma autógrafa : _____
Nombre del firmante _____
Cargo del Firmante _____

Anexos _____

Iniciales _____

SERVICIOS UNIDOS, S.A.

Apartado 675- Teléfono 543211-

QUITO-ECUADOR

Loja, julio 21 de 1987

Señores
Banco de la Unión
Apartado "F"
Quito.

Estimados señores:

En la tarjeta que adjuntamos aparece el nombre de una firma comercial de esta plaza que deseando entrar en relaciones con esta Empresa, nos ha solicitado la apertura de un crédito hasta por la suma de S/. 5.000,00 mensuales.

Como la citada entidad nos ha autorizado para solicitar de ustedes datos acerca de la seriedad y cumplimiento de sus obligaciones, nos permitimos ocupar su atención en este sentido, rogándoles nos informen al respecto, en la seguridad de que consideraremos sus referencias como de carácter estrictamente confidencial.

Nos ponemos a sus ordenes, y muy agradecidos nos suscribemos de ustedes.

Atentamente,

p. SERVICIOS UNIDOS, S.A.

Clemente Ruiz P.
GERENTE

1 Anexo

CRP/rs.

Modelo: Estilo Bloque extremo

COOPERATIVA AGRICOLA INDEPENDIENTE, R.L.

Apartado 345- Teléfono 23412

LIMA - PERU

Lima, julio 21 de 1987

Señor
Ramón Vidal López,
Gerente de la Compañía
Maquinaria Agrícola e Industrial, S.A.
Apartado "C"
Lima.

Ref : Tractores

De nuestras consideraciones:

Estamos interesados en adquirir para el uso de nuestras labores agrícolas, tres tractores pesados de la marca "Internacional" que ustedes representan, cuyas características mecánicas se anotan en las especificaciones que adjuntamos.

Les rogamos enviarnos, ojalá lo más pronto posible, catálogos, cotizaciones, condiciones de venta y la información que considere pertinente.

Quedamos a la espera de sus gratas noticias y nos complacemos en saludarles.

Atentamente,

p. COOPERATIVA AGRICOLA INDEPENDIENTE, R.L.

Pedro Benítez García
GERENTE

1 anexo

cc. Sr. Eduardo Carpio S.

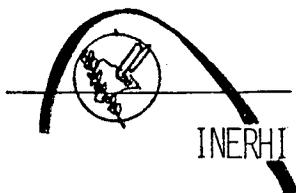
PBG/rs.

Modelo: Estilo Bloque modificado

INSTITUTO ECUATORIANO DE RECURSO HIDRAULICOS
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA

Calle Guayas y 9 de octubre
teléfono 921-987
Machala - Ecuador
Arenillas - Tahuín
teléfono 124

PROYECTO TAHUIN



Machala, julio 21 de 1987

Señor
Gerente del Banco
SOCIEDAD GENERAL DE CREDITO
Ciudad.

Señor Gerente:

Ruego a usted se sirva ordenar a quien corresponda, se nos confiera fotocopia del cheque número DF 27278, girado el 2 de mayo de 1987, de la Cta. Cte. N° 198756, por la cantidad de S/. 25.987,00, a la orden de Oil Company, el mismo que aparece cobrado; pero, que no nos ha sido devuelto, como es costumbre del Banco.

Sin otro particular por el momento, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

Ing. Leopolo Rosales Vega,
GERENTE GENERAL

LRV/rs.

Modelo: Estilo Semibloque

CONSEJO NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGIA

CONACYT

Av. Patria 850 y 10 de Agosto Edificio Bco. de Prestamos 9no. Piso

Apdo. N° C-0035.

Teléfono: 474050

QUITO + ECUADOR

DFID 870343

Quito, marzo 24 de 1987

Señores

Hno. Ticiano Cagigal García

Ing. Max Torres Guzmán

CANCILLER Y RECTOR DE LA UNIVERSIDAD

TECNICA PARTICULAR DE LOJA

Loja.

De mis consideraciones:

Acuso recibo de vuestro oficio circular N° 019-C.UTPL del 24 de febrero del presente año y que se relaciona con la invitación formulada al Seminario "Arquitectura Bioclimática para climas templados y fríos" a realizarse en la ciudad de Loja del 20 al 24 de abril del presente año.

Sobre el asunto en referencia, en primer lugar debo agradecer por dicha invitación y en segundo término comunicarles que he designado al Arq. Januarío Muñoz B., para que asista a dicho Seminario en la fecha señalada.

Aprovecho de esta oportunidad para reiterarle a vosotros mis mejores sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

Ing. Miguel Moreno Eras

DIRECTOR EJECUTIVO

Cc. Relaciones Públicas
MME/rs.

Modelo: Estilo Sangrado o Escalonado

Carlos Paredes Rios
HACIENDA "LA CRUZ"
Bogota -Colombia

Bogota, julio 21 de 1987

Señores.
Agencia del Pacífico, S.A.
Apartado 234
Buenaventura

Estimados señores:

Como justo reconocimiento que merece su Empresa, me complazco en manifestarle que siempre he obtenido magníficos rendimientos en mi lechería, con el uso de su alimento concentrado para vacas.

En este momento, de acuerdo con mi estadística de producción, tengo un aumento mayor de 100 botellas diarias, que representan el 28,50%, a pesar de que estamos en pleno verano, época en que disminuye los pastos.

Lo felicito sinceramente por la calidad de sus productos, por su magnifico servicio y más que todo, por la rectitud, seriedad y cortesía con que su Organización atiende a los clientes.

Estimo que estas condiciones son la mejor cooperación y garantía que podamos recibir los ganaderos.

Atentamente,

Carlos Paredes Rios

CPR/rs.

Modeló: Estilo Colgante



Jorge Muñoz A.

ARQUITECTO URBANISTA

58

Loja, octubre 22 de 1987

Señor Licenciado
Arturo Armijos R.
Loja.

ASUNTO: INSTRUCCIONES PARA INCORPORACION

Me complace comunicarle que las pruebas realizadas por usted han sido satisfactorias. Por este motivo le remito la solicitud de ingreso a fin de que se sirva llenarla y enviar acompañada de los siguientes documentos:

- Partida de nacimiento,
- 4 Fotografías tamaño carnet; y,
- Fotoscopia del título profesional.

La documentación deberá presentarse en la oficina particular, donde se le indicará la fecha de incorporación al trabajo.

Jorge Muñoz Alvarado
ARQUITECTO URBANISTA

Adj.: Lo indicado

RS.

Modelo: Estilo Noma.

Firestone

SIMBOLO DE CALIDAD Y SERVICIO

Machala 1308 y Aguirre * Tef.: 532312

Guayaquil-Ecuador

Loja, marzo 4 de 1987

Señor
Luis Caceres Ruiz
Guayaquil

De mis consideraciones:

Conocedor de que la Casa Comercial que usted representa goza de un merecido y justo crédito, por su bien ganado prestigio, me tomo la libertad de molestarlo en el sentido de que se sirva informarme, de un modo confidencial y reservado sobre la solvencia económica y honorabilidad de la firma mercantil cuyo nombre le incluyo en pepel separado. Como es usual en estos casos le ofrezco reciprocidad a este importante servicio.

Atentamente,

Juan Riofrío P.
GERENTE

1 Adj.

JRP/rs.

MODELO: Estilo Español



3.3. DOCUMENTOS DE USO MAS FRECUENTE.

La palabra "documento", en término general significa "cualquier cosa que sirva de prueba". En un sentido más concreto, se llama así a todo título o prueba escrita.

3.3.1. Vale.

En un sentido general, los vales son constancias representativas de valores convertibles en efectivo. Así, por ejemplo, los constantes adelantos que sobre sueldos solicitan los empleados de un negocio, son garantizados por medio de vales que ellos extienden con su firma y guarda la caja del establecimiento, descontándose los al hacerse el pago de salarios (semanal, quincenal o mensualmente).

El buen ordenamiento comercial exige la garantía de un documento para todo pago, egreso o salida del negocio, por más exiguo que éste sea. Por eso, los gastos pequeños de una compañía, que generalmente por lo ínfimo de su cuantía no pueden ser justificados con otros documentos, se representan por medio de vales que más propiamente reciben en estos casos el nombre de comprobante de caja. Estos gastos corrientemente corresponden a compra de útiles de escritorio y otros muchos de poco valor pero de uso constante en la empresa.

EJEMPLOS:

VALE DE CAJA

Por S/. 1.000,00

A favor de INDUSTRIAS DE ALUMINIOS S.A.
 por la cantidad de UN MIL, 00/100 sucres-----
 por concepto de abono a mi trabajo de instalación de
ventajas de celosías durante el presente mes.

Loja, octubre 22 de 1987

Vto. Bno.

Recibí Conforme

EMPRESA ELECTRICA REGIONAL DEL SUR S.A.

Por: S/. 3.000,00

Por una docena de estilógrafos, para uso de la oficina. (Depar
tamento de Estadística). -----

Loja, octubre 22 de 1987

Vt. Bno

Recibí Conforme

3.3.2. Recibo.

La palabra recibo, en su acepción general, significa: "Recepción, acción y efecto de recibir". Es una acepción restringida y relacionada con el estudio que nos ocupa, significa: "Escrito o resguardo firmado, en que se declara haber recibido dinero u otra cosa".

son constancias que se extienden originadas en entregas de dinero o cualquier otra clase de bienes. Tratándose de recibos por dinero (pagos de alquiler, salarios, abonos o cuentas, etc).

Todo recibo contiene las siguientes partes:

- a.- Fecha (mes, día y año) precedida del nombre de la ciudad en que se expide (Loja, julio 7 de 1987)
- b.- Nombre completo de la persona a favor de la cual se hace el recibo. (Dr. Carlos Ramírez).
- c.- Cantidad de dinero por la que se extiende el recibo expresada en letras, pudiendo escribirse las cifras, correspondientes a los centavos o céntimos caso que los hubiere, con números.
- d.- La misma cantidad por la cual se extiende el recibo, pero expresada en números.
- e.- Indicación del motivo por la cual se extiende el recibo, pero expresada en la forma más exacta y resumida. Ejemplo:

ALQUILER ADELANTADO DE LOCAL DE COMERCIO, DEL
1º AL 31 DE MARZO, 1987

f.-Finalmente, debe escribirse la firma de la per
sona autorizada que extiende el recibo, ya sea
firmado por sí misma o a nombre de la entidad
que representa, según el caso. Ejemplo:

Por sí mismo:

Dr. Roberto Ruiz

PROPIETARIO

En representación:

p. ALMACENES "TODO," S.A.

Carlos Paredes C.

GERENTE

Personas que intervienen.- En todo recibo intervienen
dos personas:

Persona a cuyo favor se extiende el recibo, la mis-
ma que constará expresada en forma completa, con su ape-
llido o apellidos, para no confundirse con sus homónimos
Dicho nombre debe estar precedido del tratamiento y títu-
lo o títulos correspondientes. Ejemplo:

Recibí de los Sres. "Banco de Loja", S.A.

Recibimos del Sr. Doctor Luis Sánchez S.

Persona que otorga el recibo, la cual debe estampar
la firma autógrafa, de tal manera que se entienda clara-
mente si lo hace por sí mismo, o a nombre de otra perso-
na o entidad a la cual representa.

3.3.3. Pagaré

Es un título ejecutivo y no necesita de reconocimiento del deudor, por así prescribirlo el Código de Procedimiento Civil, y todo lo concerniente a pagaré a la ORDEN entre comerciantes solamente o por actos de comercio de parte del que suscribe el pagaré, es acto mercantil, según el Código de Comercio.

El Código de Comercio no reconoce a todo pagaré la calidad de mercantil, calidad que la reserva para aquellos en que el suscriptor y el beneficiario son comerciantes o para aquellos en que el suscriptor ha declarado que se trata de un acto de comercio o por actos de comercio, sin que en tal caso, importe que el beneficiario sea o no comerciante.

Nuestra ley no lo define, empieza simplemente enunciando los elementos consecutivos y formales del documento para su validez como pagaré, tales como su denominación, la promesa incondicional de pagar una suma determinada, la indicación de vencimiento, lugar de pago, nombre de la persona a quién o a cuya orden se pagará, lugar y fecha de suscripción y firma del suscriptor.

En todo caso, el pagaré es un documento de crédito, que contiene la promesa incondicional del suscriptor de pagar una suma cierta de dinero a una persona (nominativa) o a la orden de (documento a la orden), a su ven-

cimiento. Por consiguiente, en el pagaré hay dos partes: el suscriptor y el tenedor o beneficiario, quien puede ser reemplazado sucesivamente por los distintos endosarios, en la medida en que el documento circule en el mercado. En este sentido, a la firma del documento y de su entrega aparece a cargo del suscriptor una obligación cambiaria sujeta por lo mismo, a los principios jurídicos sustantivos y adjetivos propios de los títulos de crédito por ser abstracto, literal, completo, necesario y autónomo.

La utilidad del pagaré es basta en las transacciones internas tanto como en las internaciones. Cumple finalidades mercantiles en su condición de documento de crédito, pues difiere en el tiempo de pago de deudas, asegura otras obligaciones, moviliza créditos, utilizándose como pago, garantía, descuentos, etc. Los bancos los prefieren cuando operan con créditos directos.

Forma y contenido de los Pagarés.- La forma del pagaré a la orden se determina por las Leyes del Estado. El suscriptor tiene que someterse a las reglas sobre emisión y contenido de los pagarés; el avalista o garante, tiene que someterse a las reglas del país en donde tiende su aval o garantía; el endosante tiene que hacerse el endoso con sujeción a la ley del país donde hizo el traspaso. La costumbre mercantil ha hecho que éstos documentos se extiendan en formularios impresos que se expiden generalmente en las imprentas. La ley impone la obligación

de extender el documento, con la denominación de PAGARE, que tiene que estar inserta en el texto del mismo.

EJEMPLO:

BANCO DE LOJA
LOJA-ECUADOR

VENCE
88 - 03 - 22

Nº 456

POR: S/. 140.000,00

Deb 0 y pagaré de esta fecha, a CIENTO OCHENTA días de la vista en esta ciudad o en el lugar donde fuese reconvenido a la orden del BANCO DE LOJA, la cantidad de CIENTO CUARENTA MIL 00/100 sucres que he recibido en préstamo, en dinero efectivo y a MI entera satisfacción.

Desde la fecha, abonaré el interés del 37% por ciento anual y en caso de mora pagaré , además, el 4 por ciento adicional hasta la completa cancelación; y si se expedieren nuevas leyes fijando otros límites más elevados de interés, diferentes al que rige actualmente pagaré el tipo que entonces se permitiere estipular.

Si diese origen a juicio a gastos de cobro, todos los gastos extrajudiciales o judiciales que se ocasionaren serán de MI cargo, aún antes de sentencia. Para caso de juicio ME sujeto especialmente a los Jueces de lo Civil de la Provincia de Loja a elección del acreedor y renuncio fuero y domicilio.

Sin protesto, sin visto bueno. Caso de mora autoriz 0 debitar de mi cuenta corriente Nº 89765, libreta de ahorros Nº o compesar con cualquier depósito o crédito que tuviere el Banco a favor.

Deudor : Ruth Salinas de V.

Cd. Trb.: 654

Cd. Id.:

Direc. : Sucre Nº34-45 y 10
de Agosto.

3.3.4. Cheques.

"El cheque es un instrumento de pago, se gira contra una Institución Bancaria autorizada para recibir de pósitos monetarios, que tengan fondos a disposición del girador"

Importancia y Aplicación.- La existencia del cheque está vinculada a un banco, en base a un contrato de cuenta corriente que es el que, ordinariamente, motiva o posibilita la creación del cheque. Sin embargo, las obligaciones cambiarias las asume el girador, los beneficiarios o los endosantes, quienes responden ante el tenedor o portador legítimo en forma autónoma y directa. El girado asume una responsabilidad y obligación cambiaria sólo en caso de cheques certificados o, en general, cuando el banco es girador y girado como en los cheques de viajeros (traveles checks).

Aplicación.- Es una orden de pago dada sobre un Banco, en el cual tiene el librador fondos depositados a su orden o en cuenta corriente, con un saldo a su favor o crédito en descubierto.

El uso del cheque hace innecesario el empleo de la moneda. En efecto la persona que tiene que efectuar un pago importante no lo hace valiéndose de la moneda sino que extiende un Cheque pagadero por el banco en el que tiene su cuenta corriente.

En definitiva el Cheque cumple una de las funciones esenciales de la moneda, puesto que es intermediario de los cambios. No puede ser considerado como moneda circulante, ya que los citados documentos se reciben precisamente, porque llevan la posibilidad de ser cambiados con moneda.

Elementos del Cheque:

- La denominación de Cheque en el idioma empleado para su redacción y en el texto mismo del documento.
- El mandato puro y simple de pagar una suma determinada de dinero.
- El nombre del que debe pagar (librado o girado)
- La indicación del lugar del pago, fecha y del lugar de emisión; y,
- La firma del que expide el Cheque (girador o Librador).

No tendrá validez el Cheque cuando se haya omitido cualquiera de los requisitos preseñalados.

Personas que intervienen en el giro del cheque.-

Se puede distinguir tres personas que participan en la emisión de un cheque, ellas son:

EL GIRADOR.- Es quien lo crea. Puede ser la persona natural o jurídica. En todo caso debe estar asistida

de autorización bancaria para el giro del cheque. Auto
rización que existe por la existencia, también, del con
trato de cuenta corriente en el Banco de depósito.

El girador responde por el pago, esta obligación no puede eximirse y cualquier disposición en contrario es como no estar puesta.

EL GIRADO.- Es el banco de depósito que tendrá que cumplir las órdenes de pago emitidas por el girador. Or
denes que serán satisfechas hasta el valor de la provisión de fondos que mantenga el girador en su cuenta corriente. La que debe estar constantemente alimentada si es que la emisión de cheques es, así mismo, constante,

La obligación del girado es respecto al cuentacorrentista; en ningún caso con terceros.

EL PORTADOR O TENEDOR.- El portador o tenedor del cheque es el beneficiario. Puede confundirse las calidades de girador y tenedor. Esto sucede cuando es el mismo girador quien cobra el cheque o lo presenta para su pago. Mas, no siempre puede realizarse este caso; pudiendo el tenedor o portador ser un tercero. El derecho del tenedor del cheque es autónomo y nada tiene que ver con las relaciones existentes entre girador y girado o girador y endosante.

Clases de Cheques.

1.- Cheque Ordinario.- Es el que se usa comunmente, sin que lleve en su texto palabras o frases especiales. Se subdividen en dos especies: Nominativo y al Portador.

Cheque Nominativo.- Es el que lleva en su texto el nombre completo del correspondiente tenedor o beneficiario, quien para hacer efectivo su cobro debe obligatoriamente identificarse ante el girado, presentando la respectiva cédula de identidad. Si es endosado un cheque nominativo, el respectivo endosatario, o el último de ellos en caso de dos o más endosos, está obligado a presentar la referida cédula.

Cheque al portador.- Es el que en lugar del nombre del beneficiario, lleva la palabra sacramental "Portador" pero en la práctica se ha hecho una costumbre anotar simplemente una línea horizontal a lo largo del correspondiente espacio.

Todo cheque girado al portador puede ser cobrado por cualquier persona, previa su identificación, siendo suficiente que lo cancele, estampando su firma en su respectivo reverso. Pero muchos Bancos locales si exigen la presentación de la cédula de identidad, cuando se trata de cheques al portador girados por más de S/.3.000,00 con el objeto de proteger los intereses de los correspondientes cuentacorrentistas.

2.- Cheque no negociable.- Llamado también no a la orden, es el que lleva escrito sobre su anverso, generalmente en forma transversa, la siguiente frase: "NO NEGOCIABLE" o también "NO A LA ORDEN". Las personas o instituciones que tienen la costumbre de emitir esta clase de cheques, disponen de un pequeño sello de caucho con una de estas frases, a fin de obtener una mayor visibilidad. Todo cheque no negociable o no a la orden "NO PUEDE SER ENDOSADO", y generalmente ésta clase de cheques suele aplicar la Caja Nacional del Seguro Social, al extender cheques para el pago de préstamos quirografarios o hipotecarios, fondos de reserva, seguros de cesantía, etc.

3.- Cheque cruzado.- Es el que lleva cruzado sobre su anverso, en sentido diagonal de abajo hacia arriba, - dos líneas paralelas a un centímetro de distancia entre sí, o que pueden ser trazadas ya por el girador, ya por el tenedor o beneficiario. Todo cheque cruzado es cobrable solamente por intermedio de otro Banco; en consecuencia, tiene que ser depositado en cuenta corriente del tenedor.

Un cheque cruzado puede ser nominativo o al portador y su finalidad exclusiva es evitar su pérdida o robo, especialmente cuando se trata de cheques girados al portador.

Se subdivide en dos especies: General y especial

Cruzado general.- Es el cheque que lleva simplemen-

te sobre su anverso las dos líneas paralelas, pudiendo ser cobrado por intermedio de cualquier Banco.

Cruzado especial. - Es el cheque que dentro de las dos líneas paralelas lleva anotado el nombre de un Banco entonces el cheque es cobrado únicamente por intermedio de dicho Banco; sin embargo, el Banco designado puede recurrir a otro Banco para el cobro de cheque.

4.- Cheque Certificado. - Es el que lleva en su reverso la expresión "CERTIFICADO" escrita, fechada y firmada por el Banco girado, obligándose éste a pagar el valor del cheque a su presentación y liberando al girador de la responsabilidad del pago del mismo al correspondiente beneficiario.

Todo cheque certificado, para que sea válido debe ser indefectiblemente a la orden, o sea cheque nominativo en caso contrario, la certificación será considerada como no escrita. El cheque certificado no es endosable; por consiguiente puede hacerlo efectivo directamente o por intermedio de otro banco, para lo cual deberá depositarlo en su cuenta corriente. Además, no puede ser revocado por el girador; sin embargo, éste puede solicitar al banco girado dejarlo sin efecto, siempre que devuelva el cheque.

5.- Cheque de viajeros. - Es el que lleva escrita la expresión "CHEQUE DE VIAJERO" en su anverso, debiendo a-

notarse indefectiblemente el nombre del beneficiario, el número de orden y la fecha respectiva, para control del banco emisor.

Esta clase de cheques sustituyen al dinero en efectivo, con el objeto de evitar robos o pérdidas, y son una creación de algunos bancos Norteamericanos y que se les conoce mundialmente con la denominación de "travel's Check".

En caso de pérdida de unos o varios travel's check, el Banco emisor recibe el correspondiente aviso del tenedor y luego los anula y notifica del particular a todas las agencias y sucursales y finalmente emite nuevos cheques que son entregados al respectivo beneficiario.

EJEMPLOS:

DATOS:

GIRADOR:

BENEFICIARIO:

GIRADO :

CANTIDAD:

LUGAR Y FECHA DE EMISION:



L Cheque Nominativo.

b	banco del azuay Pagadero en cualquier Oficina en el Ecuador	13-002 300	CHEQUE LOP	3004615 9
				Nº 846351
Páguese a la orden de	Dr. Carlos Armijos R.			s/. 10.000,00
La suma de	DIEZ MIL SUCRES, 00			
Loja, 20 de septiembre de 1987				Sucres
Lugar y Fecha de Emisión				
				Firma
No invadir la zona inferior a esta línea con rasgos caligráficos ni sellos.				
BANCO DEL AZUAY				

L Cheque al Portador.

b	banco del azuay Pagadero en cualquier Oficina en el Ecuador	13-002 300	CHEQUE LOP	3004615 9
				Nº 846352
Páguese a la orden de	EL PORTADOR			s/. 5.000,00
La suma de	CINCO MIL 00/100 sucres			
Loja, octubre 20 de 1987				Sucres
Lugar y Fecha de Emisión				
				Firma
No invadir la zona inferior a esta línea con rasgos caligráficos ni sellos.				
BANCO DEL AZUAY				

3.3.5. Letra de Cambio

Es un título de crédito que contiene una orden incondicional de pagar una cantidad determinada formulada con los requisitos exigidos por la ley. Por ello el girado, si hay la aceptación de su parte, o el librador en su caso, se obliga a pagar al tomador o beneficiario una suma cierta en la fecha y lugar determinados en el mismo documento.

La letra de cambio no es solamente un instrumento de crédito en el que consta una orden de pago; sino también un efecto de comercio desde el momento en que, mediante un primer endoso, inicia el ciclo de una de sus funciones primordiales, cual es su circulación, en la que se transmiten los derechos y obligaciones de la letra misma a otra persona.

Endoso de la letra de cambio.- Se entiende por endoso la orden que el propietario o tenedor de una letra, vale o libranza extiende al reverso de ella, para que se pague su importe o valor a la persona que designe. La letra de cambio puede tener sucesivamente varios dueños, lo cual se obtiene mediante el endoso. (no hay que olvidarse que la letra de cambio también puede transmitirse por herencia, legado y por la simple entrega de la misma a otra persona).

Partes de que consta.- La letra de cambio debe con-

tener:

- 1.- La denominación de la letra de cambio;
- 2.- La orden incondicional de pagar una cantidad de terminada;
- 3.- El nombre de la persona que debe pagar (librado o girado);
- 4.- La indicación del vencimiento;
- 5.- La del lugar en donde debe efectuarse el pago;
- 6.- El nombre de la persona a quien o a cuya orden debe efectuar el pago;
- 7.- La indicación de la fecha y del lugar en que se gira la letra; y,
- 8.- La firma de la persona que la emite (librado o girado).

La letra de Cambio en la que faltare algunas de estas indicaciones, no es válida como letra, salvo en los casos en que se detallan:

La Letra de Cambio en la que no se indique el vencimiento será considerada como pagadera a la vista. A falta de indicación especial la localidad designada junto al nombre del girado, se considerará como el lugar en que habrá de efectuarse el pago, y al mismo tiempo, como el domicilio del girado. Y la Letra de Cambio en que no se indique el lugar de su emisión, se considerará como suscrita en el lugar expresado junto al nombre del girador.

Son tres las personas que intervienen en la letra de cambio:

1.- Librado.- Llamado también deudor, (y al aceptar la letra, aceptante), debe constar expresamente en el documento, a fin de que se sepa con toda precisión quién ha de efectuar el pago, pues de lo contrario, dicho documento dejaría de ser tal Letra de Cambio, por carecer de un elemento fundamental para su existencia: sin librado u obligado dicho documento no tendría ningún objeto.

2.- Beneficiario.- Es la persona a quien o a cuya orden debe efectuarse el pago (beneficiario), también debe constar expresamente, por resultar indispensable a la naturaleza misma del título en cuestión, toda vez que éste tiene origen en la necesidad de pagar una cantidad de dinero a determinada persona, y si no se sabe quién es ésta la letra de cambio no existe. De ahí que nuestra legislación no admite la letra de cambio "al portador"

3.- Librador.- Es la persona que ordena el pago del documento, es decir aquella persona que ha entregado o bien la mercancía, para ser cobrada en la fecha que expresa la letra.

En las letras de cambio generalmente intervienen otras personas que es el garante conocido como aval, que es la persona que se compromete a pagar el valor de la letra, con las mismas responsabilidades, si el deudor no lo hace.

Existe además otra operación que se realiza en las letras de cambio, es el descuento de la misma, en su traspaso al poder de otra persona por medio del endoso, que se hace siempre que el acreedor firme en el reverso del documento, traspasando su dominio a otra persona cuyo nombre se especifica claramente.

Ejemplo:

Nº 001	Vencimiento: 28 de febrero de 1988.....	Por \$ 20.000,00	
	Loja, 22 de septiembre de 1987.....		
A.....	ciento ochenta días.....	vista se servirá.....	Ud..... pagar por esta
Letra de Cambio a la orden de Ing. Leonardo Valdivieso J.....			
	la cantidad de	CIENTO VEINTI MIL 00/100 SUÉRES.	
	con el interés del 23.2%.....	por ciento anual desde.....	su emisión.....
Sin protesto. Exímese de presentación para aceptación y pago, así como de aviso por falta de esos hechos.			
A.....	Ruth Salinas de V.....		Atentamente,
	Loja, Avda. Pio Jaramillo Nº 20-95.....		Ing. Leonardo Valdivieso J.....

ACEPTADA SIN PROTESTO.— Valor recibido.— El pago no podrá hacerse por partes, ni aún por MIS herederos ME sujet O a los jueces de esta Ciudad, y al juicio ejecutivo o verbal sumario, a elección del demandante.

Loja , a 22 de Septiembre de 19 87

Ruth Salinas de V.

"POR AVAL" constitu
solidariamente responsable con

..... Sin protesto.— El pago no podrá hacerse por partes ni aún por herederos
..... Estipul las demás condiciones constantes de la letra y de la aceptación.

, a de de 19

PAGUESE a la orden de

Valor recibido Sin protesto.— El pago no podrá hacerse por partes, ni aún por herederos.— Estipul las demás condiciones constantes de la letra y de la aceptación.

, a de de 19

PAGUESE a la orden de

Sin protesto. Sin nuestra responsabilidad.

, a de de 19

Ejemplo N° 2

Intervienen Girado, Girador y Aval.

Nº 002 Vencimiento: 28 de abril de 1988 **Por \$** 120.000,00

Loja, a 22 de Noviembre de 1987

A. ciento ochenta días vista se servirá Ud. pagar por esta

Letra de Cambio a la orden de Ing. Leonardo Valdivieso J.

la cantidad de CIENTO VEINTE MIL 00/100 sucres

con el interés del 23% por ciento anual desde su emisión

Sin protesto. Exímese de presentación para aceptación y pago, así como de aviso por falta de esos hechos.

A. Ruth Salinas de V. Atentamente,

Avda. Pío Jaramillo Alvarado N° 20-95 Ing. Leonardo Valdivieso

Ejemplo N° 3

Intervienen Girador, Girado, Aval y un Endosatario.

Nº 003 Vencimiento: 28 de marzo de 1988 **Por \$** 120.000,00

Loja, a 22 de octubre de 1987

A. ciento ochenta días vista se servirá Ud. pagar por esta

Letra de Cambio a la orden de Ing. Leonardo Valdivieso J.

la cantidad de CIENTO VEINTE MIL SUCRES, 00/100

con el interés del 23% por ciento anual desde su emisión

Sin protesto. Exímese de presentación para aceptación y pago, así como de aviso por falta de esos hechos.

A. Ruth Salinas de V. Atentamente,

Av. Pío Jaramillo Alvarado N° 20-95 Ing. Leonardo Valdivieso J.

3.4. MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA

La correspondencia es tan importante para la industria y el comercio de hoy en día como el teléfono y los ordenadores. Es el instrumento de comunicación más privado y el menos susceptible a la manipulación o al control sin conocimiento del destinatario.

3.4.1. Correspondencia recibida

En una oficina quedan todavía actividades que las máquinas no pueden solucionar por sí solas. La selección y la apertura de la correspondencia son claros ejemplos de ello. La secretaria puede ser muy útil si da atención a la correspondencia según llega y la ordena sistemáticamente antes de entregarla al jefe para que éste tome las decisiones pertinentes.

Selección inicial.- En primer lugar, hay que separar las cartas de las publicaciones y el material impreso. Antes de abrir los sobres, es necesario clasificar las cartas en: Personales, Correspondencia urgente, Facturas, citaciones y circulares. La categoría de la clasificación inicial puede variar según la naturaleza de la organización de la empresa. Es importante recordar que la clasificación inicial resultará útil para los siguientes pasos, consistentes en abrir y leer las cartas. Por respeto al remitente y al jefe, nunca se debe abrir y leer las cartas marcadas con las palabras CONFIDENCIAL O PERSONAL. En caso de abrir

-una de estas cartas, lo más aconsejable es admitirlo y evitar que tal cosa suceda de nuevo. Es preciso mirar con cuidado todos los sobres antes de abrirlos.

Apertura.- Los mejores abrecartas son los que se parecen a una navaja. Después de abrir el sobre, se debe sacar la carta y los documentos con cuidado. Debe revisar cada carta y sus anexos inmediatamente y en graparlos todos juntos. Si falta algo, debe anotarlo en el margen de la carta. Si lo que falta es un cheque, un giro postal, o dinero en efectivo debe preparar un memorando especial y guardarlo en el archivo.

La secretaria debe conservar los sobres hasta asegurarse de que lo recibido tiene el nombre y dirección del remitente. Si falta algo debe engrapar el sobre a la correspondencia.

Cómo fechar una carta.- Después de cotejar la correspondencia recibida y sus respectivos anexos y firmas, se marca en ellas la fecha y hora de recibo. Esto se puede hacer con lápiz o pluma, con un sello de goma, o con una estampadora.

Si el jefe lo prefiere, la secretaria puede ayudarlo con la correspondencia subrayando y haciendo anotaciones en la misma. Sin embargo, es necesario tener buen criterio al hacerlo ya que una carta con muchas anotaciones puede ser desagradable al jefe.

Lectura, anotación y resumen.- La lectura es la parte verdaderamente interesante. Lo ideal es que el jefe sólo tenga que ver una vez cada carta, a menos que todo se complique con excesivo papeleo. En el momento de la lectura, hay que decidir si es preciso archivarla, responderla o buscar más datos al respecto.

Lectura y anotaciones.- Es aconsejable leer la carta y hacer un brevísimo resumen de su contenido. Es imprescindible leer cada carta de principio a fin para no pasar por alto informaciones útiles. A veces los datos realmente interesantes están al final de una carta. Una vez encontrado un dato interesante, es preciso destacarlo. Se pueden utilizar etiquetas autoadhesivas que se desprenden con facilidad. No es aconsejable escribir directamente sobre las cartas o las páginas de las publicaciones. De hacerlo, lo mejor es utilizar un lápiz que se pueda borrar o uno de los rotuladores especiales cuyos trazos no reproducen las fotocopiadoras.

Agregado de sobres y material adjunto a las cartas. Del mismo modo que es preciso mirar con atención el sobre para ver si hay alguna indicación de PERSONAL O CONFIDENCIAL, es importante observar si en el interior de la carta está consignada la dirección del remitente. En caso de no encontrarla, hay que unir el sobre a la carta ya abierta, aun cuando tampoco allí aparezca la dirección. Hay que recordar que en estos casos nunca resulta excesiva la información. Olvidarse de unir con un

clip el sobre y la carta es prácticamente igual a ocultar información. También es imprescindible unir el material adjunto con su carta respectiva. Si en la carta se habla de este tipo de material, pero no viene en el sobre hay que hacer una anotación que así lo establezca, en el margen, sobre una etiqueta autoadhesiva.

Registro de la correspondencia.- En algunas oficinas es preciso llevar un registro en el que se consigne la recepción de cartas importantes. Este tipo de registro permite encontrar los datos básicos de una carta sin sacarla de los archivos. Si el espacio para archivar es escaso, la utilización de un registro de correspondencia elimina la necesidad de conservar todos los originales. Por otra parte, en la actualidad es posible almacenar este tipo de registros en la memoria de un ordenador. También es aconsejable llevar un registro de la correspondencia enviada.

Presentación de la correspondencia.- El paso final en el tratamiento de la correspondencia recibida consiste en presentar las cartas debidamente clasificadas y anotadas a su destinatario. Las carpetas más importantes deben ir siempre encima de las demás.

3.4.2.- Correspondencia para enviar

Lectura final.- El formato y la mecanografía de las cartas se explican con todo detalle en el

capítulo 3. Sin embargo, la importancia de la lectura final, antes de la firma y el envío, es suficiente para dedicarle aquí unas líneas. Toda secretaria verdaderamente profesional examina detenidamente la correspondencia saliente para detectar errores de ortografía, de mecanografía o de sintaxis, y para decidir si el documento ha de mecanografiarse de nuevo por la gran cantidad de correcciones que es preciso hacer. El propósito de esta tarea es conseguir una carta que llame la atención por la corrección de su forma, por su contenido y por la originalidad de las ideas que presenta, y no por la profusión de tachaduras, por el uso incorrecto de una fórmula de cortesía o por los errores que contiene. Hay que recordar que todas las cartas enviadas representan la imagen del remitente y de la empresa donde trabaja. Cuanto más impecables sean, mejor será la impresión que causen la organización y sus empleados.

La firma.- Si la secretaria firma una carta en nombre de su jefe, debe hacer una marca después de la firma y escribir sus iniciales. El envío de una carta sin firma es un claro signo de negligencia. Por otra parte, una carta sin firma carece técnicamente de valor. En la mayoría de las oficinas se considera que este tipo de omisiones son posibles y que las cartas sin firma deben tratarse del mismo modo que las otras. Sin embargo, es importante evitar que la correspondencia no firmada llegue a enviarse.

Material adjunto.- Cuando con una carta se envía material adjunto, hay que consignarlo de la forma usual, en una anotación alineada con el margen izquierdo, debajo de la firma. Si se envían dos o más documentos, es preciso indicar el número y la naturaleza del material. Al hacer la lectura final de una carta, conviene comprobar si figuran en ella las anotaciones correspondientes sobre material adjunto. De no ser así, hay que confeccionarlas y añadirlas al documento definitivo.

Copias.- Las anotaciones abreviadas cc merecen un comentario especial, puesto que la modificación de su significado refleja directamente la revolución tecnológica que está teniendo lugar en la oficina actual. Como todos sabemos, la máquina fotocopidora es un elemento habitual en la mayoría de las oficinas, lo cual convierte al papel carbón y a las libretas autocopiadora en material casi obsoleto. Este elemento de la carta debe figurar debajo de la anotación sobre material adjunto (de haberla), alineada a la izquierda y unas líneas por debajo de la firma.

Registro de la correspondencia enviada.- Las consideraciones que puedo hacer sobre el registro de la correspondencia enviada son muy similares a las que ya he hecho sobre los destinados a la correspondencia recibida: no resulta necesario si se dispone de espacio suficiente y de unos archivos organizados con sensatez. Sin embargo, quien decida llevar el registro de la correspondencia recibida, debería llevar también el de la enviada, para que sus ano-

taciones resulten más completas y plenas de significado. Entre los datos que pueden incluirse en un registro de este tipo , figuran los siguientes: fecha de envío, nombre y dirección del destinatario, descripción del material enviado, forma de envío (alguna clase de servicio postal, telegrama, agencia de mensajeros, etc.) y descripción y fecha de las diversas actividades de seguimiento realizadas con posterioridad.



3.4.2.1. Clasificación de los servicios postales.

Los nombres de los distintos servicios postales de cada país son muy variables, aunque en general se refieren a los mismos conceptos; en algunos países como Estados Unidos y Gran Bretaña, esta clasificación de los servicios postales se hace mediante ordinales de categorías: en otros lugares se hace por conceptos. Utilizaremos de ejemplo el correo de E.U.

- 1.- Correo de primera clase: cartas (aéreas o regulares) y tarjetas postales.
2. Correo de segunda clase: diarios y publicaciones periódicas.
3. Correo de tercera clase: cartas circulares y material impreso misceláneo
4. Correo de cuarta clase: paquetes postales

3.4.2.2. Servicios Postales Especiales.- La oficina de correos también ofrece otros servicios especiales como:

Correo certificado.- Si la correspondencia no tiene valor por sí misma (por ejemplo, una carta, cuenta o una notificación de importancia) y sin embargo se desea contar con una prueba de su envío y entrega, puede costar menos dinero enviarla por Correo Certificado. Este le proporciona al remitente un recibo, y la entrega consta en un expediente. El Correo Certificado no ofrece la posibilidad de cubrir la correspondencia con un seguro.

Correo recomendado.- Este servicio, que ofrece el correo de algunos países, se emplea cuando el remitente de un artículo sin valor intrínseco quiere tener una prueba de su envío y entrega. No se entrega ningún recibo a menos que se solicite, por lo cual no es preciso llevar personalmente las cartas o los paquetes a la oficina de correos; se pueden echar en el buzón junto con otras cartas del servicio normal. Por los artículos acogidos a este tipo de servicio es posible obtener recibos y tratamientos de entrega restringida, pagando una tarifa un poco más cara. Las principales diferencias entre el correo certificado y el recomendado son el coste y la rapidez de entrega. Puesto que el primero requiere un control permanente el coste es mayor y el proceso de entrega es algo más lento que en el caso del correo recomendado. Cuando existen las dos posibilidades, el correo certificado debe utilizarse solamente para proteger materiales de gran valor.

Correo urgente.- Si bien el correo urgente recibe un tratamiento especial en la oficina de correos del lugar de destino, en la de origen recibe el mismo que la correspondencia normal. En los países donde hay varias clases, como en Estados Unidos, sólo puede solicitarse este servicio para la primera, la tercera y la cuarta clase. La correspondencia urgente se entrega al destinatario en cuanto llega a la oficina de destino, sin espera a los turnos normales de distribución. Sin embargo, si la rapidez de entrega es realmente importante, se pueden considerar otros servicios de correos.

Correo expreso.- Entre las ventajas del correo expreso que ofrecen los servicios postales de algunos países, figuran el seguro contra la pérdida o el daño de los artículos, sin coste adicional, y la conveniencia de utilizar máquinas de franqueo automático o sellos. El servicio de correo expreso de Estados Unidos, por ejemplo, ofrece mucho más que una entrega inmediata del material, si bien ésa es su característica más destacable. Entre los servicios de este tipo de correos figuran los siguientes:

1. Servicio aeropuerto-aeropuerto: La carta o el paquete se embarca en el aeropuerto de origen y se deposita en la oficina de correos del destino, el mismo día, a la espera de que el destinatario vaya a reclamarlo.
2. Servicio aeropuerto-destinatario: La carta o el paquete se embarcan en el aeropuerto de origen y se lleva inmediatamente al domicilio del destinatario.
3. Servicio oficina-aeropuerto: El servicio postal recoge la carta o el paquete en la oficina del remitente y el destinatario debe reclamarlo en la oficina de correos del aeropuerto de su ciudad.
4. Servicio puerta a puerta: El servicio postal se ocupa de recoger y entregar la carta o el paquete.

5. Servicio de entrega al día siguiente: Mediante este servicio, las cartas o paquetes se entregan al siguiente día hábil desde el momento de la recogida.

6. Correo expreso internacional: Mediante este servicio, la correspondencia internacional llega a su destino en tres días como máximo.

Correogramas.- El correograma ofrece otra forma de entrega rápida de mensajes comerciales. La diferencia entre este sistema y el correo expreso es que el correograma es transmitido electrónicamente y no materialmente. Para enviar uno o varios, debe llamar a su oficina de correos (si disponen de ese servicio) y leer su mensaje, o utilice un télex si su oficina dispone de uno. Recuerde solicitar que se le envíe una copia de confirmación. Los correogramas tienen muchos usos, desde corregir información sobre un acontecimiento socialmente anunciado o invitación a distribuir propaganda comercial..

Contra reembolso.- Con el servicio de contra reembolso, los costes de las mercancías compradas y de las mercaderías enviadas corren a cargo de la persona que las recibe. La tarifa estándar también incluye el seguro contra impagos, daños o pérdidas. Por una tarifa adicional es posible contratar que se le notifique la no-entrega del paquete antes de que le sea devuelto. Las clases primera, tercera y cuarta pueden ser enviados contra reembolso.

3.5. TELECOMUNICACIONES: TECNOLOGIA Y USO DEL TELEFONO.

" Una gran parte de las gestiones y los negocios de cualquier empresa moderna se realizan por teléfono. El uso efectivo del teléfono radica en la comprensión del funcionamiento y posibilidades que ofrece esta tecnología y en una clara visión de las técnicas de uso adecuado.

En un teléfono corriente, la pieza en la que se habla contiene un micrófono lleno de gránulos de carbón a través de los que fluye una cierta intensidad de corriente continua. Cuando se habla las ondas sonoras comprimen los gránulos de carbón, variando la resistencia a la corriente y haciendo que ésta se module de forma semejante a la onda sonora. El auricular consiste en un diafragma que vibra en respuesta a las modulaciones de la corriente, reproduciendo el sonido original. Pero el auricular también funciona en sentido inverso, es decir, las vibraciones del diafragma causadas por el sonido que llega inducen una corriente en el hilo en vez de modular una corriente ya existente, como hace el micrófono.¹

3.5.1. Sistemas telefónicos de oficina.

Los sistemas telefónicos de oficina pueden dividirse en general en sistemas de teclas y sistemas PBX. Sin embargo, los ininterrumpidos avances técnicos

1. Manual de la Secretaria Moderna, Grijalbo, Tomo 2, p. 319

nicos han hecho un tanto borrosa esta distinción. Con la informatización, las funciones que antaño se realizaban mediante dispositivos adicionales pueden estar a hora incorporadas al sistema.

Sistemas de teclas.- Un sistema de teclas es un grupo de teléfonos de pulsadores interconectados de manera que todos ellos pueden ser utilizados compartiendo un grupo de líneas exteriores, y además puedan realizar llamadas interiores de uno a otro. La unidad básica es el teléfono de teclas, una o varias de las cuales es el pulsador de espera. Los mecanismos básicos de conmutación del sistema están contenidos en una caja llamada unidad de servicio de teclas. Los sistemas grandes tienen asimismo paneles de conectores llamados bloques terminales disimulados a la vista.

En los sistemas de menor tamaño es común que suenen todos los teléfonos cuando llega una llamada, lo que comporta el riesgo de que nadie o bien todo el mundo, conteste a la vez. Los sistemas de mayor tamaño deberían tener una centralita de recepción, donde pueden estar el único teléfono que suena cuando llegan las llamadas. La recepcionista utiliza entonces la línea interior para avisar al interesado que tiene una llamada en determinada línea.¹

Sistemas PBX.- PBX significa Private Branch Exchange (Central de conmutación privada). También se en

1. Manual de la Secretaria Moderna, grijalbo, tomo 2, p. 320

cuentran las iniciales PABX (Private Automatic Branch Exchange, central de conmutación informatizada) u otras variantes, pero PBX es el nombre genérico para la central de oficina y sus derivaciones y consiste en un sistema que permite llamar de un teléfono interior a otro y compartir un incerto número limitado de líneas exteriores. Los sistemas de teclas están a menudo dentro de redes PBX. La principal diferencia entre un sistema PBX y un sistema de teclas, es que en el PBX todas las conmutaciones se realizan dentro de un mecanismo central, que se activa cuando se marcan números de códigos en lugar de pulsar botones. Por ejemplo, en lugar de pulsar un botón de línea para realizar una llamada al exterior normalmente se marca el 9. Las llamadas que llegan pasan a través de una operadora a menos que se utilice un sistema de Llamadas Directas al Interior. Un sistema PBX puede soportar muchos más teléfonos que un sistema de teclas, proporcionando al mismo tiempo funciones similares.¹

Sistemas de llamada directa al interior.- Los sistemas de llamada directa al interior permiten contactar números de teléfono dentro de la compañía marcándolos directamente desde el exterior. Sin embargo, las llamadas hacia fuera están sujetas al PBX o sistemas de teclas de la oficina. Las llamadas entre números dentro del sistema de llamada directa al interior pueden abrirse a todos ellos como si se realizasen con la función conferenciar marcando los cuatro últimos dígitos.

1. Manual de la Secretaría Moderna, grijalbo, tomo 2, p. 324

3.5.2. Telecomunicaciones avanzadas para Empresas.

Conferencias por vídeo.- Aunque algunas organizaciones tienen teléfonos con imagen que unen varias oficinas o personas, la utilización de comunicación televisas significa actualmente teleconferencias por vídeo entre grupos de personas en salas especialmente equipadas. Varias cadenas de hotel ofrecen estas instalaciones. Una compañía puede contruir su propio sistema de conferencias por vídeo utilizando instalaciones de transmisión proporcionadas por diversas empresas. Las conferencias por vídeo pueden involucrar la retransmisión por televisión en una o dos direcciones. Las retransmisiones en una dirección son esencialmente retransmisiones de televisión privada para una audiencia seleccionada, y se utilizan para actividades tales como anunciar nuevas políticas a los vendedores de una compañía. El personal de ventas se reúne en una sala de conferencias por vídeo de su ciudad y contempla la presentación por televisión de los directivos de su empresa. A través de un teléfono es posible plantear cuestiones. Las ventajas de las conferencias por vídeo son que todo el mundo obtiene el mensaje al mismo tiempo, y los ejecutivos no deben dedicar semanas a viajar de un lugar a otro.¹

Voz por correo.- La voz por correo supone la entrega automática de mensajes telefónicos a

1. Manual de la Secretaria Moderna, Grijalbo, t. 2., p. 332

través del procesamiento por ordenador de la voz por correo está normalmente conectado a un sistema telefónico de oficinas como dispositivo periférico, pero también puede ser un servicio de la compañía telefónica. Utilizando los pulsadores del teléfono, el usuario puede solicitar el sistema de voz por correo, introducir el número de teléfono del destinatario y cualquier orden especial y decir su mensaje. El mensaje es digitalizado y almacenado en el interior del ordenador. El ordenador llama entonces al destinatario ya sea inmediatamente o a una hora determinada y lee el mensaje. Si el teléfono del destinatario está ocupado o no contesta, el ordenador puede seguir probando hasta conseguir conexión. La voz por correo se utiliza normalmente para mensajes cortos, con la ventaja de no tener que desperdiciar el tiempo intentando contactar a su destinatario sus mensajes llegarán solos, por así decirlo.¹

3.5.3. Técnicas telefónicas.

Recepción de llamadas.- Proyectar una imagen positiva de la compañía es algo de lo que siempre se ha oído hablar y siempre se espera conseguir. El papel de la secretaria puede ser particularmente importante en este contexto porque su voz es la primera, y a veces la única que la persona que llama oirá. La actitud, la inflexión de voz, y la forma de hablar ayudarán a que la persona que llama se forme una buena opinión acerca de la compañía.

¹ Manual de la Secretaria Moderna, Grijalbo, T. 2., p. 333

Procedimiento correcto para hacer esperar una llama

da.- A nadie le gusta que le ponga su llamada en espera, pero por supuesto es inevitable en una oficina comercial. Estar en espera es especialmente molesto cuando la persona que llama no da ninguna explicación. Puede ser una buena idea volver al teléfono e informar a la persona que llama de cuánto tiempo aproximadamente tendrá que continuar en espera si así lo prefiere o sugerirle que se le llamará. Por ejemplo, si el ejecutivo está en otra línea y la persona que llama quiere esperar, esté pendiente y compruebe que la persona que llama todavía está esperando y diga: "El Sr. Ramírez está todavía en la otra línea, ¿desea usted continuar esperando?".

Si la persona que llama no desea continuar a la espera, puede ser una buena idea que compruebe otra vez si el ejecutivo está ocupado y diga: "Lo siento, pero creo que todavía tardará un poco, ¿le digo que le llame él a usted?". O, si tiene una idea del tiempo que el ejecutivo estará hablando, puede decir: "El Sr. Ramírez sabe que usted está esperando y estará con usted en un momento". Algunas veces, es necesario contestar la línea del ejecutivo poniendo inmediatamente a la persona que llama a la espera, en ocasiones no cabe otra elección, cuando dos o tres líneas suenan al mismo tiempo, debería contestarse diciendo: "Oficina del señor Carpio, por favor espere un momento", y regresar a la línea tan pronto como se pueda.

Procedimiento correcto de transferir llamadas.-

Si es necesario transferir una llamada, tanto porque llegó a una línea equivocada o porque el ejecutivo desea recibir la llamada en otra oficina, explíquese a la persona que llama lo que va a hacer. No se limite a decir simplemente "espere". En la mayoría de los sistemas telefónicos de oficina la forma correcta de transferir una llamada es apretar el conmutador sobre el que descansa el auricular una vez y soltarlo inmediatamente. Cuando se oye un tono de marcar constante, marque el número de la extensión deseada y, cuando contesten, anuncie la llamada y cuelgue.

Si la llamada ha llegado a la línea equivocada, diga: lo siento, el señor Ruiz no está en esta extensión. Si espera un momento transferiré su llamada a la línea correcta.

Selección de las llamadas.- Cuando una secretaria ha trabajado con un ejecutivo por cierto tiempo, tiene una idea de con quien desea hablar el ejecutivo y de quien no. Nunca se debe dar la impresión de que el ejecutivo no desea hablar con la persona que llama, y es una brusquedad preguntar "¿Quién llama?" antes de indicar si el jefe está o no. Da la impresión de que la secretaria selecciona las llamadas.

Ejemplo de como no constesta a una llamada.

Secretaria : Buenas tardes, oficina del Sr. Luna.
 Persona que llama: ¿Está el señor Luna?
 Secretaria : ¿Quién llama?
 Persona que llama: Ing. Carlos Jaramillo
 Secretaria : El señor Luna está en estos momentos en una reunión. ¿Quiere usted dejar un mensaje?

Esto puede dar a la persona que llama la impresión de que quizás el señor Luna está, pero para el Sr. Jaramillo no se encuentra.

Siempre es útil si la persona que llama se identifica a principio de la conversación. Si no lo hace, puede usted de todos modos manejar la situación con tacto tal como se demuestra en el ejemplo:

Secretaria : Buenos días, oficina del Sr. Martín
 Persona que llama: Hola, ¿está el señor Martín?
 Secretaria : En este momento no está. ¿puede decirme quién le llama?

Procedimiento para tomar mensajes.- En cada mensaje que se toma, debe registrarse información general: la hora de la llamada, el número de la persona que llama, su título y compañía, el número de teléfono, incluyendo el prefijo y la extensión. Es aconsejable repetir el número a la persona que llama para verificarlo. Existen dos formularios para los mensajes. Una es un block de mensajes telefónicos con espacios para toda la información que proporcione la per-

sona que llama. La otra es una hoja larga llamada "Registro de mensajes telefónicos". Algunos ejecutivos prefieren esta última porque les permite tener todos sus mensajes en una sola hoja, en lugar de en cinco o más hojas de mensajes separadas.



CAPITULO IV

4. REUNIONES Y VIAJES.

Dedicaré este capítulo a la descripción de dos funciones especiales, en tanto no cotidianas, de la secretaria, como son la preparación de reuniones y viajes. La preparación de ambas cuestiones supone una infinidad de pequeños detalles cuya importancia puede ser esencial para el resultado final. Detalles que, en gran parte señalaré. Sin embargo, muchos otros, correspondientes a situaciones específicas, habrá que saberlos distinguir y encauzar eficazmente la secretaria. Comenzaré por la organización y preparación de las reuniones.

4.1. PREPARACION DE LAS REUNIONES.

Una vez que el jefe ha comunicado su intención de celebrar la reunión, la secretaria debe determinar el día y la hora de la convocatoria. Con frecuencia, todo dependerá de la disponibilidad de la sala de reuniones; en tal caso será preciso buscar una, presentar las posibles opciones a los jefes y seguir adelante con los planes de acuerdo con su decisión. El siguiente paso es determinar exactamente quiénes asistirán a la reunión y si alguno de ellos debe llevar un documento determinado o presentar un informe. Por otra parte, es preciso saber qué medidas han de tomarse en el caso de que uno de los asistentes previstos no pudiera acudir. ¿Puede celebrarse la reunión sin ésta o aquella persona? ¿Debe posponerse hasta una fecha que le resulte más conveniente? ¿Es posible citar a un sustituto? Por último, hay que determinar si durante la reunión se presentará o no material audivisual.

Una vez realizadas las tareas preparatorias para la reunión, es el momento de comunicar su celebración a los participantes. De siete a diez días hábiles se considera siempre un plazo apropiado para la notificación. Según el grado de formalidad de la empresa y la naturaleza de la reunión, la secretaria podrá llamar por teléfono a la oficina de los participantes y confirmar después por escrito la notificación verbal, enviando una nota con la fecha, la hora, el lugar y el carácter de la reunión.

La práctica de telefonar primero es una buena forma de organizar la asistencia a una reunión, pues permite coordinar las respuestas de los participantes y eliminar los problemas antes de transmitir material escrito. La planificación previa es un valioso instrumento para ahorrar tiempo a todos los interesados.

4.1.1. Clases de reuniones.- Toda empresa se rige por estatutos en los cuales se estipula claramente sobre las sesiones o asambleas que deben realizarse a fin de tratar y conocer los asuntos relacionados con la marcha de la institución, se conoce varias clases de sesiones como:

1. Constitutiva.- Se realiza por una sola vez cuando va a organizarse por primera vez una empresa.
2. Extraordinaria.- Es la convocatoria a un número de socios señalados en los estatutos, cuando el caso lo requiera y se discutirá únicamente lo señalado en el orden del día.
3. Ordinaria.- Es la que se realiza en un tiempo periódico determinado en los estatutos de la empresa y de acuerdo a un orden del día.

4.1.2. La convocatoria.- Como su nombre lo indica es un documento expedido por persona o personas autorizadas por medio de la cual se cita, se llama o se convoca a los miembros de una institución, asociación, em-

presa, etc. para que participen en el estudio o resolución de asuntos que sólo deben resolverse en Asamblea o juntas de dichos cuerpos o grupos.

Estas convocatorias deben contener los siguientes datos:

- a. La palabra convocatoria
- b. Lugar y fecha en que se expide
- c. Destinatario
- d. Lugar, día y hora de la reunión
- e. Disposición reglamentaria en que se funda la convocatoria
- f. Orden del día
- g. Condiciones y requisitos que deben satisfacer las personas que concurran
- h. Firma o firmas de las personas que convocan.

EJEMPLO:

C O N V O C A T O R I A

Por disposición del Sr. Decano de la Facultad de Arquitectura, Arq. José Beltrán Beltrán, se convoca a los Sres. Miembros de la H. Junta de Facultad, a la sesión que tendrá lugar el día viernes 21 de agosto de 1987, a las 14h00, en el salón del decanato de la Facultad; a fin de tratar el siguiente orden del día:

1. Lectura y aprobación del acta anterior.
2. Informe del decano
3. Asuntos varios.

Loja, agosto 15 de 1987

Arq. José Beltrán Beltrán
DECANO-PRESIDENTE

Arq. Jorge Muñoz A.

Arq. Jesús Curiel L.

Sr. Pedro Miranda D.

- tad técnica de redacción ya que su carácter es informativo e impersonal pues basta con expresar las ideas expuestas en forma concreta y realista pero ordenadamente.

Puesto que toda reunión, Junta o Asamblea se debe sujetar a una agenda es decir, a un ordenamiento previamente convenido y asentado en la convocatoria relativa, la secretaria como redactora de actas, para simplificar y facilitar su trabajo puede servirse de un esquema preparado de antemano en el que se escribirá: naturaleza de la reunión, la fecha y hora, los nombres o número de los asistentes y de los ausentes, el nombre del presidente y del secretario, el orden del día las proposiciones y las resoluciones.

Esquema del acta:

ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE LA EMPRESA

ELECTRICA DE LOJA S.A.

Fecha: Hora:

Asistentes Ausentes

Presidente Secretario

Orden del día

- 1.-
- 2.-
- 3.-

Propuestas:

Num. 1.- Señor

Votos: Favorables

Contrarios

num. 2.- Señor

Votos: Favorables

Contrarios

RESOLUCIONES

.....

.....

Notas:

Fecha y hora de terminación:

Firma del secretario:

4.1.3. Redacción de las Actas.- Las actas de reuniones y asambleas deben contener todo lo tratado y acordado en tales reuniones y asambleas pero deben hacerse en forma ordenada, concreta e inteligible. Sin embargo, a fin de evitar posibles omisiones o malas interpretaciones, será conveniente que la secretaria, tome una reseña taquigráfica de todas las palabras pronunciadas durante la reunión exactamente en el mismo orden en que se han producido con todos los comentarios, interrupciones, repeticiones y demás incidente. Con esta reseña fiel, a modo de borrador, le será fácil agrupar los conceptos, hacer una síntesis de las manifestaciones de cada uno de los que intervinieron, así como de los acuerdos que en definitiva se tomaron.

Cuando alguien solicita que su declaración, argumentos, proposición, etc. se "incluya en el acta" o bien, cuando se trate de una intervención de particular importancia, no pueden perderse palabras, lo que implica una transcripción exacta de lo hablado.

Para el resumen de los puntos más saltantes, la secretaria debe tener cuidado de no omitir nada importante para lo cual ha de usar su criterio, buen juicio e inteligencia, así como la seguridad de haber quedado todo claro en su mente y en sus notas, antes de pasar a otro argumento o asunto que continúe tratándose.

Documentos de este tipo no deben presentar dificul

4.1.4. Documento definitivo.- El documento definitivo puede mecanografiarse a uno o a dos espacios. En los archivos de la empresa habrá seguramente otras actas que reflejarán el estilo preferido por la organización. El tipo de papel utilizado depende también de los precedentes. Algunas empresas cuentan con folios especiales impresos para las actas, mientras que en otras se redactan en papel ordinario.

Al pensar en la forma de presentación del acta, es preferible olvidar los símbolos recargados o el excesivo subrayado para señalar los diferentes temas de debate o para separar las distintas secciones de la reunión. Los puntos importantes deben identificarse con claridad en el documento, pero sin exageraciones. Una presentación simple y directa resulta mucho más agradable que una sucesión de páginas cuajadas de asteriscos, subrayados de colores y círculos. La mayoría de las actas se redactan actualmente en estilo narrativo, y no se utiliza casi la forma de somero resumen que se prefería antes. A consecuencia de este significativo cambio, es especialmente importante que el resumen de los debates exprese sucintamente el alcance de las conversaciones. Si la redacción no consigue expresar lo que ha sucedido en la reunión, todos los esfuerzos realizados habrán sido vanos.



4.2. PREPARACION DE LOS VIAJES.

Viajar es común para los funcionarios y comerciantes. Algunos tienen que viajar a menudo y otros con menos frecuencia. Los ejecutivos viajan para visitar oficinas de la compañía, ver clientes o asistir a conferencias u otro tipo de reuniones que se celebran en todas partes del mundo. A medida que las compañías expanden sus operaciones internacionales aumenta la necesidad de que los oficiales viajen fuera de los límites de su país.

Las secretarias realizan importantes tareas para los ejecutivos que viajan, son responsables de planificar muchos de los detalles del viaje. Un viaje fuera de la ciudad o país requiere planificación. Para que la planificación sea exitosa, es necesario que la secretaria obtenga del ejecutivo lo siguiente:

1. Dónde está el punto de destino
2. Cómo llegar hasta el
3. Dónde puede buscar información necesaria o a quien debe llamar.
- 4.Cuál es la fecha de salida
- 5.Cuál es la fecha estimada de llegar al lugar de destino.
- 6.Cuál es la fecha de regreso
- 7.Cuál es el mejor lugar para quedarse
8. Qué documentos de viaje serán necesarios (si es internacional)

9. Qué moneda se utiliza y cual es el cambio básico.

Para empezar, necesitará saber a dónde va el ejecutivo. Para localizar ciudades y países que de entrada no le resulte familiar, es indispensable disponer de guías de viajes, o por lo menos dos atlas de carreteras (uno internacional y otro nacional), y ediciones actualizadas de guías de líneas aéreas.

En las agencias de viajes recomiendan las guías de viajes más apropiadas para cada tipo de viaje (turístico, de negocios, a una ciudad o a una zona de un país, a un congreso etc.). Los libros internacionales de viajes contienen información vital, fichas geográficas de localidades, capitales y climas; tipo de gobierno; religiones; información sobre aeropuertos y hoteles etc. El uso juicioso de guías de viajes y un buen atlas del mundo permiten contestar a las preguntas número uno y parte de la pregunta número dos. ¿Dónde está la ciudad o país de destino y cómo puede ir hasta allí el ejecutivo?. La official Airline Guide ofrece dos ediciones de guías de líneas aéreas: La edición para Norteamérica y la edición para el resto del mundo. La OAG se suplementa con varias ediciones de bolsillo para determinadas áreas geográficas. La edición para Norteamérica es útil para los viajes por los Estados Unidos y desde los Estados Unidos a México, Centroamérica, Canadá y el Caribe o viceversa. La edición para el resto del mundo es para viajes entre prácticamente todas las ciudades del mundo que cuenta con aeropuertos

excluyendo los de Estados Unidos.

Un libro esencialmente necesario para las secretarias cuyos ejecutivos viajan mucho es un índice completo y actualizado de hoteles y moteles. Un volumen particularmente útil es el Hotel and Motel Red Book publicado anualmente en mayo por la American Hotel and Motel Association contiene una lista de hoteles, moteles y albergues de los Estados Unidos, América Central y del Sur, Canadá, las Bahamas, las Bermudas y el Caribe, Europa, Asia, Africa y Australia. La mayoría de los índices de hoteles también contienen listas de representantes en hoteles junto con su número telefónico. Los representantes hacen reservas de habitaciones en los hoteles que representan. Los propios índices de hoteles también proporcionan información tales como: tarifas de las habitaciones, dirección etc.

Con todas estas informaciones, las secretarias podemos dirigirnos a una agencia de viajes o encargarnos de los detalles poniendose en contacto directo con las compañías de aviación y los hoteles. Si los empleados de la empresa viajan mucho, es posible que tenga su propio Departamento de Viajes, parecido a una agencia de viajes particulares. El personal de la agencia de viajes necesitará la misma información que requiere el departamento de viajes. Una vez que tenga el plan trazado, la agencia se comunica con la secretaria, la cual obtiene la confirmación del ejecutivo antes de hacer las reservaciones y comprar los pasajes.

El personal de una agencia de viajes están preparados para hacer los preparativos de reservas de viajes por avión, tren, bares, hotel, etc. También tienen información reciente y pueden ofrecer con mayor seguridad los detalles de itinerario, costo y tipo de alojamiento. Si la secretaria trabaja para un ejecutivo que utiliza los servicios de una agencia de viajes, se dará cuenta de que el personal de dicha organización le podrá dar muchas informaciones útiles. Las compañías no tienen que pagar nada por los servicios de una agencia de viajes, pues les paga la compañía que venden sus servicios a través de la agencia. Por ejemplo, las tarifas por un billete de avión comprado a una agencia de viajes son los mismos que si el billete se comprara directamente a la compañía aérea. Pero si la agencia de viajes debe incurrir en gastos que se salen de lo corriente, tales como llamadas a larga distancia o internaciones, para preparativos de última hora o cambio etc. estos gastos adicionales se carga normalmente a la cuenta del viajero.

4.2.1. Los Viajes Aéreos. - Los viajes aéreos tienen un elemento de incertidumbre, ya que los vuelos se pueden atrazar o cancelar; debido al mal tiempo. También es posible que el ejecutivo le pida a su secretaria que le reserve para viajar durante la tarde del día anterior a su cita y dormir esa noche en un hotel de la ciudad a la que se dirige. De esta manera evitará la pérdida de tiempo causado por la tardanza en las salidas o llegadas de los vuelos. Además se asegurará de llegar temprano a la cita, a la

vez que se siente más descansado para la misma.

Clases de servicios.— Las líneas aéreas proveen tres clases de servicios: Primera clase, clase comercial y turística. La primera clase es la mejor forma de viajar. La comodidad es superior especialmente en los viajes internacionales o trascontinentales. La configuración de los asientos ofrece más espacio que la proporcionada en otras clases. Algunas líneas aéreas tienen asientos de primera clase con descansos ajustables para los pies. La comida ofrecida es de gourmet y se sirven atractivamente en varios turnos. Incluyen aperitivos y entremeses, ensaladas, carnes selectas, pescado, frutas y quesos de todas las partes del mundo, café, champán, vinos y licores. Por supuesto, en la mayoría de los vuelos de más de tres horas se ofrecen películas con auriculares esterofónicos. Puesto que el servicio en primera clase es muy competitivo entre las distintas compañías aéreas, el ejecutivo tiene garantizado un vuelo de lujo, tras el cual está relajado y listo para empezar a hacer negocios.

La clase comercial es menos cara que la primera pero algo más cara que la clase turística. Sin embargo, la diferencia bien puede valer los dólares extra, teniendo en cuenta las comidas ofrecidas. El amplio asiento es generalmente idéntico al de la primera clase. El servicio de comidas es más variado que en la clase turística, e incluye normalmente entrantes a elegir y vinos complementarios. El servicio es también más personalizado que en la clase turística. En la clase comercial los auriculares

también son un complemento habitual. La clase comercial permite asimismo al ejecutivo disponer de una más amplia y tranquila cabina para atender los últimos detalles de los negocios mientras vuela. El ejecutivo debería llegar al destino final relajado y fresco.

La clase turística es la más barata y los asientos son un poco más pequeños que los de la clase comercial. También, debido a la popularidad de las tarifas especiales y los tours, la cabina de la clase turística (o cabina principal) está normalmente más llena que las de primera clase o clase comercial. El servicio de comidas no permite normalmente elegir, los servicios son más pequeños y para las bebidas tales como el vino y la cerveza debe pagarse un suplemento. Se muestran películas en casi todos los vuelos internacionales y los auriculares, en la clase turística, pueden alquilarse. Sin embargo, según el programa del ejecutivo para el día de llegada, la clase económica puede ser una inteligente elección. Por supuesto, algunas compañías restringen las clases de viajes a varios niveles de ejecutivos. Tendrá que actuar de acuerdo con estas pautas si existen.

4.2.2. Viajes internacionales.- Cuando se planea un viaje a otro país, los detalles del mismo deben ser suministrados con bastante anterioridad a la compañía de aviación o una agencia de viajes. Se debe planear bastante tiempo para hacer todas las reservaciones necesarias. Por lo general la mayoría de los viajes interna

cionales se hacen por avión. La secretaria debe tomar en consideración la diferencia de hora entre su país y los lugares a los cuales piensa viajar el ejecutivo.

4.2.2.1. Documentos de viaje.- Cuando se viaja a un país extranjero debe poseerse un pasaporte o una tarjeta de identificación si existe un convenio entre los países.

Muchos países exigen un visado o tarjeta turística para entrar. Los visados pueden obtenerse en las embajadas o consulados de los diversos países por una tarifa reducida, y en algunos casos son gratuitas. Una visa es simplemente una autorización en un pasaporte, la cual le concede permiso al viajero para entrar al país con un propósito y por un período de tiempo determinado. Asegúrese de que dispone de tiempo suficiente para lograr los formularios de solicitud de visados, llenarlos y enviarlos por correo, especialmente si son varios los visados que precisa. Bajo las regulaciones de la Organización Mundial de la Salud, pueden ser recomendables para la protección del viajero.

4.2.2.2. Equipaje.- Viajar con poco peso puede suponer mayor facilidad y comodidad durante el viaje. Su agente de viajes o la oficina de reservas de la compañía aérea pueden proporcionarle información meteorológica al día y ofrecerle sugerencia en cuanto al tiempo general y peso del vestuario necesario.

La elección del equipaje es una cuestión de preferencia personal, pero se ha sugerido que si es posible el equipaje sea del tamaño y peso que puedan llevarse a bordo en el vuelo.

4.2.2.3. Moneda.- Antes de partir, es conveniente alguna moneda del país de destino. La mayoría de los bancos tienen departamentos de moneda extranjera y le cambiarán su dinero por la moneda que desee o dólares (que son aceptados en muchos países). Así, a su llegada el ejecutivo no tendrá que esperar en el aeropuerto para encontrar un banco abierto o hacer cola en la oficina de cambio de moneda. La mayoría de los hoteles en el extranjero pueden también hacer cambios de moneda si es necesario; así mismo, le pueden hacer efectivo cheques de viajero o pueden darle dinero a cargo de su tarjeta de crédito.

4.2.3. Reservaciones de hotel.- Luego de que un ejecutivo ha decidido qué tipo de alojamiento desea para su próximo viaje, la secretaria puede hacer las reservaciones por teléfono, telegrama, carta, dependiendo del tiempo que quede disponible.

La mayoría de las grandes cadenas de hoteles y moteles tienen oficinas centrales en la cual la secretaria puede hacer reservaciones al instante con sólo llamar a un número especial, sin cargos telefónicos, La solicitud ya sea por teléfono o carta, debe incluir:

1. Tipo de alojamiento que desea - cuarto sencillo, cuarto doble etc.
2. Tarifa que prefiere
3. El número de personas que irán en el grupo
4. Fecha y hora aproximadas de llegada.
5. La fecha y hora aproximada de partida
- 6 Un pedido de confirmación, si hay suficiente tiempo.

La secretaria debe leer con detenimiento la confirmación que el hotel o motel le envía para asegurarse de que todos los detalles están tal y como ella los especificó. Luego debe archivar la confirmación en el cartapacio de viajes y colocarlo junto con el itinerario, de manera que el ejecutivo lo tenga disponible en el momento de registrarse en el hotel o motel.

4.2.4. Medidas de seguridad para el jefe.-

Los ejecutivos de alto nivel se enfrentan con problemas continuos derivados de la inflación, el elevado coste del dinero, la irregularidad de los suministros de materias primas, la conflictividad laboral, las negociaciones entre las empresas y los trabajadores. Como consecuencia, muchos ejecutivos están más preocupados por su organización y familias que por ellos mismos. Esto significa que los asistentes y secretarias de los ejecutivos, además de sus propias responsabilidades, deben preocuparse por la seguridad personal del ejecutivo. La seguridad personal ha sido un tópico de muchos editoriales y noticias

como resultado del desorden civil y el marcado incremento en las actividades criminales y terroristas en todo el mundo. Deberíamos poner énfasis desde el principio en que la cuestión de la seguridad personal se aplica a todas las fases de la actividad de un alto ejecutivo, desde su residencia al teléfono y a la oficina.

Son de capital importancia las relaciones de comunicación abierta entre la asistente del ejecutivo, el personal de seguridad de la compañía y, si es aplicable los chóferes. Todos los viajes con independencia de la distancia o modo de transporte, deberían estar coordinados entre este grupo de personas, especialmente si su superior es un ejecutivo principal de la compañía o un alto funcionario del gobierno. Puesto que el estilo de vida, los hábitos, las prioridades y los planes de viaje de cada ejecutivo varían, enfocaré la cuestión, de su papel como asistente ejecutiva o administrativa, en relación a esta cuestión, en términos generales. Las siguientes precauciones no son en absoluto inclusivas, ni son aplicables uniformemente a todas las condiciones de viaje.

Los esquemas establecidos o rutinas constituyen las mayores amenazas a la seguridad y salvaguardia personal. Por lo tanto, no debería adherirse a una ruta y horario regulares de viaje. Los cambios frecuentes de dirección de horario y de forma de transporte, coordinados con un plan gneral de protección, pueden hacer más difícil para un potencial secuestrador o atacante planear una embosca

da o interceptación. Uno de los puntos más importantes es no anunciar planes de viaje: mantener todos estos preparativos en terreno confidencial. Por ejemplo, la información sobre viajes del ejecutivo o de la familia del ejecutivo no deberá ser comunicada a los medios de difusión. Los periódicos locales. Las informaciones de prensa con fotografías y detalles del viaje podrían crear un riesgo innecesario y deberían evaluarse con gran cuidado. Las llamadas telefónicas, el correo o las investigaciones personales de fuentes desconocidas o personas que busquen información sobre el viaje o datos personales sobre el ejecutivo y su familia, deberían rechazarse.

La mayoría de los ejecutivos de grandes compañías pueden viajar alrededor del mundo sin preocupaciones y sin problemas. Pero manteniendo sus ojos y oídos abiertos a las situaciones políticas, pueden evitarse muchos momentos de tensión tanto para usted como para el ejecutivo. Es muy probable que nunca tenga razón para preocuparse pero si siguen estas pautas hasta cierto punto habrá hecho más para asegurar que el viaje del ejecutivo sea un éxito.

4.2.5. El Itinerario y Calendario de Citas.-

Un itinerario es un plan detallado de un viaje. Por lo general lo prepara la secretaria, y sirve de guía para el ejecutivo mientras se encuentra lejos de la oficina. Es importante que se enumeren todos los detalles pertinentes.

1. Fecha, hora y lugar de todas las salidas y llegadas. En una ciudad pequeña es suficiente con indicar "Aeropuerto", como lugar de partida, pero no lo es en el caso de Nueva York donde pueden haber varios aeropuertos. Puesto que hay cambios de hora, se debe indicar la que se use. Por lo general se incluye la hora local, (que es la hora en el lugar de partida o en el lugar de destino).

Forma de transporte.- Se debe indicar el nombre de la compañía y el número del vuelo.

Tipo de alojamiento.- Se debe incluir el nombre del hotel; además es una buena idea indicar la dirección completa, el número de teléfono y la hora a que se espera llegar.

Citas, compromisos, instrucciones especiales. Se debe indicar fecha, hora, dirección y detalles de cada cita.

Al desarrollar una relación de negocios con extranjeros, siempre es aconsejable informarse con anterioridad tanto como sea posible sobre el país que se visita. Alguna información puede obtener de la persona que originalmente estableció o surgió la reunión. Si el anfitrión es un empleado del gobierno, el consulado local o embajada pueden proporcionar adecuada información básica. Esta información debería incluirse en el orden en que deben pro

ducirse las citas y pueden ponerse en pequeñas fichas para que el ejecutivo pueda examinarlas mientras está en camino a las citas, en camino a la oficina o se encuentra en el hotel. Tener algún conocimiento de los intereses de un colega extranjero y de su familia puede resultar de gran ayuda para lograr que una reunión se inicie de forma agradable y diplomática.

4.2.6. Informe de gastos.- Parte de la responsabilidad de la secretaria al planificar los viajes de negocios del jefe puede consistir en preparar un informe final de gastos. Las empresas esperan que los ejecutivos sometan cuentas detalladas de los gastos de viaje. Algunas compañías adelantan fondos al ejecutivo para viajar; otras le reembolsan después que el informe de gastos ha sido aprobado.

En algunos países, las leyes de contribución sobre ingresos sugieren que se prepare una relación diaria de gastos. En la misma, la persona detalla todos los gastos de viaje y representación. Esta relación debe incluir la fecha y la cantidad gastada en: transportación, alojamiento (lugar), comidad (precio, nombre de las personas invitadas y cuál es su relación con la compañía), propinas y llamadas telefónicas (basta con incluir el total diario).

4.2.7. Correspondencia subsiguiente.- Cuando repase el itinerario con el ejecutivo después del viaje, pida todas las tarjetas comerciales que haya recibido el

ejecutivo en el curso de su viaje. Ponga los nombres, direcciones, títulos de las compañías y número telefónicos de los titulares de las tarjetas en la lista de teléfono y direcciones del ejecutivo. Durante el examen, anote si debería escribirse cartas de agradecimiento. Una corta nota de agradecimiento puede ser suficiente.

Ejemplo:

Estimado Sr. André

Mi agradecimiento más sincero por las cortesías de las que fui objeto por su parte durante mi reciente visita a París. La bienvenida que recibí de su personal a mi llegada hizo que me sintiera como en casa. Fue especialmente amable de su parte darme aquella excelente botella de vino, que hizo el largo viaje mucho menos cansado.

La amabilidad de su personal me impresionó muy favorablemente y espero volver pronto a París.

Atentamente,

Joffre Riofrío,
Director General

CAPITULO V

5. LA SECRETARIA Y LOS AVANCES TECNOLOGICOS

La información es y ha sido siempre la base del trabajo de las secretarias, que pasan el 90% de su jornada laboral gestionando y supervisando el flujo de información que les llega a través de los más variados canales: las llamadas telefónicas, las cartas, los informes y los archivos; acumulando y almacenando información; manipulando información, y así sucesivamente. En el pasado, estos hechos quedaban ocultos tras el concepto superficial de las típicas tareas secretariales, como mecanografiar y archivar. Actualmente, sin embargo, la naturaleza real de este tipo de trabajo ha quedado plenamente demostrada gracias a la creación de los sistemas de informática y a su aplicación en la oficina automatizada.

La tecnología está transformando la base misma del trabajo de oficina y, en consecuencia, está cambiando la función secretarial en mayor grado que cualquier otra innovación que haya tenido lugar desde hace cien años, época en que la mujer comenzó a hacerse cargo de esta tarea antes esencialmente masculina. Desde el punto de vista de las secretarias, se trata de un cambio muy interesante aunque algo inquietante. Es inquietante porque las típicas tareas secretariales han sido sustancialmente automatizadas, y es interesante porque la aplicación de los sistemas automatizados constituye una apertura hacia tareas mucho más gratificantes, es decir, hacia un trabajo en el campo específico de la información, en el cual las secretarias tienen ya una experiencia considerable, aunque informal. Si están convenientemente preparadas para reconocer las oportunidades cuando se les presenten, y si cuentan con la educación y la formación necesarias para asumir y aprovechar esas oportunidades, podrán emprender interesantes carreras como profesionales de la informática en la oficina del futuro.

Los ordenadores constituyen sólo la mitad de la oficina automatizada. La otra mitad son los sistemas de telecomunicación, que abarcan desde los teléfonos y los satélites hasta las líneas privadas de intercambio. Los dispositivos de comunicación transmiten la información y la transfieren de un medio a otro. Los ordenadores, a su vez, la procesan: la añaden y la sustraen, la disponen en listas, la combinan, le dan la forma deseada y la al-

macenan. Una vez integradas, estas dos tecnologías representan la fuerza más poderosa para el cambio. Estas tecnologías no sólo están revolucionando el trabajo en las oficinas, sino también en las fábricas, los almacenes, las minas, los bancos etc. en pocas palabras, en todas partes.

5.1. EL COMPUTADOR.

Toda secretaria tenemos que ejecutar trabajos relacionados con el procesamiento de datos. Las cartas que se escriben, las cuentas de gastos que prepara para su jefe, y los archivos que administra contienen datos sobre las operaciones comerciales. Los datos pueden ser procesados manualmente, en forma mecánica o en forma automática. Cada sistema utiliza alguna clase de equipo, ya sea este lápiz o papel o un computador electrónico sofisticado. No todas las secretarías utilizan la completa variedad de equipos disponibles para este fin, pero si se debe tener un conocimiento básico del sistema de procesamiento de datos.

El computador.- Es una máquina que, en muchos aspectos funciona en forma similar a una persona que quiere resolver un problema. Para evitar confusiones, es preferible olvidar la jerga tecnológica y concentrarse en los conceptos y las aplicaciones más simples. Del mismo modo que utilizamos el teléfono todos los días sin detenernos a pensar en cómo funciona, miles de empleados adminis

trativos utilizan o utilizarán muy pronto un equipo de oficina basados en los ordenadores, sin necesidad de saber que las entrañas de su aparato contienen un cerebro electrónico de 16 K RAM. Sin embargo, es útil disponer de algunas informaciones; por ejemplo, que todo sistema informatizado, por complicado que parezca, consta de cuatro elementos básicos:

1. Una unidad de entrada de datos (input unit).
2. Una unidad procesadora (processing Unit), o "cerebro", que manipula la información de acuerdo con las instrucciones dadas a través del software (por ejemplo, combina números o intercambia los párrafos en una carta).
3. Una unidad de archivo (storage unit) que almacena la información en la memoria del ordenador o fuera de ella, en discos o cintas.
4. Una unidad de salida (output unit) que produce información de forma utilizable y legible.

5.1.1. Funciones y dispositivos funcionales.-

Trata de la oficina automatizada desde el punto de vista de los elementos operativos básicos de un sistema informático, relacionándolos con las funciones administrativas generales.

Input.- Esta función, que podríamos traducir por "entrada", guarda estrecha correspondencia con las tareas de tomar notas, escribir al dictado, mecanografiar, reci



bir datos verbalmente y otras tareas tradicionales de la oficina, a través de las cuales se recibe o se registra la información. En los sistemas informatizados de oficina, el dispositivo de entrada (input) más común es el teclado del ordenador. La mayoría de los teclados son alfanuméricos, es decir, tienen teclas para las letras y para los números, similares a los teclados de la máquina de escribir. Suelen estar unidos a pantallas similares a las de televisión y pueden utilizarse como terminales de ordenador. Otros pueden servir para perforar o grabar fichas o cintas, o estar conectados a un terminal, una impresora o cualquier otra unidad utilizada para la salida de datos (output).

Otro dispositivo de entrada es el "ratón" (mouse), que puede moverse sobre la pantalla del terminal del ordenador, o junto a ella, para señalar electrónicamente los símbolos que en ella aparecen. Estos símbolos pueden representar el menú de los servicios del ordenador (archivo, recuperación de la información, etc.). Los movimientos del ratón son reproducidos por un punto de luz llamado cursor, que se encuentra dentro de la pantalla del terminal. Una vez colocado sobre el símbolo que representa el servicio deseado, se pulsa en el teclado la tecla del ratón para que el ordenador lleve a cabo esa función. Los lápices electrónicos funcionan de forma similar. Entre ellos, hay algunos que comunican la información directamente a través de la pantalla del terminal, y que pueden utilizarse para hacer gráficos, dibujos y otros trabajos de diseño.

Por último también la voz humana puede utilizarse para introducir datos en un sistema. Es una técnica que actualmente se encuentra en las primeras fases de desarrollo, pero ya se emplea en algunas oficinas. Otra variante de la entrada de datos por la voz es el dispositivo para mensajes con que cuentan algunos sistemas automatizados de oficina. Los usuarios pueden almacenar mensajes verbales del mismo modo que en el contestador automático de un teléfono, pero con la ventaja añadida de que el mensaje puede enviarse a varias personas y de que el ordenador obtiene y registra las respuestas en el buzón electrónico de la persona que lo envió.

Una vez que la información ha pasado por un dispositivo de entrada para ser digitalizada (transformada en impulsos electrónicos) es posible procesarla, desplazarla, almacenarla y recuperarla en forma de texto impreso, gráficos o dibujos, todo ello automáticamente.

Dispositivos de salida o periféricos.- La salida de datos (output) corresponde a todos los productos finales del trabajo de oficina: textos definitivos de discurso, informes, cartas, etc. Los dispositivos de salida más comunes en la oficina automatizada son la impresora y la pantalla del ordenador, llamada también automatizada son la impresora y la pantalla del ordenador llamada también tubo de rayos catódicos o terminal de vídeo. Hay además otros periféricos, como las copiado

ras inteligentes que hacen fotocopias automáticamente, y las máquinas facsímilares, que manipulan información impresa. Las nuevas impresoras de láser, operadas mediante ordenador, pueden imprimir 20.000 líneas por minuto... una velocidad totalmente inalcanzable para los dedos humanos.

Los dispositivos micrográficos que transfieren información de la memoria del ordenador a un microfilm para su almacenamiento se emplea en las bibliotecas y en las oficinas con gran volumen de información fija, como archivos de personal o libros de contabilidad. Por último, los dispositivos que se utilizan para los trabajos de diseño generan información en forma de gráficos lineales y dibujos y pueden producirlos en una gran variedad de soportes, desde papel normal hasta diapositivas. También la voz puede utilizarse para el otuput, pero la voz sintetizada es desagradable al oído y su vocabulario resulta demasiado restringido.

Unidad procesadora.- Esta unidad es el corazón de todo sistema informático y constituye la base de la automatización. Puede compararse a los cerebros que dirigen una oficina, y sus tareas consisten, entre otras muchas cosas, en diagramar bien una carta, controlar los archivos, etc. Al transformar una máquina de escribir en un procesador de textos, la unidad procesadora del ordenador permite a la mecanógrafa desplazar párrafos automáticamente, almacenar material en los archivos lo

cales y en otros situados en lugares remotos, justificar los márgenes de un texto y revisarlo antes de imprimirlo. La unidad procesador se ocupa de todas estas funciones siguiendo las instrucciones contenidas en los programas o software. Los sistemas informáticos suelen clasificarse ya sea por la capacidad de su unidad procesadora o por la distribución de esa capacidad a través de un sistema operativo concreto.

Memoria o unidad de almacenamiento.- En las oficinas tradicionales, esta categoría funcional y de equipamiento corresponde a los archivadores, la biblioteca de la empresa, los manuales de instrucciones y los expedientes de personal, así como a las pilas de material no archivado que se acumulan en las mesas, los escritorios. En la oficina automatizada, esa caótica situación es reemplazada por el almacenamiento electrónico en diferentes niveles de accesibilidad y coste relacionado. Si la información está almacenada en un terminal del ordenador o del procesador de textos, se dice que está en el primer nivel y es por lo tanto la más accesible y costosa. Sin embargo, si no es preciso utilizarla inmediatamente puede almacenarse a un coste más bajo en discos. Esto significa que es posible recuperar al instante cualquier fragmento específico de información almacenado en un disco. Las cintas de ordenador, que constituyen tal vez la forma más barata de almacenar la información, son cintas similares a las utilizadas para grabar en magnetofón.

5.2. LA OFICINA AUTOMATIZADA.

Es suficientemente conocida, y por ello no se instirá más en la importancia que posee en las empresas una gestión adecuada de la información, ya que de ella se derivará una buena o mala toma de decisiones y en consecuencia una buena o mala evolución de la misma.

En la actualidad, para lograr una gestión empresarial eficaz, no basta únicamente manejar y disponer de toda la información sino que es preciso contar con una serie de medios y herramientas que permitan manejar integradamente el conjunto de las informaciones.

De la incorporación de herramientas de tipo automático para la realización del conjunto de procesos llevados a cabo en la oficina, se ocupa una técnica de reciente aparición. LA AUTOMATIZACION DE OFICINAS, pero antes de describir con más detalles, es conveniente definir de la manera más precisa posible, lo que se entiende por Oficina.- Se podría definir como el cauce o el medio en que se produce y a través del cual circula todo el flujo de documentación de la empresa.

Una definición de Automatización de Oficinas, podría ser: Integración de equipos, productos, servicios y avanzadas tecnologías para ayudar al personal de la oficina, que crea, comunica, procesa, almacena y busca información. En esta definición por supuesto, hay tres

elementos primordiales que constituyen las materias primas de toda oficina, pues en todas ellas hay: Personal, Equipo e Información.

El objetivo que se debe buscar de una oficina automatizada es el contar con unos sistemas potentes de utilización fácil y cómoda, que cubran tareas típicas - realizadas por secretarias, profesionales y directivos que ofrezcan posibilidades de crecimiento, compatibilidad y flexibilidad, apoyándose en ordenadores principales y dispositivos especializados para tratamientos de textos, gráficos, comunicaciones, etc.

La nueva oficina está en cualquier lugar donde haya un terminal de ordenador. En el sitio acostumbrado o en el escritorio de otro, o en casa, o en otra ciudad o país. El trabajo presencial va a perder importancia pues la labor se podrá desempeñar desde muchos lugares. Pulsando una tecla, aparece en la pantalla del ordenador la correspondencia electrónica, equivalente a las bandejas que hay sobre las mesas de las oficinas tradicionales, con todo su contenido: cartas, mensajes telefónicos, informes y todo tipo de información. La secretaria soluciona entonces lo que está a su alcance y envía luego el material a diversas personas del grupo de gestión donde trabaja (estas personas tienen a su vez terminales personales en su escritorio). A continuación pide a su terminal la agenda electrónica para confirmar la fecha de las reuniones a las cuales debe asis

tir, o prepara el material necesario para esos días. Luego llama a la pantalla los archivos de un proyecto de investigación en el que está trabajando y se dispone a continuarlo... Todo ello en la comodidad de su casa, que se ha convertido en una oficina auxiliar gracias a la capacidad tecnológica de los sistemas automatizados aplicados al trabajo de oficina. En lugar de trasladarse a un edificio fijo y concreto para trabajar, la secretaria del futuro tendrá cada vez más la posibilidad de hacerlo a distancia mediante la tecnología de las telecomunicaciones.

La oficina automatizada va a tener repercusiones importantes, podrá general desempleo inicialmente, pero también es cierto que se creará nuevos puestos y especialidades, las secretarias podrán finalmente trabajar como profesionales de la información, manejando datos, almacenándolos y actuando como intermediarias entre productores de información. Cuando se descubra que el objetivo es simplificar el trabajo y sustituir la rutina por lo creativo, entonces habremos dado un paso decisivo a través de esta importante innovación.

5.2.1. Que tareas pueden automatizarse.-

Cualquiera que estudie el trabajo de las secretarias desde el punto de vista estrictamente funcional puede llegar a la conclusión de que su futuro es bastante sombrío. Pero este punto de vista presta atención únicamente a las tareas que hasta ahora han llevado a cabo

las secretarías: contestar el teléfono, escribir al dictado, mecanografiar, ocuparse de la correspondencia, mantener los archivos y realizar la administración rutinaria de una oficina. Si bien estos trabajos absorben gran parte del tiempo de la mayoría de las secretarías, hay otras actividades más interesantes que pueden realizar por ejemplo, reunir material para escribir cartas; informes o discursos; ocuparse de la administración general financiera y del personal; elegir el formato de las cartas. Estas tareas más interesantes no pueden automatizarse mediante la tecnología de los ordenadores; sin embargo, como ocupan muy poco tiempo en el trabajo diario de una secretaria tradicional, no suelen aparecer en las descripciones del cargo. Por el contrario, las actividades que absorben la mayor parte del tiempo pueden quedar muy negativamente afectas por los ordenadores: casi todas quedarán marcadamente reducidas, o eliminadas por la tecnología electrónica.

La productividad del trabajo secretarial aumenta enormemente con la automatización de las oficinas. No hay necesidad de volver a mecanografiar ningún texto; microordenadores de sobremesa, transmisión de textos, datos y gráficos por línea telefónica, correo electrónico, telefax, teletex, videoteléfono y telerreuniones, copadoras "inteligentes", bases de datos y archivos electrónicos; quizás todo o parte interconectado en una red suponen un nuevo entorno y nuevas herramientas. Eliminan tareas rutinarias y repetitivas, liberando tiem

po para crear y tomar mejores decisiones; aumentan la productividad y eficacia; reducen la necesidad de mano de obra en algún caso y liberan de tareas mecánicas no gratificantes; hacen obsoletas algunas funciones; cambian papel por soportes electrónicos en ciertas aplicaciones, y requieren nuevas formas de relación. Como resultado, una oficina puede llevar a cabo cantidades de trabajo cada vez mayores sin necesidad de contratar más personal. Sin embargo, los ulteriores incrementos de la productividad debidos al progreso de la electrónica harán que el ritmo de incremento de puestos de trabajo en la profesión se reduzca.

La realidad parece una mezcla de ventajas y desventajas a corto plazo, una tendencia a largo término de mejores condiciones de labor profesional y una incógnita acerca de cómo se distribuirá el trabajo y el ocio entre la población.

5.3. NUEVOS SERVICIOS Y FORMAS DE COMUNICACION.

Las nuevas tecnologías abren, por una parte nuevas maneras de comunicación interpersonal y, por otra inauguran nuevos servicios para individuos y organizaciones. Por ambas vías, nuestros hábitos de vida pueden verse modificados en múltiples aspectos y casos.

Las comunicaciones interpersonal inmediata dan un salto cualitativo con las nuevas tecnologías. Podemos

hablarnos cara a cara, o a distancia por medio del teléfono. Podemos escribirnos, por correos manuscritos, o por telegrama o telex. Ahora y en el futuro, con el videoteléfono o la teleconferencia podemos vernos y hablarnos, en directo y simultáneamente, individuo a individuo o grupo a grupo; en efecto, podemos, por ejemplo, mantener telerreuniones, a distancia, sin movernos de la oficina.

Con la televisión por cable, igualmente se realiza (rá) acciones comunitarias, participando a distancia con nuestra voz, imagen y gestos.

También podemos escribirnos directamente vía correo electrónico y teleescritura o telex. Nuestro mensaje se recibirá inmediatamente en el terminal del receptor, por distante que esté. O podemos remitir un mismo mensaje simultáneamente a gran número de destinatarios. Y si no se encuentran en su domicilio u oficina, cuando regresen "abrirán su buzón electrónico" es decir, conectarán su televisor o videoterminal y visualizarán el mensaje allí archivado en memoria.

Un medium electrónico sirve a diferentes propósitos y es canal para distintas funciones. Además de transmitir información en sentido estricto, es vehículo en la prestación de innumerables servicios: correo electrónico; telepedido de mercancías; telerreservas en un restaurante o teatro; obtención de plazas en vuelos aéreos

telepago desde un punto de venta al que ha acudido el usuario o desde su propio domicilio, mediante órdenes, al banco o caja de ahorros, de mover dinero. Transferencia electrónica de fonos; envío por línea telefónica a los periódicos, desde nuestra casa, de artículos previamente escritos en nuestro terminal; recepción mediata videotex de un programa o logical para hacer la declaración de impuestos en el microordinador casero; Esta multiplicidad de usos. Manejo de información, realización de tareas, petición y prestación de servicios, comunicación entre individuos, etc. Por un mismo canal hace que el medio sea más útil y utilizable. Todos estos son ejemplos de nuevos servicios y formas de comunicación operados ya en Japón, Dinamarca e Inglaterra.

5.4. MAQUINAS DE USO CORRIENTE.

Desde que se lanzó al mercado la máquina de escribir, en el año 1873, se han desarrollado una serie de tipos distintos con diferentes equipos y mecanismos ideados para facilitar y resolver la tarea y los problemas que presenta el mecanografiado. Independientemente de los tipos especiales y más sofisticados de máquinas de escribir, éstas pueden dividirse en máquinas manuales, que funcionan única y exclusivamente a base de fuerza manual, y eléctricas, en las que un motor eléctrico reemplaza parte de la fuerza manual que debe ejercerse para su funcionamiento.

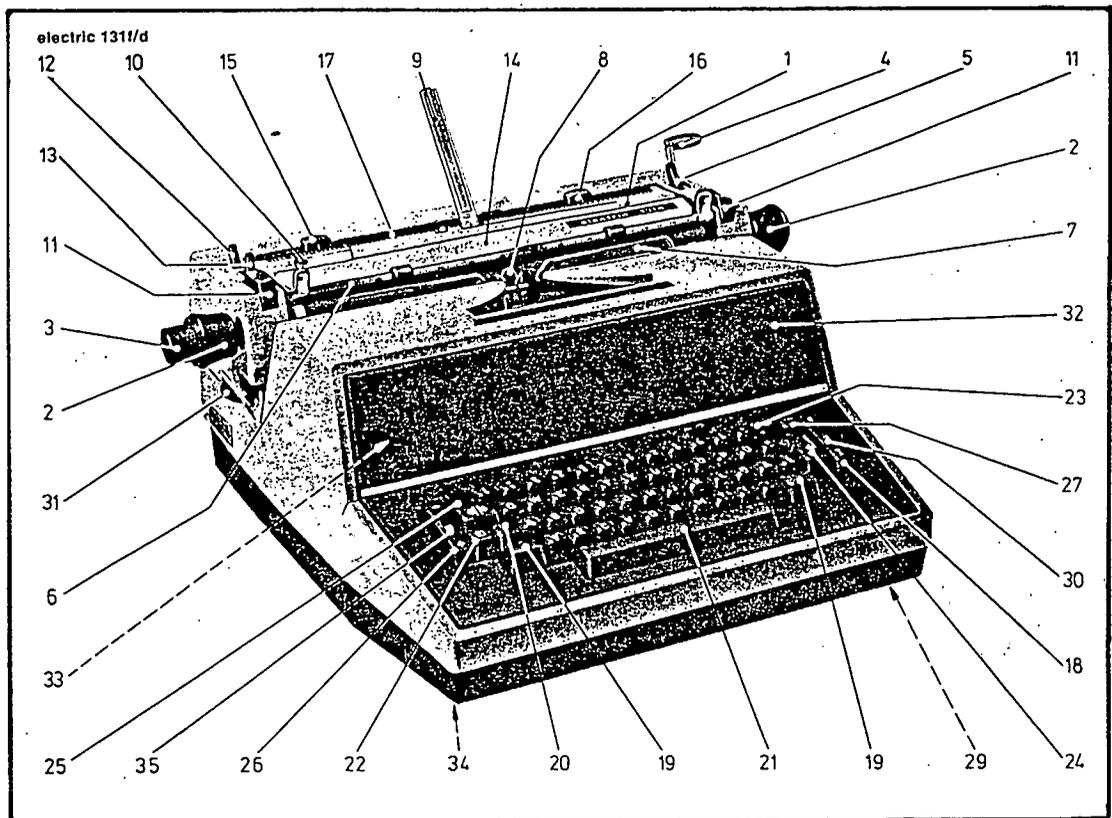
La máquina de escribir eléctrica son de un coste de adquisición bastante superior al de las manuales y por lo tanto su compra debe verse compensada por un mayor rendimiento y mayor eficacia en su utilización diaria.

La diferencia radical entre los dos tipos de máquinas es la velocidad a las que trabajan las teclas y la facilidad que desarrolla para realizar maniobras tan eléctricas, por ello requieren menos esfuerzo por parte de la mecanógrafa. Por un lado, las pulsaciones pueden efectuarse con mucha más rapidez ya que exigen menos esfuerzo. El movimiento del carro y el retroceso, los límites de los márgenes, etc. se pulsan automáticamente con botones al alcance directo de los dedos, sin tener que cambiar la posición de las manos, por ejemplo al pasar el



carro, con lo que el mecanografiado se produce continuamente sin pérdida alguna de tiempo. Las máquinas eléctricas suelen disponer también de un dispositivo automático de borrado, ya que incluyen una cinta borradora acoplada a la tinta normal.

Máquina eléctrica



Modelo electric 131f/d

Máquina de escribir con tipos intercambiables.-

Son muy similares a las comunes, ejm: Máquina de escribir IBM 82, equipada con un pequeño monoelemento impresor esférico intercambiable que contiene todos los caracteres con rapidez y uniformidad. Como se han eliminado las barras de tipos, no hay tipos que choquen y se traben entre si. NO tiene carro movable y por lo tanto se

ha eliminado en gran parte la vibración y el desplazamiento de la máquina. En consecuencia, se dispone de más espacios alrededor de la máquina.

Los estilos de tipos pueden ser cambiados en segundos retirando el elemento colocado en la máquina y reemplazándolo con otro. También se puede seleccionar el escape, es decir, la cantidad de caracteres por pulgada de línea de escritura, que puede ser 10 ó 12. Esta flexibilidad permite seleccionar la familia de tipos y el escape que mejor se adapte a cada trabajo.

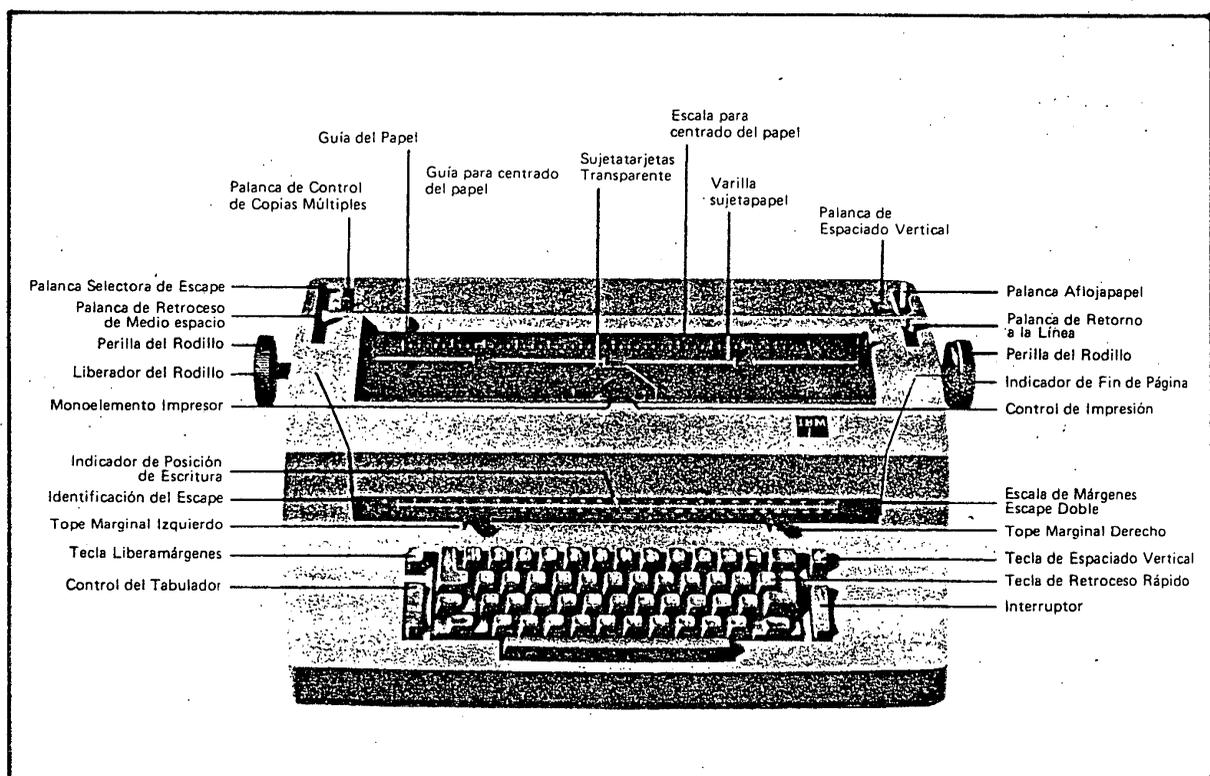
El sistema IBM de Almacenamiento de un Impulso reduce los errores porque, en caso de digitarse dos caracteres es muy rápida la sucesión, almacena el segundo hasta haberse impreso el primero. Todas las teclas operativas pueden alcanzarse con facilidad desde la zona del teclado y un control de Impresión le permite regular el impacto del elemento impresor en la forma más adecuada para cada aplicación.

Los nuevos dispositivos disponibles en la IBM 82 incluyen lo siguiente:

- Escape doble, que permite escribir a razón de 10 ó 12 caracteres por pulgada, a su elección
- Tecla de Retroceso Rápido, que desplaza el monoelemento impresor de derecha a izquierda rápidamente a lo largo de la misma línea de impresión.

- Palanca de Retroceso de Medio espacio, que permite escribir con un desplazamiento de medio espacio entre dos caracteres o espacios (en máquinas de escape solamente).
- El Sistema Selector de Cinta, que combina gran calidad, imagen uniforme y pocos cambios de cinta.

La IBM 82, equipada tanto con cinta de polietileno como con cinta de tela, le permitirá realizar su trabajo con mayor facilidad y rapidez y con menos errores que antes.



5.5. USO Y UTILIDADES DE LAS MAQUINAS ELECTRONICAS

Una máquina de escribir electrónica dispone de un pequeño motor controlado por un ordenador que hace gi

rar el elemento de impresión de la máquina, en vez de un sistema de muelles y palancas ligado a las teclas. Puesto que estas teclas envían ahora impulsos electrónicos, es posible para un ordenador "leer" estos impulsos, almacenarlos en una memoria, y borrarlos. Así es como la máquina de escribir electrónica cumple funciones especiales, tales como corregir una línea, centrar el texto y pasar el carro automáticamente.

Las máquinas de escribir electrónicas se popularizaron muy pronto entre los fabricantes de máquinas de escribir; son más fáciles de fabricar que las máquinas de escribir tradicionales, puesto que poseen menos partes móviles, y ofrecen más confianza, ya que no precisan de reajustes. En la actualidad, ninguna de las principales compañías fabricantes de máquinas de escribir producen nuevos modelos de máquinas eléctricas para oficina; a partir de ahora, todos los nuevos modelos lanzados al mercado son electrónicos.

5.5.1. Ventajas que ofrecen las máquinas de escribir electrónicas frente a las máquinas estándar.

Las máquinas de escribir electrónicas y las máquinas de escribir eléctricas estándar presentan las mismas características básicas:

1. Teclado alfabético estándar QWERT
2. Posición similar para las teclas de formato: retroceso, tabuladores, tecla para sobrepasar el mar-

gen, barra espaciadora y retorno del carro

3. Carro de la máquina
4. El espacio entre líneas puede ser simple y medio, doble o triple
5. Capacidad para escribir en pica (10 caracteres por pulgada) o en elite (12 caracteres por pulgada)

La escritura normal es la misma; todas las máquinas de escribir electrónicas pueden ser utilizadas como máquinas de escribir electrónicas estándar, y no hay que realizar ninguna operación especial para escribir con ellas. Si la máquina dispone de algunas funciones especiales, tales como inserción automática del papel, es posible en general anularlas apretando una tecla especial (tecla máquina de escribir o "typewrite") que desconecta todas las funciones electrónicas excepto las básicas.

Sin embargo, existen diferencias. Todas las máquinas de escribir electrónicas disponen de una tecla de corrección automática, señalada en general con una "X". A diferencia de las máquinas eléctricas estándar, esta tecla permite efectuar la corrección del error con una sola pulsación; la máquina elimina el último carácter escrito y retrocede. Una memoria de caracteres permite eliminar caracteres adicionales simplemente pulsando de nuevo la tecla. Según el tipo de máquina, es posible eliminar de este modo desde ocho caracteres a toda una

página. Existen muchas otras funciones electrónicas que las distinguen de las máquinas eléctricas.¹

5.5.2. Qué puede hacer una máquina de escribir electrónica por una secretaria?

Una máquina de escribir electrónica se adapta perfectamente a las siguientes tareas:

1. Correspondencia rutinaria: cartas, informes breves, sobres, etiquetas, fichas y formularios.
2. Cartas repetidas: cartas idénticas o similares enviadas a distintos destinatarios.
3. Informes: informes de formato sencillo o de corta longitud
4. Documentos estadísticos o en formato de columnas.²

Confort de la escritura electrónica.

Olympia Compact S.

El confort de escritura empieza ya con la introducción automática del papel. La pulsación de las teclas es muy suave, evitándose el cansancio físico. La corrección automática en combinación con la memoria correctora de una línea facilita el "borrado" automático de erratas.

El dispositivo de centrado permite centrar un título exactamente en el centro o con respecto a un punto de

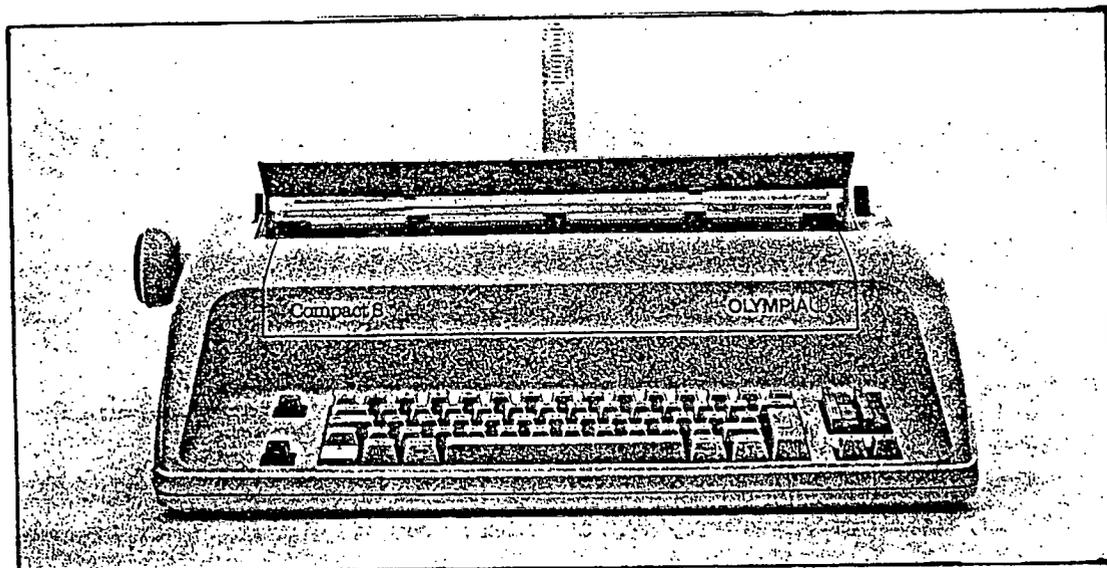
1.. Manual de la Secretaria Moderna, grijalbo, T. 1., p.67

2. Manual de la Secretaria Moderna, grijalbo, T. 1., p. 68

seado. Con las teclas de transporte electrónico del papel se puede transportar el papel hacia arriba y hacia abajo en pasos equivalentes a media interlínea.

Opcionalmente, la Compact S es suministrable con diferentes interfaces, por lo cual se aumenta considerablemente la flexibilidad de la máquina. Esta equipada con la electrónica más moderna. Gracias a la construcción modular queda reducido al mínimo el tiempo de intervención por el servicio técnico. Potentes microprocesadores controlan y simplifican los procesos de escritura.

Todos los mandos y controles están integrados en el teclado o están ubicados al lado del mismo. La construcción ergonómica y el bajo nivel sonoro harán la mecanografía más fácil y más confortable. ¹



1. Instructivo de la máquina electrónica, Modelo Compact S.

Máquina de escribir electrónica Olympia Mastertype,
Mastertype D. La Master de las compactas ergonómicas

La Olympia Mastertype D, está dotada adicionalmente con un display de 20 dígitos.

El Display facilita la redacción perfecta de la correspondencia, sin erratas, ya que se ve cualquier letra o signo antes de la impresión. En el display se puede corregir, añadir o sustituir una palabra por otra. La ventaja del display se hará patente sobre todo al escribir sobre formularios o con muchas copias.

La distancia entre la línea de escritura y el display es reducida lo que tiene como consecuencia que el ángulo de vista es casi igual. La legibilidad del texto reflejado en el display es muy buena, gracias a la disposición antirreflexiva.

El display y todos los elementos de mando se adaptan a la postura natural del hombre. La carcasa y todas las áreas funcionales son de material antirreflexivo.

Para la Olympia Mastertype/mastertupe D están disponibles diferentes escrituras y diferentes tipos de cintas impresoras.¹

Resumen de las ventajas.

- Escritura confortable por disposición de teclas cla

1. Instructivo de la Máquina electrónica Olympia, Modelo Mastertype D.

ra y sinoptica,

- Inclínación y altura ergóniica correcta del teclado,
- Bajo nivel sonoro,
- Señales ópticas y acústicas,
- Funciones automáticas.

- Ganancia de tiempo por display de control y corrección,

- Rueda impresora fácilmente intercambiable,

- Introducción electrónica del papel,

- Transporte electrónico del papel,

- Marginadores electrónicos,

- Memoria intermedia del teclado,

- Corrección "expres" con memoria correctora y función de relocalización de la unidad impresora,

- Tabulador decimal,

- Centrado automático,

- Retorno automático en la zona marginal,

- Escritura en negrita,

- Escritura espaciada,

- Subrayado automático.

- Bajo costo de mantenimiento por tecnología más moderna,

- Control por microprocesadores,

- Construcción modular que reduce el tiempo de intervención por el servicio técnico.

- Como dispositivo opcional se puede acoplar a la Mas

tertype/Mastertype D un tractor de arrastre para formularios continuos o un alimentador de hojas sueltas con lo que se automatiza aún más la mecanografía.

Mastertype con sistema de pantalla Olympia ETX I plus (opcional).

Se puede conectar a la Mastertype/ Mastertype D, el sistema de pantalla ETX I plus con lo que se obtiene un sistema de tratamiento de textos sofisticado pero a pesar de ello es fácil de operar. Este sistema completo es ideal para la correspondencia exigente y para los puestos de trabajo donde predomina el tratamiento de textos.

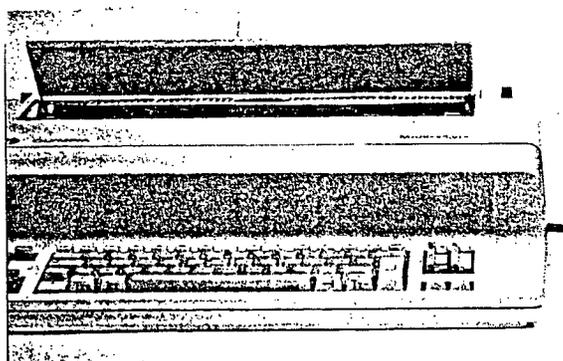
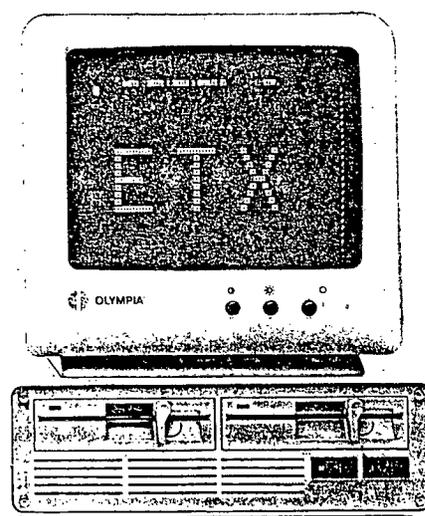
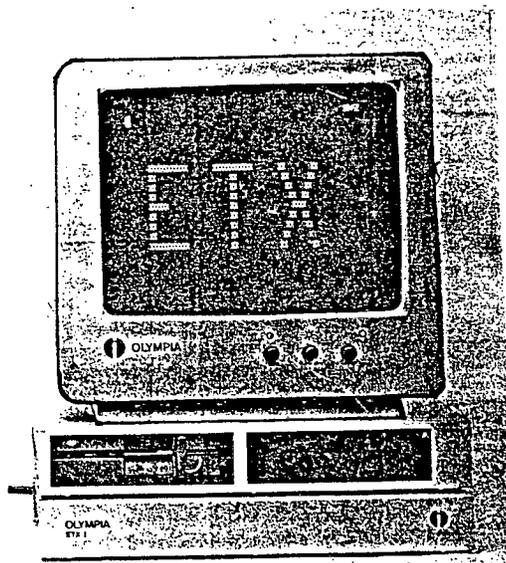
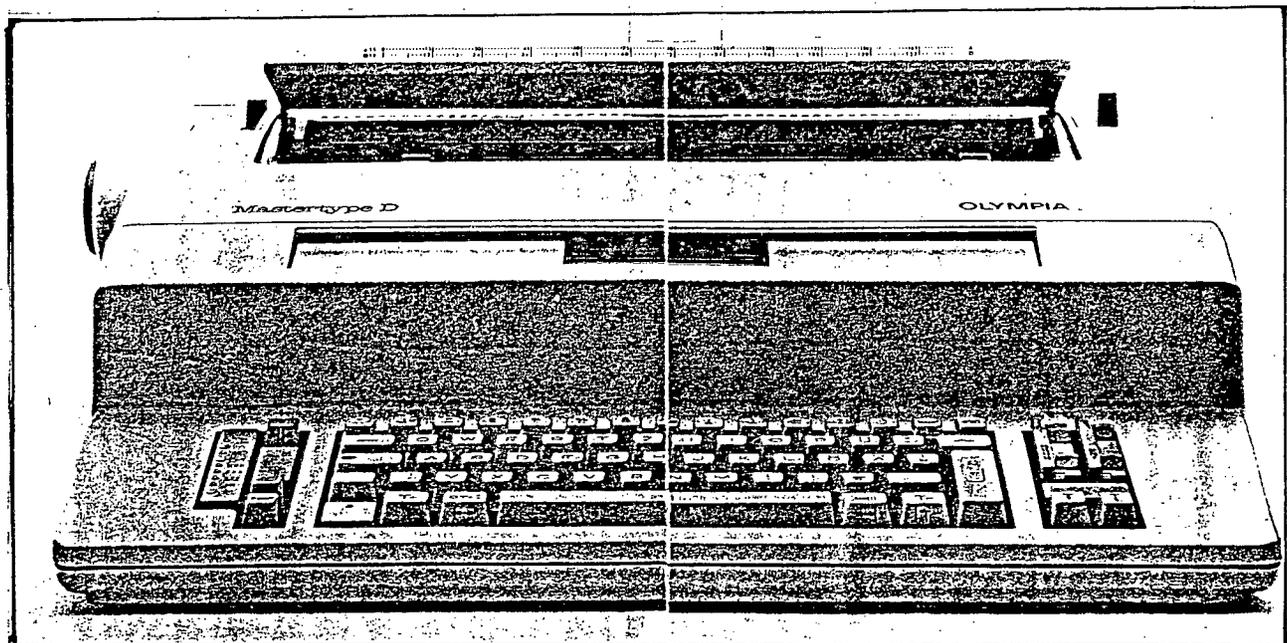
Se insertan todas las funciones a través del teclado de la máquina de escribir. Los textos tecleados aparecen inmediatamente en la pantalla. El "diálogo" con el sistema es asombrosamente fácil. En la pantalla aparecen una serie de funciones descritas en lenguaje normal de entre las que puede activar la función deseada tecleando simplemente la primera letra de la función correspondiente. El sistema ETX I plus ofrece una serie de ventajas para el ahorro de tiempo y para la simplificación de los trabajos mecanográficos.¹

Mastertype D con sistema de pantalla Olympia ETX II (opcional).

Se puede conectar a la Mastertype D el sistema de pan

1. Instructivo de la máquina electrónica, Olympia Mastertype. Modelo Mastertype D.

talla Olympia ETX II con lo que se obtiene un sistema de tratamiento de textos sofisticados pero a pesar de ello fácil de operar. E incluso se puede usar el sistema ETX II para aplicaciones individuales, por ejemplo, para programas estadísticos, financieros y de análisis.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al concluir el presente trabajo de investigación de nominado "Cualidades de la Secretaria Ejecutiva y sus Funciones", me he permitido llegar a las siguientes conclusiones:

En la actualidad, el trabajo y la presencia de la Secretaria Ejecutiva dentro de una oficina o Institución, es muy importante y compleja, debido a las delicadas funciones que desempeña; por esta razón amerita poseer una gran ética profesional y mística de trabajo.

De acuerdo a las normas que he señalado en el desarrollo del presente trabajo y tomando en consideración la

estructura organizativa de la Institución, es imprescindible, además, que reúna ciertas cualidades como:

Suficiente capacitación que vaya desde lo específicamente técnico y de especialidad hasta habilidades complejas que uncluyan aptitudes conceptuales y de personalidad.

Por lo anteriormente expuesto me permitiría recomendar a la futura profesional, tener muy en cuenta su actualización en el campo de la: Redacción, taquímecanografía, Organización e Informática. Además de mantener o desarrollar:

- Capacidad para comunicarse con las personas,
- Aptitudes secretariales fundamentales que pueden ser adquiridas por entrenamiento,
- Conocimiento del estilo personal y las relaciones con todos los demás
- Mecanismos de autocontrol; y,
- Técnicas de uso correcto del tiempo.

Ya que el éxito de la Secretaria Ejecutiva exige la capacidad de trabajo eficiente.



BIBLIOGRAFIA

1. A. PRATTE: Guía Práctica de la Secretaria, Editores Técnicos asociados; S.A. Maigón, 26 - Barcelona 12 España, 1975
2. ACUÑA MONTENEGRO, José R.: Correspondencia y Documentación Comercial Moderna, México, D.F. 1983
3. CURSIO, Armando: BASIC, Enciclopedia de la Informática de los Microcomputadores y de los Computadores personales, Editado por Planera Colombiana Editorial S.A. 1984
4. CHAMBERLAIN, Paul J.: Manual de la Secretaria, Dirección Editorial: J. Barnat, Editorial Nauta, S.A. Barcelona. ISBN: 84-278-0704-X.
5. DOUTT, Howard M.: Técnicas Secretariales, Biblioteca de Altos Estudios Comerciales, Editorial Hispano Americano, 1959
6. DUENAS, Beatriz de: Prácticas Secretariales, Curso Básico 1ra Edición, México 13 D.F. 1982
7. DUQUE MENDEZ, Nepthalí, Dr.: Tratado de Correspondencia Comercial y Oficial, Edición CO-BO, Venezuela, 1973

8. ENSENYAT D., Luis y ARTIAGA Riambau, T. 1. El Libro de la Secretaria. La mujer en la Empresa Moderna, 1era. edición, Editorial Hispano Auropea, Barcelona, 1980
9. GONZALEZ G., Amanda: Aptitud Secretarial, T. 1, Colección hagase Secretaria usted misma, Editorial de libros técnicos, Lima, s.f.
10. GRIJALBO, S.A. Manual de la Secretaria Moderna, Vols. I, II y III, Técnicos Editoriales Asociados, S.A. Barcelona. ISBN 968-419-625-33. 1986
11. HUTCHINSON, Lois Irene: Manual de Secretarias. Trabajos de oficina, traducción española de Daniel Santano y Leon, Impreso en España, 1982
12. MARQUEZ, Raul Rispa: La Revolución de la Informática, Colección Salvat, Salvat Editores, S.A. Barcelona, 1982.
Tomo N° 99
13. McMILLAN, Elizabeth: La Secretaria Moderna, Vols. I y II, Instituto Barramón Ediciones, S.A., Barcelona, 1982.
14. MEEHAN, James; OLIVERIO, Mary y PASEWAR William: Técnicas Secretariales y procedimientos de oficina, V.90, South - Western Publishing co., Ohio, U.S.A., 1978

INDICE

	PAGINAS
ESQUEMA GENERAL DE PRESENTACION	v
INTRODUCCION	vi

CAPITULO I

1. ASPECTOS BASICOS DE LA SECRETARIA	
1.1. GENERALIDADES	1
1.1.1. La Secretaria Ejecutiva	2
1.2. PRESENTACION	3
1.2.1. Aspecto Exterior	4
1.2.2. Satisfacción personal	6
1.2.3. Exito en el trabajo	7
1.3. PRINCIPALES CUALIDADES	8
1.3.1. Lealtad	9
1.3.2. Confiabilidad	9
1.3.3. Paciencia	10
1.3.4. Iniciativa y Cooperación	10

CAPITULO II

2. RELACIONES HUMANAS	
2.1. LA IMAGEN DEL JEFE	13
2.1.1. Tipos de jefes	14
2.2. LAS RELACIONES CON EL JEFE	15
2.3. RELACIONES DE LA SECRETARIA CON SUS SUBALTERNOS Y COMPAÑEROS.	17

CAPITULO III

3. TAREAS ESPECIFICAS DE LA SECRETARIA

3.1. DICTADO Y TRANSCRIPCION	19
3.1.1. Máquinas portátiles	21
3.1.2. Toma de dictado	21
3.1.3. Transcripcion	24
3.1.4. Correcciones	24
3.2. REDACCION DE LAS CARTAS Y DOCUMENTOS	
3.2.1. Estructura y Distribución de la carta	28
3.2.1.1. Encabezamiento	31
3.2.1.2. Cuerpo o Texto de la carta	37
3.2.2. Características esenciales de la carta	43
3.2.3. Lenguaje de la carta comercial	45
3.2.4. Diferentes tipos de cartas	46
3.3. DOCUMENTOS DE USO MAS FRECUENTE	
3.3.1. Vale	60
3.3.2. Recibo	62
3.3.3. Pagaré	65
3.3.4. Cheques	68
3.3.5. Letra de cambio	77
3.4. MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA	
3.4.1. Correspondencia recibida	83
3.4.2. Correspondencia para enviar	86

3.4.2.1. Clasificación de los ser	
vicios postales	90
3.4.2.2. Servicios postales espe-	
ciales	90
3.5. TELECOMUNICACIONES: TECNOLOGIA Y USO DEL	
TELEFONO.	
3.5.1. Sistema telefónico de oficina	94
3.5.2. Telecomunicaciones avanzadas para	
Empresas	97
3.5.3. Técnicas telefónicas	98

CAPITULO IV

4. REUNIONES Y VIAJES

4.1. PREPARACION DE LAS REUNIONES	
4.1.1. Clases de reuniones	104
4.1.2. La convocatoria	105
4.1.3. Redacción de las actas	110
4.1.4. Documento definitivo	111
4.2. PREPARACION DE LOS VIAJES	112
4.2.1. Los viajes aereos	112
4.2.2. Viajes internacionales	117
4.2.2.1. Documento de viaje	118
4.2.2.2. Equipaje	118
4.2.2.3. Moneda	119
4.2.3. Reservación de hotel	119

	PAGINA
4.2.4. Medidas de seguridad para el jefe	120
4.2.5. El Itinerario y Calendario de citas	122
4.2.6. Informe de gastos	124
4.2.7. Correspondencia subsiguiente	124

CAPITULO V

5. LA SECRETARIA Y LOS AVANCES TECNOLOGICOS

5.1. EL COMPUTADOR	128
5.1.1. Funciones y dispositivos funcionales	129
5.2. LA OFICINA AUTOMATIZADA	134
5.2.1. Que tareas puede automatizarse	136
5.3. NUEVOS SERVICIOS Y FORMAS DE COMUNICARSE	138
5.4. MAQUINAS DE USO CORRIENTE	141
5.5. USO Y UTILIDADES DE LAS MAQUINAS ELECTRONICAS	144
5.5.1. Ventajas que ofrecen las máquinas de escribir electrónicas frente a las máquinas estándar	145
5.5.2. Qué puede hacer una máquina de escribir electrónica por una secretaria	147
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	153
BIBLIOGRAFIA	155