

Rolando Corado Gálvez

**"DIFERENCIAS QUE EXISTEN EN EL DESEMPEÑO DEL TRABAJO
DE LAS SECRETARIAS BILINGÜES EGRESADAS DE LOS
SECTORES PRIVADO Y PUBLICO"**

Asesor: Lic. M. A. Juan José Palomo



Universidad de San Carlos de Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES

Departamento de PEDAGOGIA Y CIENCIAS DE LA EDUCACION

Guatemala, marzo de 1998

**PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central**

07
T. 25
19

Este estudio fue presentado por el autor como trabajo de Tesis, requisito previo a su graduación de Licenciado en Pedagogía y Ciencias de la Educación.

INDICE

	Página
Introducción	
I. Marco Conceptual	01
1. Antecedentes del Problema	01
2. Importancia y Justificación de la Investigación	13
3. Formulación y planteamiento del problema	15
4. Alcances y Límites	18
II. Marco Teórico	19
1. La Secretaria en la Empresa	26
2. Funciones técnicas de la secretaria	30
III. Marco Metodológico	
1. Objetivo General	32
2. Objetivos Específicos	32
3. Variables	32
4. Indicadores	32
IV. Presentación y análisis de resultados	36
V. Conclusiones y recomendaciones	84
Bibliografía	87
Propuesta	88
Anexos	

INTRODUCCION

La decisión de efectuar este trabajo nació de la necesidad e importancia que tiene la educación bilingüe, en especial "El Desempeño" de las secretarias en el ejercicio de su profesión y el papel que juega dentro de la empresa en Guatemala. Esta investigación resultó ser interesante y motivadora, hasta el momento no se ha tocado este tema a nivel secretariado, especialmente el grado de preparación y desempeño de las egresadas en las empresas, tanto del sector público como del privado.

La implementación de las políticas empresariales de hoy y el futuro, requieren contar con recurso humano bien capacitado y actualizado y demanda de los centros educativos, tanto públicos como privados, que dicho recurso llene las exigencias del campo cibemético que la oficina moderna requiere.

Es necesario que los centros educativos de formación secretarial -públicos y privados- tomen con mucha seriedad el perfil de entrada al mundo del trabajo; tomando en cuenta que la secretaria es la imagen de la empresa, por ser la primera persona que se aborda al solicitar información o contacto preliminar de cualquier transacción, trámite o interrelación de la demanda y el demandante en las empresas, instituciones u organizaciones internacionales.

La capacitación hace apta a una persona para un mejor desempeño dentro del proceso productivo y desarrollo económico de un país y esta capacitación debe darse de manera permanente.

I. MARCO CONCEPTUAL

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PEDAGOGIA Y CIENCIAS DE LA EDUCACION
DESEMPEÑO EN EL TRABAJO DE LAS SECRETARIAS BILINGÜES
EGRESADAS DE LOS SECTORES PRIVADO Y PUBLICO**

I. MARCO CONCEPTUAL

1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

El periodo del triunfo de la Revolución Industrial se ubica a mediados del Siglo XVIII al Siglo XIX. En este lapso el mundo fue testigo de profundos cambios en el comercio, agricultura, industria, transporte, pero fueron más notorios en las relaciones obrero-patronales, ya que tendió a hacer cambios en el campo laboral de la mujer y la actividad doméstica se convirtió en una opción y se dio paso a las grandes oportunidades de trabajo así como mejores expectativas de empleo para las mujeres del Area Metropolitana, no así en el Area Rural.

El trabajo en la fábrica se consideró apropiado para la mujer y cuando empezó a escasear la mano de obra masculina, se descubrió que para el campo específico secretarial, el sector femenino tenía más destreza y paciencia. Se tuvo buen cuidado de no afectar la sensibilidad del hombre, por lo cual los únicos trabajos que se asignaron al "sexo débil" fueron aquellos que anteriormente no había desempeñado el "sexo fuerte". En esa época y debido al crecimiento de la mayoría de actividades, cobraron auge las oficinas en que se realizaban funciones muy rutinarias que se adaptaban a las aptitudes de la mujer en cuanto al trabajo secretarial.

El surgimiento de nuevas tecnologías ayudó a la mujer a penetrar en la oficina porque estas proporcionaban categorías enteras de trabajo que nadie, hombre o mujer, había hecho anteriormente. Las máquinas nuevas que ejercieron mayor influencia en el campo oficinista fueron el teléfono y la máquina de escribir, que prácticamente siguen siendo monopolio femenino.

La máquina de escribir fue introducida en el mercado en 1,873.¹ Fue la compañía Remington quien tuvo la idea de adiestrar a un grupo de señoritas en cómo operar esta nueva y sensacional máquina para luego dar una demostración a los empresarios. A las operadoras de estas máquinas se les denominó "Mecanógrafas". La habilidad que ellas desarrollaban en estas máquinas, causó impresión a los empresarios, despertando su interés en comprar las máquinas y contratar los servicios de las mecanógrafas. La mecanografía fue para la mujer la oportunidad soñada para abandonar el hogar.

El primer curso de mecanografía, ofrecido en una escuela de comercio en Nueva York, atrajo a más de 200 solicitantes para únicamente diez vacantes, por lo que esta materia no tardó en enseñarse, tanto en las escuelas de comercio como en las secundarias, inclusive las mismas empresas fabricantes de máquinas de escribir, para aumentar sus ventas, se dedicaron a impartir clases gratuitas.

El teléfono también abrió grandes oportunidades de trabajo a la mujer. La compañía Bell, fundada en los Estados Unidos en 1,876, se convirtió en un campo femenino. En 1,902 había 37,000 mujeres operadoras y sólo 2,500 hombres.

La taquigrafía, que alcanzó gran popularidad en el Siglo XIX, fue importante en el inicio de oportunidades de trabajo para la mujer, empleándose como un pasatiempo.² La utilización de la taquigrafía empezó tomándose conferencias para luego transferirlas y ser publicadas, después se extendió a los tribunales y periódicos y a la oficina en general.

En 1,887 se celebró en Londres el Congreso Internacional de Taquigrafía en el que se estableció esta destreza como monopolio femenino.

El esfuerzo que hizo la mujer para entrar a las oficinas no fue sencillo, aún contando con las herramientas necesarias, tuvo que luchar contra los hombres por medio de demostrar más eficiencia, dedicación, perseverancia y lealtad.

¹ Prensa Libre. Las Primeras Mecanógrafas. Sección Social. 25/4/84.

² Prensa Libre. Las Primeras Mecanógrafas. Sección Social. 25/4/84.

A. Surgimiento del Secretariado en Guatemala³

En 1,884 no existía una carrera definida en el cual se incluyeran todas las áreas que comprende el Secretariado Oficinista.

Durante el Gobierno del Licenciado Manuel Estrada Cabrera (1,898-1,920), fueron creadas varias carreras tendientes a formar personal especializado en distintas actividades profesionales a nivel medio, también se diversificaron una serie de bachilleratos y otras carreras, en las que se encuentran:

- Secretariado y Oficinista, escuelas diurnas
- Secretariado y Oficinista, escuelas nocturnas.

Pensum de Estudios⁴

Taquígrafos y Secretarios Comerciales, dos años de estudio con las siguientes materias:

- Gramática Castellana
- Inglés (Empezó a impartirse desde 1,909 en el Pensum de Estudio)
- Aritmética Comercial
- Teneduría de Libros
- Mecanografía y Correspondencia Mercantil
- Caligrafía
- Taquígrafía

El plan de estudios para la Carrera de Taquimecanógrafo y Secretariado Comercial:

³ Gráfico. Cómo nació el Campo Secretarial. Suplemento Secretaria. 25/4/85

⁴ El Guatemalteco (Diario Oficial) 25 Sep. 1,963. Pág. 1

- **Primer Curso**

- Lengua Castellana I
- Aritmética Mercantil I
- Mecanografía y Correspondencia Mercantil y Oficial I
- Taquigrafía I
- Inglés I
- Caligrafía

- **Segundo Curso**

- Lengua Castellana II
- Aritmética Mercantil II
- Mecanografía y Correspondencia Mercantil y Oficial II
- Taquigrafía II
- Inglés II
- Geografía Económica

- **Tercer Curso**

- Lengua Castellana III
- Contabilidad Mercantil
- Mecanografía, curso avanzado y nociones de Organización
- Taquigrafía, curso avanzado
- Inglés III
- Nociones de Derecho y Legislación Mercantil

En 1,963 el pensum anterior fue reformado durante el Gobierno del General Enrique Peralta Azurdía en el Decreto Ley No. 153, Artículo 19.

El plan de estudios para Secretariado Oficinista es el siguiente:

• **Cuarto Grado**

- Redacción y Correspondencia I
- Ortografía
- Taquigrafía
- Matemática Comercial
- Inglés Comercial
- Caligrafía
- Organización y Práctica de Oficina

• **Quinto Grado**

- Redacción y Correspondencia II
- Taquigrafía II
- Mecanografía II
- Práctica de Contabilidad
- Nociones de Economía Política
- Relaciones Públicas y Ética Profesional
- Archivo y Catalogación
- Práctica Supervisada.

Este nuevo pensum fue publicado en el Guatemalteco (Diario Oficial) 28 Sep. 1.963. Pág. 1. Columna Sección Educativa.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

La Enseñanza del Idioma Inglés Obligatoria

El deseo de ampliar cada vez más el horizonte de la juventud estudiosa y en vista de la importancia que asumen los idiomas vivos como vehículos de los conocimientos, especialmente para el pueblo guatemalteco, el Presidente Manuel Estrada Cabrera acordó que en las escuelas primarias fuera obligatorio el estudio práctico del Inglés: se exigiría para el grado de Ciencias y Letras y para optar al título de Maestro, que el estudiante hablara y tradujera el Inglés correctamente.

En 1,909 se adoptó el sistema práctico de enseñanza del Idioma Inglés por el Profesor John Cross. El Presidente Constitucional de la República acordó adoptar el sistema práctico de enseñanza de dicho idioma por el Profesor John Cross, el cual constaba del Texto Introductorio y del Lector Fonográfico para la práctica del idioma, de los cuales se imprimieron 5,000 ejemplares, quedándole 3,000 al Gobierno. Los alumnos de segunda enseñanza tendrían que practicar y luego pasar por un examen por el sistema adoptado.

MINISTERIO DE EDUCACION: EVALUACION HISTORICA DE LA EDUCACION SECUNDARIA EN GUATEMALA

EDITORIAL JOSE DE PINEDA IBARRA 1,971

El Idioma Inglés en Guatemala⁵

El Presidente Estrada Cabrera preparó a nuevas generaciones en lo que en si encierra el idioma de personas norteamericanas.

Fundó una academia de Lengua Inglesa para el profesorado de instrucción primaria, con lo que se pretendía que dentro de pocos años el Idioma Inglés llegaría a ser tan común como la lengua propia del país.

Dicha academia era dirigida por el Profesor John Cross, quien transmitió sus conocimientos de una manera sencilla pero lógica. Por lo tanto los resultados respondieron positivamente a los objetivos propuestos por el Presidente Estrada Cabrera, de hacer del Inglés un idioma popular entre los guatemaltecos.

Con el aprendizaje del idioma se unió la civilización inglesa y americana condensada por poetas y escritores. El Presidente Estrada Cabrera deseaba que los americanos vinieran a Guatemala y se sintieran y se desarrollaran como en su propio país.

Enseñanza del Idioma Ingles

Desde años anteriores hasta nuestros días y seguramente en el futuro siempre existirán dispositivos, factores y métodos que ayuden al maestro a enseñar correctamente el Inglés. Dichos aspectos se aplican también al estudiante; que es quien debe aprovechar esos conocimientos.

⁵ Ministerio de Educación. Evaluación Histórica de la Educación Secundaria en Guatemala. Editorial José de Pineda Ibarra 1,971.

- **Objetivos del Inglés**

- Comprensión del Inglés Oral
- Hablar Inglés
- Comprensión de lectura
- Escritura Correcta
- Traducir al Español

Los objetivos anteriormente enumerados, se generalizan en el campo de la enseñanza del Inglés. Sin embargo nuestra meta es enfocarlo hacia lo que es la carrera de Secretariado Bilingüe (Español-Inglés).

Ya se mencionó que los métodos y técnicas de enseñanza del Inglés están siendo renovados constantemente, según la mentalidad del maestro y capacidad de entendimiento del alumno.

No se descarta que se usen métodos y técnicas de enseñanza singulares, pero se da énfasis también al hecho de que el Inglés a nivel secretarial se enfoca directamente al aspecto comercial, en el cual se desenvolverá al trabajar.

No está de más decir que también se le capacita en el campo social de Inglés, puesto que la Secretaría no se relacionará exclusivamente en el ámbito comercial, ya que implica el uso de las Relaciones Públicas.

- **Cualidades del Catedrático de Inglés**

- Motivar al alumnado a dominar el idioma
- Comunicarse con él en forma natural
- Evitar críticas para dar seguridad al alumno
- Establecer comunicación maestro-alumno

- **Dispositivos para Aprender el Inglés**

La forma moderna del aprendizaje del Idioma Inglés se realiza en grupos que practiquen la conversación, bajo el asesoramiento del maestro.

Dicha práctica incluye la redacción de documentos comerciales, los que deben ser directos.

- **Métodos para la Enseñanza del Inglés**

En términos generales los métodos que se usan para enseñar el Inglés son:

- Método activo
- Método Inductivo/Deductivo
- Método Individual
- Método Espiral
- Método Recíproco
- Método Funcional y Nocional
- Método Audiolingual
- Método Comunitario

Estos están estrechamente relacionados al campo secretarial, pues cada uno de ellos se aplica o combina con la enseñanza del Inglés impartido dentro de ese campo.

- **Técnicas para la Enseñanza del Inglés**

- Técnica Interrogativa
- Técnica Laboratorio de Idiomas
- Dinámica de Grupo

Cada una de ellas se imparte en la enseñanza particular o masiva a personas

deseosas de aprender el Inglés, sin embargo enfocada al campo secretarial, se hace más intensa la información y profundización de lo que en realidad encierra el tener un vocabulario adecuado para aprender el Inglés.

- **Material Didáctico**

Muy conocido es que el material didáctico más utilizado para la enseñanza del Inglés para Secretariado Bilingüe.

- Películas
- Videos
- Proyectores
- Tiras Fílmicas
- Canciones
- Carteles
- Grabaciones (discos y cassettes) etc.

Sin embargo, de acuerdo a entrevistas realizadas se ha llegado a la conclusión de que el material de enseñanza del Idioma Inglés en Guatemala, a nivel popular, es muy pobre pero a nivel secretarial se trata de llenar de conocimientos modernos al alumnado, por medio de material actualizado.

No se niega que dichos materiales no ayuden a las futuras secretarías, pero por ejemplo en la práctica de Shorthand, Reading, Typing se usan métodos, técnicas y materiales de enseñanzas que permiten al alumnado de esas áreas a entender eficazmente el Inglés.

1. LA SECRETARIA DE AYER Y DE HOY

- **La Secretaria**

El verdadero significado de SECRETARIA, se ha venido cambiando a través de los años, por problemas que han surgido y por los cambios que ha sufrido.

Se dice que la secretaria es la persona encargada de escribir la correspondencia, dar fe a los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina, constituyéndose así en un elemento muy importante dentro de la empresa, el brazo derecho del jefe.

No se sabe la fecha exacta cuando se originaron los secretarios, surgieron como una consecuencia natural de la necesidad que tenía una persona importante, alguien en quien pudiera depositar asuntos confidenciales. La autoridad de la secretaria es de representación, no siempre puede dar órdenes a los demás, solamente en representación del jefe.

Ahora a diferencia de años pasados, la secretaria ocupa un cargo importante y esencial en una compañía, ya no se piensa que la secretaria es sólo una persona que sabe escribir taquigrafía y mecanografía a perfección.

La secretaria de hoy lucha por superarse, no sólo por medio de los estudios universitarios, sino también adquiriendo mayor experiencia en las materias relacionadas con su carrera.

La secretaria de hoy está al día en todo y por lo tanto no se conforma con ser una Secretaria Bilingüe, ella trata de seguir adelante. Para esta superación se puede tomar en cuenta la computación o algún curso de otro idioma o quizá otro curso de Inglés para el perfeccionamiento del idioma. La computación ha venido a agilizar trabajos de oficina.

La secretaria moderna es muy útil, pues antes no se tenía la misma preparación para una Secretaria Bilingüe como la que se imparte ahora, el aprendizaje de otro idioma forma otro capítulo del conocimiento. Ahora hay infinidad de métodos sencillos para adquirir los conocimientos de otra lengua en institutos o academias.

Como podemos darnos cuenta la secretaria actual tiene casi las mismas funciones que los antiguos secretarios pero han habido algunas que han sido mejoradas debido a la evolución de las técnicas académicas, a la invención de equipos que facilitan la labor en la oficina.



2. Importancia de la Investigación

La capacitación de las Secretarías Bilingües en el campo empresarial es indispensable, tomando en cuenta el desarrollo que esta disciplina ha tenido en los últimos años, donde el desempeño debe estar ligada a una buena preparación en la cual juegan un papel importante todas aquellas instituciones públicas y privadas que se dedican a la labor educativa.

El crecimiento poblacional, en especial del sexo femenino, hace necesaria la creación de nuevos centros de capacitación con libre acceso sea éste económico, social o religioso, para poder llenar la demanda que cada día la empresa privada y pública requiera en este rubro.

Muy importante también es adecuar todos los contenidos pedagógicos y técnicos para complementar esta necesidad que ayudará de alguna manera al desarrollo integral de la familia guatemalteca.

Los resultados obtenidos de esta investigación podrán servir de base para recomendar cambios que permitan a las distintas instituciones educativas que estén involucradas en el proceso enseñanza de formación de Secretarías Bilingües, orientarse respecto de la carrera, mejorar su preparación y comparar hasta dónde nuestro pensum está siendo funcional en cuanto a las señoritas que aún se encuentran formando en instituciones públicas y privadas.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

3. Justificación

El presente trabajo de investigación se basa en aspectos que, por razones de Infraestructura Administrativa y Pedagógica en nuestros centros de estudios, sean estos privados o públicos, afectan de cualquier manera seguir con una etapa de continuidad o seguimiento a nuestras futuras Secretarias Bilingües y sólo hacemos una evaluación Sistemática Pedagógica dentro del establecimiento, evaluando su parte teórica y no así su "Desempeño", que debe preocuparnos. Por esa razón, este estudio da a conocer a nuestras graduandas/graduadas y secretarias en el ejercicio de su profesión, una serie de lineamientos a nivel empresarial para ayudar a su desenvolvimiento en el proceso administrativo, nacional e internacional.

Siendo Guatemala una sociedad que cada día se está convirtiendo en una odisea el obtener un empleo, ya que las exigencias de calidad van por encima del salario y no digamos la competitividad en el campo bilingüe y las constantes relaciones comerciales con los países del área y países anglosajones de habla Inglés, hace cada día más exigente a nosotros los educadores preparar mejor a nuestras secretarias, especialmente a nuestras educandas del Sector Público.

4. Formulación del Problema de Investigación

La falta de profesionales bilingües capaces de poder cubrir las exigencias que requieren las empresas que cada día abren nuevos mecanismos con países de habla anglosajona y que además cuentan con comparaciones fonéticas. Por otra parte la abundancia de maestros (extranjeros y nacionales nativos en ambas lenguas) gramatólogos, repetitivos y esclavos de textos biculturales de nuestras futuras profesionales que las hacen menos competitivas en esta era del Comercio Internacional que cada día nos excluye del campo económico e idiomático. Un gran pedagogo e historiador dijo un día "El problema de Belice y Guatemala no fue bélico, fue idiomático" y la nueva conquista anglosajona tecnológica ha sido bilingüística, pero de una vía porque los parlantes Hispánicos somos de una transculturización receptora sin dar aportaciones, crear una buena comunicación de doble vía sentada en las bases culturales de cada nación e idioma.

Otro aspecto que está haciendo mucho daño a nuestras Secretarías Bilingües es la poca preparación de maestros que en la actualidad están siendo capacitados en "un lapso de 30 días", mientras lo poco que está saliendo de las universidades privadas y nacionales se forma en un proceso a largo plazo de "tres a cuatro años", cuando estos se gradúan se dan cuenta que aquellos que fueron formados en un mes han estado preparando de manera supersónica sin tener la seguridad que su producto de egreso cuenta con la suficiente fluidez en Español/Inglés.

5. Planteamiento del Problema

Hasta este momento no existe ninguna investigación que hable sobre diferencias en el desempeño de las Secretarías Bilingües en Guatemala, ni mucho menos una evaluación de perfiles entrada/salida de todos los centros educativos que sean afines a las demandas de las empresas del sector privado y público.

La urgencia de contar con Secretarías Bilingües calificadas en el campo empresarial, ayuda al desarrollo económico de nuestro país. Así mismo dará las herramientas del futuro en este campo.

La presente investigación se basa en hacer conciencia que sin una buena formación no podrán nuestras futuras secretarías entrar al mundo competitivo que cada día demanda desempeño cualitativo y cuantitativo.

Así mismo se está presentando un estudio de empresas privadas y públicas para detectar si las secretarías egresadas están llenando las expectativas ya en desarrollo de su profesión y determinar todas aquellas que no hayan llenado para poder incrementar más esquemas pedagógicos que permitan alcanzar una preparación óptima y de esa forma que la educación tanto pública como privada cumplan y estén al día en cuanto a la preparación de las futuras egresadas.

¿QUE DIFERENCIAS EXISTEN ENTRE EL DESEMPEÑO DEL TRABAJO DE LAS SECRETARIAS BILINGUES EGRESADAS DE ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS Y PRIVADOS?

6. Formulación del Problema

Por estas razones se ha creído oportuno investigar de qué manera la educación sistemática específicamente orientada a la formación de Secretarías Bilingües está llenando con las necesidades y el logro de objetivos establecidos.

La enseñanza del idioma Inglés se basa en "cuatro aspectos elementales" que llevan una secuencia de acuerdo con la edad o nivel del estudiante. Es importante hacer énfasis para los principiantes intermedios y avanzados en los siguientes aspectos.

- Nivel Principiante: Deben enfatizarse el aspecto hablar, escuchar.
- Intermedio: Hablar, escuchar, leer, escribir.
- Avanzado: hablar, escuchar, leer, escribir.

La secuencia que se le da a estos aspectos ordenadamente asegurarán un aprendizaje más didáctico y efectivo tomando en cuenta que el estudiante va desarrollándose gradualmente.

7. Alcances y límites de la investigación

Los resultados de este trabajo pueden generalizarse a las Secretarías Bilingües graduadas que actualmente trabajan en las distintas empresas del área metropolitana de Guatemala, tanto del sector público como privado.

8. Limitaciones de la Investigación

No se toman en cuenta las secretarías graduadas que actualmente están trabajando, que trabajan fuera del área metropolitana o que están desempeñando puestos ajenos a su especialidad.

II. MARCO TEORICO

MARCO TEORICO

Existen trabajos de cruces entre lenguas afines extractadas de fotocopias en la lengua nativa y traducciones fieles que pueden ser resúmenes y ensayos analíticos que pueden alimentar esta investigación dirigida al aprendizaje del idioma Inglés/Español.

A. Aptitudes Secretariales

En las secretarías existen más o menos 900 responsabilidades diferentes que son llevadas por ellas:

Básicamente son

- Redacción: es una de las primeras habilidades en la secretaria, pues lo que más realiza una secretaria en la empresa es redactar los documentos que le señalan para ser enviados y esto no sólo es en Inglés sino también en español.
- Tomar dictado y transcribirlo: Estas son dos habilidades, que son el centro de las responsabilidades de la secretaria.

Algunos empresarios toman como habilidad a los mensajes tomados rápida y exactamente, así como preparar los papeles que necesitan con rapidez.

- La mecanografía: Es importante pues la secretaria tiene siempre que hacer cartas o escritos importantes en la compañía y estos tienen que estar nitidos.

La oficina es el centro de comunicaciones de la empresa y la secretaria debe ser eficiente para que la comunicación sea tanto de clientes a secretaria como de secretaria a jefes.

Contestan el teléfono, hablan con los clientes, escriben memos y cartas por su cuenta. Estas habilidades se usan tanto escrito, como oral en ambos idiomas.

Otras habilidades:

- Revisar el deletreo de las palabras cuando hay duda
- Hablar amablemente usando buen lenguaje
- Hablar concisamente
- Entender rápidamente el significado de los mensajes
- Uso de las computadoras
- Uso de Internet
- Uso de las fotocopadoras
- Uso de fax
- Uso de telex
- Uso de archivo
- Uso del procesador de palabras

También tiene que dominar perfectamente el Inglés para realizar traducciones libres al español y en algunas ocasiones traducción de libros pertinentes a la compañía literalmente.

Archivar papeles en cualquier sistema, es muy importante para adaptarse a cualquier compañía pues la empresa básicamente depende de los comprobantes y ventas realizadas.

Para tener buenas aptitudes técnicas, a la vez debe tener valores morales. Debe saber desarrollar sus propios trabajos aplicándole sus ideas.

El convertirse en una buena secretaria, el tener buenas aptitudes dependerá de la buena parte de esfuerzo que uno pone por sí mismo. El cumplimiento de las metas fijadas dependerá de nuestro valor y del éxito que deseamos tener.

B. Importancia de las Secretarias en la Empresa

La mujer en la actualidad ha estado siendo considerada como uno de los factores en el desarrollo del mundo de los negocios. En el año de 1970, la mitad de las mujeres en edad de trabajar, estadísticamente, fueron tomadas en cuenta como fuerzas laborales. Juntas, todas las mujeres que producen sobre el 30% de los ingresos familiares, claro está que al referirnos a esta estadística hablamos en su mayoría de la producción secretarial.

Los empleos para secretarias aumentan la gama de talentos que enriquecen los negocios. Las compañías que pueden enfrentarse a estos rápidamente, son aquellas que saben cómo usar los nuevos talentos y las ideas nuevas.

Debe reconocerse el hecho de que las secretarias desempeñan un papel activo en el desarrollo orientado hacia objetivos inmediatos y personales sin interferencias directas o esfuerzos ajenos para cambiar y hacer progresar su empresa.

La posición secretarial está siempre en primera línea ya que se trata de los más altos niveles de la dirección y la administración de los niveles intermedios o inferiores.

Desde la más simple asociación de personas, sindicatos y comités hasta la más grande organización requiere de una persona que asegure el eficaz funcionamiento de una oficina mediante su trabajo discreto ordenado y metódico. La secretaria no es, por lo tanto, un miembro más de un equipo de trabajo, sino una persona de relevante importancia en cualquier empresa pues de otra forma el trabajo sería acumulado y jamás se podría encontrar fácilmente un documento que en determinado momento pudiese ser requerido, además la secretaria será la primera impresión que cualquier persona reciba de una empresa, pues será ella quien atenderá las inquietudes del público dirigiéndole y orientándole al respecto del funcionamiento de su compañía, será también la primera en iniciar las relaciones con otras empresas al responder correctamente y cortesmente al teléfono, así como al realizar la primera compra.

La secretaria es necesaria no solamente por sus conocimientos técnicos sino por su condición de mujer es decir sus atributos.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN L.
Biblioteca Ce

Ampliando lo anterior podemos afirmar que la secretaria se hace necesaria en una empresa por su discreción, que es la primera y esencial característica de una secretaria, gracias a ella la empresa podrá saber que cuenta con personal confiable que afianza su permanencia en el empleo y el progreso de la organización. La secretaria es también leal lo cual equivale a obrar, vivir y sentirse dentro de un marco de valores.

Entrando al campo técnico, la secretaria es, en ocasiones, menospreciada, pero no es hasta que se estudia a profundidad su requerimiento en la empresa que se aprecian todos sus esfuerzos y conocimientos, la secretaria es así, la persona que velará por la correcta pulcritud ortográfica de todo tipo de correspondencia de la empresa, será quien archive específica y exactamente la documentación simplificando así, grandemente las tareas diarias de la oficina.

La secretaria bilingüe es doblemente necesaria en una empresa, pues no solamente será capaz de realizar todas estas labores en su idioma natal, sino estará capacitada para mantener comunicación con empresas extranjeras de habla inglesa, engrandeciendo así las relaciones comerciales de la institución para la cual labora.

Sin embargo la secretaria tiene un atributo más importante el cual pasa inadvertido aún para los ojos de aquellos que requieren de sus servicios diariamente: La retención memotécnica. Este método Psicológico facilita y da mayor amplitud a la memoria en la tarea de recordar. Intensifica la retención por concentración y selección del concepto o idea central y a modo de resorte evoca el recuerdo del trabajo y de su contenido.

Es por esta razón que la secretaria ha logrado llegar al punto de realizar tan rápidamente una transcripción y es por ello que se dan pocas las circunstancias en las que se ve obligada a buscar en un archivo determinado documento por no recordarlo.

C. Logros en el Campo Secretarial

El campo secretarial ha enfrentado una serie de problemas para su evolución entre las que se encuentra una mejor remuneración y la libertad de progreso, a pesar de ello la secretaria ha logrado la valorización de sus éxitos mediante su lucha

constante por sobresalir en la empresa y dejar de ser el papel mecánico que en años anteriores desempeñaba adentrándose al mundo de los negocios para convertirse así en el brazo derecho de su jefe por medio de sus conocimientos, su iniciativa y su constante deseo de superación.

La labor de la secretaria es cada vez más amplia y su colaboración se hace imprescindible en el campo empresarial ya que la profunda evolución que ha logrado, proyecta sus funciones hacia una mayor extensión. Actualmente la secretaria puede alcanzar puestos más importantes dentro de la empresa, ya que ha logrado actualizar sus métodos de trabajo.

Los logros que más destacan en el campo secretarial son los siguientes:

1. La secretaria actualmente toma parte en la programación de proyectos para la empresa y los jefes le dan un lugar muy importante en su trabajo debidamente ya que saben que su labor es indispensable para la empresa.
2. La secretaria ha podido desempeñar puestos más importantes debido a la actualización de métodos de trabajo, lo cual ha logrado por medio de la gran cantidad de libros y revistas que permiten a la secretaria estar actualizadas en su medio. Las oportunidades de estudio con las que cuenta le permiten tanto mejorar sus tareas, como alcanzar puestos de mayor responsabilidad.
3. Otro de los logros que ha permitido a la secretaria la superación ha sido la introducción de aparatos modernos en la empresa lo cual incrementa el desarrollo y nitidez de sus tareas profesionales.
4. Actualmente muchas empresas se preocupan por el nivel de capacitación de la secretaria, brindándole oportunidad de especializarse en su campo. Además las universidades le permiten acceso a cualquier facultad ya que esto contribuye enormemente a la superación de su campo.

111

5. El salario de la secretaria ha mejorado notablemente debido a la importancia y necesidad del trabajo que ella desempeña en la empresa.
6. Uno de los logros más importantes obtenidos en el campo secretarial a través de su evolución ha sido la libertad de exteriorizar sus capacidades psíquicas e intelectuales lo que es importante para mejorar el desempeño de sus funciones.

Es de esta manera como la secretaria ha llegado a formar parte activa dentro de la empresa, colocándose en un lugar con grandes oportunidades de trabajo y de superación profesional y cultural.

¿Cómo aumentar los logros de la secretaria actual y obtener puestos ejecutivos?

El principal objetivo de una secretaria es lograr el progreso de su compañía por lo que efectúa todo su trabajo con eficacia y seguridad. Pero no sólo eso es necesario para el desarrollo de la misma; ella considera que todos y principalmente la secretaria debe poseer un vasto conocimiento de los asuntos comerciales de la empresa. Ella considera que una secretaria eficiente y sus perspectivas de desarrollo podría llegar a ocupar un puesto importante en la gerencia.

Algunos conocimientos que le han permitido a muchas secretarias con deseo de superación culminar su meta, son los siguientes:

1. Posee un amplio concepto de su compañía.
2. Conoce lo que la empresa representa, la misión principal de la misma, sus labores, sus problemas y necesidades.
3. Enfoca las oportunidades adicionales de mejorar o reforzar ciertas estrategias o metas.
4. Posee la habilidad para distinguir los puestos que ofrece el futuro y para equilibrar las prioridades.

5. Conoce el significado del sentido de urgencia y del momento oportuno para la percepción de las posibilidades, como también la evaluación de las alternativas y limitaciones.
6. Posee disposición y capacidad para enfrentarse a hechos específicos dentro del medio ambiente de compañía o industria existente.
7. Posee ambiciones personales para así poder contribuir al futuro crecimiento y bienestar de la compañía.
8. Sabe tomar decisiones.
9. Comparte la autoridad.
10. Conoce acerca de la filosofía gerencial
11. Conoce la manera de operar de los demás ejecutivos para funcionar de una forma relativa que beneficie a la empresa.
12. Conoce los principios en los que se basa la administración de la compañía.

LA FUNCION SECRETARIAL

Lo primero que debe conocer la secretaria en el desempeño de sus funciones son los por menores de la oficina o empresa.

El eje de la oficina es el gerente o director, quien como autoridad máxima representa la empresa, en la oficina es donde se dispone la ejecución de las operaciones y obra en nombre de la empresa de acuerdo de las facultades que les confieren los estatutos o reglamentos y de conformidad con los acuerdos del consejo directivo o el de administración.

La labor de una Secretaria Bilingüe, tiene que ser más amplia cada día, variada y delicada, su colaboración como profesional bilingüe es imprescindible en todo lo referente a sus funciones.

2.1 La Secretaria en la Empresa

1. La labor de una secretaria en la empresa tiene que ser más amplia cada día, variada y delicada su colaboración es imprescindible en todo lo referente a su trabajo nunca debe serle indiferente.
Su preparación profesional, debe ser de alta calidad, para brindar al gerente una información rápida y exacta en ambos idiomas, en sus cuatro aspectos de la comunicación bilingüe: hablar, escuchar, leer y escribir.
2. Formación Empresarial de la Secretaria
Las secretarias se forman a través de las experiencias diarias, del contacto con su jefe y el ambiente bilingüe inglés/español que se desenvuelve, la base de su formación profesional constituido por el carácter, inteligencia y educación si la realiza con prontitud y solidez progresiva, tendrá como resultado una mejor eficiencia en su trabajo.
3. Identificación con el Cargo que Desempeña
La secretaria como colaboradora de una empresa directriz debe vivir y actuar perfectamente en el puesto que ocupa y más aún con sus jefes.
4. Limitaciones Humanas
La secretaria concebida como ser humano que es, tendrá posiblemente sus limitaciones, pero puede llegar a superarlas, así mismo sus defectos que debe procurar que estos se manifiesten lo menos posible en su vida profesional ya que considerando lo importante que es para la empresa su desempeño de forma eficaz, experiencia y esmero, ya que de ella depende la buena imagen de la empresa, la confianza que inspire una secretaria bilingüe depende de la seguridad con que se desempeñe, la prudencia y celo con que actúe debe advertir que es depositaria de la confianza de quien lleva en sus hombros la responsabilidad.

5. El Saber Ser Secretaria y el Poder Realizar el Trabajo

Es importante su preparación porque encierra una delicada combinación Bilingüe Inglés/Español, su estado físico y mental, conocimiento y experiencia. Para que una Secretaria Bilingüe eficiente y colaboradora de una empresa pueda convencerse sobre la realidad de su desempeño debe saber explicar detalladamente sus actividades y el funcionamiento de sus departamentos, y estar consciente que al graduarse posee la teoría pero le hace falta la práctica.

6. Relaciones Humanas

Es una organización de trabajo en sus aspectos humanos, es decir, se buscan soluciones a los conflictos mediante la observación y experimentación de hechos que suceden.

Se llevan a cabo tanto entre empleados de empresas pequeñas como grandes industrias: son básicas o indispensables en toda organización porque nos ayuda.

7. Relaciones Humanas en la Vida del Hogar

Es lógico que las relaciones humanas tienen un conocimiento en el hogar, hay que eliminar los prejuicios y las tendencias que se desarrollan en la sociedad como un elemento de dominio sobre las personas.

8. Relaciones Humanas para en el Trabajo

Se manifiesta tanto en pequeñas y grandes empresas son básicas importantes e indispensables en toda organización, porque nos ayuda a obtener los siguientes resultados:

- Satisfacción en el trabajo
- Estímulo económico
- Beneficio social

9. Relaciones Humanas en la Secretaria

La secretaria es la mejor representación de una empresa, coopera entre los empleados e influye en cuanto a la cantidad de clientes en la firma.

La forma en que se traten los visitantes puede terminar el hecho que este espere pacientemente, regrese otro día, o se vaya para no regresar.

La Secretaria Bilingüe encuentra que los minutos más importantes durante el día son aquellos en que requieren entre una buena y agradable comunicación Bilingüe Inglés/Español, con todas aquellas empresas que se tiene comercio internacional y donde las transacciones se ejecutan en Inglés, para ello debe contar con las siguientes características:

- Arte de conversación en los negocios en ambos idiomas Inglés/Español
- Que demuestre deseo de colaboración en ambos idiomas
- Que se ponga en el lugar de la otra persona
- Que evite discusiones y contradicciones
- Dar confianza y un carácter confidencial a las personas.

10. Relaciones Humanas con el Jefe

Deben ser de forma armoniosa y a la vez de amplia confianza, ambos deben compartir los buenos y malos momentos, pero con una actitud respetuosa.

11. Sentido de Autoridad

La relación jefe-secretaria es frágil basada en un equilibrio de fuerzas tiene que establecerse que las dos partes se comporten como personas adultas, pero la mayor responsabilidad recae en el jefe porque es el superior.

12. Relaciones Públicas

Han sido creadas por las fuerzas que aumentaron el ritmo del mundo, lanzando a personas a grupos diversos en donde todos buscan distintos objetivos, pero tienen que trabajar juntos para progresar y obtener ventajas comunes.

Dentro de estos grupos se han destacado y seguirán destacando las Secretarias

Bilingües como fuerza vital en el campo internacional factor importante de cambio social en los cuatro puntos cardinales de cualquier continente, donde el Inglés es considerado un Idioma Universal de intercambio cultural, social empresarial, tecnológico e industrial.

Según Raymond W., Millers⁶, lo tecnológico es un cuidadoso estudio de las causas y resultados de la conducta humana en el orden comercial, la relación pública es el arte aplicado para promover y conservar las productivas relaciones entre la empresa y el público consumidor.

La Secretaria Bilingüe debe conocer mejor a los demás para formarse una idea más completa de que en realidad quiere o espera de ella.

13. Actuación de la Secretaria

Aquí se puede adaptar el siguiente adagio "hace más una gota de miel que un barril de hiel", ajustado a la forma de desenvolverse la secretaria, referente a las relaciones con quienes debe tratar y que se pueden formar un criterio por las apariencias sinceras, cordiales y comprensivas, las visitas anunciadas, esperadas e inesperadas la secretaria debe investigar el nombre del visitante referencia de la compañía que pertenece y objeto de su visita.

14. Actitud de una Secretaria Bilingüe Profesional

El equilibrio personal es indispensable en toda persona, para mantenerse en condiciones favorables y obtener resultados satisfactorios. Es necesario permanecer en una constante actualización y proceder con acierto, dinamismo y decisión para acondicionarse al trabajo a realizar. Ante este fenómeno muy significativo se hace necesario hacer una investigación muy seria si contamos con profesionales capaces que conozcan a conciencia ambos idiomas, que son necesarios en el aprendizaje en cualquier lengua y que puedan desempeñarse en cualquier empresa sea esta nacional, privada o internacional.

⁶ Business Interprise Magazine 1,992. Chicago, Illinois.

Otros Aspectos Importantes en el Campo Formativo Secretarial

En la actualidad existen instituciones educativas que cuentan con personal extranjero que domina el idioma Inglés y son contratados sin contar con grados académicos que son necesarios en la enseñanza, olvidándose que estamos en una formación bilingüe lingüística cultural e histórica y lo que es peor que estamos dentro de una educación sistemática y no informal.

El resultado de esta investigación puede dar las bases para elaboración de diseñar nuevos programas encaminados a lograr que las Secretarías Bilingües egresadas tanto del sector público como del privado, tengan la formación que necesitan para un ejercicio profesional, eficiente en el mercado de trabajo.

2.2 FUNCIONES TECNICAS DE LA SECRETARIA

Se refiere a las actividades que la secretaria realiza dentro de la empresa. Como por ejemplo:

1. Realiza tareas de rutina
2. Recibir la correspondencia Inglés/Español
3. Distribuir la correspondencia Inglés/Español
4. Contestar la correspondencia Inglés/Español
5. Preparar paquetes para el correo y marbetes
6. Limpiar y dar mantenimiento a la máquina de escribir
7. Mecnografiar cartas, memorandos y agendas en ambos idiomas
8. Mecnografiar formularios comerciales nacionales e internacionales
9. Mecnografiar cartas con tablas Inglés/Español
10. Mecnografiar borradores y manuscritos en ambos idiomas
11. Mecnografiar informes estadísticos Inglés/Español
12. Mecnografiar documentos legales Inglés/Español
13. Enviar telegramas y cablegramas en ambos idiomas
14. Preparar sobres para la correspondencia Inglés/Español

15. Tomará dictado en Inglés/Español
16. Transcribir material didáctico en Inglés/Español
17. Operar máquinas duplicadores y fotocopadoras
18. Operar la máquina porteadora de cheques
19. Archivar la correspondencia
20. Llevar control del material que se presta
21. Organizar un sistema de archivo
22. Procesar cheques
23. Verificar la reconciliación bancaria nacional e internacional
24. Preparar nóminas para pagar con cheques
25. Manejar fondos de caja menor
26. Atender a los visitantes
27. Manejar comunicaciones telefónicas Inglés/Español
28. Organizar conferencias y/o reuniones Inglés/Español
29. Organizar conferencias y/o reuniones Inglés/Español
30. Preparar itinerarios de viajes

Las tareas enumeradas anteriormente comprenden el dominio de los niveles cognoscitivos, afectivo y psicomotor. El dominio cognoscitivo se refiere mayormente a la adquisición de conocimientos y concepto; el afectivo da énfasis al desarrollo de actitudes o destrezas que envuelven movimientos musculares.

Psicomotor envuelve su destreza, rapidez, etc.

III. MARCO METODOLOGICO

3.1 Objetivo General

Determinar el desempeño en el trabajo de las Secretarías Bilingües egresadas de los sectores públicos y privados.

3.2 Objetivos Específicos

- a. Determinar el desempeño de las Secretarías egresadas del sector público
- b. Determinar el desempeño de las Secretarías egresadas del sector privado
- c. Comparar el desempeño que existe entre los dos grupos
- d. Establecer si existen diferencias significativas entre los dos grupos

3.3 Variables

- Dependiente:

Desempeño de las Secretarías en las Empresas

3.4 Indicadores

Definición Teórica:

Para la finalidad de este trabajo se entiende que "Establecimiento" es aquella institución que propicia formación y entrega Título a Secretarías Bilingües.

Definición Operacional:

Para poder clasificar los individuos se propone estudiar la población de acuerdo a esta variable en dos categorías:

- a. Establecimiento Público: Educación educativa estatal
- b. Establecimiento Privado: Educación educativa no estatal
- c. Desempeño: lo que el empleado requiere de las Secretarías Bilingües con cierta calidad que vayan enfocadas en la eficiencia y eficacia en el desenvolvimiento de la empresa.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

Definición operacional de la variable

Por tratarse de una variable compleja, necesita de una serie de indicadores para poder tipificar su estructura y el comportamiento de la población investigada con relación a cada una de ellas. A continuación, se presenta un cuadro conteniendo tales indicadores, así como sus categorías y sus correspondientes unidades de medición.

INDICADORES	CATEGORIAS	UNIDADES DE MEDICION
DOMINIO DE LOS IDIOMAS	HABLA ESCRIBE	EXCELENTE BUENO REGULAR
HABILIDADES EN LOS IDIOMAS INGLÉS - ESPAÑOL	ENTIENDE LEE	EXCELENTE BUENO REGULAR
MANEJO DEL EQUIPO EN LA OFICINA	SHORTHAND = TAQUIGRAFIA SPELLING = ORTOGRAFIA COMPOSITION = REDACCION TYPING = MECANOGRAFIA	EXCELENTE BUENO REGULAR
DESEMPEÑO EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES EN LA EMPRESA	FAX COMPUTADORA INTERNET TELEFONO	EXCELENTE BUENO REGULAR
ACTITUDES DENTRO DE LA EMPRESA	RAPIDEZ LIMPIEZA PUNTUALIDAD TOMA DE DECISIONES RESPONSABILIDAD ARREGLO PERSONAL RELACION HUMANA ETICA PROFESIONAL CONFIDENTE	EXCELENTE BUENO REGULAR
	¿DA BUENA IMAGEN? ¿EXISTE RELACION ENTRE EL SER Y EL HACER? ¿MANEJA DOCUMENTOS CONFIDENCIALES CON SERIEDAD? ¿EXISTE BUENA RELACION CON SU JEFE? ¿EXISTE BUENA RELACION CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?	EXCELENTE BUENO REGULAR

INDICADORES	CATEGORIAS	UNIDADES DE MEDICION
SU PREPARACION ACADEMICA	¿ES SU SECRETARIA EGRESADA DEL SECTOR PUBLICO? ¿ES SU SECRETARIA EGRESADA DEL SECTOR PRIVADO?	SI NO OTRO
	EN SU OPINION ¿CÓMO OBSERVA LA PREPARACION ACADEMICA DEL SECTOR PUBLICO? EN SU OPINION ¿CÓMO OBSERVA LA PREPARACION ACADEMICA DEL SECTOR PRIVADO?	EXCELENTE BUENO REGULAR
	¿A USTED LE ES INDIFFERENTE QUE SU EGRESO SEA DEL SECTOR PUBLICO O PRIVADO? ¿CREE USTED QUE EL PRESENTE ESTUDIO DE INVESTIGACION AYUDE A PREPARAR MEJOR A LAS FUTURAS SECRETARIAS?	SI NO OTRO

Recopilación de datos

1. **Universo:** todas aquellas Secretarías Bilingües egresadas del sector público y privado que laboran en el mercado productivo.
2. **Patronos o empleadores:** todas aquellas personas que requieren el servicio de las Secretarías Bilingües.

Muestra.

La muestra fue tomada con base en Empresas Públicas y privadas del área metropolitana que emplean a las Secretarías Bilingües. Cada empresa es una unidad de investigación, cada secretaria y su patrono son las unidades de observación, cada secretaria y su patrono son las unidades de observación.

Como se trata de una investigación explorativa se tomará una muestra de empresas hasta completar 150 secretarías y 150 patronos que sirvan como fuente de información.

Instrumentos.

Con base en la definición operacional de la variable, se preparó un instrumento para la recopilación de los datos, organizando un plan piloto con 15 empresarios y jefes administrativos del sector público y privado, cuyos resultados permitieron hacer las correcciones necesarias y diseñar el instrumento definitivo, que se presenta en el anexo.

IV. PRESENTACION Y ANALISIS
DE
RESULTADOS

Esta encuesta tuvo como objetivo general medir el desempeño y la calidad académica de las Secretarías Bilingües que actualmente trabajan en el sector público y privado. Así mismo conocer su egreso o lugar donde se graduó, si fue centro educativo estatal o privado. Por último, se midió la preparación académica que poseen las jóvenes graduadas.

Los datos se presentan en un análisis general, utilizando los porcentajes y, en una segunda parte, se trata de una presentación gráfica de cada uno de los resultados, utilizando los distintos datos de la tabla que se incluye en anexos.

Debido a la similitud de condiciones que presentan tanto públicos como privados, se presenta un análisis global que permitirá determinar los niveles de eficiencia de los distintos aspectos que conforman las actividades de una Secretaria Bilingüe, para poder señalar por qué avanzan con déficit respecto de lo que requieren.

- 1) Secretarías egresadas de establecimientos públicos y privados, por tipo de empresa en que trabajan.

Establecimiento Educativo de egreso	Empresa en que trabaja	
	Pública	Privada
Público	21	31
Privado	52	25
No establecido	27	44
Total	100	100

Más de la mitad de las secretarías empleadas por instituciones del sector público, el 52 %, han egresado de establecimientos privados, mientras que el 31 % egresadas de establecimientos públicos tienen contratos con empresas del sector privado. Existe otro grupo de secretarías, en un número considerable, que no se pudo establecer su origen de egreso y este fue de 44 %.

- 2) Preparación académica de la Secretaria, según establecimiento de egreso y empresa en que trabaja.

Establecimiento Educativo de Egreso y opinión	Tipo de Empresa en que trabaja
Públicos	Pública
Excelente	59
Bueno	41
Privados	Privada
Excelente	52
Bueno	46

El 59 % de instituciones del sector público calificó de excelentes a las secretarías egresadas del sector público, en su preparación académica y el 41 % lo calificó como Bueno. A diferencia de los empresarios del sector privado que opinaron que el 52 % de excelencia de sus secretarías egresadas venían de centros educativos privados, mientras que un 46 % lo consideraba de buena calidad.

3) ¿A usted le es indiferente su egreso sea éste del sector público o privado?

Respuesta	Tipo de Empresa en que trabaja	
	Pública	Privada
Si	90	79
No	10	21

El 90% del sector público respondió que le es indiferente si la secretaria es egresada del sector público o privado. A diferencia del sector privado que respondió en un 79 % que le era indiferente. No obstante un 21 % opinó lo contrario.

4) Aporte de la investigación a la preparación de mejores secretarías bilingües.

Respuesta	Tipo de Empresa en que trabaja	
	Pública	Privada
Si	96	89
No	4	11

El 96 % de los empresarios del sector público respondió que el presente estudio sí contribuye a preparar mejor a las futuras secretarías. A diferencia del sector privado que el 89 % respondió que sí contribuye a un 11 % del sector privado contestó negativamente.

5) Dominio del idioma inglés.

Respuesta	Tipo de Empresa en que trabaja	
	Pública	Privada
Excelente	13	41
Bueno	45	32
Regular	42	27

El cuadro 5 muestra que las secretarías del sector privado poseen mayor dominio del idioma inglés que las contratadas por el sector público, en opinión del 73 % de empresarios.

6) Dominio del idioma español.

Respuesta	Tipo de Empresa en que trabaja	
	Pública	Privada
Excelente	71	58
Bueno	29	30
Regular	0	12

En cambio, en el cuadro 6, el dominio del idioma español se comporta de manera distinta, puesto que el sector público calificó mejor a sus secretarías que el privado (71% y 58%, respectivamente), como se puede comprobar.

7) Habilidades en el idioma Ingles

Respuesta	Tipo de Empresa en que trabaja	
	Pública	Privada
Excelente	16	39
Bueno	33	42
Regular	51	19

8) Habilidades en el idioma español.

Respuesta	Tipo de Empresa en Que trabaja	
	Pública	Privada
Excelente	42	52
Bueno	50	35
Regular	8	12

Los cuadros 7 y 8 se refieren a las habilidades mostradas por las secretarias en ambos idiomas. Respecto de las habilidades en el idioma inglés el 81% del sector privado encuestado informó que las secretarias tenían un nivel excelente o bueno, contra el 49 % del sector público en la misma área. Las habilidades en idioma español fueron evaluadas de la misma forma por ambos sectores con una ligera superioridad por parte del sector público.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

9) Manejo de Equipo

Respuesta	Tipo de Empresa en que trabaja	
	Pública	Privada
Excelente	39	62
Bueno	37	27
Regular	24	12

El 89 % de los empresarios del sector privado opinan que las secretarías bilingües a su cargo, poseen mayor dominio en el manejo de equipo de oficina, a diferencia de un 76 % del sector público.

10) Desempeño de funciones en cuanto a responsabilidades.

Respuesta	Tipo de Empresa en que trabaja	
	Pública	Privada
Excelente	71	70
Bueno	21	12
Regular	8	18

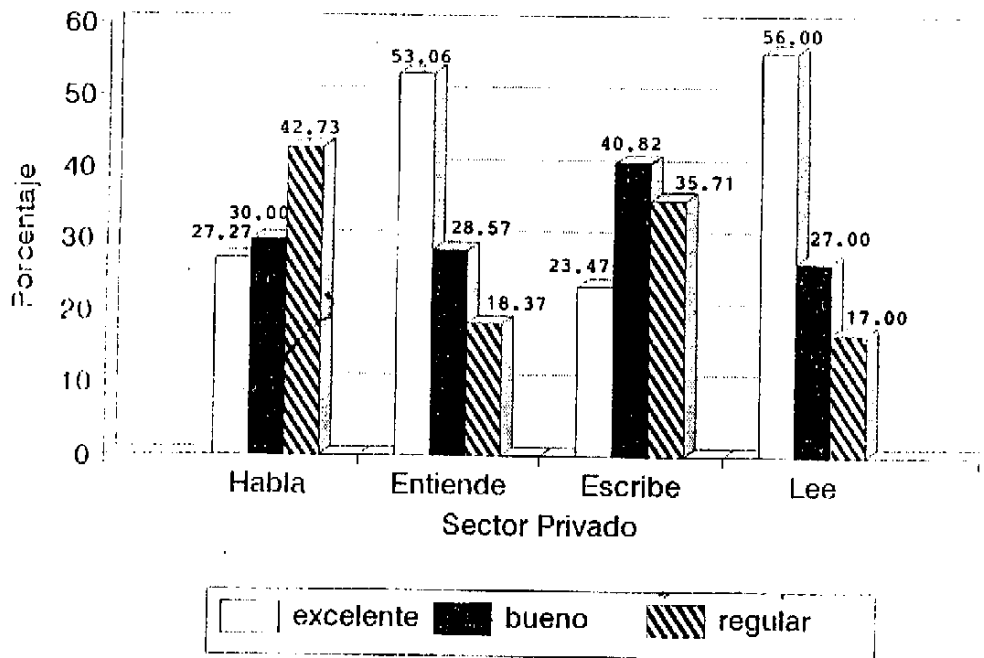
El 71 % de los empresarios del sector público opinó excelente, en cambio las secretarías del sector privado obtuvieron un 70 %.

11) Actitudes dentro de la empresa.

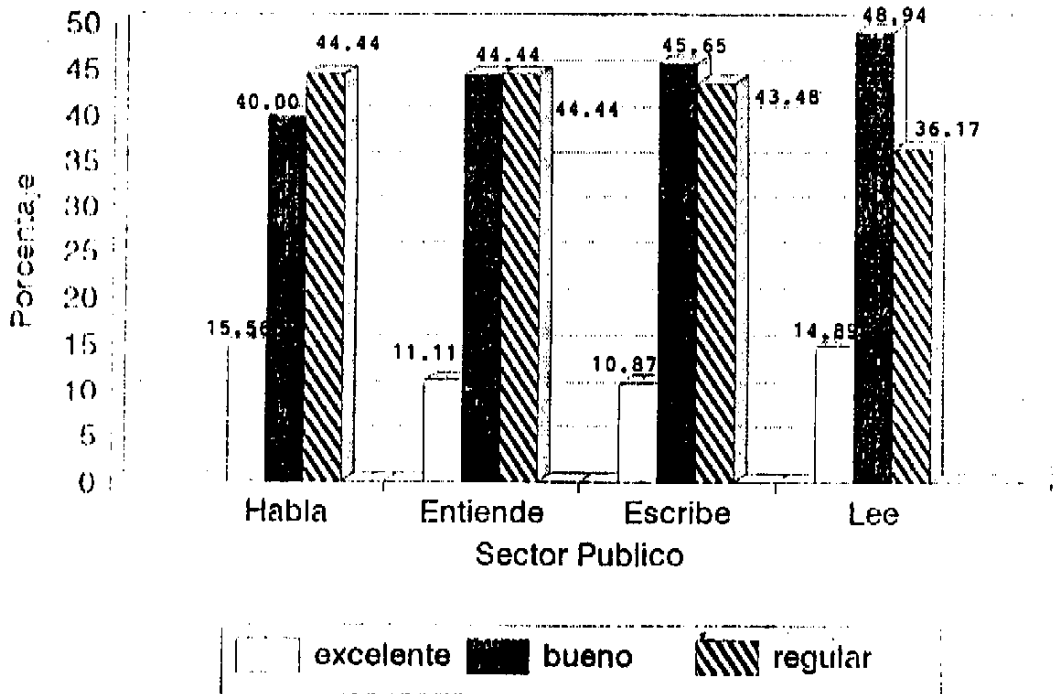
Respuesta	Tipo de Empresa en Que trabaja	
	Pública	Privada
Excelente	72	72
Bueno	20	19
Regular	8	9

Se refiere a las actitudes que las secretarias poseen dentro de la empresa, éste indicó una igualdad del 72 % en ambos sectores

Eficiencia de la Secretaria En Cuanto Al Dominio Del Idioma Ingles



Eficiencia de la Secretaria En Cuanto Al Dominio Del Idioma Ingles



INTERPRETACION DE GRAFICA

Dominio del Idioma Inglés

Habla:

Regular obtuvo el porcentaje más alto (44.44%) seguido de Bueno con un porcentaje de (40.00%) por último Excelente obtuvo (15.56%).

Entiende:

Regular y bueno tuvieron una igualdad en porcentaje de (44.44%) por último Excelente obtuvo el (11.11%).

Escribe:

Bueno obtuvo un porcentaje de (45.65%) mientras que Regular tuvo un (43.48%) por último Excelente marcó un (10.87%)

Lee:

Bueno obtuvo un resultado de (48.94%) seguido de Regular que obtuvo un (36.17%) por último Excelente tuvo un (14.89%)

INTERPRETACION DE GRAFICA

Dominio del Idioma Inglés

Habla:

Regular obtuvo el resultado de mayor índice con un (42.73%); sigue en el orden Bueno con un resultado (30.00 %), en una tercera posición, Excelente con un (27.27%)

Entiende:

Excelente ocupa el (53.06%) dándole una primera posición, le sigue en el orden de preferencia Bueno con un (28.57 %) y en una tercera posición Regular con un (18.37 %).

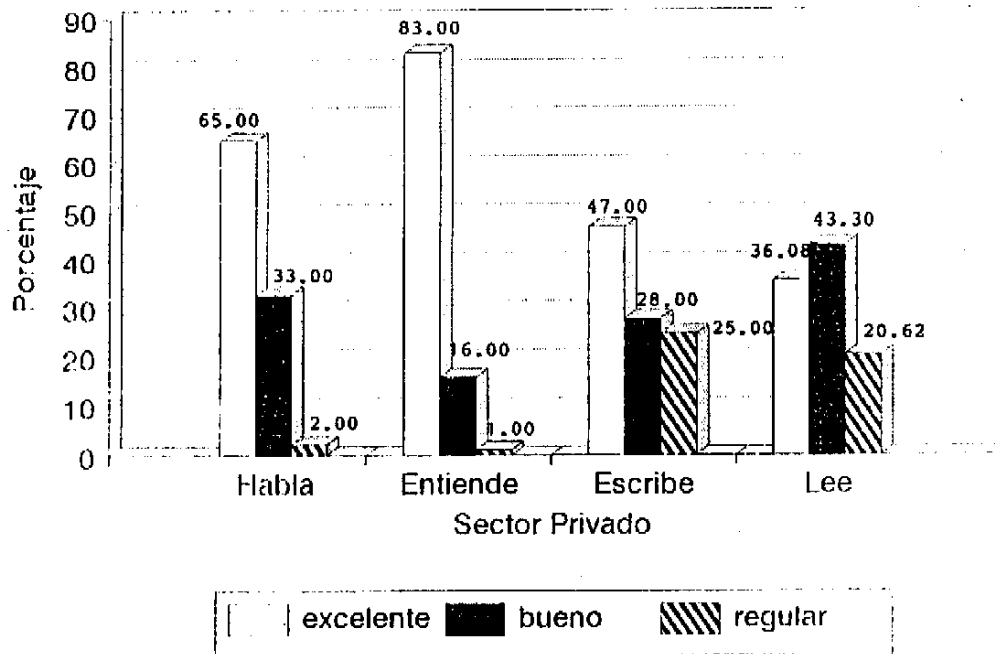
Escribe:

Bueno ocupa una primera posición (40.82 %) seguido de Regular (35.71 %) y un tercer lugar le corresponde a Excelente con un (23.47 %).

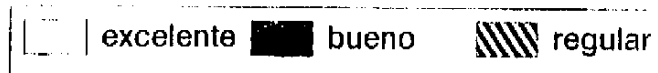
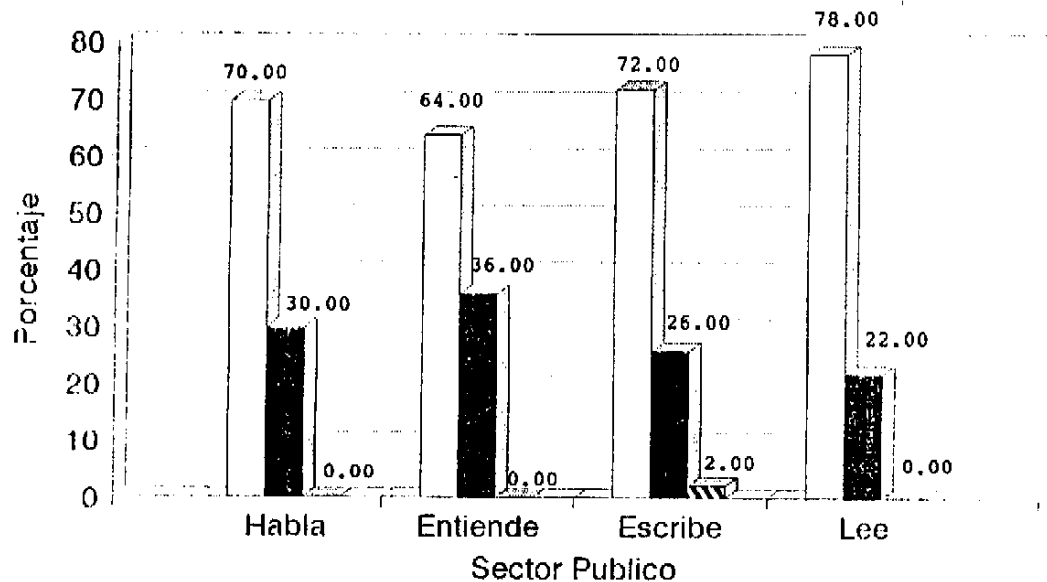
Lee:

Excelente se encuentra en una primera posición con un (56.00%) seguido de Bueno con un (27.00%) y en una tercera posición Regular con un (17.00%)

Eficiencia de la Secretaria En Cuanto Al Dominio Del Idioma Espanol



Eficiencia de la Secretaria En Cuanto Al Dominio Del Idioma Espanol



INTERPRETACION DE GRAFICA

Dominio del Idioma Español

Habla:

Excelente ocupa el primer lugar con un (65.00 %) seguido,

Bueno con un porcentaje de (33.00%) y en último lugar

Regular con un porcentaje de (2.00 %)

Entiende:

Excelente ocupa un primer lugar con un porcentaje de (83.00%) seguido

Bueno con un porcentaje de (16.00 %) por último

Regular con un porcentaje de (1.00 %)

Escribe:

Excelente obtuvo un primer lugar con un porcentaje de (47.00 %)

Bueno con un porcentaje de (28.00 %) por último lugar ocupó

Regular con un porcentaje de (25.00 %)

Lee:

Buenc ocupa un primer lugar con (43.30 %) seguido de

Excelente con un porcentaje de (36.08 %) por último

Regular con un porcentaje de (20.62 %)

INTERPRETACION DE GRAFICA

Dominio del Idioma Español

Habla:

Excelente obtuvo un (70.00%) mientras que

Bueno alcanzó un (30.00 %) por último

Regular no alcanzó ningún porcentaje (0.00%)

Entiende:

Excelente obtuvo un (64.00 %) seguido de

Bueno que arrojó un (36.00 %) por último

Regular arrojó un (0.00 %)

Escribe:

Excelente arrojó un porcentaje de (72.00 %) seguido de

Bueno con un (26.00 %) por último

Regular obtuvo un (2.00 %)

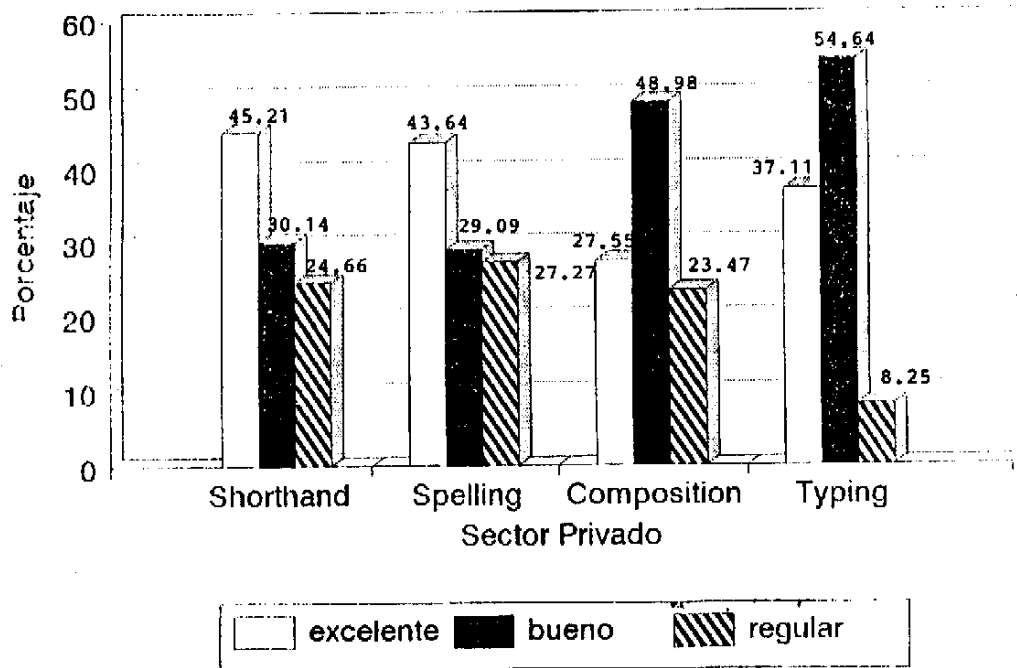
Lee:

Excelente obtuvo un (78.00 %) seguido de

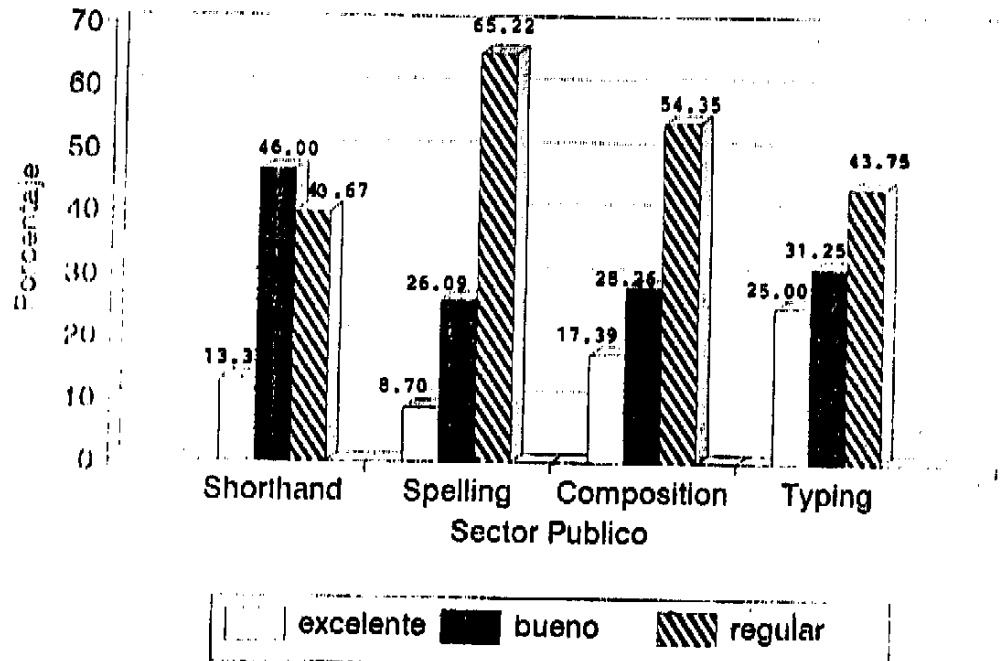
Bueno con un (22.00 %) y el último promedió

Regular promedió un porcentaje de (0.00 %)

Eficiencia de la Secretaria En Cuanto A Sus Habilidades Del Idioma Ingles



Eficiencia de la Secretaria En Cuanto A Sus Habilidades Del Idioma Ingles



INTERPRETACION DE GRAFICAS

Habilidad en el idioma Inglés

Shorthand:

Excelente ocupó primer lugar (45.21 %) seguido de

Bueno con un porcentaje de (30.14 %) por último

Regular con un porcentaje de (24.66 %)

Spelling:

Excelente obtuvo el primer lugar (43.64 %) seguido por

Bueno con un porcentaje de (29.09 %) por último

Regular con un porcentaje de (27.27 %)

Composition:

Bueno obtuvo el primer lugar con un porcentaje de (48.98%)

Excelente con un porcentaje de (27.55 %) por último

Regular con un porcentaje de (23.47%)

Typing:

Bueno ocupó el primer lugar (54.64 %) segundo correspondió a

Excelente con un porcentaje de (37.11%) por último

Regular con un resultado de (8.25 %).

INTERPRETACION DE GRAFICA

Sus habilidades del Idioma Inglés

Shorthand:

Buena un resultado de (46.67%) seguido de
Regular con un porcentaje de (40.00 %) por último
Excelente tuvo un (13.33 %)

Spelling:

Regular obtuvo un (65.22 %) seguido de
Buena con un porcentaje de (26.09 %) por último
Excelente indicó un (8.70 %)

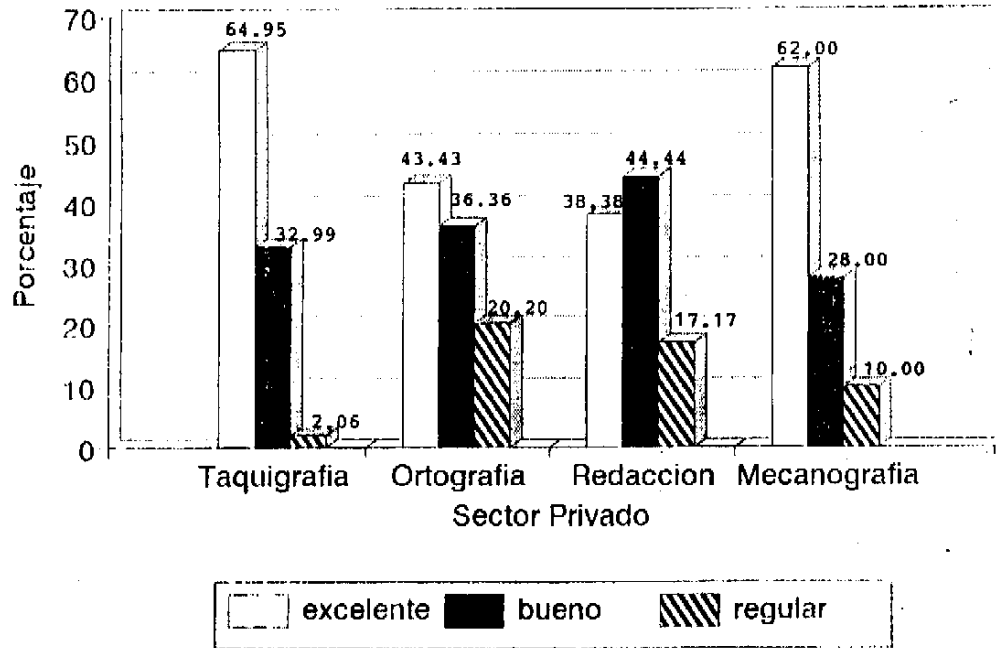
Composition:

Regular obtuvo un (54.35 %) seguido de
Buena con un porcentaje de (28.26 %) por último
Excelente con un (17.39 %)

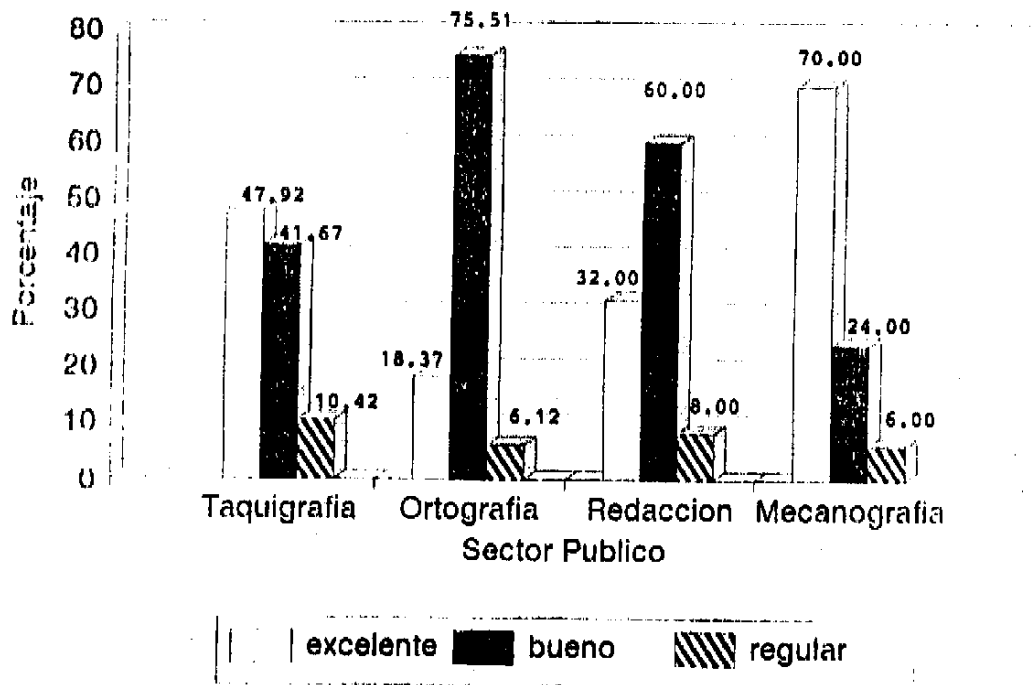
Typing:

Regular obtuvo un porcentaje de (43.75 %) seguido de
Buena con un resultado de (31.25 %) por último
Excelente tuvo un (25.00 %)

Eficiencia de la Secretaria En Cuanto A Sus Habilidades Del Idioma Espanol



Eficiencia de la Secretaria En Cuanto A Sus Habilidades Del Idioma Espanol



INTERPRETACION DE GRAFICA

Taquigrafía:

Excelente incidió en el resultado más alto (64.95 %) seguido por

Bueno con un resultado de (32.99 %) por último

Regular con un porcentaje de (2.06 %)

Ortografía:

Excelente ocupó el primer lugar con un resultado (43.43 %) seguido

Bueno obteniendo el (36.36 %) por último

Regular con un porcentaje de (20.20 %)

Redacción

Bueno ocupó el primer lugar con (44.44 %) seguido por

Excelente con un resultado de (38.38 %) por último

Regular con un porcentaje de (17.17 %)

Mecanografía:

Excelente obtuvo el primer lugar con (62.00 %) segundo correspondió

Bueno con un porcentaje de (28.00 %) por último

Regular con un porcentaje de (10.00 %)

INTERPRETACION GRAFICA

Habilidades del Idioma Español

Taquigrafía:

Excelente obtuvo un (47.92%) seguido por

Buena con un resultado de (41.67%) por último

Regular con un (10.42%)

Ortografía:

Buena ocupó el primer resultado (75.51%) segundo fue para

Excelente con un (18.37%) por último

Regular con un (6.12%)

Redacción:

Buena obtuvo un primer lugar con (60.00%) seguido por

Excelente con un (32.00%) por último

Regular obtuvo un (8.00%)

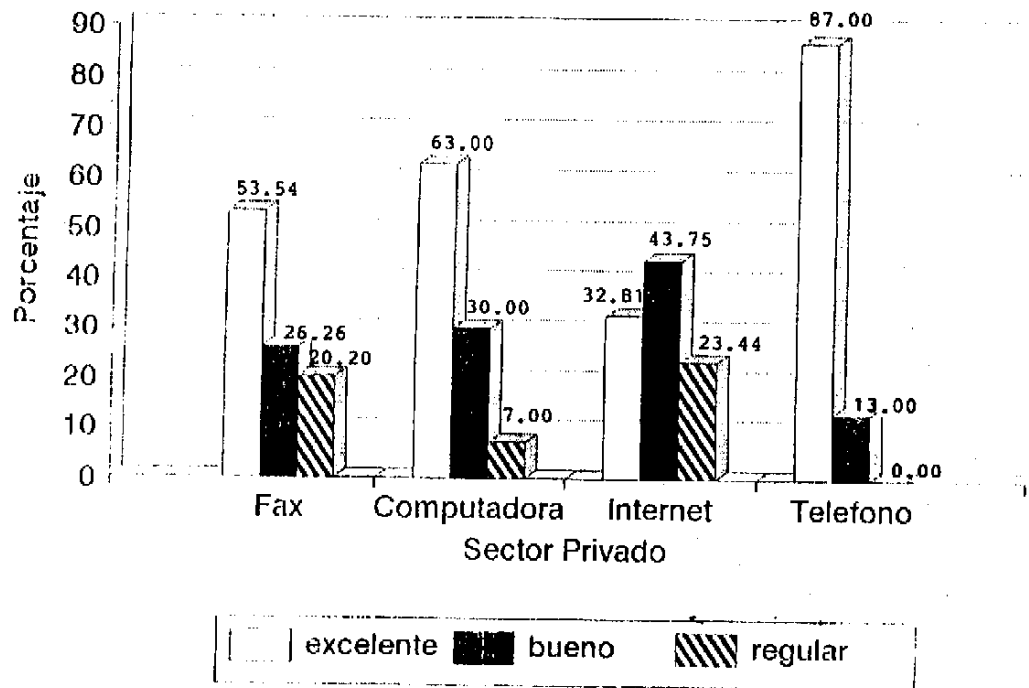
Mecanografía:

Excelente obtuvo un primer lugar con (70.00%) seguido de

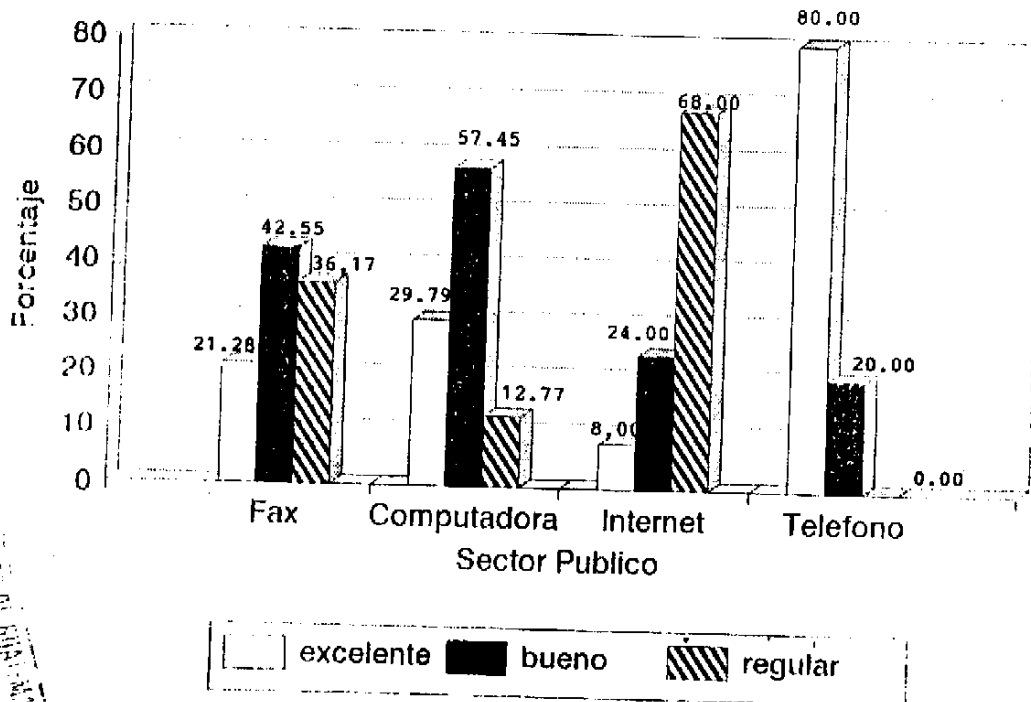
Buena con un (24.00%) ocupó el último

Regular con un porcentaje de (6.00%)

Eficiencia de la Secretaria En Cuanto Al Manejo de Equipo de Oficina



Eficiencia de la Secretaria En Cuanto Al Manejo de Equipo de Oficina



CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTADÍSTICAS
 DEL INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS
 Y TECNOLÓGICAS "SIMÓN BOLÍVAR"
 CAROLINA, VENEZUELA

INTERPRETACION DE GRAFICA**Manejo de Equipo de Oficina****Fax**

Excelente ocupó el primer lugar con (53.54%) seguido por

Bueno con un porcentaje de (26.26%) por último

Regular con un porcentaje de (20.20%)

Computadora:

Excelente ocupó el primer lugar con un porcentaje de (63.00%)

Bueno con un porcentaje de (30.00%) por último

Regular con un porcentaje de (7.00%)

Internet:

Bueno obtuvo el primer lugar (43.75%) seguido por

Excelente con un porcentaje de (32.81%) por último

Regular con un porcentaje de (23.44%).

Teléfono:

Excelente obtuvo el primer lugar con índice considerado de (87.00%)

Bueno con un porcentaje de (13.00%) por último

Regular con un porcentaje muy bajo de (0.00%)

INTERPRETACION GRAFICA**Manejo de Equipo de Oficina**

Fax:

Buena Obtuvo un (42.55%) seguido de

Regular con un (36.17%) por último

Excelente con un (21.28%)

Computadora:

Buena dio un (57.45%) seguido de

Excelente con un (29.79%) por último

Regular con (12.77%)

Internet:

Regular obtuvo el siguiente (68.00%) seguido de

Buena con un (24.00%) por último

Excelente con un (8.00%)

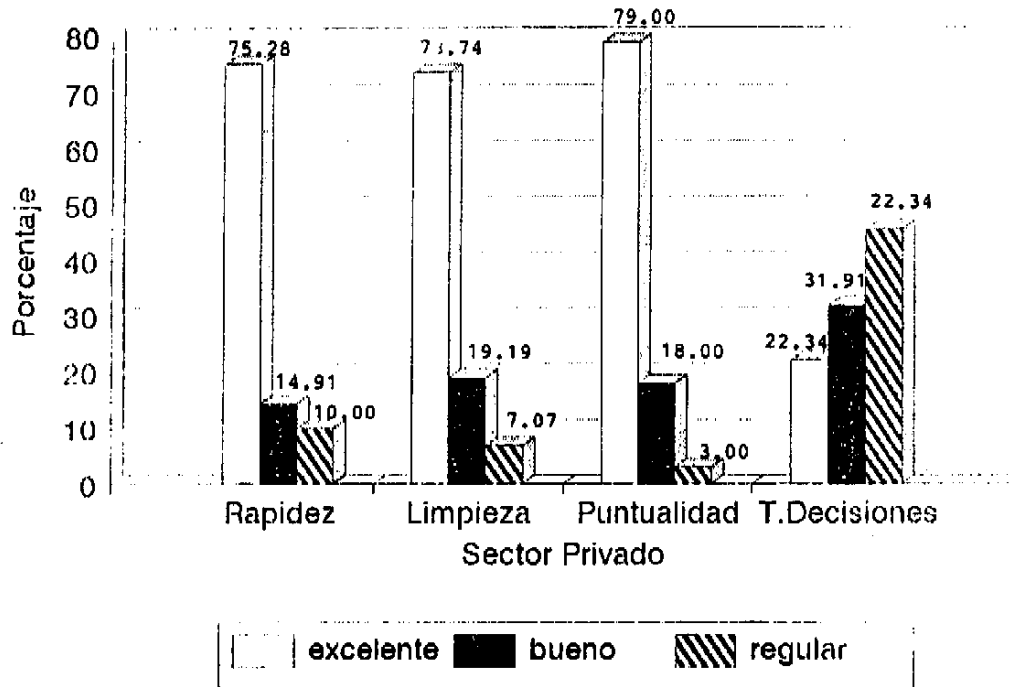
Teléfono:

Excelente obtuvo un (80.00%) seguido de

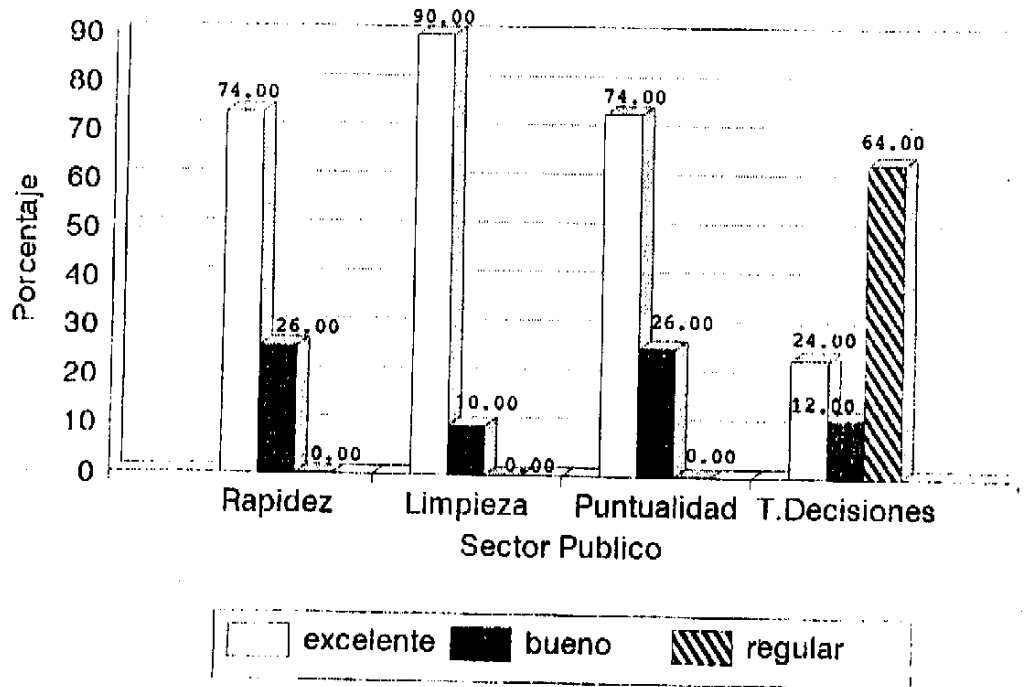
Buena con un (20.00%) por último

Regular con un (0.00%)

Eficiencia en el Ejercicio De Sus Funciones En La Empresa



Eficiencia en el Ejercicio De Sus Funciones En La Empresa



INTERPRETACION DE GRAFICA

Eficiencia en sus Funciones

Rapidez:

Excelente obtuvo el primer lugar con un porcentaje de (75.28%)

Bueno con un porcentaje de (14.61%) por último

Regular con un porcentaje de (10.00%)

Limpieza:

Excelente obtuvo el primer lugar con (73.74%) seguido de

Bueno con un porcentaje de (19.19%) por último

Regular con un porcentaje de (7.07%)

Puntualidad:

Excelente ocupó la primera casilla con (79.00%) seguido de

Bueno con un porcentaje de (18.00%) por último

Regular con un porcentaje de (3.00%)

Toma de Decisiones:

Regular tomó la primera posición con un porcentaje de (45.74%)

Bueno con un porcentaje de (31.91%) por último

Excelente con un porcentaje de (22.34%).

INTERPRETACION DE GRAFICA

En el ejercicio de sus funciones en la empresa.

Rapidez:

Excelente obtuvo (74.00%) seguido de

Bueno con un (26.00%) por último

Regular con un (0.00%)

Limpieza:

Excelente con un (90.00%) seguido de

Bueno con un (10.00%) por último

Regular con un (0.00%)

Puntualidad:

Excelente logró un (74.00%) seguido de

Bueno con un (26.00%) por último

Regular con (0.00%)

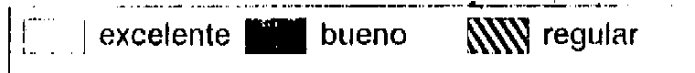
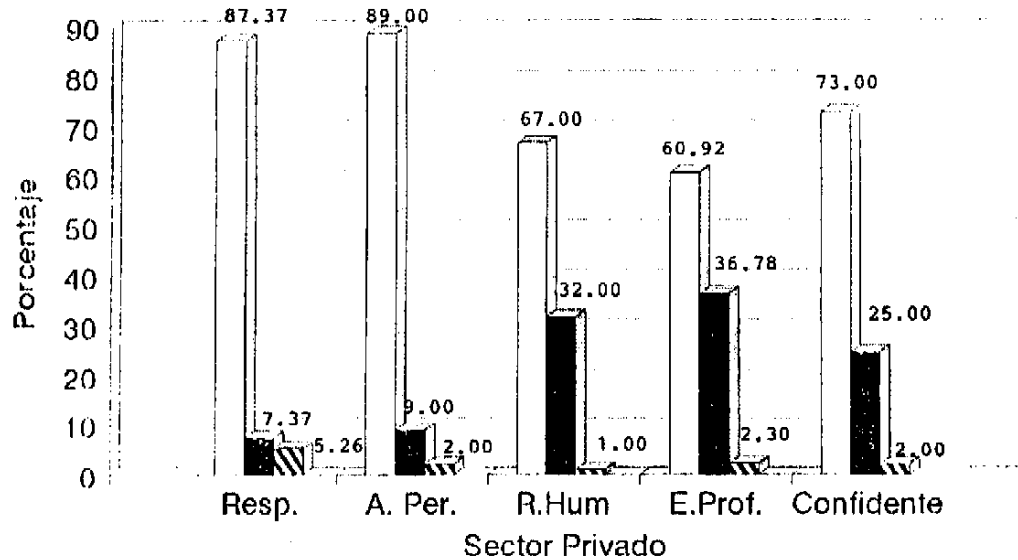
Toma de Decisiones:

Regular obtuvo el más alto (64.00%) seguido de

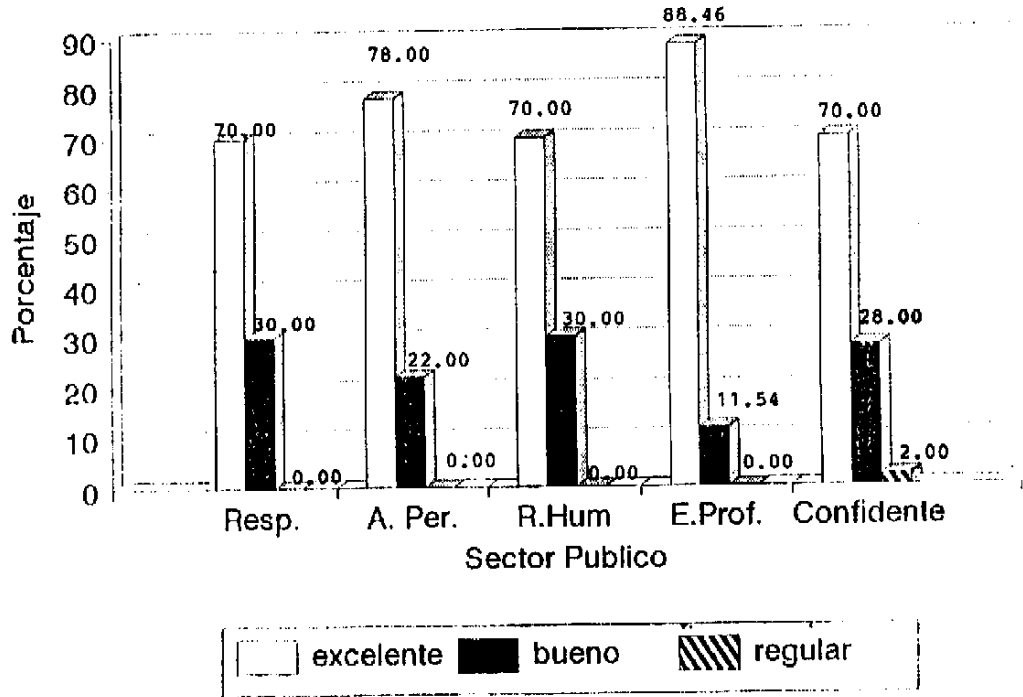
Excelente con un (24.00%) por último

Bueno con un (12.00%)

Eficiencia en el Ejercicio De Sus Funciones En La Empresa



Eficiencia en el Ejercicio De Sus Funciones En La Empresa



INTERPRETACION DE GRAFICA

Eficiencia en sus Funciones

Responsabilidad:

Excelente obtuvo el mayor porcentaje con (87.37%) seguido de

Bueno con un porcentaje de (7.37%) por último

Regular con un porcentaje de (5.26%)

Arreglo Personal:

Excelente tuvo un alto porcentaje de (89.00%) ocupando el segundo

Bueno con un porcentaje de (9.00%) por último con porcentaje bajo

Regular con un (2.00%)

Relaciones Humanas:

Excelente obtuvo el primer lugar con un porcentaje de (67.00%)

Bueno con un porcentaje de (32.00%) por último

Regular con un mínimo de (1.00%)

Etica Profesional

Excelente dio el mayor porcentaje (60.92%) seguido de

Bueno con un (36.78%) por último se ubica

Regular con un porcentaje de (2.30%)

Confidente:

Excelente dio la cantidad mayor con un (73.00%) seguido de

Bueno con un porcentaje de (25.00%) por último

Regular con un resultado de (2.00%)

INTERPRETACION DE GRAFICA

Eficiencia en el ejercicio de sus funciones

Responsabilidad:

Excelente obtuvo un (70.00%) seguido de

Bueno con un (30.00%) por último

Regular alcanzó (0.00%)

Arreglo Personal:

Excelente obtuvo un (78.00%) seguido de

Bueno con un (22.00%) por último

Regular con un (0.00%)

Relaciones Humanas:

Excelente promedió un (70.00%) seguido de

Bueno con un (30.00%) por último

Regular promedió (0.00%)

Etica Profesional

Excelente obtuvo un (88.46%) seguido de

Bueno con un (11.54%) por último

Regular con un (0.00%)

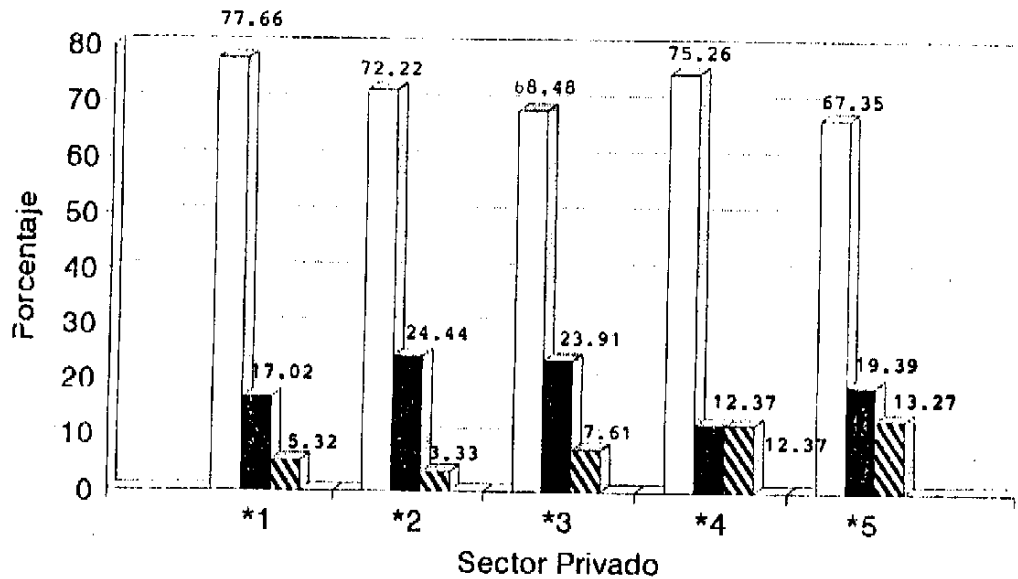
Confidente:

Excelente dio (70.00%) seguido de

Bueno con un (28.00%) por último

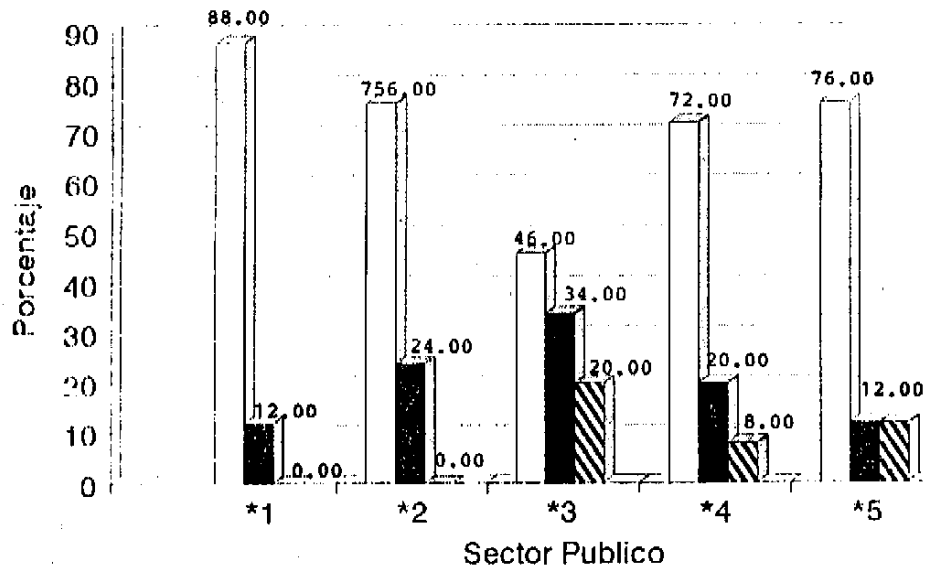
Regular con un (2.00%)

Actitudes De La Secretaria Dentro de la Empresa



excelente
 bueno
 regular

Actitudes De La Secretaria Dentro De La Empresa



excelente bueno regular

INTERPRETACION DE GRAFICA

Actitud de la Secretaria dentro de la Empresa:

1. ¿Da Buena Imagen?

Excelente obtuvo un resultado alto de (77.66%) seguido de Bueno que evidenció el siguiente resultado (17.02%) por último Regular con un porcentaje de (5.32%)

2. ¿Existe relación entre el ser y el qué hacer?

Excelente obtuvo el porcentaje más alto (72.22%) seguido de Bueno con un porcentaje de (24.44%) por último Regular con cifras de (3.33%)

3. ¿Maneja documentos confidenciales con seriedad?

Excelente arrojó el resultado más alto (68.48%) seguido de Bueno con un porcentaje de (23.91%) por último Regular con un resultado porcentual de (7.61%)

4. ¿Existe buena relación con su jefe?

Excelente obtuvo el mayor porcentaje (75.26%) le sigue Bueno con (12.37%) igualmente Regular obtuvo similitud con (12.37%)

5. ¿Existe buena relación con sus compañeros de trabajo?

Excelente obtuvo un (67.35%) seguido de Bueno con un resultado de (19.39%) por último tenemos a Regular con (13.27%).

INTERPRETACION DE GRAFICA

Actitudes de la Secretaria dentro de la Empresa:

1. ¿Da Buena imagen?

Excelente indicó un resultado de (88.00%) seguido de
Buena con un (12.00%) por último
Regular con un (0.00%)

2. ¿Existe relación entre el ser y el qué hacer?

Excelente obtuvo un (76.00%) seguido de
Buena con un (24.00%) por último
Regular con (0.00%)

3. ¿Maneja documentos confidenciales con seriedad?

Excelente obtuvo un (46.00%) seguido de
Buena con un porcentaje de (34.00%) por último
Regular con un (20.00%)

4. ¿Existe buena relación con su jefe?

Excelente ocupó el primer lugar con (72.00%) seguido de
Buena con un (20.00%) por último
Regular con un (8.00%)

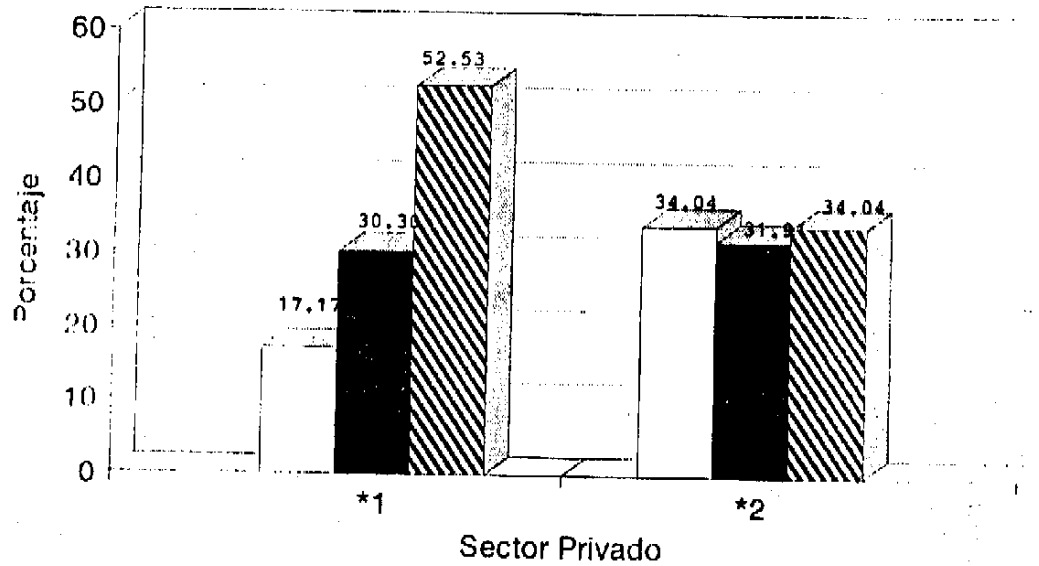
5. ¿Existe buena relación con sus compañeros de trabajo?

Excelente promedió un (76.00%) seguido de
Buena con un (12.00%) igualmente
Regular con un (12.00%)

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

Preguntas de Opinion

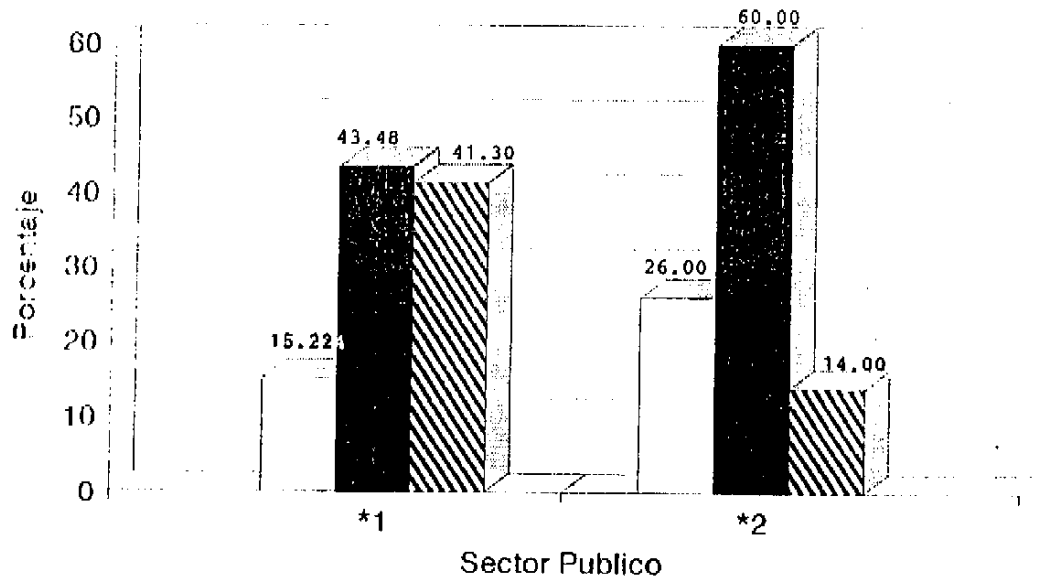
Empresarios del Sector Privado



excelente bueno regular

Preguntas de Opinion

Empresarios del Sector Publico



excelente bueno regular

INTERPRETACION GRAFICA

Preguntas de Opinión a Empresarios del Sector Privado

1. ¿En su opinión cómo observa la preparación académica del Sector Público?

Regular ocupa el primer lugar con un porcentaje de (52.52%) seguido de

Buena con un resultado de (30.30%) por último

Excelente con un porcentaje de (17.17%)

2. ¿En su opinión cómo observa la preparación académica del sector privado?

Excelente y Buena ocupan el alto porcentaje en igualdad (34.04%) ambos, por último

Buena obtiene el porcentaje de (31.91%)

INTERPRETACION GRAFICA

Preguntas de Opinión a Empresarios del Sector Público

1. ¿En su opinión cómo observa la preparación académica del Sector Público?

Bueno obtuvo un (43.48%) seguido muy de cerca por

Regular con un (41.30%) por último muy lejano

Excelente con un (15.22%)

2. ¿En su opinión cómo observa la preparación académica del Sector Privado?

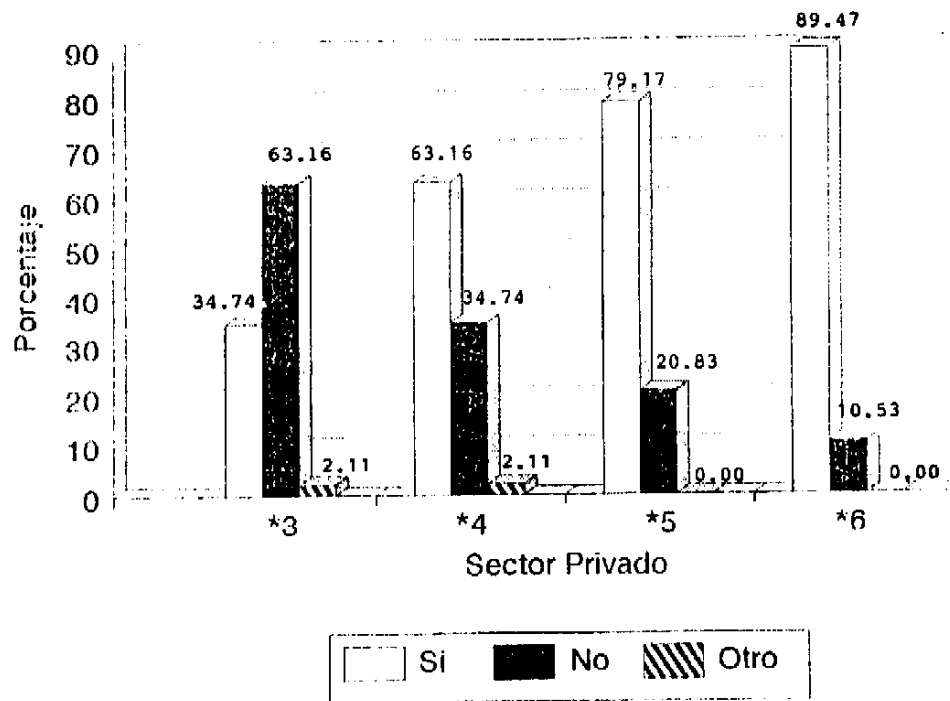
Bueno alcanzó un (60.00%) seguido por

Excelente con un porcentaje de (26.00%) por último

Regular con un (14.00.%)

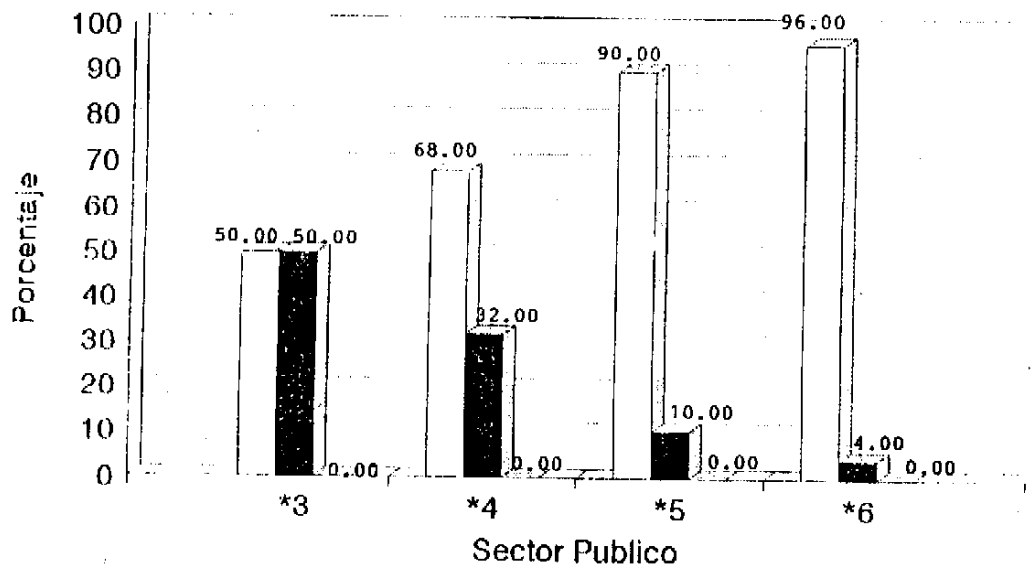
Preguntas de Opinión

Empresarios del Sector Privado



Preguntas de Opinion

Empresarios del Sector Publico



INTERPRETACION DE GRAFICA

Preguntas de Opinión a Empresarios del Sector Privado

3. ¿Es su secretaria egresada del Sector Público?

No obtiene el resultado más alto (63.16%) seguido de

Sí con un porcentaje de (34.74%) por último

Otro con un resultado de (2.11%)

4. ¿Es su secretaria egresada del Sector Privado?

Sí obtuvo el porcentaje más alto (63.16%) seguido de

No con porcentaje de (34.74%) por último

Otro alcanzó (2.11%)

5. ¿A usted le es indiferente que su egreso sea éste del Sector Público o Privado?

Sí obtuvo un alto porcentaje de (79.17%) seguido por

No que arrojó (20.83%) por último

Otro que su resultado no fue significativo (0.00%)

6. ¿Cree usted que el presente estudio de investigación ayude a preparar mejor a las futuras secretarías?

Sí obtuvo el resultado porcentual más alto (89.47%) seguido de

No por un porcentaje de (10.53%) por considerarse que

Otro no tuvo porcentaje (0.00%)

INTERPRETACION DE GRAFICA**Preguntas de Opinión a Empresarios del Sector Público**

3. ¿Es su secretaria egresada del Sector Público?

Si contestó en un (50.00%)

No contestó (50.00%)

Otro contestó en un (0.00%)

4. ¿Es su secretaria egresada del Sector Privado?

Si obtuvo (68.00%)

No alcanzó un (32.00%)

Otro indicó un (0.00%)

5. ¿A usted le es indiferente que su egreso sea éste del Sector Público o Privado?

Si contestó en un (90.00%)

No contestó en un (10.00%)

Otro contestó en un (0.00%)

6. ¿Cree usted que el presente estudio de investigación ayude a preparar mejor a las futuras secretarías?

Si contestó en un (96.00%)

No contestó en un (4.00%)

Otro en un (0.00%)

Actitudes de la Secretaria
Dentro de la Empresa
Sector Público

1. ¿Da buena imagen?
2. ¿Existe relación entre el ser y el hacer?
3. ¿Maneja documentos confidenciales con seriedad?
4. ¿Existe buena relación con su jefe?
5. ¿Existe buena relación con sus compañeros de trabajo?

Preguntas de Opinión
Empresarios del Sector Público

1. ¿En su opinión cómo observa la preparación académica del sector público?
2. ¿En su opinión cómo observa la preparación académica del sector privado?
3. ¿Es su secretaria egresada del sector público?
4. ¿Es su secretaria egresada del sector privado?
5. ¿A usted le es indiferente que su egreso sea éste del sector público o privado?
6. ¿Cree usted que el presente estudio de investigación ayude a preparar mejor a las futuras secretarías?

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Tomando en cuenta el objetivo general de esta investigación en cuanto a "¿Qué diferencia existe en el desempeño del trabajo de las Secretarías Bilingües egresadas de los sectores público y privado?" se llega a la conclusión que no existe diferencia debido a que los resultados son muy parecidos y se mantiene un equilibrio en ambos sectores.

A continuación se detalla cada uno de los indicadores a manera de conclusión, para poder enriquecer este trabajo de investigación.

1. El lugar de egreso de las señoritas secretarías, así como el tipo de establecimiento público o privado, forma parte importante de esta investigación. Por lo tanto, se concluye que más de la mitad de secretarías empleadas por el sector público han egresado de establecimientos privados.
2. La preparación académica determinó que el 59% de instituciones del sector público calificó de excelentes a las secretarías que egresaron del sector público.
Mientras que los empresarios del sector privado opinaron que el 52% de excelencia de sus secretarías vienen de centros educativos privados. Eso demuestra que no existe diferencia en cuanto a lo académico.
3. El tercer indicador se resume que a los empresarios del sector público y privado les es indiferente la procedencia de egreso de las secretarías que contratan.
4. Los empresarios de ambos sectores opinan que esta investigación sí da un aporte para mejorar la preparación académica de las futuras secretarías.

5. En cuanto al dominio del idioma inglés y español se concluye que los empresarios del sector privado opinan que sus secretarías cuentan con un 73% de dominio sobre el idioma inglés. Mientras el sector público señala que es el idioma español el que predomina. Esto indica que el sector privado exige mayor dominio en ambos idiomas.

6. Las habilidades por ser éstas primordiales en el uso de cualquier idioma, juegan un papel importante en la presente investigación, por ser parte de la psicomotricidad de la que en un 80% dependen las secretarías de su éxito. El sector privado marcó una gran diferencia en cuanto al idioma inglés y español. Mientras que en el sector público se incrementan más las habilidades en español.

7. En el manejo de equipo se llega a la conclusión que en ambos sectores, público y privado los empresarios están satisfechos por el conocimiento que sus secretarías tienen en cuanto al equipo de oficina.

8. En el desempeño de funciones, el cual enfoca en los buenos hábitos y ética hacia su trabajo y las relaciones humanas. En esta pregunta hubo satisfacción en ambos sectores, público/privado.

RECOMENDACIONES

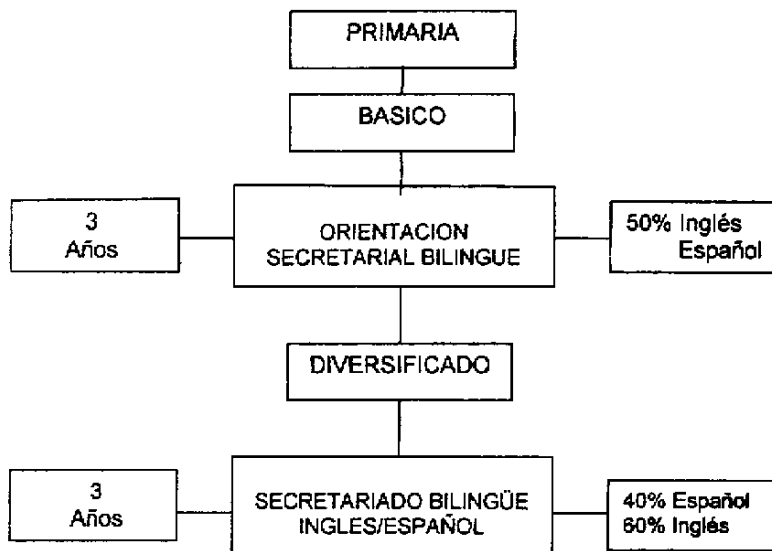
1. Es importante que los centros de educación de formación secretarial del Sector Público implementen la computación e incrementen el buen aprendizaje del idioma Inglés en sus cuatro aspectos: leer, escribir, hablar y entender.
2. Es necesario en el Sector Público incrementar la ortografía y la redacción en ambos idiomas Inglés/Español para poder competir con capacidad y mejor calidad ante algunos Colegios Privados que están cumpliendo con estos aspectos.
3. Son pocos los Colegios Privados que están formando Secretarías Bilingües eficientes y es el Ministerio de Educación el que debe controlar más minuciosamente las egresadas de estos centros educativos.
4. Que no se utilice solo como slogan la Educación Bilingüe Inglés/Español sino más bien dar cumplimiento a lo que se ofrece.
5. Centros educativos que forman Secretarías Bilingües del Sector Público y Privado deben llenar las exigencias que las empresas están requiriendo y de esta forma colaborar en el desarrollo de Guatemala.

BIBLIOGRAFIA

1. Prensa Libre. "Las Primeras Mecnógrafas". Sección Social 25/2/84
2. Gráfico. Cómo nació el Campo Secretarial. Suplemento Secretario. 24/4/85.
3. El Guatemalteco. (Diario Oficial) 25/Sept./83
4. Ministerio de Educación. Evaluación Histórica de la Educación Secundaria en Guatemala. Editorial José Pineda Ibarra. 1,978.
5. Business Interprise Magazine. Chicago Illinois. 1,992.

PROPUESTA

Crear en Guatemala una nueva modalidad a partir del nivel básico con orientación a las Ciencias Secretariales -con un pensum fuerte en ambos idiomas complementado con computación-, en especial en el sector público.



La falta de orientación en la carrera de secretariado, en el nivel básico, no permite a las aspirantes desarrollar sus habilidades que comprenden: la taquigrafía, shorthand, redacción, mecanografía, correspondencia, archivo y el dominio del idioma inglés en sus primeros niveles.

La propuesta expuesta le sugiere a las autoridades del Ministerio de Educación prever, a nivel básico, una mejor oportunidad a las alumnas para obtener un perfil de salida con mayor capacidad que le permita ingresar al diversificado con mejores conocimientos y evitar así la deserción de las señoritas que, a falta de oportunidades, se pierde como recurso humano que tanto aporta al desarrollo del país.

ANEXOS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 Facultad de Humanidades
 Departamento de Pedagogía
 Cuestionario (Instrumentos de Investigación)
 Desarrollo de Tesis
 Rolando Corado Gálvez

Para el desarrollo de Tesis en cuanto al desempeño de las Secretarías Bilingües Inglés/Español. Agradezco anticipadamente su colaboración.

Conteste las siguientes preguntas.

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
01. ¿Cómo se desempeña su Secretaria en cuanto al dominio del idioma Inglés?			
Habla			
Entiende			
Escribe			
Lee			
02. ¿Cómo se desempeña su Secretaria en cuanto al dominio del idioma Español?			
Habla			
Entiende			
Escribe			
Lee			
03. ¿Cómo se desempeña en cuanto a sus habilidades en el idioma Inglés?			
Shorthand (Taquigrafía)			
Spelling (Ortografía)			
Composition (Redacción)			
Typing (Mecanografía)			
04. ¿Cómo se desempeña en cuanto a sus habilidades en el idioma Español?			
Taquigrafía			
Ortografía			
Redacción			
Mecanografía			
05. Manejo de Equipo de Oficina			
Fax			
Computadora			
Internet			
Teléfono			
06. Desempeño en el ejercicio de sus funciones en la empresa.			
Rapidez			
Limpieza			
Puntualidad			

... Continúa pregunta No. 6	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
Toma de decisiones			
Responsabilidad			
Arreglo personal			
Relación Humana			
Ética Profesional			
Confidente			
07. Sus actitudes dentro de la Empresa			
Da buena imagen			
¿Existe relación entre el ser y el hacer?			
¿Existe buena relación con su jefe?			
¿Existe buena relación con sus compañeros?			
08. En cuanto a su preparación académica	SI	NO	OTRO
¿Es su secretaria egresada de establecimientos del Sector Público?			
¿Es su secretaria egresada de establecimientos del Sector Privado?			
En su opinión ¿Cómo observa la preparación académica del Sector Público?	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
En su opinión ¿Cómo observa la preparación académica del Sector Privado?			
A usted le es indiferente su egreso sea este del Sector Público o Privado?	SI	NO	OTRO
¿Cree usted que el presente estudio de investigación ayude a preparar mejor a las futuras Secretarías?			

SECTOR PRIVADO

DOMINIO DEL IDIOMA

Inglés	*	*	*	Total	Porcentajes		
	E	B	R		E	B	R
Habla	30	33	37	100	27.37	30.00	42.73
Entiende	52	28	18	98	53.06	28.57	18.37
Escribe	23	40	35	98	23.47	40.82	35.71
Lee	56	27	17	100	56.00	27.00	17.00

Español

Habla	65	33	2	100	65.00	33.00	2.00
Entiende	83	16	1	100	83.00	16.00	1.00
Escribe	47	28	25	100	47.00	28.00	25.00
Lee	35	42	20	97	36.08	43.30	20.62

HABILIDADES EN EL IDIOMA INGLÉS

Shorthand	33	22	18	73	45.21	30.14	24.66
Spelling	48	32	20	100	43.64	29.09	27.27
Composition	27	48	23	98	27.55	48.98	23.47
Typing	36	53	8	97	37.11	54.64	8.25

HABILIDADES EN EL IDIOMA ESPAÑOL

Taquigrafía	63	32	2	97	64.95	32.99	2.06
Ortografía	43	36	20	99	43.43	36.36	20.20
Redacción	38	44	17	99	38.38	44.44	17.17
Mecanografía	62	28	10	100	62.00	28.00	10.00

MANEJO DE EQUIPO

Fax	53	26	20	99	53.54	26.26	20.20
Computadora	63	30	7	100	63.00	30.00	7.00
Internet	21	28	15	64	32.81	43.75	23.44
Teléfono	87	13	0	100	87.00	13.00	0.00

DESEMPEÑO DE FUNCIONES

Rapidez	67	13	9	89	75.28	14.61	10.11
Limpieza	73	19	7	99	73.74	19.19	7.07
Puntualidad	79	18	3	100	79.00	18.00	3.00
T. Decisiones	21	30	43	94	22.34	31.91	45.74

SECTOR PUBLICO

DOMINIO DEL IDIOMA

Inglés	*	*	*	Total	Porcentajes		
	E	B	R		E	B	R
Habla	7	18	20	45	15.56	40.00	44.44
Entiende	5	20	20	45	11.11	44.44	44.44
Escribe	5	21	20	46	10.87	45.65	43.48
Lee	7	23	17	47	14.89	48.94	36.17

Español

Habla	35	15	0	50	70.00	30.00	0.00
Entiende	32	18	0	50	64.00	36.00	0.00
Escriba	36	13	1	50	72.00	26.00	2.00
Lee	39	11	0	50	78.00	22.00	0.00

HABILIDADES EN EL IDIOMA INGLÉS

Shorthand	6	21	18	45	13.33	46.67	40.00
Spelling	4	12	30	46	8.70	26.09	65.22
Composition	8	13	25	46	17.39	28.26	54.35
Typing	12	15	21	48	25.00	31.25	43.75

HABILIDADES EN EL IDIOMA ESPAÑOL

Taquigrafía	23	20	5	48	47.92	41.67	10.42
Ortografía	9	37	3	49	18.37	75.51	6.12
Redacción	16	30	4	50	32.00	60.00	8.00
Mecanografía	35	12	3	50	70.00	24.00	6.00

MANEJO DE EQUIPO

Fax	10	20	17	47	21.28	42.55	36.17
Computadora	14	27	6	47	29.79	57.45	12.77
Internet	2	6	17	25	8.00	24.00	68.00
Teléfono	40	10	0	50	80.00	20.00	0.00

DESEMPEÑO DE FUNCIONES

Rapidez	37	13	0	50	74.00	26.00	0.00
Limpieza	45	5	0	50	90.00	10.00	0.00
Puntualidad	37	13	0	50	74.00	26.00	0.00
T. Decisiones	12	6	32	50	24.00	12.00	64.00

SECTOR PRIVADO (Continuación)

DESEMPEÑO DE FUNCIONES	* E	* B	* R	Total	Porcentajes		
					E	B	R
Responsabilidad	83	7	5	95	87.37	7.37	5.26
Arreglo Personal	89	9	2	100	89.00	9.00	2.00
Relaciones Hum.	67	32	1	100	67.00	32.00	1.00
Etica Profesional	53	32	2	87	60.92	36.78	2.30
Confidente	73	25	2	100	73.00	25.00	2.00

SUS ACTITUDES

*1	73	16	5	94	77.66	17.02	5.32
*2	65	22	3	90	72.22	24.44	3.33
*3	63	22	7	92	68.48	23.91	7.61
*4	73	12	12	97	75.26	12.37	12.37
*5	66	19	13	98	67.35	19.39	13.27

SU PREPARACION
ACADEMICA

*1	17	30	52	99	17.17	30.30	52.53
*2	32	30	32	94	34.04	31.91	34.04
*3	33	60	2	95	34.74	63.16	2.11
*4	60	33	2	95	63.16	34.74	2.11
*5	76	20	0	96	79.17	20.83	0.00
*6	85	10	0	95	89.47	10.53	0.00

*E= Excelente

*B= Bueno

*R= Regular

SECTOR PUBLICO (Continuación)

DESEMPEÑO DE FUNCIONES	* E	* B	* R	Total	Porcentajes		
					E	B	R
Responsabilidad	35	15	0	50	70.00	30.00	0.00
Arreglo Personal	39	11	0	50	78.00	22.00	0.00
Relaciones Hum.	35	15	0	50	70.00	30.00	0.00
Etica Profesional	46	4	0	50	88.46	11.54	0.00
Confidente	35	14	1	50	70.00	28.00	2.00

SUS ACTITUDES

*1	44	6	0	50	88.00	12.00	0.00
*2	38	12	0	50	76.00	24.00	0.00
*3	23	17	10	50	46.00	34.00	20.00
*4	36	10	4	50	72.00	20.00	8.00
*5	38	6	6	50	76.00	12.00	12.00

SU PREPARACION
ACADEMICA

*1	7	20	19	46	15.22	43.48	41.30
*2	13	30	7	50	26.00	60.00	14.00
*3	25	25	0	50	50.00	50.00	0.00
*4	34	16	0	50	68.00	32.00	0.00
*5	45	5	0	50	90.00	10.00	0.00
*6	48	2	0	50	96.00	4.00	0.00