UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES

Escuela de Secretariado Ejecutivo

Modalidad: Proyecto de investigación

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADA

EN SECRETARIADO EJECUTIVO

TEMA:

El perfil profesional y la inserción laboral de las secretarias y secretarios ejecutivos en el campo de salud del cantón Portoviejo 2016.

AUTORAS:

Sra. Arteaga Rezabala Andreina Elizabeth

Srta. Quijije Franco Inés Carolina

TUTORA

Dra. Martha Escobar de Loor, Mg. Sc

2017

DEDICATORIA

A Dios, porque sin su amor y su grande misericordia no hubiese logrado esta victoria y por cada bendición que derrama en mi vida, es por ello que dedico este esfuerzo a él.

A mis padres Elena Rezabala y Lenin Arteaga, por su invaluable apoyo, amor y educación que han sembrado en mí.

A mi amado hijo Samuel, por ser el motor de mi vida y el que me inspira seguir adelante.

A mi querido esposo Fabián Anchundia por ser un apoyo incondicional en todo momento.

A mis hermanos José, Verónica, Ligia y Alexander, porque han sido mis amigos y cómplices en esta travesía.

A mi estimada amiga Carolina Quijije, por ser una amiga incondicional y porque ha caminado conmigo durante toda esta etapa tan importante.

Andreina Elizabeth

DEDICATORIA

A Dios, por darme la virtud de aprender y enseñar a mis semejantes, por la fe que necesitaba para creer en mí, y que todo en la vida se puede lograr con buenos actos.

A mis padres Hubert Quijije Pico y Carmen Franco Macías, por ser guía, en cada paso y brindarme su apoyo incondicional emocional y económico.

A mis hermanos Fulvio, Victor, Lucia y Ginger Quijije Franco por su apoyo y comprensión en momentos difíciles.

A mi novio Byron Cedeño, por su atención, colaboración y dedicación infinita.

A mi familia en general, que en su momento supieron apoyarme y entenderme.

A mi amiga y compañera de tesis, por su destacado trabajo y amistad sincera.

Inés Carolina

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Escuela de Secretariado Ejecutivo, Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, por habernos dado la oportunidad de culminar los estudios, y acogernos en sus aulas, donde se cultivaron conocimientos y experiencias para desarrollarnos como profesionales y personas de bien para la sociedad.

A todos y cada uno de los docentes, quienes depositaron sus esfuerzos, confianza y conocimientos.

A la Directora de trabajo de titulación Dra. Martha Escobar, por su gran apoyo y guía para la elaboración del presente proyecto investigativo.

A las compañeras de aula y amigas incondicionales, quienes siempre ocuparan un lugar especial.

A vuestros padres y demás familiares, por sus valiosos consejos y por su apoyo en todo el trayecto de la carrera.

A todos quienes conformaron este extraordinario trabajo.

Las autoras

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÌ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

TEMA:

EL PERFIL PROFESIONAL Y LA INSERCIÓN LABORAL DE LAS SECRETARIAS Y SECRETARIOS EJECUTIVOS EN EL CAMPO DE SALUD DEL CANTÓN PORTOVIEJO 2016.

TRABAJO DE TITULACIÓN

Sometido a consideración del Tribunal de Revisión y Sustentación y legalizada por el Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO

APROBADO

……
PROFESOR DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

……
PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

……
PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

…….....
PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

CERTIFICACIÓN

Dra. Martha Escobar de Loor, certifica que el trabajo de investigación titulado: **EL PERFIL PROFESIONAL Y LA INSERCIÓN LABORAL DE LAS SECRETARIAS Y SECRETARIOS EJECUTIVOS EN EL CAMPO DE SALUD DEL CANTÓN PORTOVIEJO 2016**, es trabajo original de las Secretarias Ejecutivas: **ARTEAGA ELIZABETH REZABALA ANDREINA Y QUIJIJE FRANCO INÉS CAROLINA**, el que ha sido realizado bajo mi dirección supervisión en todo su proceso.

Dra. Martha Escobar de Loor
TUTORA

DECLARATORIA

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones pertenecen exclusivamente a sus autoras.

Las Autoras

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I 1
I. INTRODUCCIÓN/ PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1
1.2. ANTECEDENTES 2
1.3 JUSTIFICACIÓN 5
1.4 OBJETIVOS 6
1.4.1. General 6
1.4.2. Específicos 6
CAPÍTULO II 7
II. MARCO TEÓRICO 7
2.1. Revisión de literatura y desarrollo del Marco Teórico 7
2.1.1 Formación profesional de la secretaria y secretario ejecutivo 7
2.1.2. Perfil profesional de las secretarias y secretarios ejecutivos. 9
2.1.3. Competencias del profesional en secretariado 11
2.1.4. Cualidades personales de la secretaria y secretario ejecutivo. 14
2.1.5. Código deontológico de las secretarias 16
2.1.6. Secretariado Ejecutivo en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí. 18
2.2. Inserción laboral 22
2.2.1. Mercado laboral 25
2.2.2. Situación laboral a nivel mundial 25
2.2.3. Situación laboral en Ecuador 27
2.2.4. Situación laboral del secretariado ejecutivo 28
CAPÍTULO III 31
3.1. Metodología 31
3.1.1. Identificación de las variables 31
3.1.2. Variable Independiente 31
3.1.3. Variable Dependiente 31
3.2. Tipo de estudio 31
3.3. Métodos 31
3.4. Técnicas e instrumentos 32
3.4.1. Técnicas 32
3.4.2. Instrumentos 32

3.6 Recursos 33
3.6.1. Humanos 33
3.6.2 Materiales 33
CAPÍTULO IV 34
4.1. Análisis, interpretación de los resultados. 34
4.1.1. Descripción del proceso de la información 34
4.1.2. Exposición y descripción de resultados de acuerdo a los objetivos específicos. 77
4.2. Alcance de objetivos y resultados esperados. 77
4.3. Resultados esperados 80
CAPÍTULO V 82
V. Conclusiones y Recomendaciones 82
5.1. Conclusiones 82
5.2. Recomendaciones 83
6. Presupuesto 84
7. Cronograma valorado de actividades 2017 85
8. Bibliografía 86

INDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS ESTÁDISTICOS

ENCUESTA APLICADA A DIRECTIVOS DEL CAMPO DE SALUD DEL CANTÓN PORTOVIEJO. 35
CUADRO Y GRÁFICO N°1 36
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 37
CUADRO Y GRÁFICO N°2 38
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 38
CUADRO Y GRÁFICO N°3 40
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 40
CUADRO Y GRÁFICO N°4 42
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 42
CUADRO Y GRÁFICO N°5 43
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 44
CUADRO Y GRÁFICO N°6 45
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 46
CUADRO Y GRÁFICO N°7 47
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 47
CUADRO Y GRÁFICO N°8 49
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 50
ENCUESTA APLICADA A SECRETARIAS Y SECRETARIOS EJECUTIVOS EN FUNCIÓN DEL CAMPO DE SALUD DEL CANTÓN PORTOVIEJO 51
CUADRO Y GRÁFICO N°1 52
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 52
CUADRO Y GRÁFICO N°2 54
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 54
CUADRO Y GRÁFICO N°3 56
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 56
CUADRO Y GRÁFICO N°4 58
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 58
CUADRO Y GRÁFICO N°5 60
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 60
CUADRO Y GRÁFICO N°6 62

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 63
CUADRO Y GRÁFICO N°7 64
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 64
ENCUESTAS APLICADAS A EGRESADAS Y EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ, FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES, ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO. 66
CUADRO Y GRÁFICO N°1 67
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 67
CUADRO Y GRÁFICO N°2 69
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 69
CUADRO Y GRÁFICO N°3 71
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 71
CUADRO Y GRÁFICO N°4 73
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 73
CUADRO Y GRÁFICO N°5 75
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 75

RESUMEN

Las secretarias y secretarios ejecutivos se han convertido en el brazo derecho de una institución, empresa u organización, además han pasado a ocupar un rol clave en su gestión y administración, aportando soluciones a los conflictos, creatividad y dinamismo a los proyectos y organización a las tareas cotidianas. Son profesionales con cualidades y competencias específicas, técnicas y competencias humanistas y personales.

El objetivo de esta investigación es determinar la incidencia del perfil profesional y la inserción laboral de las secretarias y secretarios ejecutivos, en el campo de la salud del cantón Portoviejo 2016. Para ello se establecieron métodos de investigación que permitieron determinar los resultados para lograr los objetivos planteados.

El marco teórico fundamenta las variables de estudio, en el cual se destacan los temas en cuanto a la formación y perfil profesional, competencias, cualidades y el código deontológico de las y los secretarios ejecutivos; en inserción laboral se detalla información acerca del proceso de incorporación de profesionales al mercado laboral, en instituciones públicas y privadas, Investigación que también se considera como importante describir la situación de los profesionales de la carrera de secretariado ejecutivo.

La técnica empleada en la investigación fue la encuesta que permitió dar respuesta al tema propuesto mediante un cuestionario; empleándose así mismo, los métodos inductivo, deductivo, analítico, bibliográfico y estadístico.

Finalmente se realizan las conclusiones y recomendaciones dando respuestas a los objetivos planteados que consistió en determinar el perfil y la inserción laboral de las secretarias y secretarios ejecutivos del campo de salud, del cantón Portoviejo.

Palabras clave: perfil profesional, inserción laboral, mercado laboral, formación académica.

SUMARY

The secretaries and executive secretaries have become the right arm of a company, have also come to occupy a key role in the management and administration of companies, providing solutions to conflicts, creativity and dynamism to projects, and organization at daily Homeworks.

The objective of this research is to determine the incidence of the professional profile and the labor insertion of the secretaries and executive secretaries, in the health field of the Portoviejo 2016 canton. For this, research methods were established that would allow to determine the results on the basis of the planted objectives.

In the theoretical framework, the themes of the qualitative and quantitative variables are deployed, highlighting the topics related to the professional profile of the secretary and executive secretary: function, qualities, competencies, skills and deontological code of the Secretaries In relation to labor insertion, information about the process of incorporating professionals into the labor market is detailed, in which the academic training that the secretaries and secretaries should use in the office is deployed. Research which is also considered as important to describe the employment and unemployment situation that exists at global and national level in general.

To achieve the success of the work, it was necessary to resort to the research, diagnostic and propositional methodology, which allowed to respond to the proposed topic, using research, bibliographic, analytical and statistical methods.

Finally, the conclusions and recommendations are made giving answers to the objectives set out, which consisted of determining the profile and the labor insertion of

the secretaries and executive secretaries of the health field, Canton Portoviejo.

Keywords: professional profile, labor insertion, labor market, academic training.

CAPÍTULO I

I. INTRODUCCIÓN/ PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad el mercado laboral requiere de secretarias y secretarios ejecutivos con un perfil profesional acorde al área que vayan a desempeñar, por lo general se considera que las secretarias y secretarios ejecutan varias tareas al mismo tiempo, además, se solicita de ellas y ellos poseer excelentes habilidades de comunicación y etiqueta telefónica excepcional.

Afirma (Londoño, 2015) que "La realidad es que las secretarias y secretarios forman un colectivo profesional peculiar, en tanto que no forman parte de un departamento en concreto, sino que se encuestan repartidas por la institución en las diferentes áreas".

El trabajo consistió en determinar la incidencia del perfil profesional en la inserción laboral de las secretarias y secretarios ejecutivos en el campo de la salud del cantón Portoviejo 2016. Mediante la utilización de técnicas como la encuesta, se identificó las competencias demandadas de los profesionales así como el requerimiento de secretarias y secretarios ejecutivos para las instituciones de salud, además se investigó que existen profesionales en este ámbito que no se encuentran laborando en el área afín a su formación, así como muchos de ellos son desempleados; además que las instituciones tienen en su equipo de secretarias a bachilleres o profesionales de diferentes carreras.

Para la identificación de esta problemática, resultó necesario, a través de la investigación, dar respuestas a varias interrogantes, tales como: ¿qué competencias profesionales requieren las instituciones públicas y privadas para la inserción laboral de las secretarias ejecutivas graduadas de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales?, ¿Cuál es el estado de la inserción laboral de las y los secretarios ejecutivos?, ¿cuál es la demanda de profesionales formados en secretariado ejecutivo?, todos estos aspectos permitieron plantear el problema científico: ¿De qué manera incide el perfil profesional en la inserción laboral de las secretarias y secretarios ejecutivos, en el campo de la salud?

1.2. ANTECEDENTES

El secretariado es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial de la salud, educativo, social, entre otros. Las y los secretarios ejecutivos contribuyen al eficaz funcionamiento de una institución u organización, empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico.

La historia registra que en 1873, Liliam Sholes, se convierte en la primera secretaria, al darle el uso comercial a la máquina de escribir inventada por su padre.

En aquella década, y en la de los 70, las mujeres latinoamericanas comenzaron a reclamar posiciones de trabajo, con igualdad de oportunidades y salarios más justos.

En las últimas décadas, el papel de la secretaria y los secretarios ha sido relevante y su labor no está asociada solamente a la de una máquina de escribir sino a la pantalla y manejo de una computadora y programas informáticos.

Con la presencia de la modernidad, como la tecnología, la secretaria y el secretario ejecutivo, deja de ser la persona que escucha, escribe y calla, para cumplir

un papel cada vez más activo en la institución u organización y empresa donde se desenvuelve.

La figura de la secretaria y el secretario ejecutivo es, probablemente, el símbolo más universal de la presencia femenina y masculina en cualquier ámbito laboral, su rol ha evolucionado; atrás quedaron las notas mecanografiadas y la atención de llamadas, únicamente, hoy tienen que hacer muchas tareas a la vez.

(Becerra R. , 2015) Indicó que el nuevo rol de la secretaria y secretario va mucho más allá de llevar una agenda, "También deciden y sirven de nexo; hoy son solucionadoras de problemas, y un nexo entre el jefe y el cliente, interno o externo".

Actualmente, la secretaria y el secretario ejecutivo, es un pilar clave dentro de las instituciones; da soporte a varios gerentes o administradores, en muchos casos, a toda un área; indiscutiblemente, su rol se fue modificando en torno a tres ejes: toma de decisiones, capacitación y diversificación de tareas; antes, una secretaria respondía solo a su jefe y se limitaba a ejecutar tareas, hoy en día, ambos trabajan a la par.

En cuanto a la inserción laboral de las secretarias y secretarios ejecutivos los mercados laborales, instituciones, organizaciones y empresas se han sofisticado, la demanda interna de talento humano es alta; más no la capacidad de la oferta; esto se acentúa en Ecuador, donde ya de por si la educación es óptima, sin embargo, hoy en día se demanda de profesionales competentes.

"Hay desempleo porque la oferta está compuesta por una masa laboral cuyas actividades o estudio desarrollado no concuerdan con esta demanda. Existe una gran masa trabajadora que no encuentra empleo, porque sus capacidades no satisfacen los

requerimientos en el perfil profesional que hoy día tienen las instituciones”. (Martinez , 2010)

Por ende, en Ecuador según los datos del Instituto Nacional de Estadística y Censo, (INEC, 2016), la tasa de desempleo tiene incrementos anuales estadísticamente significativos a nivel nacional y urbano. La tasa nacional de desempleo es de 5,2%, un incremento de 0,9 puntos porcentuales respecto al mismo periodo del año anterior (4,3%). A nivel urbano se registra una tasa de 6,7% y un incremento anual de 1,2 p.p. A nivel rural la tasa de desempleo es 2,3%; la variación anual no es significativa.

Mientras que la tasa de empleo global, que mide el porcentaje de la población económicamente activa que se encuentra ocupada, registra reducciones estadísticamente significativas entre septiembre 2015 y septiembre 2016: a nivel nacional, de 0,9 puntos, y a nivel urbano de 1,2 puntos; mientras que la disminución de 0,4 p.p. a nivel rural no es significativa. Esto sucede porque el crecimiento de la población económicamente activa (oferta laboral) es mayor que el registrado en el número de personas con empleo. Efectivamente, la tasa de empleo bruto, que mide la proporción de la población en edad de trabajar que tiene un empleo (y por lo tanto mide la capacidad de absorción del empleo en la economía), sube de 64,3% en septiembre 2015 a 65,6% en septiembre 2016 a nivel nacional.

En la actualidad no se registran base de datos con estadística exacta en cuanto a la inserción laboral de las secretarias y secretarios ejecutivos en la ciudad de Portoviejo.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación es importante porque aportará a la formación de las nuevas generaciones, ya que cada vez es mayor el número de secretarias y secretarios ejecutivos que son requeridas en todos los sectores de desarrollo, puesto que una secretaria o secretario es considerado como el eje central de las instituciones, organizaciones y empresas, en todos los sectores de desarrollo.

Es relevante para la ciencia porque sus resultados contribuyen a la planificación curricular de la escuela y al planeamiento de mecanismos que garanticen la inserción laboral de los profesionales de secretariado ejecutivo.

El impacto de esta investigación se verá reflejado en la sociedad, puesto que la escuela de secretariado ejecutivo, tiene como misión formar profesionales, con base humanística, técnica y científica, que posibiliten el trabajo en equipo; capaz de organizar, coordinar y ejecutar acciones requeridas por las instituciones, respondiendo a las necesidades de la sociedad, y sobre la base a los resultados de este trabajo se aportará a ésta formación.

El trabajo fue factible porque se contó con la predisposición de los funcionarios de las instituciones públicas y privadas del campo de salud del cantón Portoviejo, como el: Instituto de Seguridad Social (IESS); Sociedad de Lucha contra el Cáncer, (SOLCA); Clínica Santa Margarita; Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Técnica de Manabí; Hospital Regional Verdi Cevallos Balda y Coordinación Zonal de Salud del Cantón Portoviejo; y, Egresadas y Egresados de la Escuela de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí.

Además, se fundamentó con información bibliográfica y teórica actualizada y fidedigna; así como los recursos humanos, materiales y financieros para su desarrollo.

Es necesario indicar, que en la actualidad no se registra una base de datos exactos en cuanto a la inserción laboral de los profesionales en Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí, por lo que esta investigación aporta con datos del área de salud.

Los beneficiarios de esta investigación son, la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales, estudiantes en formación, egresados de la Carrera, las instituciones de la salud del cantón Portoviejo, y comunidad en general.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1. General

Determinar la incidencia del perfil profesional en la inserción laboral de las secretarias y secretarios ejecutivos, en el campo de la salud del cantón Portoviejo 2016.

1.4.2. Específicos

- Investigar las competencias profesionales de las secretarias y secretarios ejecutivos que requieren los empleadores públicos y privados.
- Identificar el porcentaje de inserción laboral de las secretarias y secretarios ejecutivos en el área de la salud.
- Analizar la demanda de profesionales de secretariado ejecutivo que requiere el cantón Portoviejo.

CAPÍTULO II

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Revisión de literatura y desarrollo del Marco Teórico

2.1.1 Formación profesional de la secretaria y secretario ejecutivo

Sonco, (2012) deduce que cada vez es mayor el número de secretarias y secretarios que requiere el ámbito empresarial, puesto que es de vital importancia en todos los sectores de desarrollo; pero así como existen grandes ofertas de trabajo para las secretarias y secretarios, también se espera de ellas un alto nivel competitivo, lo cual se logra con la formación profesional de las y los secretarios; aparte de los estudios que hayan cursado, deben tener una sólida preparación, extensa cultura general, uso correcto del lenguaje escrito y oral con una expresión fluida y clara; además, de una muy buena educación que facilitará su desenvolvimiento en cualquier nivel en el ámbito laboral.

La formación de la secretaria y el secretario ejecutivo, es imprescindible e importante para su desarrollo en el área laboral, ya que cada vez se requieren de profesionales altamente preparados para la resolución de trabajos en la oficina.

La secretaria y el secretario ejecutivo, debe conocer sobre ciertas materias que le permitirán desempeñar sus funciones con la debida eficacia profesional:

- Mecanografía.- El dominio de la mecanografía es básico para toda secretaria, puesto que en la realización de sus labores diarias tendrá que mecanografiar diversos documentos con pulcritud, a una velocidad adecuada y sin errores ni faltas ortográficas.

- Ofimática.- El avance vertiginoso de la informática, hace que la computadora sea la herramienta básica en el trabajo de oficina, por lo tanto toda secretaria y secretario debe saber hacer uso de los programas de procesamiento de textos, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones, diseño, entre otros.

- Ortografía y gramática.- Los conocimientos gramaticales son imprescindibles a nivel de redacción, se espera que toda secretaria sepa expresarse correctamente por escrito con claridad y condición. Así mismo, debe estar capacitada para redactar distintas clases de documentos administrativos y comerciales.

- Caligrafía.- Una buena caligrafía, es decir una letra legible en la escritura de palabras y números, evitará confusiones y errores.

- Archivo.- Es también importante que la secretaria y el secretario tenga conocimientos sobre los sistemas de organización de archivos, para que pueda almacenar la información adecuadamente y así poder localizarla rápidamente.

- Idiomas extranjeros.- Es imprescindible el conocimiento de inglés tanto a nivel escrito como hablado, puesto que cada día se incrementan las relaciones internacionales.

- Matemática financiera.- El trabajo administrativo requiere el conocimiento de la matemática financiera, que consiste en el cálculo de operaciones sencillas como los porcentajes, intereses, tasas, etc.

- Contabilidad.- Es importante conocer los elementos básicos de la contabilidad, para poder interpretar la estructura y transacciones financieras de un negocio.

2.1.2. Perfil profesional de las secretarias y secretarios ejecutivos.

Las secretarias y secretarios ejecutivos deben ser:

> "Discretas, competentes, proactivas y dueñas del control de las agendas personales más importantes del mundo de los negocios; las secretarias ejecutivas, también llamadas asistentes de gerencia, no solo se han convertido en el brazo derecho de una institución, empresa u organización sino que han pasado a ocupar un rol clave en la gestión y administración de las compañías, aportando soluciones a los conflictos, creatividad y dinamismo a los proyectos, y organización a las tareas cotidianas". (Becerra , 2015, pág. 16)

Con el transcurso de los años, estos profesionales han cobrado cada vez más protagonismo en los asuntos corporativos y de salud; y es que desde hace tiempo dejaron de tener entre sus tareas primordiales: redactar documentos, contestar llamadas telefónicas y enviar faxes; hoy manejan varios idiomas y están altamente preparadas para crear, innovar e implementar iniciativas, preparar presentaciones de productos o servicios, concertar reuniones, realizar eventos, y atender a clientes externos e internos.

La secretaria o secretario actual ya no solo debe poseer los conocimientos básicos que la gestión administrativa requiere, sino también cualidades personales que manifiesten buen carácter, comportamiento, responsabilidad y compromiso organizacional. El rol de una secretaria y secretario ejecutivo hace que cada vez sea

más importante la capacidad de manejar habilidades tan simples pero vitales, como el sentido común, el criterio y el buen trato.

> Para Castillo, (2015) "La secretaria ejecutiva debe contar con una serie de cualidades; algunas se desarrollan a lo largo del tiempo, como construir lazos de confianza y honestidad con los jefes, compañeros y clientes, y otras son fundamentales en esta profesión, como la discreción, lealtad con la institución y personal, es decir, ser consecuente, disciplinada, proactiva, y emprendedora". (Castillo, 2015, pág. 38)

Estas cualidades a lo largo del tiempo, se van desarrollando y mejorando, a través de las relaciones laborales que mantenga con su jefe y compañeros de trabajo.

Manifiesta Torrez, (2017), Jefe del Centro de Capacitación Empresarial de la Cámara de Comercio de Lima, que los constantes cambios que ha experimentado el rol de las secretarias y secretarios ejecutivos, ha provocado también un replanteamiento de los contenidos educativos y de formación que hasta hace poco se ofrecían a las profesionales del rubro.

En la actualidad los profesionales en secretariado ejecutivo, cuentan con mejor formación académica debido a las exigencias de la, y la aplicación de la teoría en las prácticas pre profesionales.

Es así, como las tradicionales clases de mecanografía, computación y redacción, se complementan técnicas de expresión oral, desarrollo de habilidades interpersonales, relaciones públicas y gestión de eventos.

> “El rol de la secretaria y secretario ha cambiado con los años. Actualmente es una persona que influye incluso en la toma de decisiones y para ello debe tener una capacitación integral; una secretaria y secretario debe diferenciar lo importante de lo urgente, tener nociones de todas las cosas, aprender a trabajar en equipo y bajo presión”. (Torrez, 2017, pág. 11)

Además, este autor enfatiza en que la formación de las secretarias y secretarios ejecutivos, debe ser constante en el tiempo; de esta forma, podrán tener un amplio campo laboral, adquirir nuevas experiencias y desarrollar diversas herramientas que pueden ser útiles para proyectos futuros.

2.1.3. Competencias del profesional en secretariado

Como señala, Bunk, (1994), posee competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo.

Diversos estudios relacionados con el proyecto “Tuning” (Tuning Education Structures in Europe), analizan los tipos de competencias genéricas y específicas; las primeras se refieren a las competencias transversales, transferibles a muchas funciones y tareas; las específicas están relacionadas directamente con la ocupación profesional que realice el graduado. Las competencias transversales genéricas, se consideran en tres apartados (J van-der Hofstadt & Gómez, 2013; Rovira, 2001) (J van-der Hofstadt & Gómez, 2013) (Rovira, 2001)

a) Instrumentales:

1. Capacidad de análisis y síntesis.

2. Capacidad de organización y planificación: distribución del tiempo; ordenar actividades o tareas a realizar según la importancia otorgada; priorizar demandas; establecer plazos, organizar agenda y horarios para realizar tareas sin malgastar tiempo.
3. Comunicación oral y escrita en la lengua nativa: saber expresarse con claridad en la redacción de escritos o informes y en conversaciones o debates, adecuando el estilo de lenguaje al interlocutor o al auditorio; ser capaz de hablar en público acompañando el mensaje oral de los oportunos recursos no verbales (gesticulación, postura, entre otras).
4. Conocimiento de una lengua extranjera.
5. Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio.
6. Capacidad de gestión de la información: conocer las fuentes donde conseguir la información (oral, escrita, gráfica, entre otras) que se requiere; saber clasificar y archivar información disponible para facilitar un fácil acceso cuando se necesite recuperarla.
7. Resolución de problemas: saber clarificar el problema, analizar las causas, identificar alternativas de solución, seleccionar la más idónea y evaluar la efectividad de la solución adoptada.
8. Toma de decisiones: saber tomar decisiones en las que se equilibre la racionalidad con la intuición.

b) Personales

1. Trabajo en equipo: participación como miembro de un equipo; aportar ideas, sugerencias y esfuerzo al proyecto de grupo; hacerse propios los objetivos definidos por el grupo y compartir las tareas necesarias para alcanzarlos; participación en reuniones de grupo; saber escuchar y saber

hacer uso de la palabra oportunamente con intervenciones positivas y constructivas.

2. Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar.
3. Trabajo en un contexto internacional.
4. Habilidades en las relaciones interpersonales: escuchar y respetar las opiniones de los otros; actitud empática de saberse poner en el lugar del otro; entenderse bien con personas de procedencia cultural diversa, trabajar bien con personas de etnia, religión, cultura o formación educativa diferente; reconocer sus problemas respetar sus derechos.
5. Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad.
6. Razonamiento crítico.
7. Compromiso ético.

c) Sistémicas

1. Aprendizaje autónomo.
2. Adaptación a nuevas situaciones: no temer los cambios; flexibilidad para adaptarse a nuevas circunstancias, situaciones u organizaciones; modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surjan dificultades, nuevas informaciones o cambios en el entorno.
3. Creatividad: tener imaginación, saber combinar ideas o informaciones de manera original; crear enfoques innovadores para tratar de encontrar respuestas a cuestiones o situaciones completas.
4. Liderazgo: evitar digresiones en las intervenciones o enfrentamientos; hacer que se respeten los turnos de opinión, de réplica y de contrarréplica; asumir a papeles en que se actúa influyendo en los demás: actuar como a líder, guía, su revisor, director, entre otras.

5. Conocimientos de otras culturas y costumbres.
6. Iniciativa y espíritu emprendedor.
7. Motivación por la calidad.
8. Sensibilidad hacia temas medioambientales.

Para complementar lo anterior, resulta importante resaltar que el talento humano constituye el nervio motor de toda institución, en el que no solamente queda comprendida la actividad humana, sino también el conjunto de factores que la modelan: conocimientos, habilidades, experiencias, motivaciones, intereses, vocación, valores, actitudes, potencialidades y su estado de salud, entre otros. (Salas, 2012), que se evidencia en el desempeño laboral, "que es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo" (Palaci, 2005, pág. 155).

2.1.4. Cualidades personales de la secretaria y secretario ejecutivo.

Para Claveria, (2015) toda secretaria eficiente debe poseer cualidades personales, que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo de la manera más óptima y además le ayudarán a trabajar con otras personas como miembros de un equipo.

Las cualidades personales más importantes que una secretaria debe poseer se tienen:

- Discreción. - Es vital para toda secretaria, puesto que ocupa un cargo de confianza y tiene acceso a material considerado como reservado, deberá tener los documentos alejados de miradas indiscretas, además de mantener la prudencia respecto a la información que conoce.

- Adaptabilidad. - Se requiere que toda secretaria tenga la capacidad para adaptarse a los cambios de ambiente, de funciones y de normas dentro de su trabajo. Esto significa que debe tener disposición favorable ante cambios bruscos en su rutina de trabajo.

- Iniciativa y capacidad de trabajo. - Se entiende por iniciativa a la capacidad que tiene toda persona para emprender una acción, sin la necesidad de que otras se lo indiquen. Una secretaria con iniciativa debe anticiparse a las necesidades de su jefe con precaución y criterio.

- Puntualidad. - Es una manifestación de seriedad y formalidad. Toda secretaria debe ser puntal en el cumplimiento de su horario de trabajo como en el desarrollo de las labores encomendadas.

- Responsabilidad. - Implica que la secretaria debe ser capaz de realizar su trabajo de manera óptima sin necesidad de supervisión.

- Limpieza y orden. - Una secretaria siempre debe ser ordenada, tener su oficina, archivos, armarios y estanterías en orden y limpios.

- Paciencia. - La secretaria debe mantener la tranquilidad en todo momento, incluso cuando las cosas no marchen como lo espera.

- Cooperación. - El trabajo administrativo constantemente requiere de trabajo en equipo, por lo tanto, la secretaria debe ser capaz de trabajar y de cooperar con los demás compañeros de trabajo.

- Buen criterio. - Poseer un buen juicio significa tener la habilidad de recopilar información sobre un tema, estudiarlo cuidadosamente y

decidir la acción que sea más apropiada, en beneficio a los intereses de la empresa.

- Buena voluntad. - Toda organización requiere en algunas oportunidades de un esfuerzo adicional de sus colaboradores, para ello la secretaria debe tener la voluntad de ofrecer sus servicios cuando se lo requieran y calidad.

- Dedicación. - Durante el tiempo que la secretaria permanezca en la oficina debe mostrar dedicación en su trabajo, sin emplear su tiempo en actividades que no se relacionen con sus quehaceres habituales.

- Pulcritud. - Todo trabajo encomendado a la secretaria debe realizarse con esmero y su presentación debe ser impecable.

- Previsión. - Significa saber anticiparse a las necesidades que pudieran suscitarse en la organización.

- Sinceridad. - La relación jefa – secretaria tiene que sustentarse en la confianza. Por lo tanto, la secretaria debe transmitir información correcta y verdadera a su jefe cuando este la solicite.

- Buena educación. - Es indispensable demostrarla en el trato con el jefe, compañeros de trabajo, personal de la institución, clientes y visitas.

2.1.5. Código deontológico de las secretarias

Aprobado en el 2008 por la Federación Nacional de Asociaciones de Secretarias.

- **Principios de carácter general**:

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

  - ✓ Integridad.- Debe actuar con honradez, lealtad y buena fe.

  - ✓ Secreto profesional.- Debe observar estrictamente el principio de confidencialidad en los hechos y noticias que conozca por razones del ejercicio de su profesión.

- **Principios de carácter general del secreto profesional:**

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

  - ✓ El derecho y la oblación del secreto profesional comprende:

Las confidencias e información personal de su superior, a que pudiera tener acceso en el ámbito de su ejercicio profesional.

Los hechos de conocimiento restringido que afecten a sus superiores, compañeros o miembros del colectivo en el que la secretaria desempeñe su labor.

La información cuyo contenido tenga un valor específico para un lector no autorizado; o cualquier otra información que figure clasificada como confidencial, restringida o con una distribución de personas específicas.

La secretaria evitará duplicar información confidencial y mantenerla fuera de los archivos oficiales sin conocimientos de su superior.

El secreto profesional no debe entrar en conflicto con la lealtad a la entidad para la que trabaja la secretaria, que debe responder a la confianza que su superior deposita en ella al confiarle y compartir información confidencial. Por ello, debe comunicar a su superior información que a él mismo o a la entidad para la que trabaja pudiera ocasionar perjuicio o beneficio. Los límites de esta divulgación van marcados por el sentido de lealtad y la integridad que conforman el perfil personal de la secretaria.

> "El código deontológico de la secretaria ejecutiva, siempre será un eje importante, ya que mediante estos puntos, se conoce que valores y actitudes dentro y fuera de la institución debe tener la secretaria ejecutiva, es un documento que certifica la Federación Nacional de Asociaciones de Secretarias" (Mogollon, 2014, pág. 48)

Éste código deontológico, certifica los puntos que la secretaria y el secretario debe cumplir bajo el rol a desempeñar, así mismo el jefe tendrá conocimiento de las funciones que deberá desarrollar y aptitudes que debe poseer para la institución.

2.1.6. Secretariado Ejecutivo en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí.

Perfil Profesional

Este profesional se desempeña en servicios de oficina del área administrativa, donde realiza labores de secretariado en apoyo a las funciones ejecutivas y aporta al logro de un ambiente armonioso de trabajo en equipo.

Perfil requerido

Se refiere a los requisitos académicos, de experiencia laboral y competencias (Administrativas, laborales y humanas), establecidos por los Estatutos, los acuerdos, el Consejo Directivo y demás disposiciones internas de la Universidad para el ejercicio del cargo.

Objetivos de la carrera de Secretariado Ejecutivo

Dar mayor eficiencia a la gestión organizativa y administrativa de una empresa o institución.

Formar profesionales, Licenciadas en Secretariado Ejecutivo, competentes y de calidad, con una base humanística, técnica y científica, que coadyuven el desarrollo de las empresas e instituciones públicas, privadas y ONG's demostrando gestión organizativa, administrativa y del nivel ejecutivo, en el mercado ocupacional nacional e internacional, para lograr el desarrollo social y económico.

Tareas o actividades específicas que se realizan en la profesión:

Descongestiona al ejecutivo de tareas administrativas y operativas. Para ello:

- Organiza el trabajo de la oficina y maneja adecuadamente los recursos utilizados en el desarrollo de sus actividades.
- Prepara calendarios de trabajo.
- Organiza la agenda en coordinación con el jefe, concertando y confirmando citas, coordinando reuniones y viajes.
- Clasifica, ordena, codifica y archiva documentos.

- Redacta reportes y documentos en base a una idea planteada por su superior.
- Realiza correcciones ortográficas y gramaticales de la documentación a producir.
- Digita en computador toda clase de documentos como cartas, memorándum, entre otros, corrige, elimina y realiza compaginaciones obteniendo documentos de óptima presentación haciendo uso de editores de textos.
- Elabora y traduce documentos en idioma extranjero.
- Atiende y distribuye llamadas telefónicas.
- Lleva a cabo la recepción, distribución, reproducción, manipulación y envío de documentación e información vía Fax y correo electrónico.
- Organiza la correspondencia a ser enviada y también la recibida, de acuerdo a normas establecidas.
- Almacena, recupera e imprime en forma computacional, información y registros de la empresa.
- Hace uso de trabajo en red e Internet.
- Confecciona formularios de pagos de imposiciones y declaración de impuestos.

- Asegura la preservación de los documentos y lleva control de los archivos.
- Maneja un sistema de control y seguridad de la información confidencial.
- Planifica la eliminación y disposición de la documentación obsoleta e inactiva.
- Opera el computador y organiza archivos, directorios, copia, borra, cambia de nombre y da formato a discos, utilizando Sistema Operativo Windows.
- Arma, modifica e imprime diferentes hojas de trabajo, ya sea de información financiera, de información estadística, plantillas de cálculos contables, información de ventas y compras, entre otras., haciendo uso de Excel.
- A solicitud de su superior elabora informes, respecto de hechos o situaciones producidas dentro y fuera de la empresa.
- Atiende y da buen servicio a clientes.
- Realiza actividades comunicacionales y de relaciones públicas, manteniendo una comunicación fluida con otras organizaciones que se relacionan con la empresa.
- Desarrolla eventos y certámenes respetando un protocolo y diplomacia.
- Prepara presentaciones visuales haciendo uso de software.

Campo y mercado ocupacional:

El Licenciado (a) en Secretariado Ejecutivo será un profesional que se desempeñará en los niveles más altos en todo tipo de instituciones, empresas y organizaciones del sector público, privado como:

- Ministerios.
- Subsecretarias.
- Direcciones regionales, provinciales y locales.
- Secretarias en el área de salud, educación, vivienda.
- Estudios de profesionales de libre ejercicio.
- Colegios y gremios profesionales.
- Gerencias, subgerencias y departamentos de empresas.
- Municipalidades.
- Prefecturas.
- Entidades bancarias.
- Cooperativas de ahorro, crédito, vivienda y de servicio.
- Comercio y entidades privadas.

2.2. Inserción laboral

El análisis de la inserción laboral de graduados universitarios debe ser contextualizado en el complejo campo de las relaciones entre el mundo de la educación y el del trabajo; es una temática ampliamente discutida en las últimas décadas y mucho más aún a partir de los 90 (Gallart, 2002), la inserción, supone el acceso al empleo y el

desarrollo de trayectorias laborales que han de desembocar, en la inserción laboral plena.

Este proceso comprende el paso desde la obtención del título hasta encontrar el trabajo, en el que intervienen factores como: planificación, búsqueda de trabajo e inserción.

La inserción laboral se realiza en muchos casos, antes de la graduación, los estudiantes combinan trabajo y estudios, algunos logran un puesto de trabajo a partir de la realización de las prácticas pre – profesionales, porque demuestran un alto rendimiento laboral que les permite conseguir empleabilidad a largo plazo.

> "La inserción laboral es el término utilizado habitualmente para referirse al proceso de incorporación a la actividad económica de los individuos. Este proceso suele coincidir, para la mayoría de los miembros de una sociedad moderna, y por lo tanto, viene a consistir en una transición social que va de posiciones del sistema educativo y de la familia de origen hacia posiciones del mercado de trabajo y de independización familiar". (García Blanco & Gutierrez, 2008, pág. 115)

El desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, la globalización y los cambios socioeconómicos han propiciado determinadas trasformaciones en el campo laboral, con una especial incidencia en el trabajo que desarrollan las profesionales en secretariado ejecutivo.

El conocimiento administrativo es hoy en día un recurso invaluable, la exigencia social y organizacional de una administración eficiente, se plantea como un reto no solo por razones de competitividad, sobre todo por motivos de sobrevivencia y

de desarrollo con equilibrio. Las demandas por un nuevo conjunto de conocimientos y prácticas administrativas son cada vez mayores.

En la economía, los parámetros ligados a la competencia están determinados por la dinámica del mercado laboral, porque es ahí donde se concreta el desempeño del trabajo. Sin pretender ir tan lejos en los antecedentes, con el surgimiento del capitalismo se encuentra una expresión social de la competencia, a través de la división social del trabajo. Cada vez más la especialización y fragmentación de tareas ha exigido conocimientos, habilidades y destrezas particulares para su realización.

La relación que existe entre la formación profesional y la inserción laboral está determinada por las competencias que se adquieren con dicha formación y el desempeño profesional que demandada el mercado laboral.

El desempeño profesional implica el cumplimiento efectivo de las actividades y funciones inherentes a un cargo, que se encuentra en estrecha vinculación con el éxito de la institución.

El proceso de inserción laboral, en muchas organizaciones, se realiza con: la selección de personal, revisión del curriculum vitae, carta de presentación; se considera la edad, sexo, estado civil, educación formal, idiomas, experiencia, conocimientos, competencias específicas, técnicas, conductuales, humanistas, personales, entre otros.

El mercado laboral en todos sus sistemas requiere de competencias que son aquellas características personales y profesionales del individuo como: la motivación los valores, rasgos personales, el dinamismo, la flexibilidad, la ética profesional y la

responsabilidad, que le permiten socializar de forma óptima las funciones del puesto de trabajo. (Kiziryan, 2017)

2.2.1. Mercado laboral

Se denomina mercado de trabajo o mercado laboral, a las actividades comerciales en donde confluyen la oferta y la demanda de trabajo. La oferta de trabajo está formada por el conjunto de trabajadores que están dispuestos a laborar y la demanda de trabajo por el conjunto de instituciones o empleadores que contratan a los trabajadores. (Kiziryan, 2017)

La demanda de empleo está directamente vinculada a la actividad económica, de modo que sólo un crecimiento sostenido de la renta puede garantizar el crecimiento del empleo en cantidad suficiente para absorber la población dispuesta a trabajar. En otras palabras, la demanda de trabajo es derivada de la demanda de bienes y servicios, porque cuando una institución vende quiere producir más, para ello querrá contratar trabajadores. Por tanto, si no hay producción no habrá trabajadores que puedan ofertar su empleo.

2.2.2. Situación laboral a nivel mundial

De acuerdo con el estudio estadístico de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2017) la tasa de desocupación en América Latina y el Caribe aumentó en forma abrupta y llegó a 8,1% en 2016, el nivel más alto en una década, en un contexto de contracción económica que también ha afectado la calidad de los empleos. Hay 25 millones de personas sin empleo.

En 2017, se prevé que el número de personas desempleadas a nivel mundial se sitúe un poco más de 201 millones con un aumento previsto adicional de 2,7 millones

en 2018, ya que el ritmo de crecimiento de la fuerza de trabajo supera el de la creación de empleo, según el informe Perspectivas sociales y del empleo en el mundo – Tendencias 2017 (WESO) de la OIT. “Estamos enfrentando un doble desafío: reparar los daños causados por la crisis económica y social mundial y crear empleos de calidad para las decenas de millones de personas que cada año se incorporan al mercado laboral,” señaló el Director General de la OIT, Guy Ryder,

El informe muestra que las formas de empleo vulnerable como, los trabajadores familiares no remunerados y los trabajadores por cuenta propia deberían constituir más del 42 % del empleo total, es decir 1.400 millones de personas en el mundo en 2017.

“De hecho, en los países emergentes casi uno de cada dos trabajadores ocupa un empleo vulnerable; y, en los países en desarrollo, más de cuatro de cada cinco trabajadores,” declaró Steven Tobin, Economista principal de la OIT. Por consiguiente, se estima que el número de trabajadores en empleo vulnerable aumentará de 11 millones cada año, siendo Asia Meridional y África Subsahariana las regiones más afectadas.

Un nuevo informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) indicó que la tasa mundial de desempleo aumentará ligeramente este año, pasando de 5,7% a 5,8%. Esto representa un incremento de 3,4 millones el número de personas sin empleo.

El problema del desempleo es particularmente grave en América Latina y el Caribe, donde las secuelas de la reciente recesión tendrán fuertes repercusiones en 2017.

En África subsahariana también se enfrenta a su tasa de crecimiento más baja en 20 años. Las dos regiones hacen frente a un fuerte aumento del número de personas en edad de trabajar.

> Escudero, (2017) indicó que "Los países emergentes han sido víctimas de varias recesiones en 2016, lo cual no ha permitido un crecimiento económico suficiente para crear el número de puestos de trabajo. Una segunda razón es que existen aún desafíos estructurales como un bajo crecimiento de la productividad, desigualdad en los ingresos y, además, en algunos países como los de América Latina, altas tasas de informalidad". Economista principal del Departamento de Investigaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

2.2.3. Situación laboral en Ecuador

El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2016), en su función de proveedor oficial de las estadísticas laborales para Ecuador, pone a disposición de la ciudadanía los resultados de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU).

Los resultados aquí presentados adoptan el marco conceptual para la clasificación de la población con empleo presentado por el INEC en octubre de 2014.

La tasa de participación laboral aumenta de 65,8% en diciembre de 2015 a 67,3% en diciembre 2016. En este periodo la población económicamente activa (PEA) sube aproximadamente en 375 mil personas mientras que la población en edad de Trabajar (PET) aumentó en aproximadamente 297 mil personas. Es decir, hay una

entrada de personas al sistema laboral, que antes estaban en la inactividad, más allá de la tasa de crecimiento demográfico.

A nivel nacional, la tasa de empleo adecuado o pleno durante el año 2016 se mantuvo estable en alrededor del 40%. Así en marzo fue del 40%, junio 41%, septiembre 39,2% y para el mes de diciembre se ubicó en 41,2%.

La tasa de empleo de diciembre 2016 a nivel nacional fue de 94,8% y a diciembre de 2015 de 95,2%. A nivel rural a diciembre de 2016 la tasa fue de 97,5% ya diciembre de 2015 de 97,1%. Ambas variaciones no son estadísticamente significativas. En el área urbana, existe una reducción anual estadísticamente significativa de 0,9 puntos, de 94,4% a 93,5%.

Para diciembre de 2016, la tasa nacional de desempleo fue de 5,2%, la variación de 0,4 puntos no es significativa respecto al mismo periodo del año anterior (4,8%). A nivel urbano la tasa fue de 6,5%, esto representa un incremento anual significativo de 0,9 puntos con respecto a diciembre de 2015 (5,6%). A nivel rural la tasa de desempleo fue de 2,5%, la variación anual con respecto a diciembre 2015 (2,9%) no es significativa.

Se determina que desempleo abierto es mayor al oculto. A diciembre de 2016, el 4,1% de la población económicamente activa PEA a nivel nacional estaba buscando activamente un trabajo; y sólo el 1,1% estaba en condiciones de desempleo sin realizar ninguna acción de búsqueda.

2.2.4. Situación laboral del secretariado ejecutivo

El fenómeno de la creciente incorporación de las mujeres al mercado laboral se registra en diferentes edades, en todos los niveles y funciones de la organización y

origina una redistribución de la fuerza de trabajo. En términos comparativos, las mujeres se capacitan cada vez más que los hombres y logran incorporarse en forma definitiva al mundo laboral.

La mayor inserción laboral de las mujeres modifico notablemente su actitud respecto de la forma de establecerse socialmente, la que ahora se funda más en el trabajo que en la familia, cambiando sustancialmente de rol.

En la actualidad las mujeres y hombres tienen más oportunidades de insertarse al ámbito laboral debido a que el mercado requiere de secretarias y secretarios altamente competitivos que organicen los asuntos que se manejan en la institución.

El estudio sobre la situación de los egresados de la Carrera de Secretariado Ejecutivo, hasta el 2014, se determinó que el 75% de los profesionales se encuentran trabajando en instituciones públicas y privadas de la provincia de Manabí; y, el 25% no laboran (anexo en informe de seguimiento a graduados de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí).

El análisis de las particularidades de la inserción laboral y desempeño profesional de los secretarios graduados en la Universidad Técnica de Manabí; el resultado evidencia que se encuentran laborando en instituciones y empresas públicas y privadas; el 98 % son mujeres; el 62 % tiene entre 28 y 33 años de edad, son personas jóvenes que representan un futuro promisorio para la organización; 68 % tienen relación de dependencia con nombramiento, y 32 % laboran con contrato, esto significa que la mayoría posee estabilidad laboral, lo que les proporciona tranquilidad, salud, motivación y buen estado emocional, para dar más en su trabajo, factores

importantes y beneficiosos para la institución; además, se garantiza la remuneración de los funcionarios, quienes podrán satisfacer las necesidades del núcleo familiar.

Al consultar sobre el puesto de trabajo que desempeñan, el 84% respondió que son secretarias, el 16% ocupa otros puestos no relacionados con su título profesional.

En relación al salario, el 72% recibe entre 701 y 1 050 dólares por su desempeño laboral; el 87,5% cataloga de satisfactoria las competencias de los secretarios, el 6,25% la califica como insatisfactoria, estos resultados evidencian que los empleadores consideran que los profesionales poseen las competencias necesarias para el desempeño de las funciones propias de su puesto de trabajo y que aportan al desarrollo del sector productivo, social, educativo y de la salud. (Escobar, et al, 2017, pág. 12)

Los requisitos y guía que la inserción laboral implica; el curriculum vitae, y; carta de presentación ambas son herramientas para evidenciar la formación recibida; **e**l perfil del ocupante, edad, estado civil, educación formal, idiomas, experiencia, conocimientos requeridos, competencias conductuales, perfil motivacional, entre otros.

El mercado es muy competitivo y exigente, por tanto, se debe mantener los conocimientos actualizados y mostrar su aprendizaje en la aplicación de la tecnología, saberes complementarios, ya sea de idiomas, diversos conocimientos de sistemas de computación y por ultimo tener actitud profesional.

CAPÍTULO III

3.1. Metodología

3.1.1. Identificación de las variables

3.1.2. Variable Independiente

- Perfil profesional de las secretarias y secretarios ejecutivos.

3.1.3. Variable Dependiente

- Inserción laboral de las secretarias y secretarios ejecutivos.

3.2. Tipo de estudio

El enfoque cuantitativo es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos en un mismo estudio o a una serie de investigaciones para responder a un planteamiento. En esta investigación el enfoque cuantitativo se aplica al determinar resultados numéricos utilizando la técnica de la encuesta al explicar, describir y explorar información sobre los factores determinantes de la inserción laboral, el cual es único y particular en su género y que resulta de vital importancia para la sociedad.

"Investigación Descriptiva: Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población" dicho por (Hernandez , Fernandez , & Pilar , 2006).

3.3. Métodos

Inductivo: Sirvió para identificar aspectos relevantes del problema científico en estudiar, y establecer las relaciones de causalidad y consecuencias.

Deductivo: Permitió abstraer las causas y efectos del problema identificado, para plantear alternativas de solución.

Analítico: A través de este método se analizó la información teórica y estadística sobre los objetivos planteados y las posibles soluciones.

Bibliográfico: Con su aplicación se identificaron fuentes de información teórica, científica que permitió fundamentar el objeto de estudio.

Estadístico: Facilitó la recolección, procesamiento, análisis y presentación de los resultados cuantitativos.

3.4. Técnicas e instrumentos

3.4.1. Técnicas

Se empleó la técnica de encuesta para obtener la información del objeto de estudio de directivos; secretarias y secretarios en función; y, egresados de la Escuela de Secretariado Ejecutivo de las instituciones de salud del cantón Portoviejo.

3.4.2. Instrumentos

El cuestionario permitió obtener respuesta a las interrogantes planteadas para analizar y comprobar los objetivos propuestos.

3.5. Muestra

La muestra estuvo constituida por 150 personas encuestadas, distribuidos de la siguiente manera: 18 directivos; 72 secretarias y secretarios en función de las instituciones públicas y privadas del campo de salud; y, 60 egresadas de la Escuela de Secretariado Ejecutivo Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales, del cantón Portoviejo.

3.6 Recursos

3.6.1. Humanos

- Director/Jefe de la institución/u organización
- Jefe de Talento Humano
- Coordinador de Departamento/Jefe de Departamento
- Funcionarios
- Tutora
- Tribunal de sustentación
- Autoras

3.6.2 Materiales

- Papel
- Marcadores
- Lapiceros
- Computadora
- Impresora
- Libreta
- Calculadora

CAPÍTULO IV

4.1. Análisis, interpretación de los resultados.

En el capítulo se presentan los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas al director, jefe de talento humano, coordinadores, secretarias y secretarios ejecutivos de las siguientes instituciones del campo de la salud: Sociedad de Lucha contra el Cáncer; Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; Hospital Regional Verdi Cevallos Balda; Coordinación Zonal de Salud; Clínica Santa Margarita; Departamento de Bienestar Estudiantil UTM.

Además a egresados y egresadas de la Escuela de Secretariado Ejecutivo, Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí de graduados en los periodos 2015, 2016 y 2017.

4.1.1. Descripción del proceso de la información

La investigación se desarrolló con éxito, a través de la recolección de información en seis instituciones públicas y privadas del campo de salud del cantón Portoviejo; se encuestó a directivos, jefes departamentales, coordinadores, secretarias y secretarios ejecutivos y demás funcionarios, de: Sociedad de Lucha contra el Cáncer; Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; Hospital Regional Verdi Cevallos Balda; Coordinación Zonal de Salud; Clínica Santa Margarita; Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Técnica de Manabí.

Además, 60 Egresadas y Profesionales de la Escuela de Secretariado Ejecutivo, Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, con el objetivo de investigar y cuantificar la inserción laboral de las y los secretarios ejecutivos de nuestra alma mater.

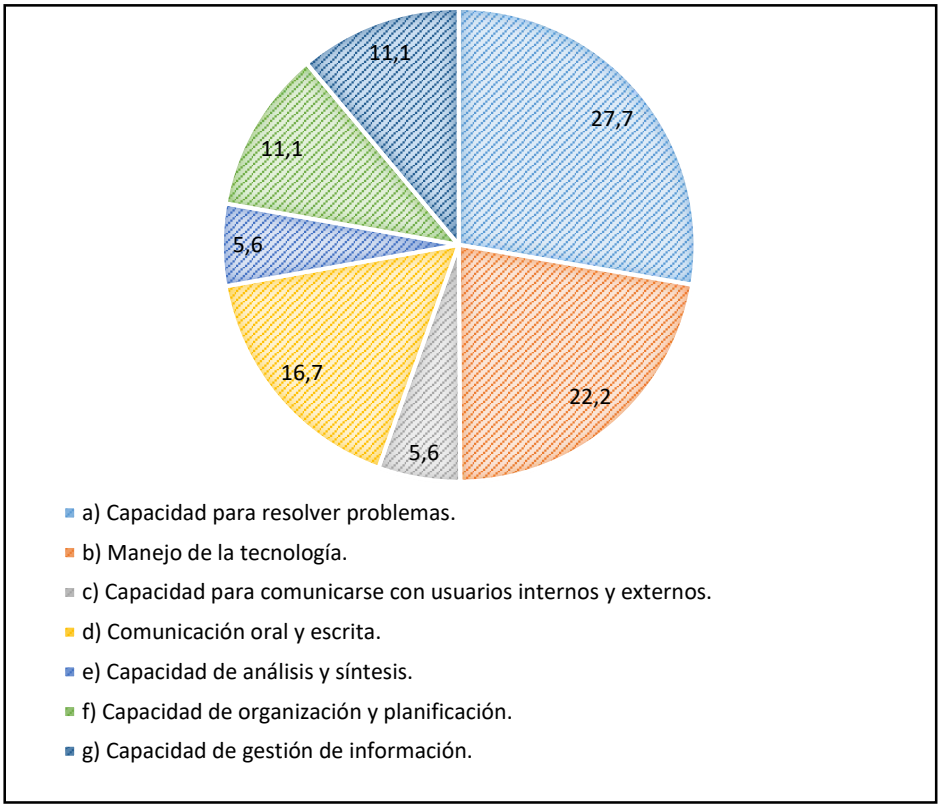
ENCUESTA APLICADA A DIRECTIVOS DEL CAMPO DE SALUD DEL CANTÓN PORTOVIEJO.

CUADRO Y GRÁFICO # 1

¿Qué competencias específicas y técnicas profesionales deben tener las secretarias y secretarios ejecutivos?

ALTERNATIVAS	F	%
Capacidad para resolver problemas.	5	27,7
Manejo de la tecnología.	4	22,2
Capacidad para comunicarse con usuarios internos y externos.	1	5,6
Comunicación oral y escrita.	3	16,7
Capacidad de análisis y síntesis.	1	5,6
Capacidad de organización y planificación.	2	11,1
Capacidad de gestión de información.	2	11,1
TOTAL	**18**	**100**

REPRESENTACIÓN GRÁFICO PORCENTUAL



Fuente: Directivos del campo de la salud del cantón Portoviejo.
Elaborado por: Las autoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Sobre la base de las consideraciones anteriores se refleja que el 27,7% de los directivos, requieren de las secretarias y secretarios ejecutivos competencias específicas y técnicas profesionales como, la capacidad para resolver problemas; el 22,2% al manejo de la tecnología; el 16,7% a la comunicación oral y escrita; el 11,1% a la capacidad de organización y planificación; y, capacidad de gestión de información; mientras que el 5,6% indicó que deben poseer capacidad para comunicarse con usuarios internos y externos y además de capacidad de análisis y síntesis.

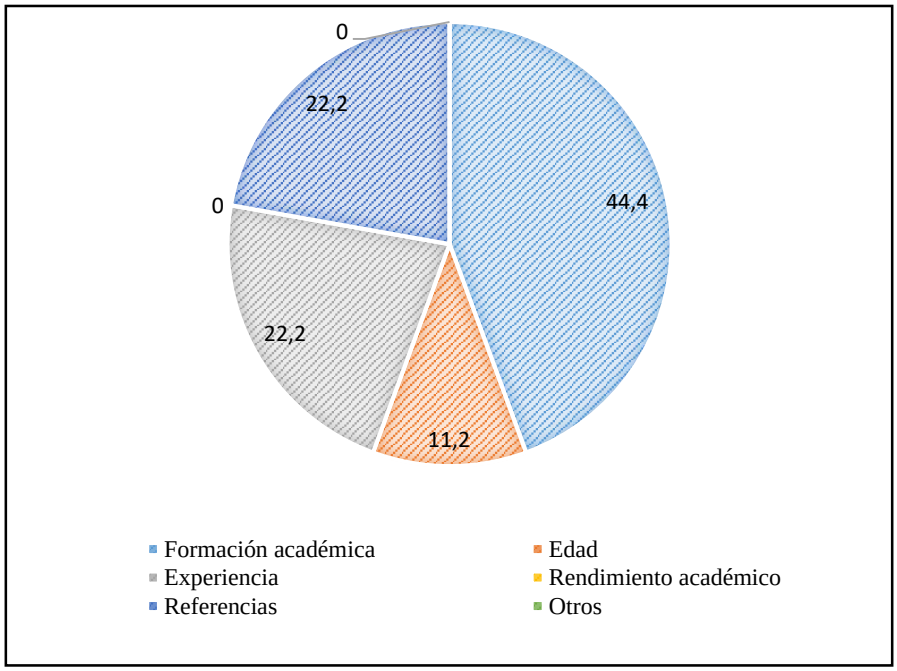
Lo que demuestra que las competencias específicas y técnicas profesionales que deben tener las secretarias y secretarios ejecutivos, es la capacidad para resolver problemas.

CUADRO Y GRÁFICO # 2

¿Qué criterio utiliza para reclutar profesionales en la función de la secretaria y secretario ejecutivo en la institución?

ALTERNATIVAS	F	%
Formación académica	8	44,4
Edad	2	11,2
Experiencia	4	22,2
Rendimiento académico	0	0
Referencias	4	22,2
Otros	0	0
TOTAL	**18**	**100**

REPRESENTACIÓN GRÁFICO PORCENTUAL



Fuente: Directivos del campo de la salud del cantón Portoviejo.
Elaborado por: Las autoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo con la encuesta realizada el 44,4% de los empleadores manifestaron que al momento de reclutar personal ellos toman en cuenta su formación

académica; con el 22,2% coinciden en la experiencia laboral y las referencias; y, el 11,2% la edad de los empleados a ingresar.

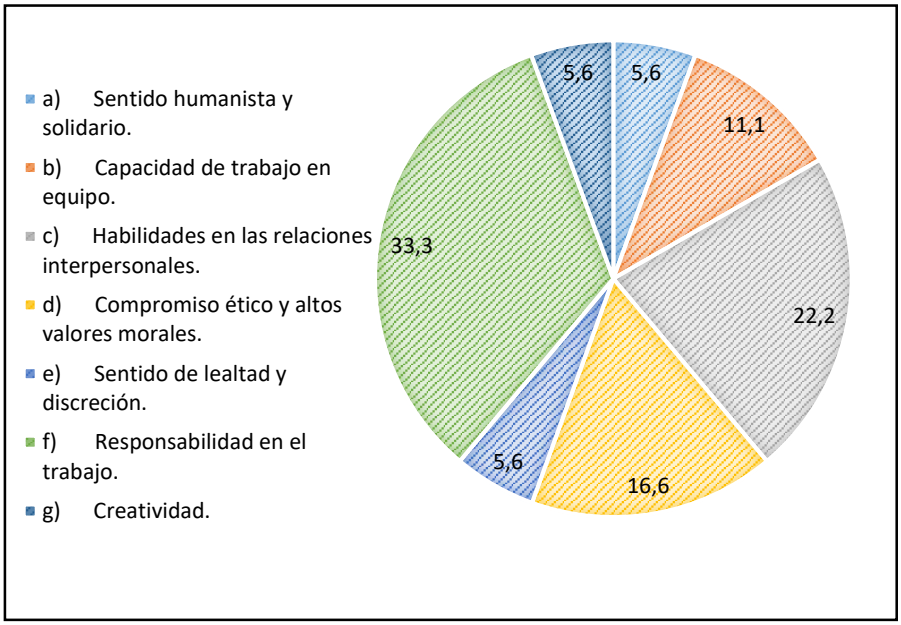
Lo que comprueba que los directivos consideran que las secretarias y secretarios ejecutivos deben poseer una excelente formación académica para así cumplir con las expectativas que ellos solicitan.

CUADRO Y GRÁFICO # 3

¿Qué competencias humanistas y personales requieren las secretarias y secretarios ejecutivos para el desempeño laboral en su empresa?

ALTERNATIVAS	F	%
Sentido humanista y solidario.	1	5,6
Capacidad de trabajo en equipo.	2	11,1
Habilidades en las relaciones interpersonales.	4	22,2
Compromiso ético y altos valores morales.	3	16,6
Sentido de lealtad y discreción.	1	5,6
Responsabilidad en el trabajo.	6	33,3
Creatividad.	1	5,6
TOTAL	**18**	**100**

REPRESENTACIÓN GRÁFICO PORCENTUAL



Fuente: Directivos del campo de la salud del cantón Portoviejo.
Elaborado por: Las autoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 33,3% de los directivos encuestados indicaron que las competencias humanistas y personales que deben poseer las secretarias y secretarios ejecutivos es la responsabilidad en el trabajo; el 22,2% manifestó que las habilidades en las relaciones

interpersonales; el 16,6% respondieron que deben tener compromiso ético y altos valores morales; el 11,1% capacidad de trabajo en equipo y con porcentajes similares consideraron el sentido humanista y solidario; así mismo el sentido de lealtad y discreción; y, el 5,6% respondió que la creatividad.

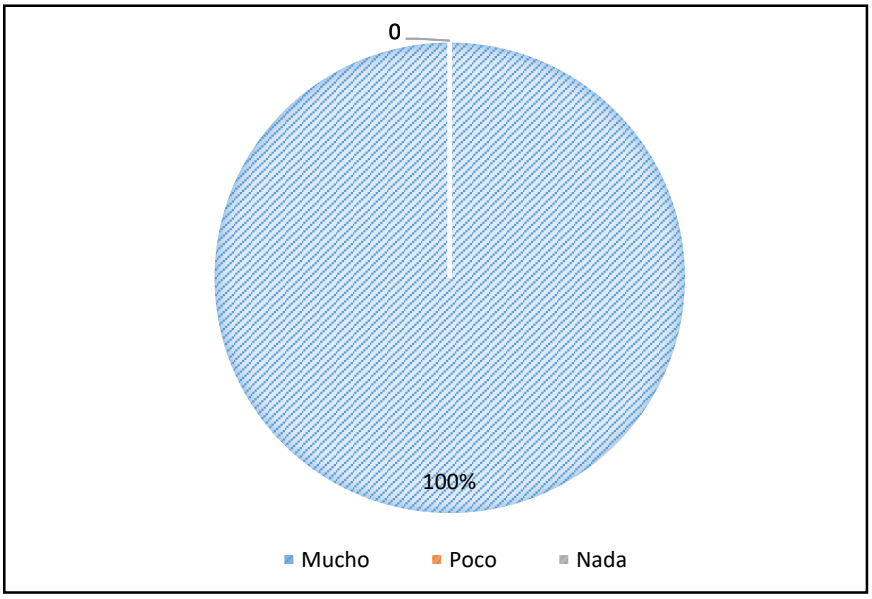
Los resultados evidencian que la responsabilidad en el trabajo, es la competencia humanista y personal que deben tener las secretarias y secretarios ejecutivos, lo que asegura que la institución logre un desarrollo efectivo.

CUADRO Y GRÁFICO # 4

¿Cree usted que el perfil de la secretaria y secretario ejecutivo, cuenta con la formación profesional idónea para ejercer su función?

ALTERNATIVAS	F	%
Mucho	18	100
Poco	0	0
Nada	0	0
TOTAL	**18**	**100**

REPRESENTACIÓN GRÁFICO PORCENTUAL



Fuente: Directivos del campo de la salud del cantón Portoviejo.
Elaborado por: Las autoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

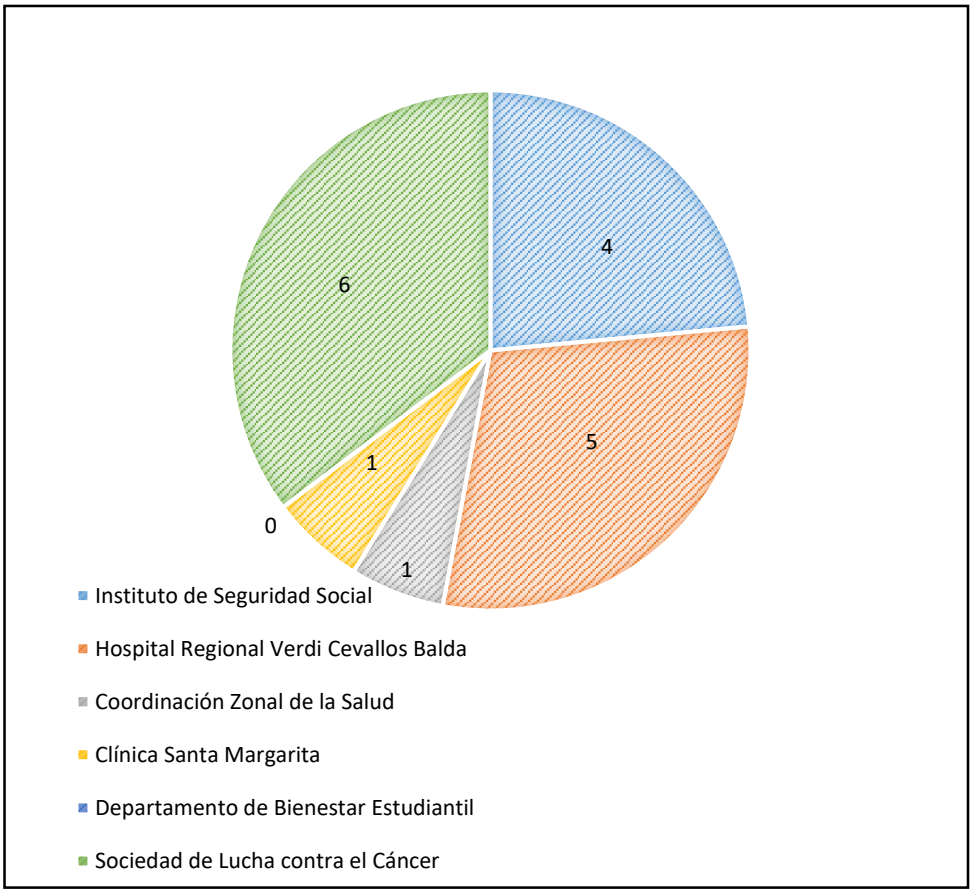
Los resultados obtenidos en las encuestas presentan que el 100% de los empleadores manifestaron que las secretarias y secretarios ejecutivos que se encuentran laborando en sus instalaciones, cuentan con la formación idónea para ejercer sus funciones secretariales.

CUADRO Y GRÁFICO # 5

¿Cuántos profesionales en secretario ejecutivo laboran en la institución?

INSTITUCIONES	#
Instituto de Seguridad Social	4
Hospital Regional Verdi Cevallos Balda	5
Coordinación Zonal de la Salud	1
Clínica Santa Margarita	1
Departamento de Bienestar Estudiantil	0
Sociedad de Lucha contra el Cáncer	6
TOTAL	**17**

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



Fuente: Directivos del campo de la salud del cantón Portoviejo.
Elaborado por: Las autoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los directivos indicaron que en las instituciones laboran 6 secretarias y secretarios ejecutivos profesionales en Sociedad de Lucha contra el Cáncer (SOLCA); 5 en el Hospital Regional Verdi Cevallos Balda; 4 en el Instituto de Seguridad Social (IESS); y, en la Coordinación Zonal de la Salud y Clínica Santa Margarita ambas con 1 secretaria ejecutiva; y, el Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Técnica de Manabí que no labora ningún profesional en secretariado ejecutivo.

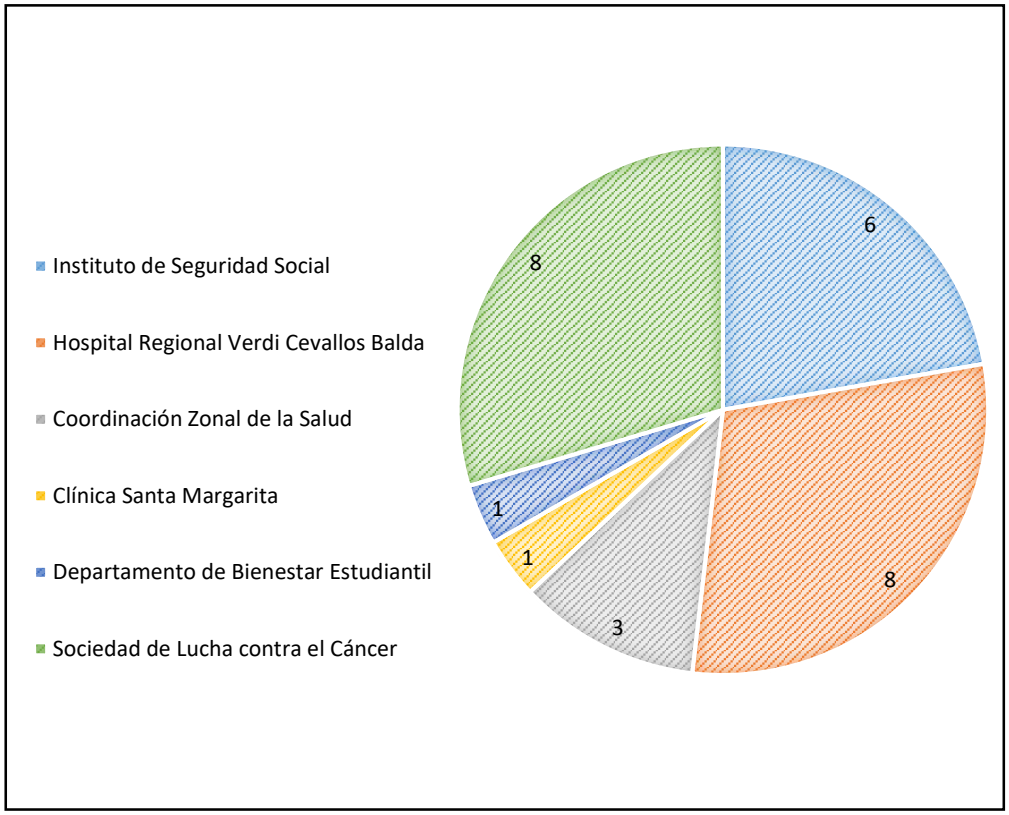
Dadas las condiciones que anteceden se distingue con mayor personal profesional en secretariado ejecutivo a tres instituciones que son, Sociedad de Lucha contra el Cáncer (SOLCA); Hospital Regional Verdi Cevallos Balda; y, el Instituto de Seguridad Social (IESS) para cubrir las expectativas de la institución además de brindar un buen funcionamiento y servicio a la ciudadanía.

CUADRO Y GRÁFICO # 6

¿Cuántos profesionales en secretario ejecutivo requieren en la institución?

INSTITUCIONES	#
Instituto de Seguridad Social	6
Hospital Regional Verdi Cevallos Balda	8
Coordinación Zonal de la Salud	3
Clínica Santa Margarita	1
Departamento de Bienestar Estudiantil	1
Sociedad de Lucha contra el Cáncer	8
TOTAL	27

REPRESENTACIÓN GRÁFICO PORCENTUAL



Fuente: Directivos del campo de la salud del cantón Portoviejo.
Elaborado por: Las autoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas a los directivos indicaron el Hospital Regional Verdi Cevallos Balda; y, Sociedad de Lucha contra el Cáncer (SOLCA) requieren de 8 profesionales en secretariado ejecutivo en ambas instituciones; 6 en el Instituto de Seguridad Social (IESS); 3 en la Coordinación Zonal de la Salud; mientras que en la Clínica Santa Margarita; y, el Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Técnica de Manabí, ambas instituciones requieren de 1 secretaria y secretario ejecutivo profesional.

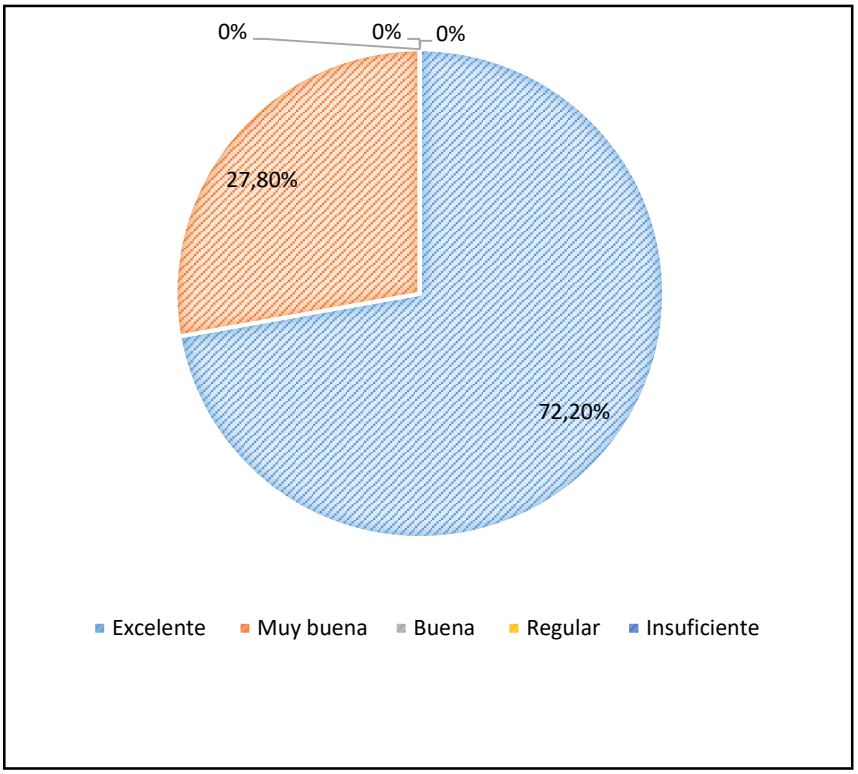
Por las consideraciones anteriormente expuestas, se detalla que las instituciones requieren de profesionales que estén aptos para cumplir con las expectativas de la misma además que desempeñen sus funciones y competencias con profesionalismo.

CUADRO Y GRÁFICO # 7

¿Cómo califica las funciones que realizan las secretarias y secretarios ejecutivos?

ALTERNATIVAS	F	%
Excelente	13	72.2
Muy buena	5	27.8
Buena	0	0
Regular	0	0
Insuficiente	0	0
TOTAL	**18**	**100**

REPRESENTACIÓN GRÁFICO PORCENTUAL



Fuente: Directivos del campo de la salud del cantón Portoviejo.
Elaborado por: Las autoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados, el 72,2% de los empleadores califican como excelente las funciones que realizan las secretarias y secretarios ejecutivos; mientras que el 27,8 % manifestó que es muy buena.

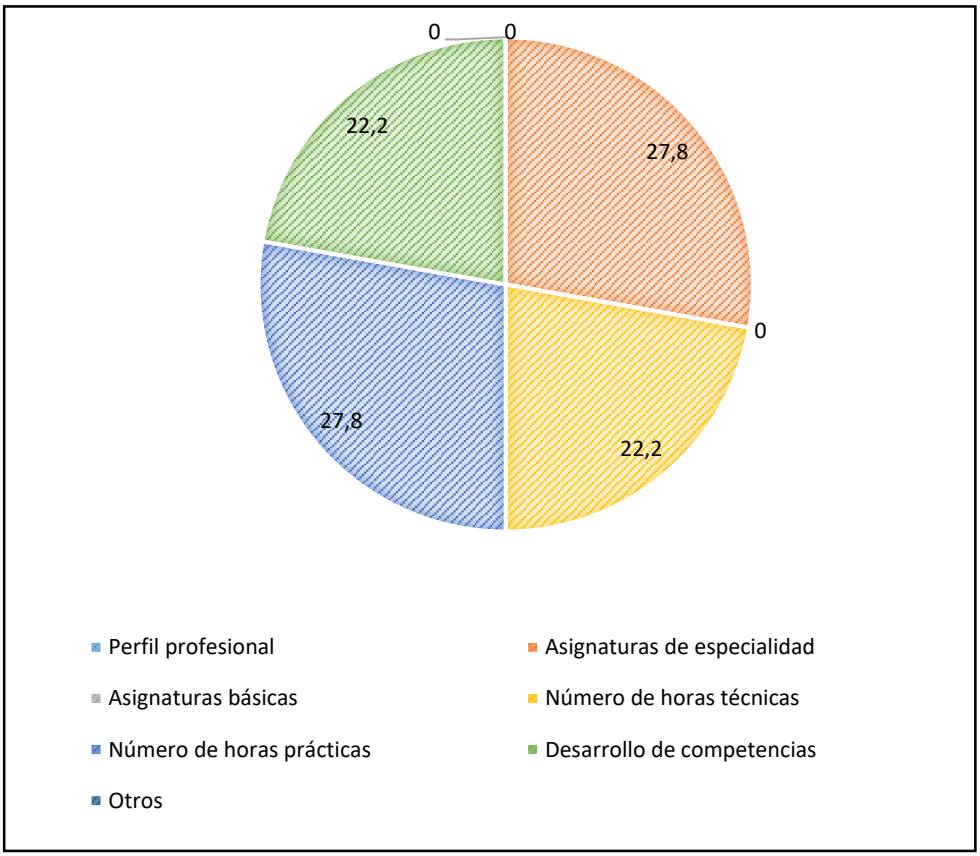
Estos datos evidencian que la formación profesional de las secretarias es excelente, puesto que, están en capacidad de desempeñarse a cabalidad en las funciones a su cargo.

CUADRO Y GRÁFICO # 8

¿Qué aspectos de la formación profesional de las y los secretarios ejecutivos, deben ser mejorados?

ALTERNATIVAS	F	%
Perfil profesional	0	0
Asignaturas de especialidad	5	27,8
Asignaturas básicas	0	0
Número de horas técnicas	4	22,2
Número de horas prácticas	5	27,8
Desarrollo de competencias	4	22,2
Otros	0	0
TOTAL	18	**100**

REPRESENTACIÓN GRÁFICO PORCENTUAL.



Fuente: Directivos del campo de la salud del cantón Portoviejo
Elaborado por: Las autoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los empleadores de las instituciones de salud, concuerdan que deben ser mejoradas las asignaturas de especialidad; y, el número de horas prácticas, ambas con el 27,8%; y, en relación con el 22.2% el número de horas técnicas; y, desarrollo de competencias.

Los empleadores consideran que las secretarias ejecutivas, tienen un buen desempeño profesional, porque han sido capacitadas; manifestaron que debe ser revisado y mejorado en la formación profesional, las asignaturas de especialidad e incrementar el número de horas prácticas, para superar deficiencias como la gestión de información.

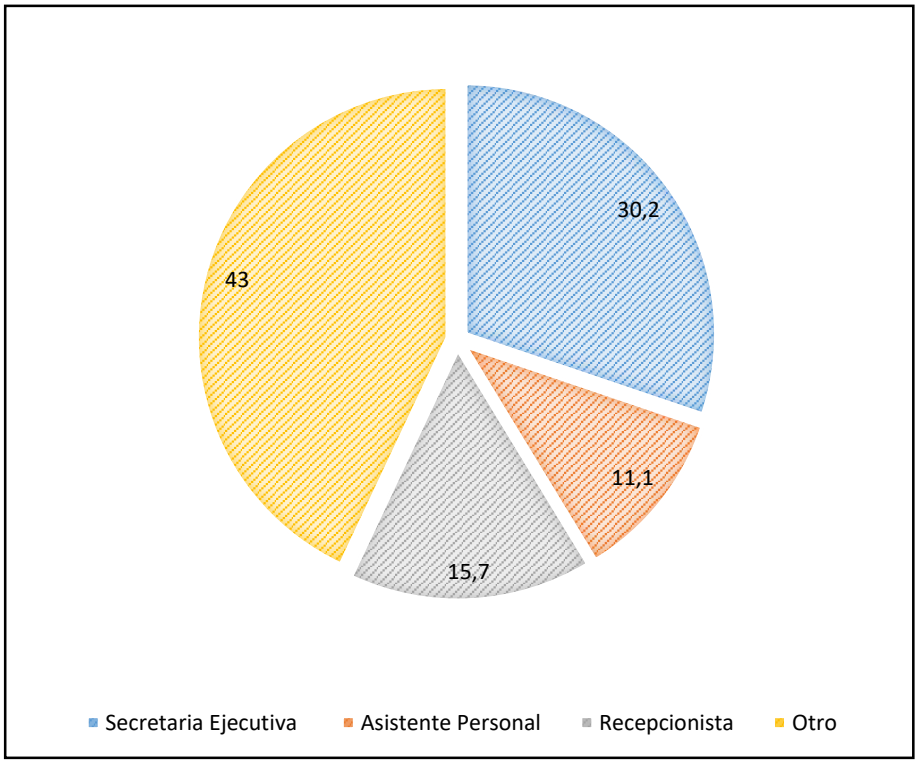
ENCUESTA APLICADA A SECRETARIAS Y SECRETARIOS EJECUTIVOS EN FUNCIÓN DEL CAMPO DE SALUD DEL CANTÓN PORTOVIEJO

CUADRO Y GRÁFICO # 1

¿Qué cargo desempeña usted en la institución?

ALTERNATIVAS	F	%
Secretaria ejecutiva	22	30,2
Asistente personal	8	11,1
Recepcionista	11	15,7
Otro	31	43,0
TOTAL	**72**	**100%**

REPRESENTACIÓN GRÁFICO PORCENTUAL



Fuente: Secretarias y Secretarios Ejecutivos en función del campo de la salud del cantón Portoviejo.
Elaborado por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados de la encuesta realizada a las y los secretarios ejecutivos y demás funcionarios, demuestran que el 30,2% ocupan otro cargo no afín a la carrera; el 29,7% el cargo de secretarias y secretarios ejecutivos; el 15,8 % son recepcionistas; y, el 11,1% se desenvuelve como asistente personal.

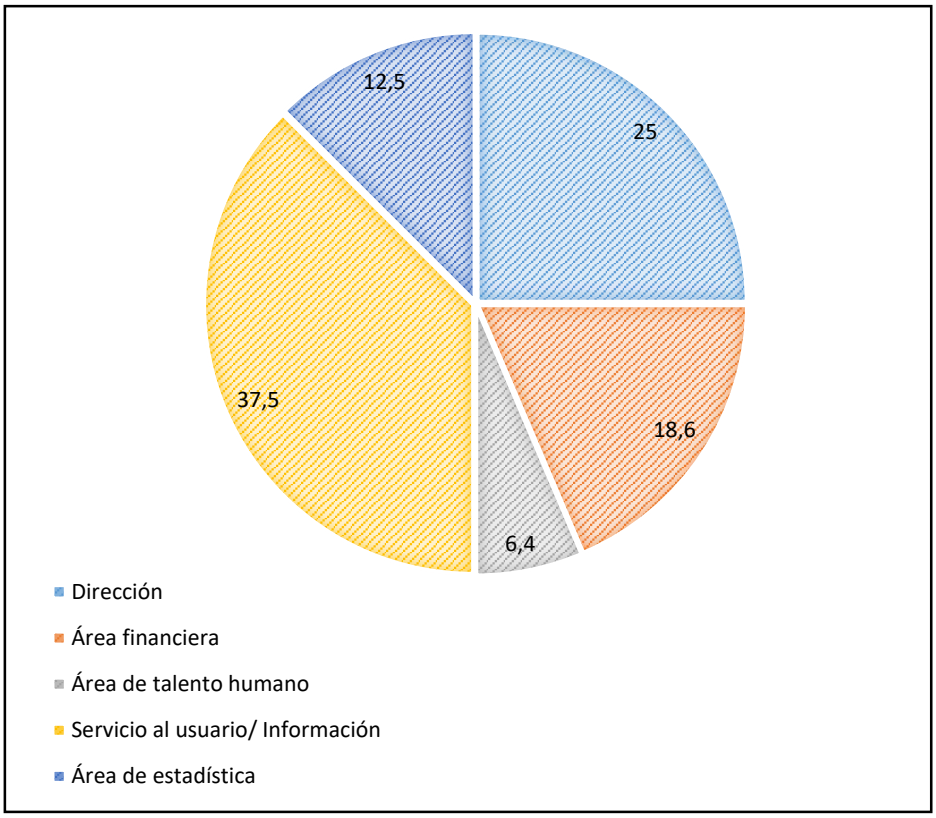
Se resalta con mayor escala que los funcionarios encuestados desempeñan otro cargo no afín a su formación, sin embargo está, acorde a su perfil profesional; esto evidencia que la mayoría si desarrolla actividades y tareas propias del título obtenido.

CUADRO Y GRÁFICO # 2

¿En qué área desempeña su cargo?

ALTERNATIVAS	F	%
Dirección	18	25.0
Área financiera	13	18,6
Área de talento humano	5	6,4
Servicio al usuario/ información	27	37.5
Área de estadística	9	12.5
TOTAL	**72**	**100**

REPRESENTACIÓN GRÁFICO PORCENTUAL



Fuente: Secretarias y Secretarios Ejecutivos en función del campo de la salud del cantón Portoviejo.
Elaborado por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En cuanto al área donde se desempeñan, las respuestas obtenidas muestran que el 37,5% labora en el servicio al usuario/información; el 25,0% labora en

dirección; el 18,6% en el área financiera; mientras que el 12,5% se encuentra en el área de Estadística, y el 6,4 % en el departamento de Talento Humano.

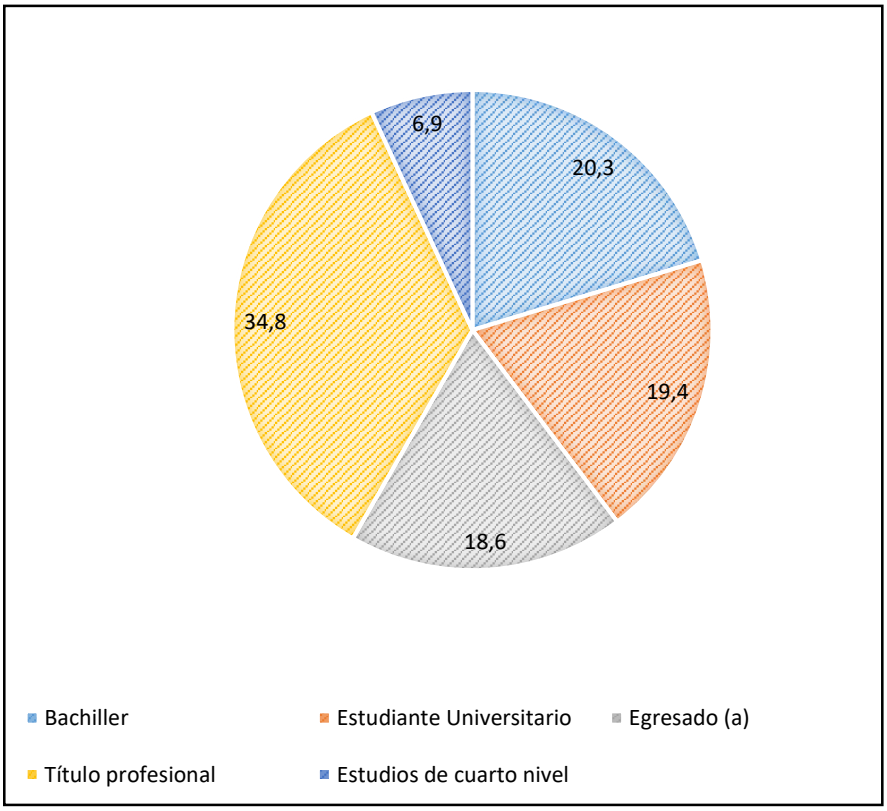
En relación al área de desempeño, la mayoría de los funcionarios en secretariado se desenvuelven en el área de servicio al usuario e información, lo que está acorde con su formación profesional, y conlleva a desarrollar nuevas capacidades, conocimientos y experiencias que repercuten en el desempeño organizacional.

CUADRO Y GRÁFICO # 3

¿Cuál es su formación académica?

ALTERNATIVAS	F	%
Bachiller	15	20,3
Estudiante Universitario	14	19,4
Egresado (a)	13	18,6
Título profesional	25	34,8
Estudios de cuarto nivel	5	6,9
TOTAL	**72**	**100**

REPRESENTACIÓN GRÁFICO PORCENTUAL



Fuente: Secretarias y Secretarios Ejecutivos en función del campo de la salud del cantón Portoviejo.
Elaborado por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo con la encuesta realizada a secretarias y secretarios ejecutivos y demás funcionarios de las diferentes instituciones de salud, se muestra que la formación académica en los encuestados, el 34,8% son profesionales; el 20,3% son

bachiller; el 19,4% son estudiantes universitarios; mientras que el 18,6 % son egresados; y, el 5% tienen estudios de cuarto nivel.

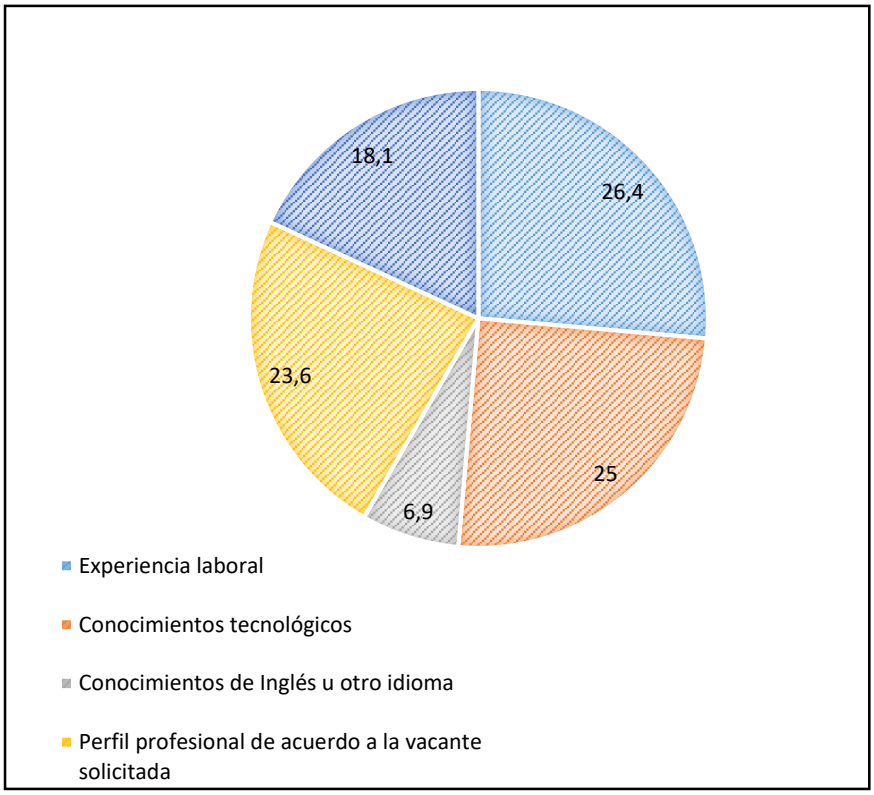
Sobre la base de las consideraciones anteriores se determina que los secretarios y secretarios cuentan con una formación académica profesional que les permite satisfacer las necesidades de la institución.

CUADRO Y GRÁFICO # 4

¿Qué aspectos valora la institución para el puesto que desempeña?

ALTERNATIVAS	F	%
Experiencia laboral	19	26,4
Conocimientos tecnológicos	18	25,0
Conocimientos de Inglés u otro idioma	5	6,9
Perfil profesional de acuerdo a la vacante solicitada	17	23,6
Otro	13	18,1
TOTAL	**72**	**100**

REPRESENTACIÓN GRÁFICO PORCENTUAL



Fuente: Secretarias y Secretarios Ejecutivos en función del campo de la salud del cantón Portoviejo.
Elaborado por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Respecto a los aspectos que se valoran para ocupar el puesto de secretaria o secretario ejecutivo, los resultados muestran que para el 26.4% fue la experiencia

laboral; el 25% los conocimientos tecnológicos; el 23.6% perfil profesional afín al puesto; el 18,1% indicó que fueron otros los requisitos y para el 6,9% conocimientos de inglés u otro idioma.

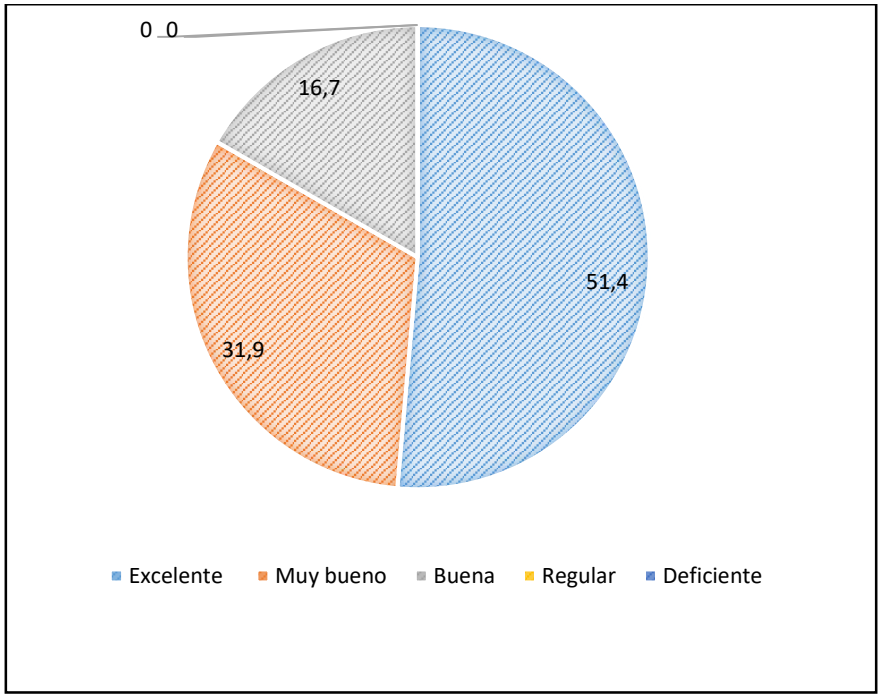
Resultados que califican a la experiencia laboral como requisito para la contratación, debido a los conocimientos que adquirieron en otras instituciones y en cargos similares a los que desempeñan en la actualidad.

CUADRO Y GRÁFICO # 5

¿Cómo califica su formación académica respecto de su desempeño laboral?

ALTERNATIVAS	F	%
Excelente	37	51,4
Muy bueno	23	31.9
Buena	12	16,7
Regular	0	0
Deficiente	0	0
TOTAL	**72**	**100**

REPRESENTACIÓN GRÁFICO PORCENTUAL



Fuente: Secretarias y Secretarios Ejecutivos en función del campo de la salud del cantón Portoviejo.
Elaborado por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos muestran que, el 51,4% califican como excelente la formación recibida respecto de su desempeño laboral; el 31,9% valora como muy buena; y, el 16,7% respondió que es buena.

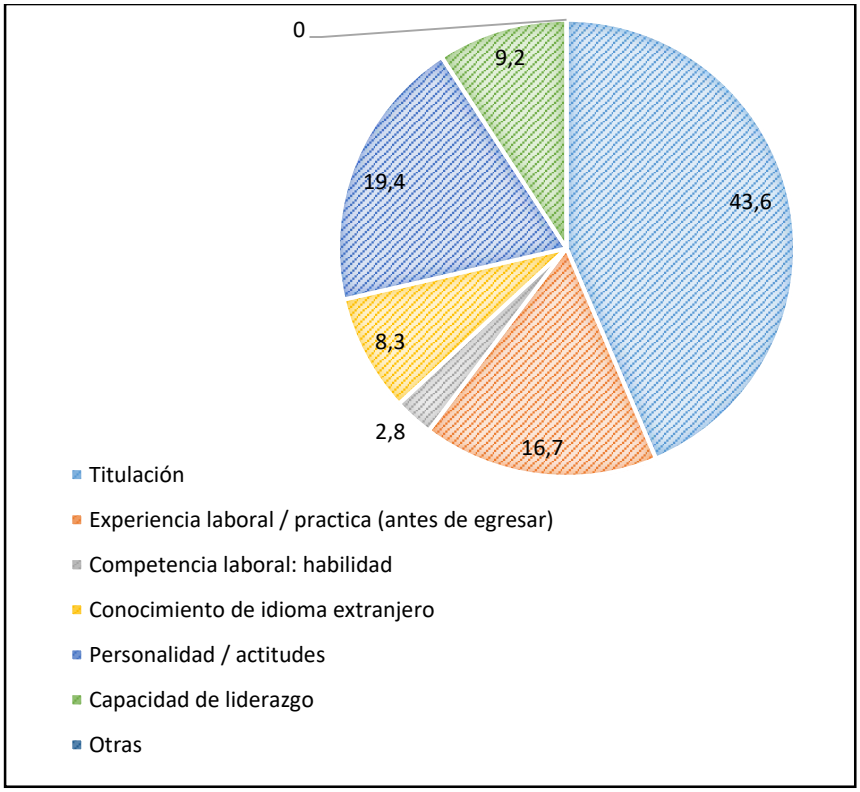
Por lo expuesto se aprecia que la formación académica ha sido pertinente para que las y los secretarios ejecutivos tengan un desempeño laboral eficiente, que aporte a las metas institucionales y satisfacción personal.

CUADRO Y GRÁFICO # 6

¿Qué requisitos se solicitaron para la contratación?

ALTERNATIVAS	F	%
Titulación	31	43,6
Experiencia laboral / practica (antes de egresar)	12	16,7
Competencia laboral: habilidad	2	2,8
Conocimiento de idioma extranjero	6	8,3
Personalidad / actitudes	14	19,4
Capacidad de liderazgo	7	9,2
Otras	0	0
TOTAL	**72**	**100**

REPRESENTACIÓN GRÁFICO PORCENTUAL



Fuente: Secretarias y Secretarios Ejecutivos en función del campo de la salud del cantón Portoviejo.
Elaborado por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En este gráfico se exponen los aspectos que valoran las instituciones para la contratación de personal, y sobre la base de las encuestas aplicadas a las secretarias y secretarios y demás funcionarios, se determinó que el 43,6% valora para la contratación el título profesional; mientras que el 19,4% califica la personalidad y actitudes de los aspirantes; así mismo el 16,7% aprecia la experiencia laboral/ practicas pre-profesionales, valorizando así la capacidad de liderazgo con un 9,2%; y, el 8,3% los conocimientos de idioma extranjero.

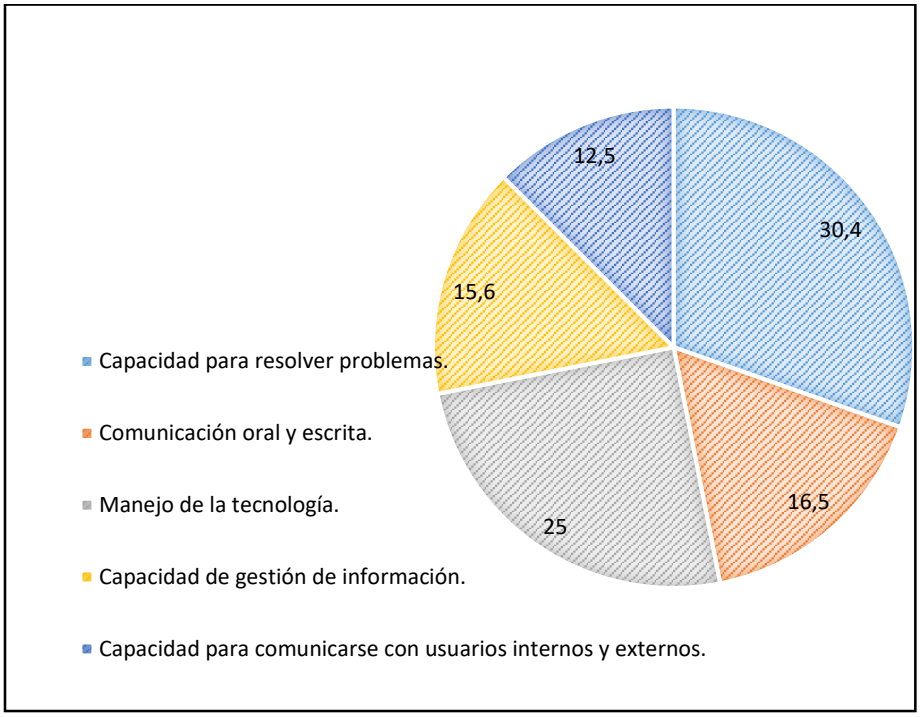
Hecha las consideraciones anteriores se deduce que el aspecto que más valora la institución para la contratación de personal, es el título profesional como requisito indispensable.

CUADRO Y GRÁFICO # 7

¿Qué competencias específicas y técnicas profesionales requieren los empleadores?

ALTERNATIVAS	F	%
Capacidad para resolver problemas.	22	30,4
Comunicación oral y escrita.	12	16,5
Manejo de la tecnología.	18	25,0
Capacidad de gestión de información.	11	15,6
Capacidad para comunicarse con usuarios internos y externos.	9	12,5
TOTAL	**72**	**100**

REPRESENTACIÓN GRÁFICO P ORCENTUAL



Fuente: Secretarias y Secretarios Ejecutivos en función del campo de la salud del cantón Portoviejo.
Elaborado por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En relación a la interrogante sobre las competencias específicas y técnicas que requieren los empleadores, el 30,4% respondió que se requiere de capacidad para resolver problemas; el 25% indicó que el manejo de la tecnología; el 16,5%

consideró a la comunicación oral y escrita; el 15,6% opinó que la capacidad de gestión de información; y, el 12,5% expresó que la capacidad para comunicarse con usuarios internos y externos.

Cabe resaltar que los resultados evidencian que la capacidad para resolver problemas es muy importante, debido a que en el campo de salud se atienden a muchos asistentes que requieren atención y solución a sus inconvenientes.

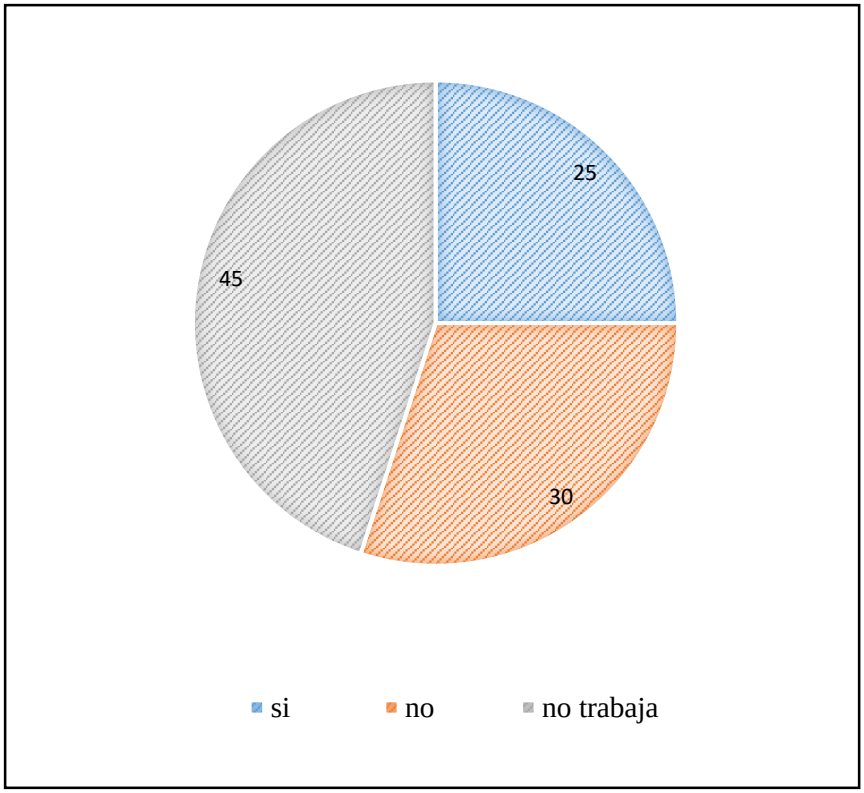
ENCUESTAS APLICADAS A EGRESADAS Y EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ, FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES, ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO.

CUADRO Y GRÁFICO #1

¿En la actualidad ejerce usted, su labor profesional como secretaria (o)?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	15	25
No	18	30
No trabaja	27	45
TOTAL	**60**	**100**

REPRESENTACIÓN GRÁFICO PORCENTUAL



Fuente: Egresados (as) Secretarias Ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados de la encuesta dirigida a egresadas y egresados de la Escuela de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí, evidencia que el

45%, no están trabajando; mientras que el 30% se encuentra trabajando pero no desempeñan el rol como secretaria y secretario ejecutivo; y, el 25% indicaron que si están ejerciendo su labor profesional.

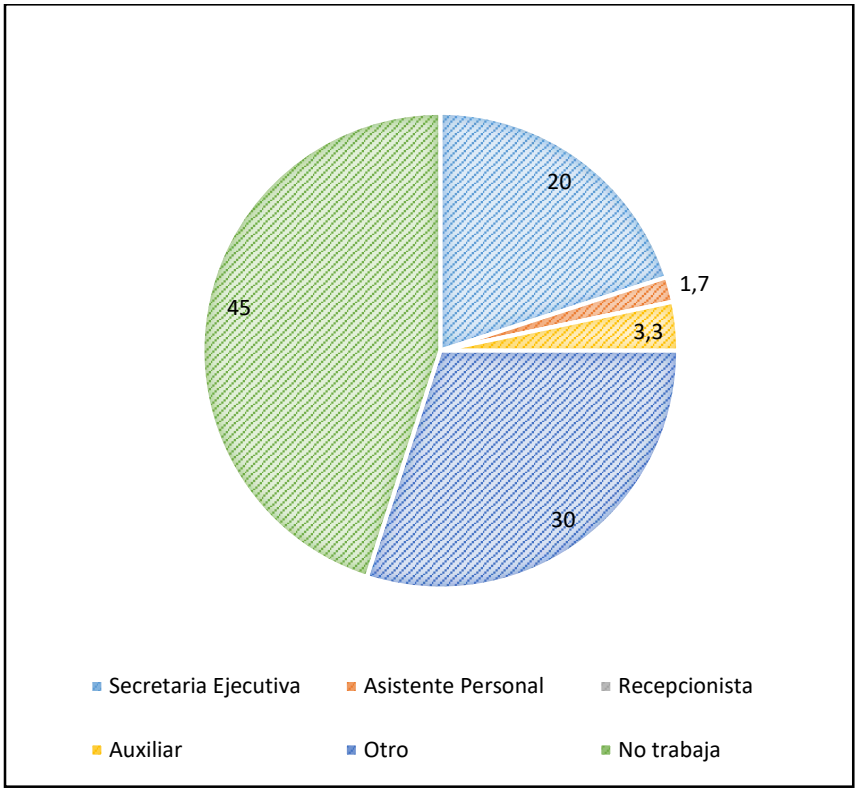
Los resultados muestran que existen un alto porcentaje de egresados y egresadas de los periodos 2015, 2016, 2017 que no han conseguido desempeñarse en un puesto de trabajo por varias razones; cabe resaltar que algunos egresados si se encuentran trabajando pero en cargos no afín a su formación profesional.

CUADRO Y GRÁFICO # 2

Si se encuentra laborando ¿cuál es el cargo que usted desempeña?

ALTERNATIVAS	F	%
Secretaria Ejecutiva	12	20
Asistente Personal	1	1,7
Recepcionista	0	0
Auxiliar	2	3.3
Otro	18	30
No trabaja	27	45
TOTAL	**60**	**100**

REPRESENTACIÓN GRÁFICO PORCENTUAL



Fuente: Egresados (as) Secretarias Ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos evidencian que el 45% de las egresadas y egresados de la Escuela de Secretariado Ejecutivo, actualmente no se encuentran laborando;

mientras que el 30% manifestó trabajar en otro cargo; el 20% indicó que si está ejerciendo su labor profesional como secretaria y secretario ejecutivo; el 3,3 % se desempeña como auxiliar; y, el 1,7 % como asistente personal.

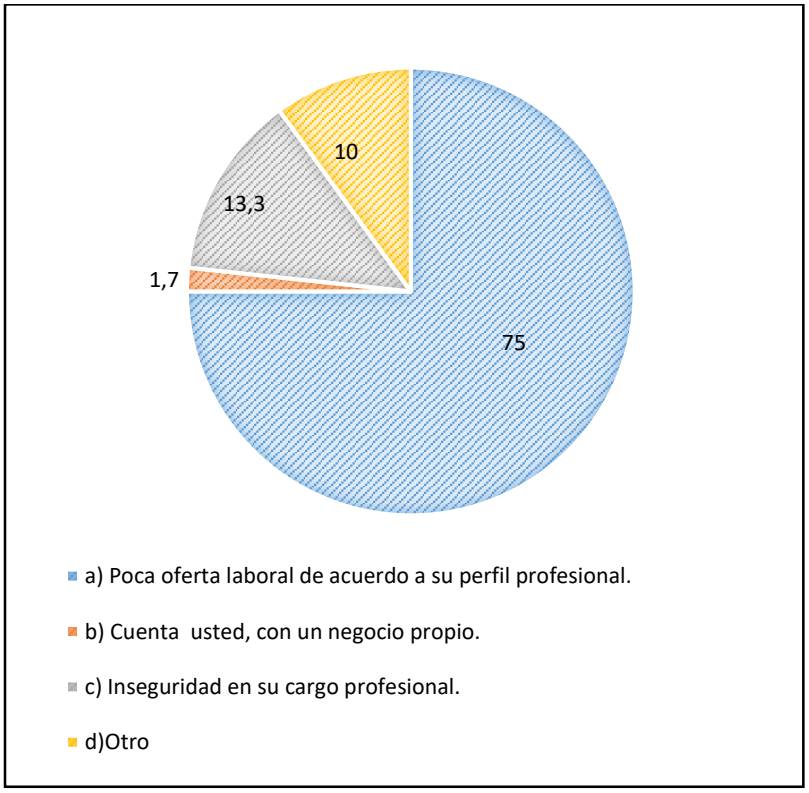
Con estos resultados se interpreta que los egresados no han podido insertarse laboralmente a una función profesional y los que sí lo tienen no es a fin a su formación; aun es bajo el porcentaje de profesionales que se desempeña como secretaria ejecutiva; en lo que respecta a la promoción 2015, 2016 y 2017.

CUADRO Y GRÁFICO # 3

De acuerdo a su criterio ¿Cuál sería el motivo por el que no se encuentra laborando?

ALTERNATIVAS	F	%
Poca oferta laboral de acuerdo a su perfil profesional.	45	75
Cuenta usted, con un negocio propio.	1	1,7
Inseguridad en su cargo profesional.	8	13,3
Otro	6	10
TOTAL	**60**	**100**

REPRESENTACIÓN GRÁFICO PORCENTUAL



Fuente: Egresados (as) Secretarias Ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí
Elaborado por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados de la interrogante sobre los motivos por el cual no se encuentran laborando, evidencian que el 75% consideran que existe poca oferta

laboral de acuerdo al perfil profesional; el 13,3% se siente insegura en sus conocimientos; el 10% respondió, otros; el 1,7% tiene un negocio propio.

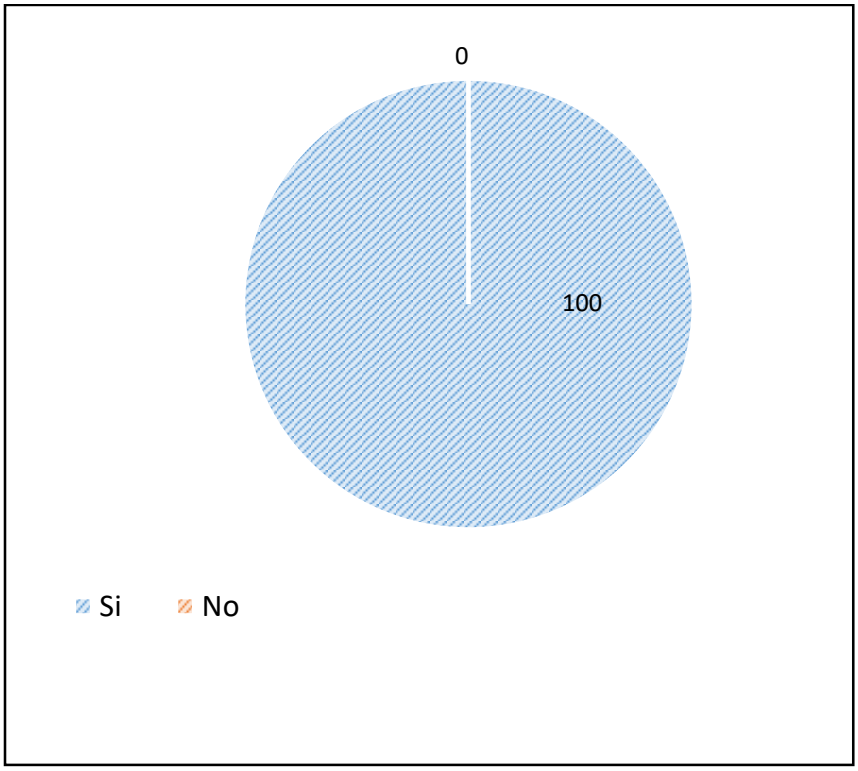
De acuerdo con los resultados, la poca oferta laboral es el motivo por el cual los egresados y egresadas de la Escuela de Secretariado Ejecutivo no se encuentran desempeñando un cargo que sea afín a su formación. La mayoría considera que en la actualidad no existen muchas plazas de trabajo en esta profesión, las pocas disponibles se han ocupado con profesionales de otras áreas.

CUADRO Y GRÁFICO # 4

Como ex estudiante de la Escuela de Secretariado Ejecutivo ¿El currículo de la carrera le ofrece una base científica y humanística para sus conocimientos como profesional?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	60	100
No	0	0
TOTAL	**60**	**100**

REPRESENTACIÓN GRÁFICO PORCENTUAL



Fuente: Egresados (as) Secretarias Ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo con la respuesta obtenida sobre la interrogante, si el Currículo de la carrera de secretariado ejecutivo ofrece una base científica y humanística; el 100% respondió que sí.

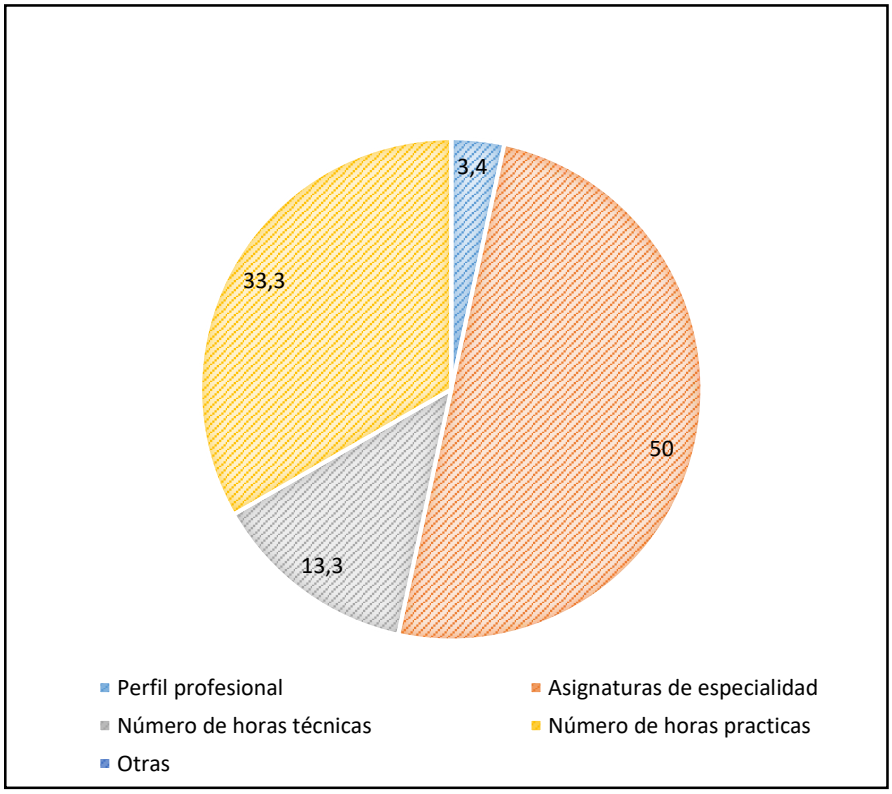
Lo que evidencia una alta satisfacción de las egresadas y opinan que los valores y conocimientos científicos, técnicos, teóricos y prácticos han sido impartidos con responsabilidad, son actualizados y pertinentes para resolver los problemas profesionales.

CUADRO Y GRÁFICO # 5

¿Qué aspecto del currículo de la carrera de secretariado ejecutivo debe ser mejorado?

ALTERNATIVAS	F	%
Perfil profesional	2	3,4
Asignaturas de especialidad	30	50
Número de horas técnicas	8	13,3
Número de horas prácticas	20	33,3
Otros	0	0
TOTAL	**60**	**100**

REPRESENTACIÓN GRÁFICO PORCENTUAL



Fuente: Egresados (as) Secretarias Ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado por: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Sobre la base de los aspecto que deben ser mejorado en el currículo de la carrera de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí, el 50% de los

encuestados concuerda que las asignaturas de especialidad deben revisarse; el 33,3% opina que el número de horas prácticas debe incrementarse; el 13,3% afirmó que debe mejorarse el número de horas técnicas; y, para el 3,4% es el perfil profesional.

Los resultados demuestran que se requiere fortalecer las asignaturas de especialidad, como redacción de informes, informática, gestión de información, entre otras, para que los profesionales en secretariado ejecutivo desempeñen su rol con eficiencia y eficacia.

4.1.2. Exposición y descripción de resultados de acuerdo a los objetivos específicos.

Concluida la presente investigación se procedió a la comprobación de los objetivos, se planteó un general y tres específicos, los que han sido cumplidos en su totalidad.

4.2. Alcance de objetivos y resultados esperados.

El objetivo general de esta investigación radicó en: **Determinar la incidencia del perfil profesional en la inserción laboral de las secretarias y secretarios ejecutivos, en el campo de la salud del cantón Portoviejo 2016.**

El cumplimiento de este trabajo se evidenció a través de los resultados de las encuestas aplicados a directivos, secretarias y secretarios en función, de las 6 entidades en el campo de la salud; y, egresadas y egresados de la Escuela de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí.

El primer objetivo específico formulado: **Investigar las competencias profesionales de las secretarias y secretarios ejecutivos que requieren los empleadores públicos y privados.**

Logró su alcance con los cuadros 1 y 3 de directivos; y, 7 de secretarias y secretarios ejecutivos en función, en los que se describen cuáles son las competencias específicas y técnicas profesionales de la secretaria y el secretario ejecutivo, que requieren los directivos: capacidad para resolver problemas; manejo de la tecnología; capacidad para la comunicación oral y escrita; organización y planificación; gestión de información; capacidad para comunicarse con usuarios

internos y externos; y, capacidad de análisis y síntesis. Ya que con éstas, se demuestra agilidad en el proceso de resolución de problemas profesionales.

También se identificaron competencias humanistas y personales como: responsabilidad en el trabajo; capacidad de trabajo en equipo; sentido humanista y solidario; sentido de lealtad y discreción; y, creatividad; cualidades que son importantes para el desarrollo personal e interpersonal, debido a que en la actualidad el usuario busca una mejor atención y eficiente servicio, ya sea tangible o intangible; y en este caso las secretarias y secretarios ejecutivos deben poseer de las competencias anteriormente mencionadas.

Identificar el porcentaje de inserción laboral de las secretarias y secretarios ejecutivos.

El segundo objetivo específico, logró su alcance en los cuadros y gráficos 5 de directivos; 2 de secretarias y secretarios ejecutivos; y, 2 y 3 de egresadas y egresados de la Escuela de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí; en los cuales se evidenció que en las entidades encuestadas existen 17 profesionales en secretariado ejecutivo laborando en estas instituciones. Además se evidenció que el área con mayor demanda de secretarias y secretarios ejecutivos es el área de servicio al usuario e información; y, el departamento de dirección.

En cuanto a las encuestas realizadas a egresadas y egresados de la Escuela de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí, se concretó que de 60 profesionales se encuentran ejerciendo su labor como secretaria y secretario ejecutivo el 20% (12); el 30% (18) realiza otras funciones; el 3,3% (2) ocupan el cargo de

recepcionista; el 1,7% (1) es asistente personal; y, el 45% no se encuentran trabajando actualmente.

Cabe indicar que los aspectos valorados por las instituciones para la contratación e inserción laboral, son: formación académica, edad, experiencia laboral, referencias; resultados que se demuestra con los cuadros y gráficos 4 y 6 de secretarias y secretarios ejecutivos; y, 2 de la encuesta realizada a los directivos.

Analizar la demanda de profesionales de secretariado ejecutivo que requiere el cantón Portoviejo.

En cuanto al tercer objetivo específico, se analizó la demanda de profesionales en secretariado ejecutivo que requieren las instituciones; se determinó que las instituciones requieren de 27 profesionales en secretariado ejecutivo; sumatoria que es distribuida de la siguiente manera en cuanto a las entidades: Instituto de Seguridad Social (IESS) (6); Hospital Regional Verdi Cevallos Balda (8); Coordinación Zonal de la Salud (3); Clínica Santa Margarita (1); Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Técnica de Manabí (1); y, Sociedad de lucha contra el Cáncer (SOLCA) (8).

Análisis que se evidenció en el cuadro y gráfico 6 de directivos de las instituciones del campo de salud del cantón Portoviejo.

4.3. Resultados esperados

Tras el desarrollo del proyecto de investigación, se esperó:

Determinar la incidencia del perfil profesional en la inserción laboral de las secretarias y secretarios ejecutivos en el campo de salud del cantón Portoviejo 2016, lo cual determinó que el perfil profesional de las secretarias y secretarios ejecutivos es significativo para la ejecución de trabajos en cualquier área de las instituciones; se procedió a investigar las competencias profesionales de las secretarias y secretarios ejecutivos en el campo de salud del cantón Portoviejo, de lo cual se obtuvo que tanto funcionarios como egresados, consideraron que la secretaria debe contar con competencias específicas y técnicas; y, competencias humanistas y personales, ya que son fundamentales para un eficiente desempeño laboral; de esta manera si una secretaria o secretario cumple con las expectativas que requiere la institución ayudará a que esta prospere.

Además se identificó el porcentaje de inserción laboral de las secretarias y secretarios ejecutivos en el área de la salud en las que se encuentran laborando 17 secretarias y secretarios ejecutivos profesionales, las mismas que se localizan en las distintas áreas de la institución desempeñándose como secretaria (o), asistente personal, recepcionista u otro cargo en particular a su función. Cabe mencionar que en las instituciones se encuentran secretarias y secretarios que no son tituladas en secretariado ejecutivo e incluso son bachilleres pero se las considera secretarias (os) debido a la experiencia que han obtenido a través de los años, ya sea en anteriores trabajos o dentro de la institución que se encuentran laborando.

En cuanto a los egresados de la Escuela de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí de los periodos 2015, 2016 y 2017 se encuentran desempeñándose como secretarias (os) el 20% (12); el 30% (18) realiza otras funciones; el 3,3% (2) ocupan el cargo de recepcionista; el 1,7% (1) es asistente personal; y, el 45% no se encuentran trabajando actualmente.

Se analizó además la demanda de profesionales de secretariado ejecutivo que requiere el cantón Portoviejo, en la que se cuantificó el número de profesionales en secretariado ejecutivo que requieren en las distintas instituciones; la misma que indicaron necesitar 27 secretarias y secretarios para solventar los requerimientos y procesos que demandan las instituciones.

CAPÍTULO V

V. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

A través de los resultados se concluye en cuanto a los objetivos específicos lo siguiente:

- La Escuela de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí, forma profesionales con un perfil altamente capacitado para desarrollar la gestión secretarial, organizativa y administrativa en una institución, y las instituciones requieren de capacidad para resolver problemas, manejo de la tecnología, capacidad para comunicarse con usuarios internos y externos, comunicación oral y escrita, capacidad de análisis y síntesis, capacidad de organización y planificación, capacidad de gestión de información, sentido humanista y solidario, capacidad de trabajo en equipo, habilidades en las relaciones interpersonales, compromiso ético y altos valores morales, sentido de lealtad y discreción, responsabilidad en el trabajo y, creatividad.
- En las instituciones de salud del cantón Portoviejo, laboran secretarias y secretarios ejecutivos profesionales en las áreas de atención al usuario e información y dirección; existe también funcionarios que desempeñan el cargo de secretaria general, que poseen de título profesional diferente y en algunos título de bachiller.
    - La profesión de secretariado ejecutivo es demandada por las instituciones de salud del cantón Portoviejo.

5.2. Recomendaciones

- Fortalecer la formación profesional de los secretarias y secretarios ejecutivos en lo concerniente a las capacidades de resolver problemas, manejo de la tecnología, capacidad para comunicarse con usuarios internos y externos, comunicación oral y escrita, capacidad de análisis y síntesis, capacidad de organización y planificación, capacidad de gestión de información; sentido humanista y solidario, capacidad de trabajo en equipo, habilidades en las relaciones interpersonales, compromiso ético y altos valores morales, sentido de lealtad y discreción, responsabilidad en el trabajo y, creatividad.

- Que se mantenga la comunicación permanente entre la Universidad Técnica de Manabí y las instituciones del área de la salud para lograr la inserción laboral de los profesionales en secretariado ejecutivo, en las áreas requeridas por dichas instituciones.

- Mantener los estándares de calidad de la formación profesional de secretariado ejecutivo que ofrece la Universidad Técnica de Manabí, para satisfacer la demanda del mercado laboral.

6. Presupuesto

El presupuesto de la investigación ascendió a $ 755.00, financiado por las autoras.

- Materiales (carpetas, lapiceros, calculadora) $ 35.00
- Impresiones $ 100.00
- Copias $ 75.00
- Compra de libros $ 95.00
- Horas de internet $ 90.00
- Gastos imprevistos $ 100.00
- Empastado $ 60.00
- Transporte $ 200.00

7. Cronograma valorado de actividades 2017

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																																	RECURSOS		
ACTIVIDADES	**ENERO**				**FEBRER**				**MARZO**				**ABRIL**				**MAYO**				**JUNIO**				**JULIO**				**AGOST**				**HUMANOS**	**MATERIALES**	**COSTOS**
	1	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**			
Presentación y aprobación del anteproyecto	**X**																																Autoras de la Investigación	Materiales(carpetas, lapiceros, calculadora)	$ 35.00
Reunión con el tutor						X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	X	X			Autoras de la Investigación	Impresiones	$ 100.00
Elaboración e instrumentos de trabajo												X																					Autoras de la Investigación	Copias	$ 75.00
Planificación, tabulación y análisis														X	X	X																	Autoras de la Investigación	Compra de libros	$ 95.00
Recopilación de información bibliográfica																		X	X			X	X										Autoras de la Investigación	Horas de internet	$90.00
Elaboración del informe																											X						Autoras de la Investigación	Gastos imprevistas	$ 100.00
Revisión del informe final por el revisor																													X				Autoras de la Investigación	Empastado	$ 60.00
Presentación del informe final																														X			Autoras de la Investigación	Transporte	$ 200.00
Sustentación e incorporación																																	Autoras de la Investigación		
																																	TOTAL DE GASTOS		$ 755.00

8. Bibliografía

Becerra . (2015). El perfil profesional. En B. R. J.

Bunk, G. P. (1994). La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales en la RFA. *Revista CEDEFOP*.

Castillo, I. (2015). *El nuevo Perfil de las Secretarias Ejecutivas.* Mba. y Educacion Ejecutiva.

Claveria, A. (2015). *El nuevo Perfil de las Secretarias EJecutivas.* Mba y Educacion Ejecutiva. Obtenido de Claveria , A. (2015). El nuevo Perfil de las Secretarias EJecutivas. Mba y Educacion Ejecutiva.

Escobar , M. (2017). Perfil Profesional . *Universidad Técnica de Manabí*, 12.

Escudero, V. (16 de enero de 2017). *Desempleo mundial aumentará en 2017: OIT.* Barcelona: corresponsables. Obtenido de http://www.corresponsables.com/actualidad/desempleo-mundial-aumentara-en-2017-oit

Gallart, M. (2002). *Veinte años de educación y trabajo: la investigación de la formación y la formación de una investigadora,.* Montevideo.: Cinterfor.

García Blanco, J., & Gutierrez, R. (2008). *La inserción laboral es el término utilizado habitualmente para referirse al proceso de incorporación a la actividad económica de los individuos.* Universidad de Oviedo.

Hernandez , Fernandez , & Pilar . (2006). Investigacion Descriptiva. En S. Hernandez , C. Fernandez , & B. Pilar , *Metodologia de la Investigación* (pág. 125).

INEC. (septiembre de 2016). *http://www.ecuadorencifras.gob.ec/.* Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2016/Septiembre-2016/Reporte%20economia%20laboral-sep16%20%28final%29.pdf

J van-der Hofstadt, C., & Gómez, J. (2013). *Competencias y habilidades profesionales para universitarios.* Madrid: Diaz de Santos S.A.

Kiziryan, M. (23 de mayo de 2017). *economipedia.* Obtenido de http://economipedia.com/author/m-kiziryan/

Londoño, M. C. (2015). *Habilidades de Gestion para la Secretaria Eficaz.* Madrid, España: Fundacion Confedetal.

Martinez , V. L. (2010). Jovenes y mercado de trabajo en el Ecuador. . En M. V. L, *Jovenes y mercado de trabajo en el Ecuador* (pág. 115). Ecuador : Flacso, Sepal, Gtz .

Mogollon, A. (2014). *http://principiosdeunasecretaria.blogspot.com*. Obtenido de http://principiosdeunasecretaria.blogspot.com/2014/11/codigo-deontologico-de-las-secretarias.html

OIT. (enero de 2017). *Organizacion Internacional del Trabajo.* Obtenido de http://www.ilo.org/americas/lang--es/index.htm

Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización.* Madrid, España: Pearson Prentice Halll.

Rovira, E. C. (2001). Competencias genéricas en la formación universitaria. *Revista de Educación*, 299-321.

Salas, R. (2012). Los procesos formativos, la competencia profesional y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud de Cuba. *Educación Médica Superior*.

Sonco , C. R. (2012). *La secretaria ejecutiva en la empresa moderna.* http://rositasecr.blogspot.com.

Torrez, C. (2017). *La Asistente Ejecutiva.* Obtenido de Camara de Comercio de Lima .