

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y
SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO
MODALIDAD
INVESTIGACION DIAGNOSTICA - PROPOSITIVA

TESIS DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE:
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO

TEMA:

"EL PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS
EJECUTIVAS Y LA DEMANDA EN EL MERCADO LABORAL DE
LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE
PORTOVIEJO, 2014"

AUTORAS.

ARCE MENDOZA JOHANNA ELIZABETH
MACIAS GUERRERO JOHANNA ELIZABETH

DIRECTOR DE TESIS

ING. JUAN CARLOS CRUZ MENDOZA

2015

DEDICATORIA

Cada día de mi vida agradeceré a Dios, cada bendición que derrama en mi vida, es por ello que dedico mi esfuerzo a él.

A mis tres hijas, Ariana, Alisson y Ashley seres maravillosos que Dios me pudo regalar y a quienes dedico cada paso que doy en la vida por su bienestar y felicidad.

A mi madre, esposo y familia que con el amor incondicional y apoyo siempre, han estado ahí en cada momento para apoyarme en cada paso que doy.

Sin olvidar aquellas personas que hicieron que cada día sea una excelente profesional, los docentes de la Escuela de Secretariado Ejecutivo.

Johanna Elizabeth

DEDICATORIA

Cada día de mi vida agradeceré a Dios, cada bendición que derrama en mi vida, es por ello que dedico mi esfuerzo a él.

A mis dos hijos, Emily y Miguel para darles el ejemplo de que lo único que uno tiene seguro en esta vida, son los conocimientos que se van adquiriendo día a día a lo largo de nuestra vida, para que triunfen con perseverancia y motivación.

A mis padres Jorge y Janeth por su estar a mi lado ayudándome a dándome su apoyo en los momentos más difíciles, a mi esposo por su apoyo incondicional.

A mis hermanos, suegro en fin a todos las personas que han sido mi apoyo y que han caminando conmigo durante toda esta etapa tan importante en mi vida.

Johanna Elizabeth

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a las personas que me han apoyado en el camino al cumplimiento de esta nueva meta en mi vida, de superación y crecimiento.

Dejo constancia de mi especial agradecimiento a la Universidad Técnica de Manabí, por su colaboración para la realización de este proyecto, y especialmente al Ingeniero Juan Carlos Cruz Mendoza Director de tesis y a los miembros del tribunal de evaluación Lcda. Viviana Navarro, Lcda. Soraya Cedeño y Lcda. Roció Segovia, quienes nos brindaron su apoyo y guía en la elaboración de la presente tesis.

Agradezco a los Directivos de las Instituciones Públicas visitadas quienes me facilitaron el espacio y los permisos correspondientes para realizar las diferentes actividades que hicieron posible la culminación de este trabajo

Las Autoras

CERTIFICADO DEL DIRECTOR

Mg. Juan Carlos Cruz Mendoza, certifica que la tesis de investigación titulada **EL PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS Y LA DEMANDA EN EL MERCADO LABORAL DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO, 2014**, es trabajo original de las secretarías ejecutivas **JOHANNA ELIZABETH ARCE MENDOZA Y JOHANNA ELIZABETH MACIAS GUERRERO**, el que ha sido realizado bajo mi dirección y supervisión en todo proceso.

Mg. Juan Carlos Cruz Mendoza
DIRECTOR DE TESIS

**UNIVERSIDAD TECNICA DE MANABI
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANISTICAS Y
SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECTIVO**

TEMA:

EL PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS Y LA DEMANDA EN EL MERCADO LABORAL DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO, 2014.

TESIS DE GRADO

Sometida a consideración del tribunal de revisión y sustentación 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

APROBADA

.....
PROFESOR DIRECTOR DE TESIS

.....
PROFESOR MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....
PROFESOR MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....
PROFESOR MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARATORIA

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones del presente trabajo pertenece exclusivamente a sus autoras.

Las Autoras

INDICE DE CONTENIDO

	Págs.
I. INTRODUCCIÓN	1
II. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	4
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
IV. OBJETIVOS	8
GENERAL	8
ESPECÍFICOS	8
V. MARCO TEÓRICO	9
CAPÍTULO I	9
PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARÍAS EJECUTIVAS	9
SECRETARIA EJECUTIVA	9
COMPETENCIAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA	11
HABILIDADES INTERPERSONALES	17
DESTREZAS Y CUALIDADES	17
CONOCIMIENTOS	17
FUNCIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS	25
CARACTERÍSTICAS PERSONALES Y PROFESIONALES	29
CUALIDADES ÉTICAS Y HUMANAS	38
APARIENCIA PERSONAL	43
TÉCNICAS DE SECRETARIADO	47
RELACIONES HUMANAS Y PÚBLICAS	48
PERFIL PROFESIONAL DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ	50
CAPÍTULO II	53
DEMANDA EN EL MERCADO LABORAL	53
ANTECEDENTES	53
IMPORTANCIA DE LA DEMANDA EN EL CAMPO LABORAL	58
DEMANDA EN EL MERCADO LABORAL DE LAS SECRETARIAS	60
CAPÍTULO III	62
ENTIDADES E INSTITUCIONES PÚBLICAS	62

	INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO.	64
	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	74
	ORGANIZACIÓN: ESTRUCTURA ZONALES, DISTRITALES Y DIRECCIONES	75
	ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN	77
VI.	HIPÓTESIS	79
	GENERAL	79
	ESPECÍFICOS	79
VII.	VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN	81
	INDEPENDIENTE	81
	DEPENDIENTE	81
	INTERVINIENTES	81
	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	82
VIII.	DISEÑO METODOLÓGICO	84
	TIPO DE DISEÑO Y ESTUDIO	84
	METODOLOGÍA	84
	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	84
	RECURSOS	85
	HUMANOS	85
	MATERIALES	85
	POBLACIÓN Y MUESTRA	86
IX	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	89
	COMPROBACIÓN DE LOS OBJETIVOS Y VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	107
	COMPROBACIÓN DE LOS OBJETIVOS VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	
X	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	113
	CONCLUSIONES	113
	RECOMENDACIONES	114
XI	PRESUPUESTO	115

XII	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	116
XIII	BIBLIOGRAFÍA	117

ÍNDICE DE CUADROS, GRÁFICOS Y ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

	Págs.
IX. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	89
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS JEFES DEPARTAMENTALES DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS SOBRE EL PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARÍAS EJECUTIVAS Y LA DEMANDA EN EL MERCADO LABORAL DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO	89
CUADRO Y GRÁFICO	90
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	90
CUADRO Y GRÁFICO	91
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	91
CUADRO Y GRÁFICO	92
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	92
CUADRO Y GRÁFICO	93
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	94
CUADRO Y GRÁFICO	95
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	96
CUADRO Y GRÁFICO	97
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	98
ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS SOBRE EL PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARÍAS EJECUTIVAS Y LA DEMANDA EN EL MERCADO LABORAL DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO	99
CUADRO Y GRÁFICO	100
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	101
CUADRO Y GRÁFICO	102
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	103
CUADRO Y GRÁFICO	104
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	104
CUADRO Y GRÁFICO	105
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	106

RESUMEN

El desempeño hoy como secretaria ejecutiva en una institución pública no es lo mismo que hace unos años, las exigencias de mercado, las técnicas secretariales y la tecnología requiere actualizaciones constantes de su perfil profesional, dependiendo básicamente de la demanda en el mercado laboral.

El objetivo del presente estudio estuvo enmarcado en determinar el perfil profesional de las secretarías ejecutivas y la demanda en el mercado laboral en las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo, mediante la recolección de la información sobre los requisitos formales y características requeridas por las empresas públicas, la identificación de las actividades laborales específicas, y por último se cuantificó la demanda laboral y se elaboró una propuesta de solución al problema.

Una vez concluido el trabajo investigativo se determinó que por el criterio de los Jefes de Recursos Humanos y por las Secretarías encuestados, que el perfil profesional establecido por la Escuela de Secretariado Ejecutivo, cumple con los requerimientos formales y características requeridas por las instituciones públicas y de esta manera contribuye con la demanda laboral. Las actividades específicas que desempeñan en las

Instituciones diariamente son; atención al usuario, archivo de documentos, redacción de cartas, atención telefónica, tareas que forman parte de los requerimientos formales y cualidades que debe poseer y dominar las profesionales del secretariado.

Palabras claves: perfil profesional, secretaria ejecutiva, demanda laboral, Instituciones públicas.

SUMMARY

The performance today as an executive secretary in a public institution is not the same as a few years ago, the demands of market, secretarial techniques and technology requires constant updates of their professional profile, basically depending on the demand in the labor market.

The objectives of this study were framed to determine the professional profile of the executive secretaries and demand in the labor market in public institutions in the city of Portoviejo, by collecting information about the formal requirements and characteristics required by public companies The identification of specific work activities, and finally labor demand was quantified and a proposed solution to the problem was drawn.

Once the investigative work is completed it was determined that the criterion of the Heads of Human Resources and the respondents Secretariats , the professional profile established by the School of Executive Secretariat meets the formal requirements and characteristics required by public institutions and thus it is contributing to job demand. The specific activities carried out in the institutions are daily; customer service, document filing, letter writing, telephone skills, tasks that are part of the formal

Requirements and qualities to possess and dominate professional secretariat

Keywords: professional profile, executive secretary, labor demand, Public institutions.

I. INTRODUCCION

Las responsabilidades del trabajo de una secretaria ejecutiva contiene una amplia gama de competencias y habilidades, se espera de ella funciones tales como la gestión de la correspondencia, mantener archivos de oficina, manejar el correo, el levantamiento de actas de reuniones y coordinación de actividades entre otras; en la actualidad también contribuyen a mantener registros y a la realización de trabajos de investigación según sea necesario.

El perfil profesional de las secretarías ejecutivas exige que sean expertas en el área que se están desempeñando, por lo general se considera que realicen varias tareas al mismo tiempo además, están obligadas a poseer excelentes habilidades de comunicación y etiqueta telefónica excepcional.

Ayudar a administrar y asistir al ejecutivo es una de las ocupaciones más importantes de la secretaria, observada no solo en la realidad local o en el ámbito nacional, sino que forma parte de todas las estructuras a nivel internacional, la descripción del trabajo de una secretaria ejecutiva puede variar de una posición a otra, pero los deberes generalmente involucra: La gestión de las operaciones del día a día de la oficina, organizar y mantener los archivos y

registros, reuniones y citas de planificación y programación, la gestión de proyectos y la realización de investigaciones, preparación y edición de la correspondencia, informes y presentaciones, hacer arreglos de viaje y de invitados, ofrecer un servicio de calidad al cliente, trabajar en un ambiente profesional.

Sin embargo la razón principal de la secretaria en este contexto y lo que es el resultado final global, el secretario ejecutivo es responsable de proporcionar apoyo de secretaría, oficina y administrativo con el fin de garantizar que los servicios se presten de manera eficaz y eficiente.

Dentro de la demanda en el mercado laboral, la oferta y demanda de trabajo se puede comparar con la compra y venta de productos la baja demanda, baja el salario y viceversa. Actualmente la formación profesional es un factor primordial tomado en cuenta por las empresas para la contratación de personal, junto con las habilidades necesarias, exigen la experiencia en el campo de trabajo, lo cual muchas veces se complica ya que muchos estudiantes prefieren terminar una carrera profesional antes de iniciar a laborar, generando así mucha oferta pero poca demanda de trabajo, es decir, profesionales sin experiencia.

Esta investigación permitió operacionalizar las variables del Perfil Profesional de las Secretarías Ejecutivas y Demanda en el Mercado Laboral, para lo que fue necesario utilizar las metodologías de investigación, diagnóstica- propositiva, apoyada en los métodos investigativo, bibliográfico, estadístico y analítico, así como también se emplearan la técnica de la entrevista, la observación y encuestas que permitirá el logro de los objetivos y la comprobación de las hipótesis planteadas.

Para mejor comprensión a este trabajo se lo ha dividido en dos partes: la teórica y la investigativa, la teórica constituida en tres capítulos; el primero se basará en el perfil profesional de las secretarías ejecutivas; el segundo capítulo, hará referencia a la demanda en el mercado laboral; y en el tercer capítulo, se presento a las instituciones públicas, el mismo que fue complementado con temas de relevancia en importancia. En relación a la parte investigativa quedo sujeta a los resultados que se lleguen a obtener en la aplicación de las encuestas a las partes involucradas en este trabajo investigativo y de esta manera se obtuvo resultados estadísticos los mismos que serán presentados mediante cuadros con su debido análisis e interpretación.

II. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION

El trabajo profesional de la secretaria ejecutiva abarca desde tareas de apoyo de oficina para el desempeño de estos como la toma de decisiones y el juicio, hasta el contacto público es un componente importante de su accionar diario, tanto internos como externos a la organización, así como el contacto diario con los administradores del personal del programa de otras unidades dentro de la organización, representantes de otras agencias públicas, clientes, destinatarios de los servicios, su responsabilidad puede ser de naturaleza operativa, coordinar las funciones de negocio de unidad de matriz que incluyen la administración de personal, la coordinación de la oficina, y el seguimiento del presupuesto o la gestión.

Para lograr el propósito definido, un requisito inicial es conocer el perfil profesional de los graduados, de quienes se desea analizar la información, ya que esto permitió conocer su evolución profesional, personal, y permitió establecer la relación entre diversas variables relacionadas con su situación social, económica y su trabajo, estudios, etc. Se espera que con el diagnóstico del perfil profesional de la secretaria ejecutiva sirva como base para mejorar la información de la Escuela de Secretariado Ejecutivo, y contribuir de manera significativa en el propósito de formación de la misma, dotando de

profesionales de más alto nivel cuyas responsabilidades incluyan y se caractericen por operaciones con múltiples y variadas actividades, programas y componentes.

Sobre la base de conversaciones y encuesta a los jefes departamentales de las empresas públicas se decidió realizar un estudio descriptivo, que sería de gran ayuda para determinar el estado real de la secretaria, el estado deseado y el papel de las organizaciones profesionales en la consecución de las necesidades del mercado laboral. Este estudio de base o fundamento de los mismos secretarios analiza la posición y aspiraciones actuales de la secretaria y los esfuerzos que las organizaciones profesionales están haciendo para lograr las metas profesionales.

III. PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente el papel de la secretaria ejecutiva ha alcanzado nuevas dimensiones, gracias al avance de la tecnología, automatización y especialización, han aumentado la necesidad de profesionales que se destaquen en nuevas áreas, incrementando simultáneamente las responsabilidades en sus funciones.

El desempeño laboral de las Secretarías Ejecutivas es importante en todas las instituciones públicas y privadas ya que es una función de responsabilidad y de confianza, lo cual implica que quien realiza esta actividad debe ser productivo en todos los ámbitos de su accionar, con ética profesional para apoyar a la administración de dichas entidades; además, debe poseer solvencia académica y profesional en su formación, considerando que el desempeño laboral generalmente está basado en la formación recibida previamente, por tanto debe ubicarse al talento humano de acuerdo a su perfil profesional.

Las 391 instituciones públicas de Portoviejo cuentan con los servicios de por lo menos una Secretaria en cada una de las áreas, las mismas que poseen títulos en secretariado ejecutivo u otras especialidades; situación que estaría afectando su desempeño laboral y consecuentemente desmejorando la imagen de la Institución tanto interna como externa. Considerando que el usuario es una persona importante y como tal precisa de gran atención por parte de las Secretarías y exige calidad en su atención, cuando concurra a las oficinas.

A nivel mundial se observa que se está produciendo el cambio más significativo desde la invención de las primeras máquinas de oficina en el cambio ofimático, hasta los que se atribuye a los avances tecnológicos, los avances de comunicación y automatización, lo que induce a analizar que el perfil profesional de las secretarías ejecutivas ha cambiado en base a estos requerimientos, esto abarca desde el continuo cambio en los equipos, funciones, requisitos y formación profesional, junto con el aumento del número de secretarios y el desarrollo de mayores responsabilidades se requiere cambios significativos en el perfil profesional de las mismas, orientado a estados mayor especialización.

El problema para el estudio es determinar perfil profesional de las secretarías ejecutivas y la demanda en el mercado laboral en las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo. Lo señalado anteriormente permitió plantear la siguiente interrogante: **¿De qué manera el perfil profesional de las secretarías ejecutivas responde a las exigencias en el mercado laboral actual de las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo?**

IV. OBJETIVOS

General

- ✓ Determinar el perfil profesional de las secretarías ejecutivas y la demanda en el mercado laboral en las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo.

Específicos

- ✓ Recabar información sobre los requisitos formales y características requeridas por las empresas públicas para determinar el perfil Profesional.
- ✓ Identificar las actividades laborales específicas que desempeñan las Secretarías Ejecutivas en las instituciones públicas.
- ✓ Cuantificar la demanda laboral de las Secretarías Ejecutivas en las instituciones públicas

V. MARCO TEORICO

CAPITULO I

PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARÍAS

EJECUTIVAS

Secretaria ejecutiva

El termino secretaria tiene su origen en la palabra 'Secretarious', en la antigüedad se conocía como escritor confidencial. Pero el mundo moderno no necesita sólo un escritor confidencial, sino una persona responsable de todas las actividades de la organización. Una secretaria es la que funciona para otros, en su nombre y riesgo. (Kumar & Sharma , 2008, pág. 1)

Una secretaria maneja diversas funciones por este motivo debe probarse que es una parte indispensable en la empresa, jugando un papel muy importante de manera eficiente y con éxito. Actualmente en la sociedad la secretaria ocupa una posición muy alta y realiza tareas honrosas y responsables, teniendo una posición central en la jerarquía en la organización y empresa, estando a lado no sólo del director o gerente, sus deberes y responsabilidades

abarcen toda la institución, aumentando hoy en día debido a la gran expansión del comercio y la industria, ninguna organización puede pensar en funcionar sin problemas y eficientemente sin el trabajo de la secretaria, ya que la gestión de los asuntos de una empresa se ha vuelto compleja.

Las secretarías ejecutivas siempre han sido responsables de la buena marcha de las organizaciones, en el mundo que avanza tecnológicamente, eso significa algo más que contestar el teléfono y escribiendo cartas, una secretaria gestiona la tecnología de la información, crea presentaciones o propuestas y se responsabiliza de documentos confidenciales de la empresa.

Para la contratación de la secretaria la mayoría de las instituciones o empresas requieren que los solicitantes demuestren varios años de experiencia, generalmente se prefiere una educación universitaria especializada, sobre todo en una disciplina relacionada con la industria. También se necesitan habilidades excelentes de comunicación, de organización, factores interpersonales y administrativos.

Las secretarías ejecutivas son generalmente empleados a tiempo completos, y su mercado laboral abarca las oficinas legales,

consultorios médicos, oficinas corporativas, pequeñas empresas, escuelas, hospitales y oficinas públicas.

La secretaria ejecutiva debe tener una gran familiaridad con el software de oficina y máquinas. Ella o él puede incluso formar a nuevos secretarios de nivel inferior. En algunas profesiones, como las legales y la medicina, se espera que la secretaria ejecutiva este familiarizada con el vocabulario técnico de la industria.

La evolución de la tecnología hace que los individuos más productivos, y factores económicos difíciles obliguen las empresas a reducir su tamaño. Como resultado, las secretarías ejecutivas de hoy no se limitan hacer tradicional trabajo de apoyo personal, también asumen cada vez más responsabilidades, que las personas que ocupan puestos de alta dirección anteriormente eran responsables. Estas tareas pueden incluirla investigación y gestión de proyectos, presentaciones de Power Point y la generación de informes.

Competencias de la secretaria ejecutiva

Según Lodoño la competencia general de la secretaria ejecutiva es:

Organizar, gestionar, elaborar y transmitir la información, gestión en lengua propia y/o extranjera, proporciona apoyo administrativo y realiza numerosas funciones, incluyendo la programación, escribir correspondencia, correo electrónico, manejo de visitantes, contestar llamadas, y responder a las preguntas y peticiones. (Londoño , 2008, pág. 28)

De la lectura de este texto se desprende que los profesionales del secretariado son trabajadores administrativos con conocimientos técnicos responsables de la catalogación y la distribución de información, la asistencia personal de negocios de alto nivel y la organización de los horarios. Los deberes varían según el empleador, pero las tareas pueden incluir la selección y priorización de correo y las llamadas telefónicas, la investigación y la escritura memos. Ellas pueden mantener calendarios y agendas de reuniones ejecutivas, preparar los materiales utilizados en presentaciones ejecutivas y hacer los arreglos de viaje. También pueden organizar y mantener los archivos y bibliotecas de oficinas de libros, periódicos y medios digitales.

Las secretarías ejecutivas están cada vez más llamados a hacer trabajos que antes lo realizaban solo ejecutivos, como la investigación y la preparación de informes. Organización y la

flexibilidad son habilidades importantes, junto con las capacidades de realizar multitarea, cumplir con los plazos y el trabajo como parte de un equipo, son muy responsables y, a menudo responsables de salvaguardar la información confidencial, así como completa familiaridad con los ordenadores y programas actuales, deben tener comunicaciones bien desarrolladas y las habilidades de lectura y conocimiento de la gramática, la ortografía y la puntuación.

Los empleadores pueden preferir asistentes ejecutivos que tienen conocimientos específicos en su ámbito de negocio a través de un título o experiencia pasada. Asistentes con un fondo relevantes pueden tener una mayor comprensión de las operaciones del negocio y pueden hacer que un mayor número de decisiones informadas.

Competencias	Definición
Habilidades Interpersonales	Capacidad de transmitir, persuadir y negociar información e ideas a individuos o grupos claramente
Programa el Conocimiento	Comprensión y conocimiento de los servicios del programa, las políticas, procedimientos, leyes, reglas y regulaciones. Capacidad ' para demostrar y

	<p>Aplicar este conocimiento en el desempeño de las tareas de apoyo administrativo.</p> <p>Capacidad para explicar e interpretar información sobre el programa para clientes y personal.</p>
Solución de Problemas	<p>Capacidad para identificar y comprender las cuestiones, problemas y oportunidades; determina el curso de acción; desarrolla soluciones adecuadas</p>
Planificación y organización	<p>Capacidad para desarrollar ideas en planes de acción y de coordinar las acciones a través de la implementación</p>
Comunicación-Escrito	<p>Capacidad para presentar ideas claramente y de manera efectiva en forma de manopla; posibilidad de editar, ajuste lenguaje o terminología para satisfacer las necesidades de la audiencia o en su caso; capacidad ' para usar la gramática correcta, organización y estructura.</p>
Administración de	<p>Capacidad para compilar, asimilar,</p>

Información de Registros	Organizar y analizar la información impresa y electrónica. Capacidad de aplicar los conocimientos de la investigación de datos y análisis manipuladora.
Administración de Presupuesto Financiero	Planifica y supervisa el uso de los gastos para cumplir objetivos organizacionales y cumplimiento; prepara informes y documentos del presupuesto.

La imagen del profesional de secretariado ha cambiado muchísimo en los últimos años. La idea de secretaria (profesión vinculada al sexo femenino en su mayoría,) ligada a la señorita que se encargaba de la agenda de su jefe, filtraba y contestaba llamadas, atendía a la visitas, o mecanografiaba y enviaba cartas ha sido superada. El avance tecnológico ha dado lugar a que estas actividades administrativas rutinarias den paso a otros campos de actuación más amplios. (Ruiz Mateos, 2010, pág. 13)

La realidad es que la labor del profesional de secretariado ha evolucionado de manera importante en los últimos años asumiendo competencias relativas a la gestión, negociación, protocolo o

habilidades directivas, entre otras. Pero no solo han cambiado sus funciones sino también la forma de denominar a este colectivo: Asistente de Dirección, Secretaria de Dirección, Secretaria Ejecutiva, Ayudante de Dirección y/o Assistant- Asistente son las nuevas denominaciones que evoluciona paralelamente a las nuevas funciones y competencias que estas profesionales están adquiriendo en las empresas. Cuando hablamos del profesional de secretariado nos estamos refiriendo (entre otras muchas características que iremos analizando a lo largo de este manual) a profesionales que ocupan un puesto de total confianza y de mucha responsabilidad y que pueden desempeñar su actividad en empresas o instituciones del sector privado y público. (Ruiz Mateos, 2010, pág. 13)

En la formación básica del profesional del secretariado se debe cumplir con competencias y habilidades básicas como escribir, ortografía, gramática, puntuación y la experiencia en el uso de equipo de oficina y software y las de común aplicación como hojas de cálculo de procesamiento de textos o gráficos. Además, deben tener buenas habilidades de gestión del tiempo y la capacidad de hacer malabarismos con múltiples responsabilidades. Sin embargo, una secretaria ejecutiva también necesita otras cualidades, como la discreción, la diplomacia, el buen juicio y la capacidad de resolver problemas de forma independiente. (Londoño, 2008, pág. 30)

Habilidades Interpersonales: Destrezas y cualidades

Desde tiempos inmemoriales el secretariado ha constituido una función importante en el marco de cualquier actividad empresarial. En los tiempos actuales, debido al intrincado mundo de los negocios y de la burocracia, la secretaria es un pilar fundamental dentro de las actividades de la oficina, sea ésta privada o estatal, al contribuir directamente con su jefe en forma discreta, meticulosa y dinámica, y al asumir inclusive mayores responsabilidades con credibilidad y confianza.(Sevilla, 2008)

Conocimientos

Los conocimientos se pueden resumir en:

- ✓ Principios y prácticas de formación y proporcionar dirección de obra a los demás Organización, programas, operaciones, procedimientos, normas y precedentes de la oficina asignada específicas
- ✓ Las normas que rigen la compra de materiales del Distrito, suministros y equipos
- ✓ Técnicas de preparación y distribución de la Agenda
- ✓ Prácticas de las oficinas modernas, procedimientos y equipos

- ✓ Técnicas de preparación de oficios e informe
- ✓ La gestión de datos, sistemas de almacenamiento y recuperación
- ✓ Técnicas y la etiqueta de recepcionista y teléfono
- ✓ Inglés correcta utilización, la gramática, la ortografía, puntuación y el vocabulario
- ✓ El funcionamiento de máquinas de oficina incluyendo equipos de computación y software asignado
- ✓ Las habilidades interpersonales, incluyendo el tacto, paciencia y cortesía

Gramática.- Este elemento a la secretaria ejecutiva a la comprensión de la función de los rasgos gramaticales en la construcción del significado en los textos para ejecutar con eficacia los procesos secretariales. Se trata de la comprensión de cómo los diferentes tipos de estructuras de oraciones presentes, enlace e ideas elaboradas, y cómo los diferentes tipos de palabras y grupos de palabras transmiten información y representan ideas en las áreas de aprendizaje.

El elemento también incluye la comprensión de las características gramaticales a través del cual opinión, evaluación, punto de vista

Ortografía.- la eficacia de la redacción en la secretaria ejecutiva se concentra en la ortografía, uso de patrones de ortografía alta fiabilidad, las secretarias son responsables de la aplicación de las habilidades de ortografía en todo lo que escriben. De hecho, la verdadera prueba de comprensión es la capacidad de transferir los conocimientos de ortografía a auténticas situaciones reales en las necesidades como escribir, para describir los resultados.

Archivo.- Es de suma importancia para la secretaria conocer sobre la organización de archivos. Desde el momento en que comienza el trabajo en una oficina se empiezan a generar documentos, que no surgen por la voluntad del hombre, sino que surgen a partir del deseo de satisfacer una necesidad, cumplir con una determinada función. Pero cuando el número de esta documentación comienza a incrementarse, resalta la interrogante de cómo guardarlos, bajo qué principios, y sobre todo, cómo encontrarlos de una manera rápida y eficiente a la hora de la búsqueda. En este punto de partida, se crea la necesidad de un Archivo. (Taquechel Barreto & García Díaz , 2008, pág. 397)

La función de la secretaria ejecutiva respecto a los archivos es:

La función de recopilar: En el caso de un archivo de empresa, se trata de reunir toda la documentación que llegue a sus manos. La función de conservar: En cuanto al almacenamiento, tendrá que guardar o conservar materialmente los documentos. (Taquechel Barreto & García Díaz , 2008, pág. 397)

La transmisión de los documentos: Ésta función es la difusión de los documentos, o lo que es lo mismo, proporcionar un servicio a los usuarios a través de la comunicación de la información que contienen dichos documentos. La organización: es la referente a la organización de un archivo. (Taquechel Barreto & García Díaz , 2008, pág. 398)

Idiomas.- El incremento de las relaciones comerciales intencionales implica la necesidad de incluir en el ámbito de estudios de la secretaria, el aprendizaje de idiomas, tanto a nivel de conversación como de aplicación en la correspondencia. (Sevilla, 2008, pág. 16)

Manejo de tecnología.- Las nuevas tecnologías han transformado y transforman nuestra sociedad en todos sus aspectos, pero quizás en el mundo laboral esta transformación ha sido mucho más drástica. Con la llegada de las nuevas tecnologías parecía que el profesional de secretariado se iba a extinguir de las empresas, sin

embargo, en lugar de quedar relegadas a un segundo plano, han sabido adaptarse a la situación adquiriendo mayor peso dentro de las empresas acometiendo nuevas funciones. Internet, los portátiles, el email, las agendas electrónicas de bolsillo, han permitido que los directivos actuales sean mucho más autónomos en su día a día.

Esta autonomía ha agilizado el trabajo diario del profesional de secretariado haciendo que su ámbito de actuación dentro de la empresa se oriente a funciones más polivalentes: se asumen nuevas responsabilidades y se abandonan otras. Por tanto, las nuevas tecnologías han ayudado a perfilar una nueva profesional a la que los jefes le valoran características como autonomía, dinamismo, discreción, liderazgo, capacidad para la resolución de problemas y/o para coordinar un equipo de trabajo con éxito. (Ruiz Mateos, 2010, pág. 13)

Las secretarías ejecutivas trabajan con cada pieza concebible de equipo de oficina, desde computadoras hasta fotocopiadoras de fax. También trabajan con software para el procesamiento de textos, edición electrónica, gestión de base de datos y hojas de cálculo. Debido a que la tecnología cambia constantemente, deben estar adaptación cómoda de nuevos equipos. La solución de problemas de equipos también es parte del trabajo de

las secretarias.

Atención telefónica.- Una correcta atención telefónica es imprescindible no sólo en la recepción, sino también en cualquier departamento de la empresa y para todos sus empleados, de ahí la importancia de que el profesional del secretariado conozca el procedimiento de la recepción y emisión de llamadas, la forma de actuación, así como el conocimiento de algunas consideraciones y recomendaciones que deberá tenerse en cuenta. En ocasiones, al ser el teléfono una primera toma de contacto, la imagen de la empresa se pone en juego en esa atención. Cuando un empleado de la empresa atiende a una llamada o bien la emite hacia otra empresa, está reflejando la imagen de la empresa en la que trabaja. En la forma de hacerlo radica la diferencia para que dicha imagen sea positiva o negativa. (Lozano Sayago , 2013, pág. 91)

En la utilización de la voz al teléfono se tendrán en cuenta tres aspectos fundamentales que el profesional del secretariado deberá dominar:

La entonación: hace referencia al ritmo con que se acompaña la palabra hablada, como volumen énfasis, etc. El teleoperador deberá variar el tono para evitar transmitir monotonía: hablar en tono

normal, adaptándolo a las circunstancias concretas, es decir, matizándolo. Utilizar un tono medio, sin gritar ni susurrar, y recurrir al énfasis en las palabras clave. (Lozano Sayago , 2013, pág. 91)

La articulación: vocalizar correctamente o evitar comerse las palabras para que se entienda bien el mensaje. Se debe hablar a unos tres centímetros del auricular. No exagerar el acento geográfico, pero tampoco intentar disimularlo. (Lozano Sayago , 2013, pág. 91)

La elocución: la velocidad con la que debemos hablar debe ser más lenta que una conversación cotidiana, que es de 180 palabras por minuto. Por teléfono debe rondar las 120 palabras por minuto. La velocidad excesiva provoca intranquilidad y la lentitud transmite aburrimiento. No olvidar que la voz crea imagen. (Lozano Sayago , 2013, pág. 91)

Manejo de agenda.- Es uno de los recursos más importantes del profesional de secretariado y una de las herramientas más eficaces para poder realizar una buena gestión del tiempo. Una agenda con una buena estructura y planificación permite:

- ✓ Tener una visión de conjunto de todas las tareas que tenemos que realizar.

- ✓ Planificar de forma sistemática las actividades, citas, reuniones, llamadas.

Al hablar de agenda, en el ámbito de actuación de una secretaria, nos estamos refiriendo a: La agenda personal: anotaremos los eventos o citas referidas a nuestro ámbito personal. La agenda laboral: anotaremos todo lo que afecte al desempeño de nuestras funciones. Deben figurar citas, visitas, llamadas telefónicas pendientes, actos.... Esta anotación debe hacerse de forma correcta para que sea fácilmente identificable, incluso es conveniente realizar las anotaciones a lápiz para poder modificar los cambios que se puedan producir y tener la información de forma legible, por otro lado, también hay que marcar la tarea que ya se ha realizado. Dentro de la agenda laboral se engloban: Agenda propia: esta agenda debe contener nuestro propio trabajo y debe estar adaptada a las exigencias de nuestro superior. Agenda del superior: anotaremos las citas, reuniones, compromisos que nuestro jefe tendrá a lo largo del día. Se "despachará" a diario con el superior y será este quien marque las normas o dictamine las tareas y prioridades en la misma. (Ruiz Mateos, 2010, pág. 28)

Funciones general y específica

Las funciones del servicio de secretariado no están muy claras debido a la ingente cantidad de disciplinas que lleva a cabo. Da la impresión de que el/la secretario/a debe conocer todos los programas ofimáticos. Dominar idiomas y conocer otras materias como economía, marketing o derecho. Un/a secretario/a. es cierto, debe tener una buena preparación administrativa, pero existen numerosos puestos de secretariado que harán que ciertas disciplinas sean más prioritarias que otras. (Lozano Sayago , 2013)

Según Sevilla (2008) en cuanto a las funciones generales de la secretaria:

De las funciones de organización la secretaria ejecutiva trabaja regularmente a ritmo rápido y con muchas responsabilidades. Es esencial para mantenerse organizado y para administrar el tiempo y espacio de trabajo, debe mantener el calendario de su ejecutivo, el seguimiento de las reuniones y actividades y conferencias de programación y los viajes de negocios, también deben preparar y organizar los informes, cartas, presentaciones y otros documentos. Cuando el ejecutivo tiene

prioridades en conflicto, debe equilibrar esos deberes para hacer que los proyectos cumplan los plazos. (Sevilla, 2008, pág. 17)

De las funciones específicas Según Sevilla (2008) menciona:

En forma general, las ocupaciones específicas que la secretaria suele desempeñar son:

Redactar la correspondencia

Atender la correspondencia vía Internet

Preparar reuniones y juntas

Preparar la correspondencia de entrada y salida

Atender llamadas telefónicas

Recibir y atender a los clientes

La gestión de las operaciones del día a día de la oficina

Organizar y mantener los archivos y registros

Tomar dictados y transcribirlos

Realizar trabajos de mecanografía

Reuniones y citas de planificación y programación

La gestión de proyectos y la realización de la investigación

Preparación y edición de la correspondencia, informes y presentaciones

Hacer los arreglos de viaje

Ofrecer un servicio de calidad al cliente

Trabajar en un entorno profesional

Organizar entrevistas y viajes

Archivar la correspondencia de la oficina

Custodiar los documentos de la oficina (Sevilla, 2008, pág. 17)

Otras funciones descritas son:

Gerencial: Trabajando de forma independiente y sin necesidad de supervisión in situ, las funciones de Secretaria Ejecutiva como el director de la oficina es responsable de las operaciones del día a día de la empresa, y proporciona soporte completo. El Secretario Ejecutivo contrata y supervisa cualquier personal, coordina los estudiantes que realizan prácticas pre profesionales, y rutinariamente maneja problemas inusuales en circunstancias difíciles en lo que a veces un entorno inestable.

Organización: La Secretaria Ejecutiva actúa como enlace entre los niveles de gestión dentro de la organización, que apoyan los Coordinadores Regionales de voluntarios y Presidentes de Comisión con la información, los materiales y la asistencia en el manejo de fondos de la empresa. Él o ella mantienen el Manual de Políticas;

mantiene organizado el campo de registros; ayuda con la logística y la organización en las reuniones; y maneja toda la correspondencia.

Financiera: En algunas instituciones el Secretario Ejecutivo mantiene todos los libros corporativos y cuentas, recibe y desembolsa los fondos, y se ocupa de todas las transacciones financieras de empresas de conformidad con las normas y las recomendaciones contables. Él o ella ofrecen al contador información financiera según sea necesario, mantiene al día el inventario de la empresa.

Publicaciones: La secretaria ejecutiva puede estructurar notas de prensas, e instrumentos informativos.

Personal: El Secretaria Ejecutiva proporciona todos los formularios y la información al Servicio de Nóminas y Contadores necesarias; coordina y remite el pago de todas las prestaciones de los empleados; y asegura que todos los impuestos de sociedades y sobre la nómina se paguen, y las formas conexas preparados con precisión y presentarse de una manera oportuna. Membrecía.- Él o ella ayuda en el reclutamiento de nuevos miembros por responder rápidamente a las consultas telefónicas y de correo electrónico;

Relaciones Públicas.- La Secretaria Ejecutiva es el primer punto de contacto para los miembros de la empresa, en general en respuesta a teléfono, fax, correo electrónico y consultas; y ayuda en la preparación y distribución de materiales de relaciones públicas.

Regulador.- La Secretaria Ejecutiva archivos de todas las formas, mantiene todos los registros.

Características personales y profesionales

Existen características personales y profesionales que pueden asegurar que la secretaria triunfe y cumpla su misión dentro de la empresa:

Inteligencia.- Una secretaria ejecutiva tiene que ser un pensador práctico y lógico; debe evaluar las situaciones de manera objetiva y resolver problemas de manera crítica. Cuando se comunica, se debe mantener conversaciones centrados en la tarea a realizar y compartir información de manera sucinta. (Sevilla, 2008, pág. 18)

Razonamiento.- Las secretarías ejecutivas, tienen la capacidad para tomar decisiones acertadas sin supervisión, es importante que

puedan anticipar o reconocer problemas y remitirlos de inmediato a la persona adecuada para su resolución. Ellos también necesitan entender la lógica, el razonamiento, los métodos y la estadística matemática para determinar las fortalezas y debilidades de soluciones a los problemas. Ellos deben encontrar puntos en común entre los eventos no relacionados para sacar conclusiones acerca de los problemas potenciales. (Sevilla, 2008, pág. 18)

Creatividad.- La creatividad se define como la tendencia a generar o reconocer las ideas, alternativas o posibilidades que pueden ser útiles en la solución de problemas, la comunicación con los demás, y entretener a nosotros mismos y a los demás. Para ser creativo, tiene que ser capaz de ver las cosas de nuevas maneras o desde una perspectiva diferente, está vinculada a otras cualidades, más fundamentales de pensamiento, como la flexibilidad, tolerancia a la ambigüedad o la imprevisibilidad y el disfrute de las cosas hasta ahora desconocidas, la secretaria ejecutiva en base a la creatividad puede generar nuevos mecanismos mejorar e innovar sus tareas y el logro de sus objetivos(Sevilla, 2008, pág. 18)

Iniciativa.- La iniciativa personal es el comportamiento laboral caracterizado por su naturaleza de auto-arranque, su enfoque

proactivo, y por ser persistente en la superación de las dificultades que surgen en la búsqueda de una meta, una secretaria ejecutiva determina su eficiente la realizar las actividades y tareas sin esperar las disposiciones, así como la iniciativa en toma de decisiones.

Ejecutividad y eficiencia.- debe ser capaz de moverse a través de una larga lista de tareas pendientes con un sentido de urgencia, debe tener un enfoque de trabajo fuerte y facilidad para el manejo de las tareas repetitivas y rutinarias. Ella debe poseer, además, fuertes habilidades de organización y priorización, sobre todo si se maneja, la programación de tareas administrativas y de planificación para más de un ejecutivo ocupado.(Sevilla, 2008, pág. 19)

Estabilidad emocional.- todas las emociones, en esencia, son los impulsos para actuar, los planes inmediatos para el manejo de la vida, es importante para que la secretaria ejecutiva pueda hacer frente a las distintas situaciones de trabajo, las emociones son la principal fuente de energía humana, la aspiración y la unidad, la activación de sentimientos y propósito en la vida más íntimos, transformando a las cosas que pensamos, a los valores que vivimos.

La secretaria ejecutiva dentro del campo laboral y social debe aprender a controlar sus emociones y evitar que las distintas situaciones de estado de ánimo afecte a las demás personas de su entorno, debe permanecer calmada y mantener un equilibrio en cuanto a su estado de humor, para no afectar al desarrollo normal de sus tareas de la empresa e institución, las emociones son la principal fuente de energía humana, la aspiración y la unidad, la activación de nuestros sentimientos y propósito en la vida más íntimos, y transformando a las cosas que pensamos, a los valores que vivimos. (Whosthat, 2014)

Asertividad: Una secretaria ejecutiva tiene que mantener un buen equilibrio de la asertividad y la cautela., debe poseer la ambición, pero no debe ser muy competitivo. Ella debe tratar de superarse y aprender continuamente, pero ella no puede tener una oportunidad de avanzar más allá del papel secretaria ejecutiva.

Espíritu de colaboración.- Una secretaria ejecutiva debe entender que ella es parte de un equipo que incluye a su ejecutivo y otros empleados. Ella debe establecer y mantener relaciones de trabajo con miembros del personal en todos los niveles corporativos y con los clientes, que ven a sí mismos como socios a sus ejecutivos

tiene la mejor oportunidad de mejorar sus habilidades y avanzar en el trabajo. Deben colaborar con sus ejecutivos y trabajar para lograr objetivos mutuos. En las mejores relaciones de trabajo, las secretarías ejecutivas ven los logros como esfuerzos conjuntos.(Sevilla, 2008, pág. 19)

Planificación del trabajo.- Significa realizar los trabajos en forma ordenada, secuencia, eficaz y eficiente, la planificación y organización hace uso eficiente del tiempo en la oficina, manteniendo enfocado desde el principio hasta la finalización de un proyecto. Un plan integral de actividades y proyectos de trabajo asegura a hacer frente a todas las medidas necesarias para el éxito. Las herramientas de planificación y organización permiten a la secretaria ejecutiva realizar un seguimiento de los progresos de planificación de la actividad. Un plan de organización también facilita la colaboración y el intercambio con otros miembros del equipo que juegan un papel importante en la realización de las actividades de información. Afinando su método de organización permite crear el sistema de planificación más eficaz para la oficina.(Sevilla, 2008, pág. 19)

Buena imagen.- La imagen puede ser uno de los primeros factores desencadenantes de la eficacia del manejo del usuario o

cliente, no tiene que ver únicamente con la imagen corporal también interviene cualidades morales, actitudes y estilos de vida, la imagen que se proyecta representa la imagen de la institución. (Sevilla, 2008, pág. 20)

Comunicación: Las habilidades de comunicación son la cualidad más importante para una secretaria ejecutiva ya que hablar y escribir bien ayuda a dar forma a una imagen positiva de su empresa, entre las funciones estas escriben cartas, notas y actas de las reuniones, por lo que necesitan saber la gramática, la ortografía y la puntuación. También hablan con compañeros de trabajo en todos los niveles de la organización y con los miembros del público, por lo que deben hablar en oraciones claras y concisas, así como escuchar a las necesidades de los demás.

Discreción.- La secretaria ejecutiva tiene que poseer un alto nivel de discreción; ella está al tanto de información sensible ya que archiva, transcribe y distribuye documentos ejecutivos, y debe mantener la debida confidencia, en muchos casos se estará tratando con información que es personal: asuntos familiares, estados financieros, correos electrónicos confidenciales.

La discreción es un elemento específico en las relaciones externas del/la secretario/a y el fundamento primario de su capacidad para salvaguardar el secreto profesional. El/la secretario/a debe ser consciente de que la discreción es algo de una importancia fundamental en la manera en cómo es percibida en su entorno. Lo que para otros miembros del colectivo pueden resultar faltas leves de respeto o convivencia (comentarios de menosprecio a compañeros, comentarios hirientes, jocosos o tonos de bufa; o dudar públicamente de la calidad técnica de un superior), para el/la secretario/a es algo vinculado a su comportamiento profesional. (Ruiz Mateos, 2010, pág. 17)

Liderazgo: En algunas posiciones en este nivel, la secretaria ejecutiva supervisa otros miembros del equipo administrativo. Si guiar a otros, debe tomar decisiones, proporcionando dirección, ofreciendo retroalimentación y delegar el trabajo. Ella puede tener que lidiar diplomáticamente con el conflicto o con firmeza frente a los malos resultados, y ella debe ser capaz de infundir un sentido de urgencia en otros.

Habilidades

Habilidades necesarias para: "Secretario Ejecutivo y Auxiliar Administrativo"

Escuchar activamente - Dar plena atención a lo que está diciendo la gente, tomando tiempo para entender los puntos que están realizando, haciendo preguntas, según proceda, y no interrumpir en momentos inapropiados.

Comprensión de lectura - Entender oraciones y párrafos escritos en documentos relacionados al trabajo.

Gestión del Tiempo - Gestión del propio tiempo y el tiempo de los demás.

Hablar - Hablar con otros para transmitir información de manera eficaz.

Escribir - Comunicarse eficazmente en la escritura como apropiado para las necesidades de la audiencia.

Pensamiento crítico - Usar la lógica y el razonamiento para identificar las fortalezas y debilidades de soluciones alternativas, conclusiones o enfoques a los problemas.

Aprendizaje activo - Entender las implicaciones de la nueva información para la solución de problemas actuales y futuros y en la toma de decisiones.

Coordinación - Ajustar las acciones en relación con las acciones de los demás.

La vigilancia - Seguimiento / Evaluación del desempeño de ti mismo, otros individuos u organizaciones para realizar mejoras o tomar medidas correctivas.

Orientación al Servicio - Activamente buscar formas de ayudar a la gente. (Sevilla, 2008, pág. 19)

Cualidades éticas y humanas

Desempeñarse hoy como secretaria de un ejecutivo de empresa no tiene el mismo significado que el de hace unos años atrás, cuando las exigencias del mercado eran menores y las tareas se relacionaban directamente con un trabajo estrictamente de oficina. A pesar de que la tecnología y los nuevos formatos de comunicación amenazaron con reemplazar su función, está lejos de lograrlo. Para muchas mujeres, este tipo de puesto resulta una exigencia constante. Son muchos los factores que se deben tener en cuenta, entre ellos, el nivel de capacitación y el cuidado de la imagen personal.

Quienes seleccionan a sus asistentes buscan personas con solidez actitudinal: la empatía, la comunicación y el esfuerzo por despejar el camino o simplificar las tareas son cualidades importantes. También suma valor el poder asumir diferentes responsabilidades y funciones, así como contar con la facilidad para coordinarlas. (Whosthat, 2014)

La realidad de ser una secretaria es a la vez más difícil y más atractivo que la mayoría de la gente piensa. Los secretarios deben poseer ciertas cualidades con el fin de tener éxito en su campo. Estos

atributos son cruciales y se pondrán a prueba en varias ocasiones en el lugar de trabajo. Exhibiendo algunos, si no todos, de los siguientes rasgos impulsará una secretaria a la grandeza:

Accesible

Astucia

fiable

Detalle orientado

Discreta

ética

trabajo duro

Honestidad

inteligente

Leal

Respetuoso

Confiable (Rorbak , 2012, pág. 2)

Esta posición requiere discreción, iniciativa y buen juicio, así como conocimientos técnicos de calidad, la capacidad de proporcionar una amplia variedad de tareas de secretaría ejecutiva y habilidades para coordinar un alto volumen de detalles administrativos. Comportamiento ético consistente y la capacidad de

mantener una estricta confidencialidad cuando sea necesario son esenciales.

Discreción.- La discreción, en general, es el discernimiento de lo que es correcto y apropiado. Denota el conocimiento y la prudencia, que el discernimiento que permite a una persona para juzgar críticamente de lo que es correcto y adecuado unido con precaución; buen discernimiento y juicio dirigido por la circunspección; juicio deliberado; solidez de juicio; una ciencia o entendimiento para discernir entre la falsedad y la verdad entre el bien y mal, entre la sombra y la sustancia, entre equidad y pretensiones, y no se debe hacer de acuerdo con la voluntad y los afectos privados de las personas. Por las manos de la secretaria generalmente pasan documentos importantes de la oficina, los Cuales requieren de la extrema discreción de contenidos y confidencialidad.

Lealtad.- Una secretaria ejecutiva se debe a la empresa y sus superiores. Ella tiene que trabajar como un miembro comprometido del equipo, que podría incluir y poner en horas adicionales para asegurar que un proyecto se termine a tiempo. Cuando la toma de decisiones y resolución de problemas, que necesita para mantener el interés de su compañía en la vanguardia de su mente.

Honestidad: La honestidad es una cualidad de los seres humanos sobre la base de hablar y comportarse con coherencia y sinceridad, en las funciones de la secretaria ejecutiva siempre debe prevalecer la honestidad teniendo en cuenta los valores de la justicia y la verdad. Tal vez, en primer sentido, se entiende como un simple respeto por la verdad en relación con las personas, los hechos y el mundo mismo, por otra parte, es importante no perder de vista que la honestidad como tal, no puede basarse en los deseos de los individuos, es decir actuar honesta precisa inevitablemente un apego a la verdad que supera cualquier tipo de intención personal.

Esto quiere decir que una persona no puede actuar en base a sus propios intereses, por ejemplo ocultando información importante. En otro orden, ahora al frente del campo de la filosofía, fue Sócrates quien dedicó mucho tiempo de su vida a tratar de analizar el verdadero significado de la honestidad. Entonces, este concepto pasó a ser incluidos en la búsqueda de principios éticos de carácter general que sean capaces de justificar el comportamiento moral dentro y fuera de la empresa.

Amabilidad.- Se refiere al trato cordial que debe brindarse a los clientes, público, Una manera de aprender el arte de vivir con

amabilidad es mantener la palabra amable o amablemente en nuestra conciencia. La amabilidad, junto con sus sinónimos bondad, consideración y paciencia, se pierde fácilmente en el ajetreo de nuestros absorbentes días. En la vida cotidiana, el concepto de amabilidad nos viene pocas veces a la cabeza. (Patton Thoele , 2008, pág. 118)

Tacto.- El tacto, es el refinamiento de la cortesía, es el arte de tratar a los demás, y evitar el sentirse incómodo en una situación embarazosa. El tacto social debe considerarse como el mayor grado de la cortesía, pues él supone un gran fondo de dignidad, discreción y delicadeza”. Poseer tacto es tener una especie de sensibilidad hacia los demás que permite presentir y adivinar sus sentimientos, y estar en consonancia con ellos; utilizar el tono debido o tener la actitud precisa con cada persona en particular. Las personas de tacto son las que mejor conocen los medios de ocupar siempre en sociedad una posición ventajosa, las que tienen el don de agradar en todas ocasiones, las que atraen en todas partes el cariño de los demás; en fin, cuya compañía es siempre agradable y siempre se echa de menos. (Taquechel Barreto & García Díaz , 2008, pág. 36)

Paciencia.- Es el atributo que denota la tranquilidad. La paciencia se considera una virtud importante en el entorno de la secretaria y se asocia con la moderación, la resistencia y la paz, la paciencia, al igual que las demás virtudes morales, es necesario que se practique y se cultive como un hábito.

Orden.- Para la eficacia de los procesos secretariales es necesario el orden en la gestión de actividades y documentación

Apariencia personal

La imagen: según la Real Academia de La Lengua Española, es la representación grabada, pintada, dibujada o esculpida de una persona o cosa: es tan importante, que aún antes de mediar las palabras al presentarnos, ya estamos transmitiendo información a través de la manera de vestir, los gestos, el carácter, la forma de gesticular, de mirar, etc. Las personas se crean predisposiciones con la imagen que captan de los demás. La imagen representa un valor estético importante, que muestra lo que somos, y tiene una enorme influencia en todo lo que nos rodea. (Taquechel Barreto & García Díaz , 2008, pág. 36)

Entre las funciones de toda secretaria ejecutiva se encuentra la atención al público, lo que denota el contacto permanente con clientes o usuarios, además de actividades de organización y coordinación que requiere de la participación de reuniones, por este motivo en todo momento debe contar con un aspecto que denote las características de la empresa, de manera formal e impecable. De allí que es necesario que la secretaria dedique un tiempo para sí misma y cuide su imagen externa, ocupándose de pequeños pero importantes detalles: la ropa limpia y planchada, el cabello bien peinado, el calzado nítido, las uñas limpias y arregladas, etc.(Sevilla, 2008, pág. 21)

Pasos importantes en el aspecto personal los modales son las acciones externas que caracterizan a cada persona y están conformadas por una serie de actitudes corporales que determinan el comportamiento humano y que son aplicables a la apariencia personal a través de la forma de conducirse, de hablar inclusive de vestir. Los ademanes, el tacto la educación conforman un todo en el tema de los buenos modales. En cualquier nivel de trabajo que la secretaria se encuentre, debe cuidar sus maneras, educar el tono de su voz y aprender a pedir las cosas. Los buenos modales no sólo describen la forma de ser de la secretaria, también son útiles para la

empresa, pues evidencian la imagen que ésta proyecta hacia el exterior. .(Sevilla, 2008, pág. 21)

La postura del cuerpo: El lenguaje del cuerpo es evidente en todas las actividades diarias, dentro y fuera de la oficina. No basta con tener un rostro bonito, una buena figura y unos vestidos costosos y elegantes; es imprescindible armonizar estos aspectos con pequeños detalles, que tal vez nadie tomará en cuenta, pero que servirán para hacerse una idea de cómo es una persona. Estos pormenores son la forma de sentarse, de caminar, de mantenerse en pie, de mover las manos, de hablar, etc. Deberá estar atenta a estos detalles, pues al cabo de cierto tiempo se convertirán en hábitos, es decir pasarán a formar parte de su persona.

Forma de caminar,- Es importante mantener el porte: la cabeza levantada, el busto erguido, la espalda recta y el vientre un tanto encogido. El paso será elástico, como si estuviera siguiendo dos líneas paralelas. Los pies se mantendrán rectos, ni abiertos hacia los lados ni con las puntas hacia adentro; los brazos se balancearán ligeramente. Al caminar es preciso mantener la vista al frente. El estado de ánimo se hace evidente en la forma como se camina.

Forma de mantenerse en pie. Los pies estarán ligeramente separados, uno un poco adelantado, así, el peso del cuerpo reposa sobre el pie que queda atrás, mientras la pierna que está adelante se ocupa de mantener el equilibrio. Se puede cruzar los brazos bajo el pecho o mantener el brazo a la altura de la cintura, de tal modo que una mano tome el antebrazo del otro lado.

Forma de sentarse y ponerse en pie.- Al sentarse es necesario hacerlo con agilidad. Pero sin desplomarse encima de la silla. Hay que cuidar que la falda quede bien colocada desde el primer momento. Los brazos pueden apoyarse en el brazo del sillón. Las manos se colocarán hacia un lado del regazo una sobre otra. Si se cruzan las piernas se tratará de que ambas pantorrillas se toquen entre sí.

No sentarse con las piernas abiertas. De vez en cuando se puede cambiar de posición pero sin moverse constantemente. Para ponerse en pie. Hacerlo de manera que demuestre ser una persona ágil, enérgica y saludable. Para lograr este efecto hay que colocar la pierna un poco para atrás, con el fin de impulsarse y levantarse con mayor facilidad y gracia. (Sevilla, 2008, pág. 22)

Técnicas de secretariado

- ✓ Manejo de teléfono
- ✓ Archivo
- ✓ Aplicar las habilidades comunicativas al ámbito empresarial.
- ✓ Construir documentos comerciales aplicando ortografía y los elementos de una redacción correcta y actualizada.
- ✓ Usar herramientas de Microsoft Word para la presentación de documentos de alto impacto visual diseño y gestión de documentos con procesador de textos Word
- ✓ Usar eficientemente correos electrónicos, aplicando a la gestión secretarial ejecutiva.
- ✓ Administración eficiente de correos electrónicos con Outlook
- ✓ Crear presentaciones multimediales con Microsoft PowerPoint aplicado a la gestión secretarial ejecutiva.
- ✓ Diseño de presentaciones multimedia

Relaciones humanas y públicas

Las relaciones humanas son el estudio de las formas en que las personas se relacionan entre sí en situaciones de grupo, sobre todo trabajan, y cómo las habilidades de comunicación y la sensibilidad a los sentimientos de otras personas se pueden mejorar.

Según Keith Davis relaciones humanas se ocupa de la motivación de las personas en las organizaciones para desarrollar el trabajo en equipo que cumpla eficazmente sus objetivos y logra los objetivos organizacionales.

Las relaciones humanas es un proceso de una motivación efectiva de las personas en una situación determinada con el fin de lograr un equilibrio de objetivos que dará mayor satisfacción humana y ayudar a lograr las metas de la compañía, las relaciones humanas tiene que ver con el sentirse parte del equipo de trabajo, con las relaciones sociales de apoyo para crecer y desarrollarse.

Las relaciones humanas se pueden definir como la atmósfera cordial en una organización en la que la gente practica el arte de vivir de tal manera que se comuniquen, actuar, interactuar y realizar transacciones de manera cordial, reconociendo las necesidades, puntos de vista, valores y temperamentos de cada uno para que cada interacción y transacción que tiene lugar en una organización tendrían preocupación por los intereses y los sentimientos del otro, dando lugar a una mayor motivación y la moral de la gente en todos los niveles de la organización.

Manejo de protocolos

Teniendo en cuenta que la secretaria en el ejercicio de sus funciones puede desempeñar tareas a todos los niveles del organigrama empresarial, además de ser la primera imagen que se muestra de alguna entidad con la que se hace contacto, necesita, para lograr un mejor desenvolvimiento de la actividad que realiza, no descuidar algunos detalles importantes como: el cuidado de la imagen, los modales, la forma correcta de recibir las visitas, cómo realizar las presentaciones, cómo agradecer, cómo de enviar una invitación, felicitación, mensajes de condolencia, la atención telefónica, la manera adecuada de saludar, brindar ayuda, cómo su jefe debe invitar a un almuerzo de negocio, saber qué regalos se pueden hacer y recibir y cualquier acción con espontaneidad, entre otros.

- ✓ Importancia del conocimiento del protocolo para la labor secretaria
- ✓ Contribuye a que sepa en cada momento como comportarse
- ✓ Inspira respeto a sí misma y a quienes representa
- ✓ Permite una adecuada conducta que evita hacer el ridículo

y la extravagancia en sus acciones.

- ✓ Evita el estrés profesional (Taquechel Barreto & García Díaz , 2008, pág. 112)

PERFIL PROFESIONAL DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

Perfil de Formación Profesional:

Aplica la comunicación oral y escrita en español e inglés, desarrollando una eficiente redacción de documentos oficiales y técnicos para relacionarse con el mundo empresarial nacional e internacional.

Maneja adecuadamente la tecnología moderna, herramientas administrativas secretariales y financieras que les permita desempeñarse exitosamente en el mundo empresarial.

Emprende procesos investigativos científicos en la búsqueda de alternativas para el crecimiento empresarial; liderando proyectos

de vinculación comunitarios con la finalidad de logra un desarrollo sustentable y sostenible.

Utiliza conocimientos básicos de relaciones humanas, psicología, derecho laboral y constitucional, para apoyar la toma de decisiones con ética, según las normas y procedimientos establecidos para la consecución del buen vivir.

Proyecta imagen profesional integrando conocimientos teóricos en la práctica diaria, desempeñándose con productividad, acciones técnicas y profesionales determinantes en su desempeño, para lograr beneficios que favorezcan a la empresa y a la sociedad. (Universidad Técnica de Manabí, 2014. Disponible en: <http://www.utm.edu.ec/facultadcarrera.asp?pidfacultad=6&pidcarrera=600>

Perfil de Formación Social:

La secretaria ejecutiva formada en la Carrera de Secretariado Ejecutivo de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí debe poseer:

- ✓ Sentido humanista y solidario.
 - ✓ Principios básicos de relaciones humanas.
 - ✓ Altos valores morales y éticos.
 - ✓ Capacidad de iniciativa y creatividad para resolver los imprevistos que se presenten.
 - ✓ Sentido de tolerancia y con capacidad para trabajar bajo presión.
 - ✓ Sentido de lealtad y discreción en los asuntos que lo requieren.
- (Universidad Técnica de Manabí, 2014. Disponible en:
<http://www.utm.edu.ec/facultadcarrera.asp?pidfacultad=6&pidcarrera=600>

CAPITULO II

DEMANDA EN EL MERCADO LABORAL

Antecedentes

Como antecedentes de la demanda laboral sin pretensión de poner a todos los autores de acuerdo en las mismas ideas, se puede resaltar el interés que tuvieron en observar a la población como factor productivo básico, y un planteamiento que observaba una potencial disminución de la productividad del trabajo ante un salario excesivo, porque podía, según ellos, influenciar negativamente la laboriosidad induciendo al ocio y al vicio. (Gallego, 2009, p.15)

La coherencia de las propuestas mercantilistas, dentro del esquema analítico que presentaron, estaba en la conexión entre el objetivo de pleno empleo y la conveniencia de mantener los salarios bajos, para conseguir un coste de producción competitivo en el comercio internacional. No obstante, en algunas ocasiones la proposición era la contraria, porque algunos de ellos destacaron la ventaja de mantener los salarios altos con el propósito de favorecer la demanda interna mediante una mejor distribución de la renta. Esta

segunda tesis también era coherente con el pensamiento mercantil.
(Gallego, 2009, p.15)

Historia del concepto de competencia dentro de la demanda
laboral

A fines del siglo XX, el concepto de competencia se había extendido, tanto en los países desarrollados como en América Latina, especialmente en los ámbitos laboral y educativo. Sin embargo, era evidente que existían dos grandes tendencias para aproximarse a dicho concepto: la del mercado de trabajo, que está asociada a las denominadas competencias profesionales o laborales, y la educativa, vinculada a las competencias de egreso o curriculares.

Por otro lado, de las dos tendencias que se extendieron durante el siglo XX, la primera es la relacionada con el mercado de trabajo. Respecto del origen de la misma existen diversas propuestas. Así, para Sergio Tobón (2006a), el concepto de competencia se comenzó a estructurar en la década de 1970 sobre la base de dos aportaciones: la lingüística de Noam Chomsky y la psicología conductual de Burrhus Skinner. El primer autor propuso el concepto de “competencia lingüística” como una estructura mental implícita y

genéticamente determinada que se ponía en acción mediante el desempeño comunicativo; se trataba pues del uso efectivo de la capacidad lingüística en situaciones específicas (Chomsky 1970).

Asimismo, señaló que la competencia lingüística es un dispositivo natural que permite el aprendizaje de la lengua materna de acuerdo con los contextos donde interactúan los sujetos. Para ello, utilizó dos términos: “performance” y “competence”. El primero se refiere a la comunicación y creación del lenguaje; mientras que el segundo alude al dispositivo para la adquisición de la gramática de una lengua (Chomsky 1972).

Dicho concepto comenzó a tener múltiples desarrollos, críticas y reelaboraciones, tanto en la lingüística como en la psicología (conductual y cognitiva) y en la educación (Tobón 2006a).

Definición de la demanda en el mercado laboral

La demanda y la oferta de mano de obra se determinan en el mercado laboral. Los participantes en el mercado de trabajo son los trabajadores y las empresas. Trabajadores oferta de trabajo a cambio

de salarios y las empresas demandan mano de obra de los trabajadores a cambio de salarios

Además de hacer decisiones de producción y de precios, las empresas también tiene que determinar la cantidad de cada entrada a la demanda, las empresas pueden optar por exigir muchos tipos diferentes de entradas. Los dos más comunes son el trabajo y el capital

Cuando la empresa conoce el nivel de demanda de su producción, que determina la cantidad de mano de obra a la demanda por mirar el ingreso del producto marginal del trabajo. El ingreso del producto marginal del trabajo (o cualquier entrada) es el ingreso adicional de la empresa obtiene mediante el empleo de una unidad más de la mano de obra. En un mercado perfectamente competitivo, producto del ingreso marginal de la empresa de la mano de obra es el valor del producto marginal del trabajo.

Hoy en día, la oferta y demanda de trabajo se puede comparar con la compra y venta de productos, ya que a medida que la oferta aumenta, la demanda baja su precio, en este caso el salario y viceversa. Los trabajadores prefieren trabajar cuando el salario es

alto y las organizaciones prefieren contratar cuando el salario es bajo, pero a su vez exigiendo altas competencias.

Además de hacer decisiones de producción y de precios, las empresas también tienen que determinar la cantidad de cada entrada a la demanda. Las empresas pueden optar por exigir muchos tipos diferentes de entradas. Los dos más comunes son el trabajo y el capital.

Hoy en día la formación profesional es un factor primordial tomado en cuenta por las empresas para la contratación de personal, junto con las habilidades necesarias, exigen la experiencia en el campo de trabajo". (Disponible en: http://www.deloitte.com/view/es_gt/gt/5b0e377d9e78b210VgnVCM100001956f00aRCRD.htm)

El mercado de trabajo es un mercado de factores que proporciona un medio por el cual los empleadores a encontrar el trabajo que necesitan, mientras que millones de personas ofrecen sus servicios laborales en diferentes puestos de trabajo.

Muchos factores influyen en la cantidad de gente que una empresa está dispuesta y es capaz de asumir. Pero empezamos con

la más obvia - la tasa de salario o sueldo. Existe una relación inversa entre la demanda de trabajo y el salario que una empresa necesita para pagar a medida que adquieren más trabajadores. Si el salario es alto, es más costoso que contratar empleados adicionales. Cuando los salarios son más bajos, el trabajo se vuelve relativamente más barato que, por ejemplo, el uso de insumos de capital. Una caída en la tasa de salario podría crear un efecto de sustitución y dar lugar a una expansión de la demanda de trabajo.

Importancia de la demanda en el mercado laboral

La importancia de ingresar al mercado laboral se ve reflejada en el cubrimiento de las necesidades básicas del ser humano, como la alimentación, dentro de los principales objetivos se encuentra el querer obtener experiencia y ganar dinero uno de los principales propósitos para desarrollarse como profesional. (Gallego, 2009, p.15)

El término se refiere al mercado en el que los trabajadores compiten por puestos de trabajo (de la demanda) y los empresarios compiten por los trabajadores (la oferta). También incluye las agencias de empleo que actúan como intermediarios entre los

proveedores de empleo y los demandantes de empleo El mercado se componen de dos partes.

Suministro: se refiere al número de trabajadores (población activa) que ya están en el mercado laboral o la parte de la población económicamente activa que están listos para entrar en el mercado laboral en un determinado período de tiempo.

Demanda: significa que la demanda de mano de obra, lo que representa el otro lado del mercado, o los esfuerzos humanos requeridos por los empleadores de las instituciones públicas y privadas para ciertos beneficios (Rorbak , 2012, pág. 2)

Para establecer la importancia del mercado laboral se debe determinar las condiciones ambientales, el contexto de desarrollo del país que puede generar un escenario favorable o desfavorable, destacando el grado de importancia que tiene el perfil universitario cuya preparación mejora el escenario para la inserción en el mercado laboral. Las ofertas de empleo y diagnóstico de empleabilidad brindan la oportunidad para que las profesiones tengan mayor

El mercado laboral ofrece a las secretarías ejecutivas un espacio de desempeño profesional, los mercados laborales pueden ser locales, nacionales (incluso internacional) interactuando manteniendo un intercambio de información entre los empleadores y quienes buscan trabajo sobre las tasas de salarios, condiciones de empleo, nivel de competencia, y lugar de trabajo.

El recurso Humano dentro del mercado laboral se refiere a la preparación de la mano de obra, para convertirse en parte de la fuerza de trabajo, capaz de llevar a cabo las tareas productivas, y mejorar el nivel de productividad en el mercado de trabajo. El desarrollo de los recursos humanos se lleva a cabo a través de programas de educación y formación, la sensibilización de la mano de obra, dotándolos de los medios de la tecnología moderna, y la mejora de sus prácticas de gestión. (Sevilla, 2008, pág. 21)

Demanda en el Mercado Laboral de las Secretarías

Lo que se puede decir sobre la demanda del mercado laboral de las secretarías es que hoy en día, para suplir las necesidades del mercado laboral en las instituciones públicas, contar con secretarías

ejecutivas que cumplan con el perfil profesional que se requiere; mediante una adecuada formación en las universidades.

El perfil debe ofrecer una amplia formación que vaya más allá de la cuestión técnica, como manejo de la informática, el conocimiento de otras lenguas y las normas culturales que son fundamentales para que la Secretaría pueda ejercer sus funciones. La profesional en Secretariado Ejecutivo puede ayudar en muchos de los procesos administrativos que demanda la institución pública, antes la demanda en número y funciones era más reducida, ya que las actividades se basaba en preparar el café, contestar el teléfono, no se ejecutaban tareas administrativas y de gestión como hoy en día.

Hoy la realidad de las instituciones públicas es completamente diferente, la ampliación de Ministerios y Secretarías, y la visión y objetivos de cada institución pública es completamente diferente, la secretaria ejecutiva cumple un papel importante dentro de estos cambios que conlleva a ampliar sus funciones y responsabilidades.

Actualmente con la demanda en el mercado laboral conlleva a la secretaria pueda actuar en diferentes ramas, ya sea en la industria, el comercio, las empresas públicas.

CAPÍTULO III

ENTIDADES E INSTITUCIONES PÚBLICAS

Entidades e Instituciones Públicas

Se entiende por empresa pública, empresa estatal o sociedad estatal a toda aquella que es propiedad del Estado, sea éste nacional, municipal o de cualquier otro estrato administrativo, ya sea de un modo total o parcial. Sin embargo, la Unión Europea define a una empresa pública como cualquier empresa en la que los poderes públicos puedan ejercer, directa o indirectamente, una influencia dominante en razón de la propiedad, de la participación financiera o de las normas que las rigen.

Este concepto no se debe confundir con la "publiccompany" de algunos países de habla inglesa.

En el caso de propiedad parcial, el criterio para determinar si una empresa debe o no ser considerada pública no es tanto el porcentaje de acciones en poder del sector privado como el control efectivo que el Estado tenga sobre el proceso de toma de decisiones

en la empresa. El elemento crucial en la empresa pública es la capacidad del Estado para ejercer presión política directa en la compañía. El accionista mayoritario es el Estado, con unos objetivos que pueden ser muy diversos y, lo que es más, cambiantes con el proceso político.

En opinión de J. K. Galbraith, hay muchas y muy características similitudes entre las grandes empresas privadas y las grandes empresas públicas. La gran mayoría de los estados del mundo controlan empresas con diferentes fines aparte del fin existencial de toda empresa de maximizar utilidades, que pueden ser proveer servicios públicos, incentivar la producción del país o generar empleo, por nombrar algunos.

En la ciudad de Portoviejo existen varias instituciones públicas o instituciones gubernamentales destinadas al cumplimiento de diferentes actividades de desarrollo del cantón:

Las primeras empresas públicas del Ecuador tuvieron su origen entre los años cincuenta y sesenta en un contexto regional de nacionalizaciones y en una coyuntura de dictaduras militares por las cuales atravesaba el Ecuador. Algunos ejemplos de empresas que se crearon en esta época son: Asti nave, ENAC, Trasnave, Enprovit

(Empresa Nacional de Productos Vitales), CEPE, ENTID, Epna, TAME, Snalme, Endes, Correos del Ecuador, Ferrocarriles del Estado y la Empresa de Alcoholes del Estado. (Senplades, 2008)

Posteriormente, en los años setenta, con el inicio de la explotación petrolera a gran escala, la creación de empresas públicas estuvo vinculada con la inversión estatal en grandes proyectos hidrocarburíferos y el despliegue de las redes para los servicios de electricidad y telecomunicaciones. Entre estos proyectos se destacan: la construcción del Oleoducto Transecuatoriano, la Refinería Estatal de Esmeraldas, así como la construcción y operación de las Centrales Hidroeléctricas de Paute y Agoyán lideradas por el Inecel (Jaramillo, 2011: 32)

Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo.

Existen en Portoviejo un total de 391 instituciones públicas entre las cuales tenemos las siguientes:

Contraloría

El 2 de diciembre de 1927, como consecuencia del asesoramiento prestado al país, por la Misión Kemmerer, entró en vigencia la Ley Orgánica de Hacienda, publicada en el Registro Oficial N° 448 de 16 de noviembre de 1927, que crea la Contraloría General de la Nación, como departamento independiente del gobierno, con el objeto de realizar el control fiscal, compilar cuentas y constituir la oficina central de la Contabilidad del Estado.

Con el Decreto Ley 1065-A se reformó a la ley Orgánica de Hacienda de 1927; tales enmiendas son codificadas en 1960, estableciendo que la Contraloría debe tener un sistema moderno de control (Sistema Integrado de Administración Financiera y Control) con el fin de precautelar la economía, efectiva y eficiente administración de los recursos humanos, materiales y financieros, para controlar oportunamente los fondos fiscales y satisfacer las necesidades del servicio público y del desarrollo del país.

En la constitución de 1967 se le asignaron, además, funciones de fiscalización y se cambió la denominación de "Contraloría General de la Nación" por la de Contraloría General del Estado.

En 1977 se expide la ley Orgánica de Administración Financiera y Control (LOAFYC) publicada en el Registro Oficial -337, de 16 de mayo de ese año, con la cual se sustituyó a la Ley Orgánica de Hacienda Codificada. La LOAFYC, contiene las normas fundamentales que rigen la estructura y funcionamiento de la Contraloría General del Estado; en ella se plasmó el cambio de esta Institución dejando atrás el sistema del simple Control Fiscal para instaurar el sistema de Control Gubernamental Moderno de los recursos públicos.

Al cambiar la estructura legal y administrativa de la Contraloría, dejó de ser la oficina de Contabilidad e Intervención Fiscal, se constituyó como un Organismo Superior de Control de los recursos de las entidades del sector público. Este control lo efectuará mediante un examen posterior a las operaciones financieras y administrativas de cada entidad a través de exámenes especiales, auditorios financieros y auditorios operacionales.

MISIÓN 2013 – 2017 Controlar los recursos públicos para precautelar su uso efectivo, en beneficio de la sociedad.

VISIÓN 2013 – 2017 "Ser reconocida como un referente de excelencia en el control de los recursos públicos."

NOTARIAS (Primera, Segunda, Tercera, Cuarta, Quinta, Sexta, Séptima, Octava y Novena)

Poderes, traducciones de documentos es uno de los servicios que ofrece una notaria. La información puede ser pública o privada. Este servicio consta de una copia fiel a la información original. La traducción se realiza a todas las palabras dentro de la idea original. La copia es válida si la realiza un traductor especializado y debidamente certificada por un notario. Reconocimiento de firmas Este es una declaración de una persona ante un notario sobre la veracidad de su firma y rúbrica en un documento. Este servicio permite conocer si las firmas que están en letras de cambio, pagarés, contratos u otros son auténticas y legítimas. Declaraciones Juradas Este documento solo puede ser tramitado por personas mayores de edad. En el constará la declaración de una versión o un hecho que haya sido presenciado por un testigo.

Este documento se utiliza en trámites judiciales como herencias o para acreditar la propiedad de un objeto que no tenga factura de compra. Este documento tiene un tiempo de vigencia desde su emisión. Apostilla Este es el sistema de legalización de documentos para todos los países que integran la Convención de la Haya. Ecuador se unió en el 2005. Por medio de este trámite se

puede legalizar documentos como poderes, actas de nacimiento, matrimonio, certificados de defunción, divorcios, certificaciones y títulos universitarios. <http://www.elcomercio.com>

SRI (Servicios de Rentas Internas)

El Servicio de Rentas Internas nació el 2 de diciembre de 1997 basándose en los principios de justicia y equidad, como respuesta a la alta evasión tributaria, alimentada por la ausencia casi total de cultura tributaria. Desde su creación se ha destacado por ser una institución independiente en la definición de políticas y estrategias de gestión que han permitido que se maneje con equilibrio, transparencia y firmeza en la toma de decisiones, aplicando de manera transparente tanto sus políticas como la legislación tributaria.

Durante los últimos años se evidencia un enorme incremento en la recaudación de impuestos. Entre los años 2000 y 2006 la recaudación fue de 21.995 millones; mientras que en el período comprendido entre 2007 y 2013 la recaudación se triplicó, superando 60.000 millones de dólares. La cifra alcanzada por el SRI no se debe a reformas tributarias sino a la eficiencia en la gestión de la institución, a las mejoras e implementación de sistemas de alta

tecnología, desarrollo de productos innovadores como la Facturación Electrónica, SRI móvil, servicios en línea, reducción de costos indirectos a la ciudadanía y el afianzamiento de la cultura tributaria, además del incremento significativo de contribuyentes.

Con la llegada de la Economista Ximena Amoroso Íñiguez, Directora General de la Institución, se está consolidando una eficiencia radical en todos los procesos de la administración tributaria, por medio de procesos tecnológicos que facilitan y permiten el acceso ágil y oportuno de la ciudadanía a los servicios que ofrece la institución. (Disponible en: [.http://www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec))

Competencias: La Constitución Política del Ecuador establece nuevas competencias para los Gobiernos Provinciales, funciones exclusivas a:

Ejecutar, en coordinación con el gobierno regional, obras en cuencas y micro cuencas.

La gestión ambiental provincial

Planificar , construir, operar y mantener sistemas de riego

Fomentar la actividad agropecuaria

Fomentar las actividades productivas provinciales

Planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito provincial, que no incluya las zonas urbanas

Implementar un sistema nacional de planificación participativa y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial.

Gestionar la Cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

La mayoría de estas competencias podrán ser asumidas cuando éstas sean transferidas por parte del Gobierno Nacional a los Gobiernos Provinciales, proceso que definirá las competencias de manera específica. Para esto se requiere contar con el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, aún sin aprobación. (Gobierno Provincial de Manabí, 2004, <http://www.manabi.gob.ec>)

CNE (Consejo Nacional Electoral)

Misión: El Consejo Nacional Electoral garantiza el ejercicio de los derechos políticos de la ciudadanía y promueve el fortalecimiento de la democracia, mediante la organización de procesos electorales y el apoyo a las organizaciones políticas y sociales; asegurando una

participación equitativa, igualitaria, paritaria, intercultural, libre, democrática y justa para elegir y ser elegidos.

Visión: En el año 2017, ser una institución electoral posicionada como referente en los ámbitos nacional e internacional, que innova continuamente sus procesos con el fin de consolidar la democracia representativa, directa y comunitaria. (CNE, 2015, Disponible en: <http://cne.gob.ec/es/institucion/mision-y-vision>)

Cuerpo De Bomberos

Misión: Salvar vidas y proteger bienes mediante acciones oportunas y eficientes en prevención y atención de emergencias.

Visión: Ser la Institución líder, con la máxima efectividad y eficacia en la prevención y atención de emergencias o desastres de su incumbencia, con el mejoramiento continuo de los equipos y el desarrollo técnico profesional, económico y social, de todos los voluntarios, tanto hombres como mujeres que conforman la Institución para alcanzar máximos niveles de ejecución y operación.(Cuerpo de Bomberos del Ecuador, 2015, disponible en: <http://www.bomberos.gob.ec/nuestra-institucion>)

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social (Disponible en: <http://www.iess.gob.ec/es/web/guest/institucion>

Sector en el cual desarrollará sus actividades, de acuerdo a la siguiente clasificación de carácter general:

Agropecuario.

Apoyo productivo.

Asuntos del exterior.

Asuntos internos

Cultura.

Deportes.

Desarrollo científico.

Desarrollo urbano.

Desarrollo Social y Educación.

Finanzas.

Justicia y seguridad.

Multisectorial.

Protección del medio ambiente y desastres naturales.

Recursos Naturales y Energía.

Salud.

Saneamiento Básico.

Transporte, comunicación y vialidad.

Turismo.

Vivienda. (Senplades, 2008)

Las empresas públicas, vistas como instrumentos para financiar el presupuesto del Estado, requieren alcanzar la eficiencia en sus costos, tanto en los sectores extractivos como en los demás. Las empresas públicas de petróleo y minería son de importancia estratégica, pues tienen el rol fundamental de convertir los yacimientos naturales de recursos agotables en otras formas de capital para financiar las inversiones públicas. Las prácticas de extracción deben utilizar las tecnologías más avanzadas con el fin de minimizar los pasivos ambientales de las actividades y los costos de explotación de petróleo y minerales deben ser monitoreados continuamente.

El desarrollo organizacional constituye el instrumento por excelencia para el cambio en busca de una mayor eficiencia empresarial. La administración del talento humano debe enfocarse a la selección y formación de buenos profesionales cuya remuneración se fije bajo principios de equidad, igualdad y proporcionalidad. A esto se suma la retención de los servidores públicos más valiosos a través de otro tipo de beneficios no remunerativos relacionados con la calidad de vida laboral, la inclusión

De los trabajadores como motores de innovación en la empresa, oportunidades de desarrollo y formación profesional para el desarrollo de competencias. Todo esto orientado al aumento del grado de satisfacción y compromiso del empleado con su empresa.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

TÍTULO V

DE LAS INSTITUCIONES DEL ESTADO Y LA FUNCIÓN PÚBLICA

Capítulo 1

De las instituciones del Estado

Art. 118.- Son instituciones del Estado:

1. Los organismos y dependencias de las Funciones Legislativa, Ejecutiva y Judicial.
2. Los organismos electorales.
3. Los organismos de control y regulación.
4. Las entidades que integran el régimen seccional autónomo.
5. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.
6. Las personas jurídicas creadas por acto legislativo seccional para la prestación de servicios públicos.

Estos organismos y entidades integran el sector público.

Art. 119.- Las instituciones del Estado, sus organismos y dependencias y los funcionarios públicos no podrán ejercer otras atribuciones que las consignadas en la Constitución y en la ley, y tendrán el deber de coordinar sus acciones para la consecución del bien común.

Aquellas instituciones que la Constitución y la ley determinen, gozarán de autonomía para su organización y funcionamiento.

Organización: Estructura Zonales, Distritales y Direcciones



El Gobierno Nacional, a través de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES, impulsa este proceso de desconcentración en el país, garantizando la equidad territorial a través de la micro planificación, donde los distritos recogerán las necesidades del territorio a través de cada uno de sus circuitos, planificando de abajo hacia arriba y luego de arriba hacia abajo. En principio, la desconcentración de servicios se la hará a través de seis ministerios, posteriormente se incluirán otros. Las entidades que actualmente están organizando sus servicios a nivel distrital son:

- ✓ Ministerio Interior (Policía Nacional)
- ✓ Ministerio de Educación
- ✓ Ministerio de Justicia, DDHH y Cultos
- ✓ Ministerio de Salud Pública
- ✓ Secretaría de Gestión de Riesgos (Bomberos, Brigadas Comunitarias)
- ✓ Ministerio de Inclusión Económica y Social

ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizó con la finalidad de determinar si el perfil profesional de la Escuela de Secretaria Ejecutivo de la UTM cumple con los requerimientos y requisitos formales exigidos por las Instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo, resultados alcanzados por la aplicación de encuestas y entrevistas aplicados a los jefes de recursos humanos y secretarias, información que comprobó los objetivos e hipótesis planteados en el trabajo de investigación.

Los resultados obtenidos permitió determinar que el perfil profesional de la Escuela de Secretariado Ejecutivo es el idóneo por cuanto cumple con todos los parámetro de formación profesional

requerida por las Instituciones aportando al desarrollo institucional y por ende al excelente trabajo que cumplen las secretarias en las tareas administrativas, datos obtenidos de la encuestas y entrevistas aplicadas a los Jefes de Recursos Humanos, que son los encargados de contratar al personal que demanda la institución.

Así mismo la recolección de datos desde las voces de los jefes de recursos humanos y de las secretarias permitió establecer que la buena redacción oral y escrita, las excelentes relaciones humanas y públicas, manejo del idioma ingles, manejo eficiente de los programas y herramientas tecnológicas, capacidad de asertividad, resolución de conflictos, creatividad, digitación veloz, habilidad y destreza en la gestión documental son los requisitos formales requeridos por la institución y los cuales actualmente los poseen las secretarias que laboran en ella y que se han profesionalizado en la Escuela de Secretariado Ejecutivo. En relación a las características y cualidades de la secretaria los jefes de recursos humanos respondieron que las mismas poseen y demuestran las siguientes: responsabilidad, lealtad, honestidad, discreción, habilidades tecnológicas entre otras, requisitos que han permitido que las secretarias se distingan y caractericen como profesionales éticas y humanas.

Los resultados también aportaron a identificar las actividades específicas que cumple la secretarias en la Instituciones y que de acuerdo al criterio de los jefes y de las asistentes son: organizar la agenda del jefe, atención y llamadas telefónica, archivar documentos, atención al usuario entre otras; actividades que cumplen y desarrollan con eficiencia las secretarias que laboran en la Institución aportando así al desarrollo de la gestión administrativa.

En relación a cuantificar la demanda laboral, los jefes de recursos humanos establecieron que la misma es de 1 a 6 secretarias por año. Con este dato se confirma que la demanda laboral es alta y que la Universidad Técnica de Manabí a través de la Escuela de Secretariado ejecutivo aporta con profesionales eficientes y que obviamente satisface a la demanda.

VI. HIPÓTESIS

General

- ❖ El perfil profesional de las secretarías ejecutivas cumple con los requerimientos de las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo.

Específicas

- ❖ Los requisitos formales y características requeridas por las empresas públicas para la contratación de profesionales contribuyen con el perfil profesional de las secretarías ejecutivas.
- ❖ Las actividades laborales específicas que desempeñan las Secretarías Ejecutivas en las Instituciones Públicas están relacionadas con la demanda en el mercado laboral
- ❖ Existe una alta demanda laboral de las Secretarías Ejecutivas

VII. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN

Independiente

- ❖ Perfil profesional de las secretarías ejecutivas

Dependiente

- ❖ Demanda en el mercado laboral

Intervinientes

- ❖ Satisfacción del empleador
- ❖ Habilidades
- ❖ Competencias
- ❖ Destreza

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	INSTRUMENTOS
Perfil profesional de las secretarías ejecutivas	Es el conjunto de conocimientos teóricos, prácticos, habilidades, destrezas, valores que permiten a la secretaria desempeñar eficientemente su rol profesional.	Competencias profesionales	Requisitos Formales	<p>De los siguientes requisitos formales requeridos por la Institución ¿Cuál o cuáles cumple su secretaria?</p> <p>Considera usted que los requisitos requeridos por la Institución contribuyen con el perfil profesional de la secretaría ejecutiva.</p> <p>Considera usted, que el perfil profesional de la Carrera de Secretariado Ejecutivo cumple con los requisitos formas y características requeridas por las Instituciones Públicas.</p>	Encuesta entrevista
			Características y Cualidades	<p>¿De las siguientes características y cualidades cuales considera usted que posee su secretaria?</p> <p>De las siguientes actividades especiales cuales usted considera que es el idóneo</p>	Encuesta entrevista

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	INSTRUMENTOS
Demanda en el mercado laboral	Son las necesidades de los tipos de profesionales que demandan las instituciones públicas	Perfil profesional	Demanda laboral Desempeño laboral	De acuerdo a la demanda laboral, cuantas secretarías ejecutivas requiere la institución anualmente.	Encuesta entrevista

VIII. DISEÑO Y METODOLÓGICO

Tipos de diseño y estudio

El tipo de diseño utilizado en la presente investigación fue de tipo no experimental, siendo un estudio investigativo porque permitió conocer e indagar las características de la secretaria ejecutiva dentro de las instituciones públicas del cantón Portoviejo, como redactar, organizar y manejo de técnicas secretariales y cuál es la demanda laboral.

Metodología

La metodología que se utilizó en este trabajo fue la Investigación diagnóstica – propositiva.

Métodos, técnicas e instrumentos

Investigativo

La aplicación de este método sirvió para insertarse en la realidad de forma objetiva y clara e investigar sobre el perfil profesional de las secretarias, en la que se emplearon como técnica

e instrumento la encuesta permitió realizar la comprobación de los objetivos y la verificación de la hipótesis planteada

Bibliografía: este método fue utilizado para lograr recopilar la información que sea necesaria para la elaboración del marco teórico, mediante la redacción y de la recopilación documental a través de la búsqueda en libros, textos, folletos, internet, entre otros.

Analítica: este método sirvió para lograr realizar un correcto análisis de los resultados obtenidos apoyados en la técnica del análisis redacción y aplicación de instrumentos.

Estadística: a través de este método se logró representar gráficamente los resultados obtenidos, mediante los cuadros estadísticos, apoyándose en las técnicas de la tabulación, codificación, graficación de barras y el análisis de la interpretación de los cuadros estadísticos, utilizando los instrumentos de los gráficos estadísticos.

Recursos

Humanos

- ✓ Autoridades de las instituciones
- ✓ Miembros de la comisión de Investigación
- ✓ Director de Tesis

- ✓ Secretarías ejecutivas
- ✓ Autoras de la investigación

Materiales

- ✓ Material de Oficina
- ✓ Equipo Informático
- ✓ Libros
- ✓ Folletos
- ✓ Revistas
- ✓ Periódicos
- ✓ Transporte
- ✓ Recursos técnicos: Encuesta al director, jefe de área, secretarías

Población

La población del objeto de estudio está constituida por 391 Instituciones públicas del Cantón Portoviejo, que al mismo tiempo cuentan con 391 Jefes Departamentales de Recursos Humanos.

Muestra

Para la investigación que se vino trabajando dado el tiempo y los recursos, se realizó la muestra con un margen de error del 10%,

para calcular el tamaño de la muestra se utilizara la siguiente fórmula:

$$N = \frac{N}{E^2 (N - 1) + 1}$$

n = ?

N = 391

E = 10%

$$n = \frac{391}{(0.1)^2 \cdot (391 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{391}{(0.01) \cdot (390) + 1}$$

$$n = \frac{391}{3.9 + 1}$$

$$n = \frac{391}{4.9}$$

n= 79.79

n= 79

Método y Tipo de Muestra

Una vez calculado el tamaño de la muestra, la selección de cada uno de ellos se utilizó como método en muestro no probabilístico por conveniencia.

IX. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

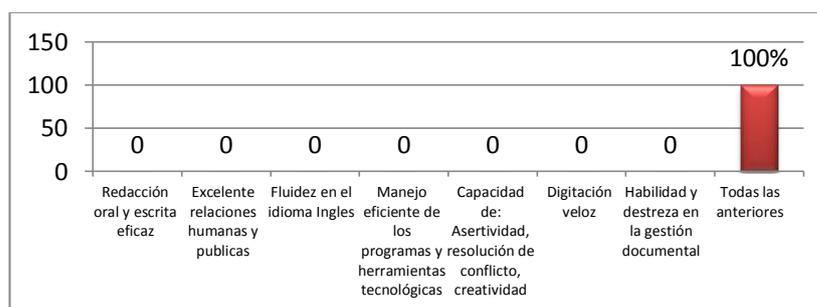
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS ENCUESTA DIRIGIDA A LOS JEFES DEPARTAMENTALES DE RECURSOS HUMANOS SOBRE EL PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARÍAS EJECUTIVAS Y LA DEMANDA EN EL MERCADO LABORAL DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO

CUADRO Y GRÁFICO N° 1

De los siguientes requisitos formales requeridos por la Institución ¿Cuál o cuáles cumple su secretaria?

ALTERNATIVA	F	%
Redacción oral y escrita eficaz	0	0
Excelente relaciones humanas y publicas	0	0
Fluidez en el idioma Ingles	0	0
Manejo eficiente de los programas y herramientas tecnológicas	0	0
Capacidad de: Asertividad, resolución de conflicto, creatividad	0	0
Digitación veloz	0	0
Habilidad y destreza en la gestión documental	0	0
Todas las anteriores	79	100
TOTAL ENCUESTADOS	79	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y PORCENTUAL



Fuente: Encuesta dirigida a los Jefes departamentales de las Instituciones Públicas
Elaborado por: Arce Mendoza Johanna Elizabeth, Macías Guerrero Johanna Elizabeth

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

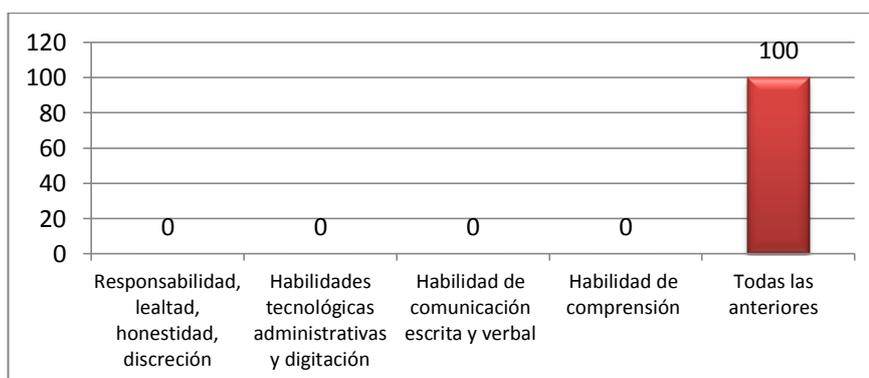
De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro y grafico N.- 1, el 100% de los Jefes de Recursos Humanos, indicó que las secretarias de la Institución, cumplen con todos los requisitos formales, razón por la cual se encuentran laborando en la misma.

CUADRO Y GRÁFICO N° 2

¿De las siguientes características y cualidades cuales considera usted que posee su secretaria?

ALTERNATIVA	F	%
Responsabilidad, lealtad, honestidad, discreción	0	0
Habilidades tecnológicas administrativas y digitación	0	0
Habilidad de comunicación escrita y verbal	0	0
Habilidad de comprensión	0	0
Todas las anteriores	79	100
TOTAL	79	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y PORCENTUAL



Fuente: Encuesta dirigida a los Jefes departamentales de las Instituciones Públicas
Elaborado por: Arce Mendoza Johanna Elizabeth, Macías Guerrero Johanna Elizabeth

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

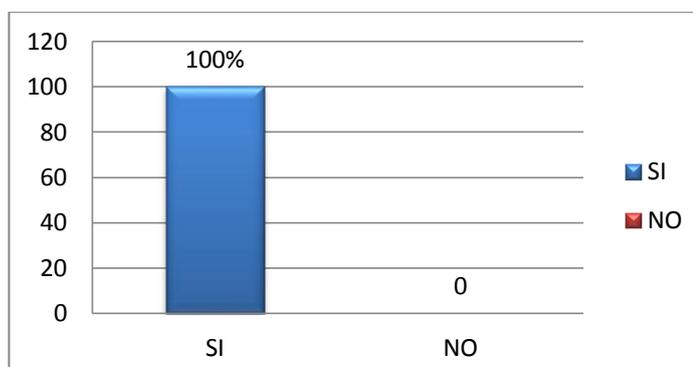
Los Jefes de Recursos Humanos en el cuadro y gráfico N.- 2, indicaron en un porcentaje del 100% que todas las secretarías poseen estas cualidades y características, las mismas que demuestran a diario dentro de sus funciones.

CUADRO Y GRÁFICO N° 3

¿Considera usted que los requisitos requeridos por la Institución contribuyen con el perfil profesional de su secretaría ejecutiva de la Universidad Técnica de Manabí?

ALTERNATIVA	F	%
SI	79	100
NO	0	0
TOTAL	79	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y PORCENTUAL



Fuente: Encuesta dirigida a los Jefes departamentales de las Instituciones Públicas
Elaborado por: Arce Mendoza Johanna Elizabeth, Macías Guerrero Johanna Elizabeth

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

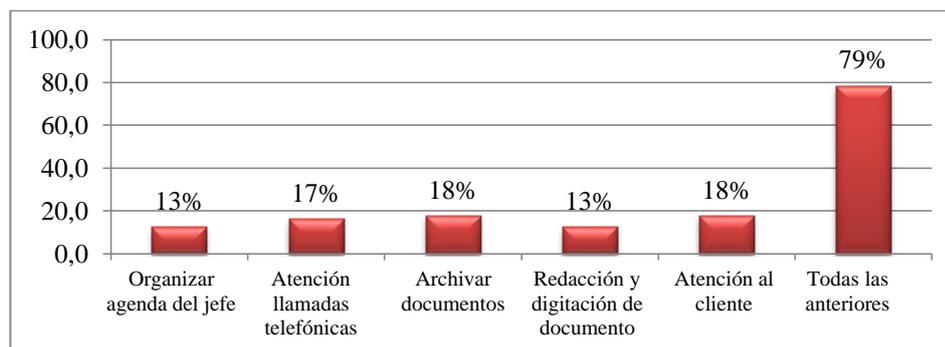
De acuerdo a los resultados establecidos en el cuadro N.- 3; los Jefes de Recursos Humanos indico con un porcentaje del 100% que los requisitos requeridos por la Institución contribuyen con el perfil de la secretaria ejecutiva de la UTM, por lo que demuestra que el perfil de la Escuela de Secretariado Ejecutivo de la UTM, lo ha realizado con el objetivo de que se cumplan las necesidades requeridas por las Instituciones.

CUADRO Y GRÁFICO N° 4

¿De las siguientes actividades específicas cuales o cuales desempeña su Secretaria dentro de la Institución?

ALTERNATIVA	F	%
Organizar agenda del jefe	10	13
Atención llamadas telefónicas	13	17
Archivar documentos	14	18
Redacción y digitación de documento	10	13
Atención al cliente	14	18
Todas las anteriores	62	79
TOTAL ENCUESTADOS	79	100,0

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y PORCENTUAL



Fuente: Encuesta dirigida a los Jefes departamentales de las Instituciones Públicas
Elaborado por: Arce Mendoza Johanna Elizabeth, Macías Guerrero Johanna Elizabeth

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los Jefes de Recursos Humanos en el cuadro y gráfico N.- 4, en un porcentaje del 79% indican, que las Secretarías cumplen con todas

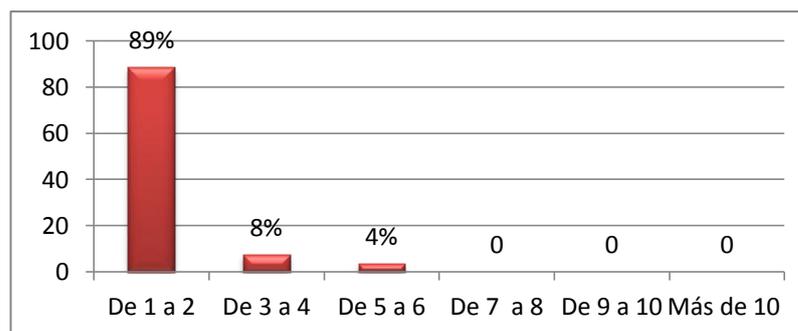
las actividades específicas y de esta manera también indica con un 18% que realizan las actividades de: atención al cliente y archivar documentos dependiendo del puesto que ellas ocupan. Estos resultados permiten establecer que las secretarías que laboran dentro de las Instituciones cumplen con todas las actividades específicas, aportando así con sus conocimientos a la gestión administrativa.

CUADRO Y GRÁFICO N° 5

¿De acuerdo a la demanda laboral ¿Cuántas Secretarías Ejecutivas anualmente requiere la Institución?

ALTERNATIVAS	F	%
De 1 a 2	70	89
De 3 a 4	6	8
De 5 a 6	3	4
De 7 a 8	0	0
De 9 a 10	0	0
Más de 10	0	0
TOTAL	79	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y PORCENTUAL



Fuente: Encuesta dirigida a los Jefes departamentales de las Instituciones Públicas
Elaborado por: Arce Mendoza Johanna Elizabeth, Macías Guerrero Johanna Elizabeth

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los Jefes de Recursos Humanos en el cuadro y gráfico N.º 5; indican que se requieren anualmente de 1 a 2 secretarías con un porcentaje de 89%, en un 8% requieren de 3 a 4 y con un 4% indica

que se requiere de 5 a 6 secretarías ejecutivas al año; estos datos permite establecer que la demanda laboral es alta, en un promedio de 1 a 6 secretarias anualmente requeridas, por lo tanto la Universidad Técnica de Manabí, se encuentra aportando con profesionales eficientes que satisfacen a la demanda.

CUADRO Y GRÁFICO N° 6

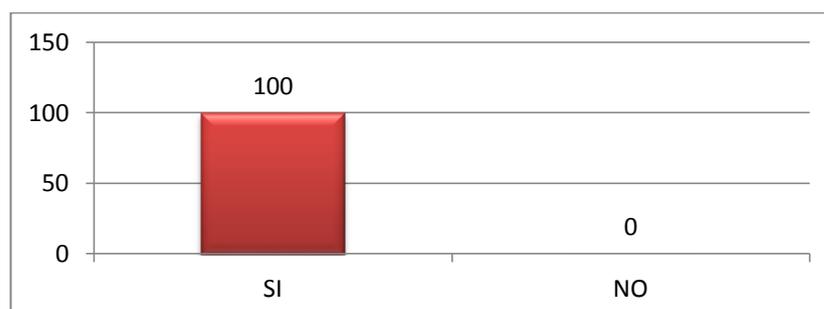
¿Considera usted que el perfil profesional de la Carrera de Secretario Ejecutivo cumple con los requisitos formales y características requerida por las Instituciones Públicas?

Perfil profesional

Archivar documentos	Organización de eventos y reuniones
Atender llamadas telefónicas	Dominio del idioma ingles
Relaciones humanas	Maneja herramientas tecnológicas y programas de Microsoft
Recibir y brindar atención a los clientes	Manejo de técnicas secretariales
Eficiente redacción escrita	Liderazgo
Digitación veloz	
Manejo de programas de archivo	

ALTERNATIVA	F	%
SI	79	100
NO	0	0
TOTAL	79	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y PORCENTUAL



Fuente: Encuesta dirigida a los Jefes departamentales de las Instituciones Públicas
Elaborado por: Arce Mendoza Johanna Elizabeth, Macías Guerrero Johanna Elizabeth

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los Jefes de Recursos Humanos en el cuadro N.- 6 indico con un porcentaje del 100%, que el perfil profesional de la carrera de Secretariado Ejecutivas si cumple con todos los requisitos formales que la Institución exige; lo que queda establecido que el perfil profesional de la Carrera de Secretariado ejecutivo es el idóneo y el que requiere las instituciones.

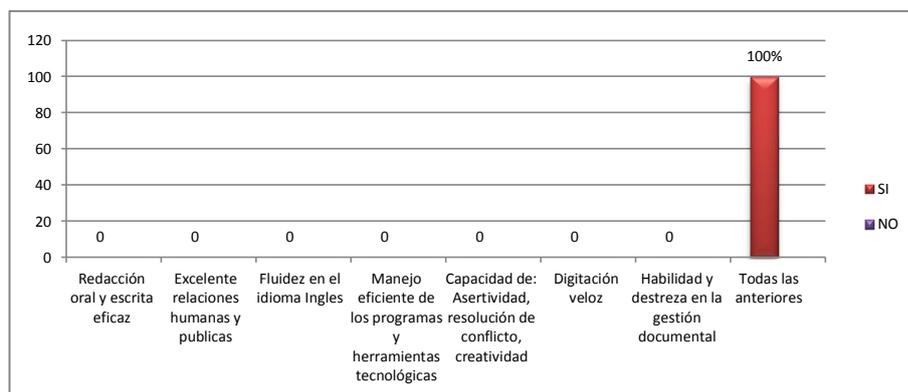
**DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS ENCUESTA DIRIGIDA
A LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS SOBRE EL PERFIL
PROFESIONAL DE LAS SECRETARÍAS EJECUTIVAS Y LA
DEMANDA EN EL MERCADO LABORAL DE LAS
INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO**

CUADRO Y GRÁFICO N° 7

¿Cumple Usted con los requisitos formales establecidos en el perfil profesional?

ALTERNATIVA	SI		NO	
	F	%	F	%
Redacción oral y escrita eficaz	0	0	0	0
Excelente relaciones humanas y publicas	0	0	0	0
Fluidez en el idioma Ingles	0	0	0	0
Manejo eficiente de los programas y herramientas tecnológicas	0	0	0	0
Capacidad de: Asertividad, resolución de conflicto, creatividad	0	0	0	0
Digitación veloz	0	0	0	0
Habilidad y destreza en la gestión documental	0	0	0	0
Todas las anteriores	79	100	0	0
TOTAL ENCUESTADOS	79	100	0	0

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y PORCENTUAL



Fuente: Encuesta dirigida a las Secretarías Ejecutivas de las Instituciones Públicas
Elaborado por: Arce Mendoza Johanna Elizabeth, Macías Guerrero Johanna Elizabeth

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Las secretarías encuestadas y entrevistadas en el cuadro y grafico N.- 7, en un porcentaje del 100% indico que si cumplen con todos los requisitos requeridos por la institución; De acuerdo a los resultados obtenidos se demuestra que si se cumplen con todos los requisitos formales, demostrando habilidad y destreza en la gestión administrativa para lo que fue contratada.

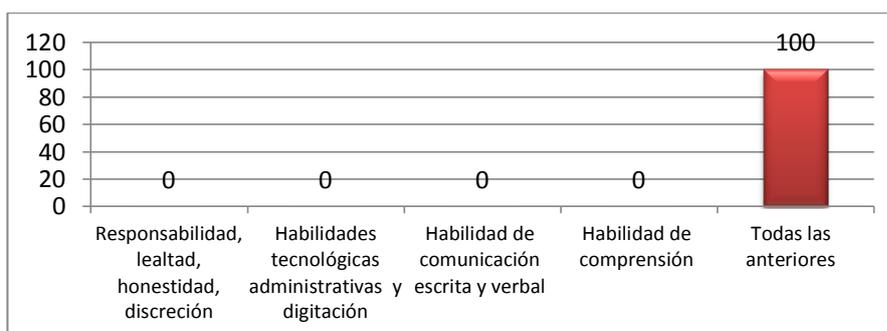
CUADRO Y GRÁFICO N° 8

Todas las secretarías ejecutivas deben poseer cualidades y características de las siguientes

¿Cuáles posee usted?

ALTERNATIVA	F	%
Responsabilidad, lealtad, honestidad, discreción	0	0
Habilidades tecnológicas administrativas y digitación	0	0
Habilidad de comunicación escrita y verbal	0	0
Habilidad de comprensión	0	0
Todas las anteriores	79	100
TOTAL	79	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y PORCENTUAL



Fuente: Encuesta dirigida a las Secretarías Ejecutivas de las Instituciones Públicas
Elaborado por: Arce Mendoza Johanna Elizabeth, Macías Guerrero Johanna Elizabeth

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

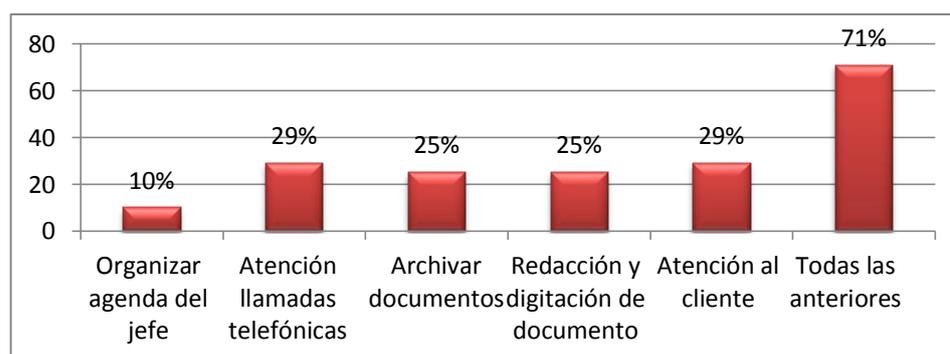
Las secretarías encuestadas y entrevistadas en el cuadro y gráfico N.- 8 en un porcentaje del 100%, indicaron que si cumplen con todas las cualidades y destrezas; determinándose de esta manera que estas cualidades deben poseerlas todas las Secretarías Ejecutivas y permitiendo que desarrollen su trabajo de una manera óptima y eficiente.

CUADRO Y GRÁFICO N° 9

¿De las siguientes actividades específicas cual o cuales usted desempeña dentro de la Institución?

ALTERNATIVA	F	%
Organizar agenda del jefe	8	10
Atención llamadas telefónicas	23	29
Archivar documentos	20	25
Redacción y digitación de documento	20	25
Atención al cliente	23	29
Todas las anteriores	56	71
TOTAL ENCUESTADOS	79	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y PORCENTUAL



Fuente: Encuesta dirigida a las Secretarías Ejecutivas de las Instituciones Públicas
Elaborado por: Arce Mendoza Johanna Elizabeth, Macías Guerrero Johanna Elizabeth

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según el análisis del cuadro y gráfico N.- 9, las secretarías encuestadas y entrevistadas en el mayor porcentaje del 71% indican que cumplen con todas las actividades específicas y en un porcentaje

del 29% indica que cumplen con la atención en llamadas telefónicas y atención al cliente que sería el caso de las secretarías-recepcionistas. Lo que demuestra que las secretarías desempeñan todas las actividades específicas, para las que fueron formadas dentro del manejo administrativo dejando establecido que esto es dependiendo del puesto de trabajo.

CUADRO Y GRÁFICO N° 10

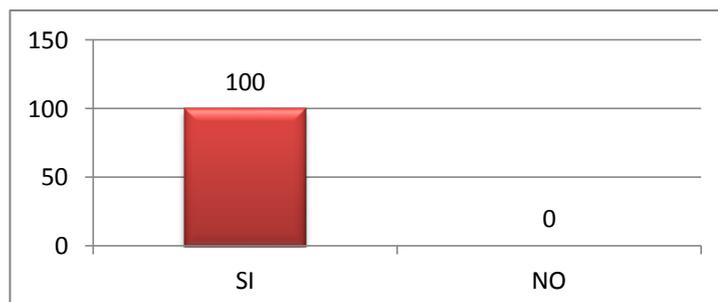
¿Considera que el perfil profesional de la Carrera de Secretario Ejecutivo cumple con los requisitos formales y características requerido por la Institución Pública donde usted labora?

Perfil profesional

Archivar documentos	Manejo de programas de
Atender llamadas telefónicas	archivo
Relaciones humanas	Organización de eventos y reuniones
Recibir y brindar atención a los clientes	Dominio del idioma ingles
Eficiente redacción escrita	Maneja herramientas tecnológicas y programas de Microsoft
Digitación veloz	Manejo de técnicas secretariales
	Liderazgo

ALTERNATIVA	F	%
SI	79	100
NO	0	0
TOTAL	79	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y PORCENTUAL



Fuente: Encuesta dirigida a los Jefes departamentales de las Instituciones Públicas
Elaborado por: Arce Mendoza Johanna Elizabeth, Macías Guerrero Johanna Elizabeth

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Las secretarías encuestadas y entrevistadas en el cuadro y grafico N.- 10 indico en su totalidad que corresponde al 100% de las secretarias, que SI cumple con los las exigencias requeridas como profesional en secretariado, demostrando de esta manera que el perfil de secretariado Ejecutivo de la UTM, se lo ha realizado con el objetivo de satisfacer las necesidades de las instituciones.

COMPROBACIÓN DE OBJETIVOS Y VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Concluida la presente investigación se procedió a la comprobación de objetivos y a la verificación de hipótesis, para los cuales se plantearon un objetivo general y tres específicos, los que han sido cumplidos en la presente investigación.

El objetivo general se propuso de siguiente manera:
Determinar el perfil profesional de las secretarías ejecutivas y la demanda en el mercado laboral en las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo

El logro de este objetivo se comprueba a través del cuadro y gráfico N° 6 donde los jefes de recursos humanos de cada institución pública investigada indico que el perfil profesional establecido por la Escuela de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí es el idóneo cumpliendo con las exigencias del mercado laboral.

En el cuadro y grafico N° 5 de las encuestas y entrevistas planteadas a los jefes de recursos humanos se demuestra el dato cuantitativo que requieren anualmente las instituciones públicas para satisfacer la demanda laboral, estableciendo el rango de 1 a 6

secretarias al año; este dato permitió determinar que la demanda laboral de la secretaria ejecutiva que se profesionaliza en la Universidad Técnica de Manabí es alta.

La veracidad de estos datos también se puede confirmar en el cuadro y gráfico N° 10 donde las secretarías ejecutivas que actualmente laboran en las instituciones investigadas indicaron que cumplen con los requisitos formales y que poseen las cualidades y características que las distinguen con excelentes profesionales del secretariado, formación adquirida en la Universidad Técnica de Manabí.

En cuanto al primer objetivo específico, se formuló de la siguiente forma: **Recabar información sobre los requisitos formales y características requeridas por las empresas públicas para la contratación de profesionales.**

El logro del primer objetivo se lo demuestra en el cuadro y gráfico N° 1 y N° 2, donde los Jefes de Recursos Humanos indicaron que los requisitos formales requeridos para la contratación de las profesionales del secretariado son los establecido en el perfil profesional de la Escuela de Secretariado Ejecutivo, en el cual se hace énfasis a los conocimientos técnicos y a las cualidades y características que deben poseer las

secretarias.

El segundo objetivo de proposito así: **Identificar las actividades laborales específicas que desempeñan las Secretarías Ejecutivas en las instituciones públicas**

A través del cuadro y gráfico N°4 de las encuestas aplicadas a los jefes y N° 9 de las secretarias se comprueba el cumplimiento al objetivo planteado donde se indica que las actividades específicas que las secretarias ejecutiva desempeñan dentro de la Institución diariamente son básicamente la atención al usuario, archivo de documentos, redacción de cartas, atención telefónica; estas tareas forman parte de los requisitos formales y cualidades que debe poseer y dominar las profesionales del secretariado.

El tercer objetivo específico se basó en: **Cuantificar la demanda laboral de las Secretarías Ejecutivas en las instituciones públicas**

El cumplimiento de este objetivo se demuestra en el cuadro y gráfico N° 5 donde los jefes de recursos humanos establecieron que requieren al año de 1 a 6 secretarias para satisfacer la demanda laboral, las causas de esta demanda se debe a que

cada año se crean nuevos departamentos, se jubilan algunas profesionales o por la renuncia voluntaria de las mismas.

VERIFICACIÓN DE HIPOTESIS

La hipótesis general se planteó de la siguiente manera: **El perfil profesional de las secretarías ejecutivas cumple con los requerimientos de las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo.**

La comprobación de la hipótesis es establecida como positiva, lo que es verificado en el cuadro y gráfico N° 6 donde los jefes de recursos humanos indicaron, que el perfil de las secretarías ejecutivas cumple con los requerimientos de las instituciones públicas, quedando demostrado que este es idóneo para las obligaciones y exigencias de las instituciones.

En cuanto a la primera hipótesis específica se planteó así: **Los requisitos formales y características requeridas por las empresas públicas para la contratación de profesionales contribuye con el perfil profesional de las secretarías ejecutivas.**

La comprobación de la hipótesis en mención se demuestra

como positiva, el mismo que ha sido verificado en los cuadros y gráficos N° 1 y N° 2 de las encuestas y entrevistas aplicadas a los Jefes de Recursos Humanos, indicando que los requisitos formales requeridos por la institución, contribuye con el perfil profesional de la Escuela de secretariado ejecutivo, quedando establecido en los conocimientos técnicos, cualidades y características que deben poseer las secretarías.

La segunda hipótesis específica se planteó de la siguiente forma: **Las competencias profesionales de las Secretarías Ejecutivas en las Instituciones Públicas están relacionadas con la demanda en el mercado laboral**

La verificación de la hipótesis es establecida como positiva, a través del cuadro y gráfico N°4 de las encuestas aplicadas a los jefes de recursos humanos y N° 9 de las secretarías; se comprueba las actividades específicas que desempeñan en la institución diariamente son básicamente la atención al usuario, archivo de documentos, redacción de cartas, atención telefónica; estas tareas son parte de los requisitos formales y cualidades que debe poseer y dominar las profesionales del secretariado debiéndose realizar una actualización en los conocimientos.

La tercera hipótesis fue determinada de la siguiente manera:

Existe una alta demanda laboral de las Secretarías Ejecutivas

La comprobación de la última hipótesis en mención es positiva, la misma que es demostrada en el cuadro y gráfico estadístico N° 5, donde se establecen cuántas Secretarías Ejecutivas son requeridas en el año por la Institución, lo que demuestra que existe una alta demanda laboral dependiendo de los cambios que se suscitan al año, como aumento de un Departamento o jubilación del personal.

X. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Una vez realizada la presente investigación se puede concluir:

El perfil de la Carrera de secretariado ejecutivo es el idóneo porque cumple con los requerimientos formales, características y cualidades exigidos por las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo.

Los Jefes Departamentales de Recursos Humanos, se sienten conformes con el perfil de la secretaria ejecutiva, por lo tanto establecen que el desempeño laboral es excelente.

De acuerdo a los resultados la demanda laboral se cuantifico de 1 a 6 secretarias requeridas anualmente; así lo establecieron los jefes de recursos humanos, considerando el excelente desempeño laboral y la formación profesional recibida en la UTM de sus secretarias

RECOMENDACIONES

Como el perfil profesional de la Escuela de Secretariado Ejecutivo es el idóneo y cumple con los requerimientos exigidos por las instituciones públicas y de esta manera para continuar aportando con excelente profesionales, se recomienda a las autoridades que dirigen la Escuela organizar congresos, capacitación o seminarios que permita actualizar y fortalecer los conocimientos técnicos y las cualidades éticas y humanas de la secretaria.

Establecido la demanda laboral de los/las profesionales del secretariado ejecutivo, se recomienda a las autoridades agotar todas las instancias posibles para que la Escuela de Secretariado Ejecutivo continúe formando secretarías y secretarios que contribuyan con las necesidades de las Instituciones en la área administrativa.

XI. PRESUPUESTO

El costo de la presente investigación fue de USD. 1700.00 valores que fueron cubiertos en su totalidad por las tutoras de la investigación y distribución de la siguiente forma:

Material de oficina	200
Libros	200
Movilización	100
Internet	200
Copias	300
Impresión y encuadernación	100
Trabajo de tesis (copias)	500
Otros gastos	100

Total \$1.700 dólares

XII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	2014																							
	AGOSTO				SEPTIEMB				OCTUBRE				NOVIEMB				DICIEMB				ENERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración, presentación y aprobación del Proyecto.	X	X	X																					
Diseño y desarrollo del marco teórico.				X	X	X	X	X																
Pruebas de laboratorio y Elaboración de los instrumentos de trabajos.									X	X	X	X												
Aplicación de los instrumentos, tabulación, elaboración e interpretación de los cuadros y gráficos estadísticos.													X	X	X									
Análisis de los resultados																	X	X						
Elaboración de la propuesta																		X	X					
Desarrollo de la propuesta																			X	X				
Elaboración y presentación del informe final.																					X	X	X	X

XIII. BIBLIOGRAFÍA

CUADRADO E. CARMEN (2004) Mi jefe me sigue cediendo el paso: manual de protocolo para la secretaria ejecutiva. 1ª. Edic. Edit. FC Editorial.

KUMAR, A. & SHARMA, R. (2008). Secretarial Practice and Company Law .AtlanticPublishers&Dist.

LONDOÑO, M. (2008). Habilidades de gestión para la secretaria eficaz: organización, planificación, habilidades y protocolo. FC Editorial.

MOLINA GARCÍA, GONZALO. (2014) Referencias de la obra El capitán Francisco Pacheco en la conquista de América, fundador de la ciudad la Villa de Puerto Viejo II Edición (año MMIV) reeditada por la Casa de la Cultura Ecuatoriana de Manabí. Encontrado en Wikipedia (2010) Portoviejo.

MORA, V. (2008). Perfil de la nueva secretaria ejecutiva. Consultado en 09/08/2008 en <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/perfil-de-la-nueva-secretaria-ejecutiva.htm>.

RORBAK, S. (2012). The Elite Secretary: The Definitive Guide to a Successful Career .Universe.

SEVILLA Q. MARÍA A. (2011) 1001 sugerencias p/secretaria eficaz. 2ª. Edic. Edit. Libresa.

SERGIO TOBÓN (2006)

PROFS. GUSTAVO HAWES B. & OSCAR CORVALÁN V. 1 PROYECTO MECESUP Tal 0101, Documento de Trabajo 1/2004Talca, Enero de 2005. CONSTRUCCIÓN DE UN PERFIL PROFESIONAL. En línea:

WEB GRAFÍA

Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Productividad (2011) Agendas para la transformación productiva territorial.

<http://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/AGENDA-TERRITORIAL-MANABI.pdf>

http://www.iide.cl/medios/iide/publicaciones/revistas/Construccion_de_un_Perfil_Profesional.pdf

http://www2.uah.es/carlos_garcia/Docencia/MercadoTrabajo/Capitulo3.pdf

Biblioteca de Consulta Microsoft Encarta (2005). Secretaria: Concepto.

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (2012) Análisis del desempeño laboral del personal de Secretaria del Municipio de Jaramijò y su impacto en la atención a la ciudadanía del cantón. Tesina. Autoras: Betty Qhizhpi Macías y Verònica Corral Alcivar. p. 8-11

Whosthat. (2014). Manual de una Secretaria Ejecutiva. Editor Natalia Mussi.

http://www.deloitte.com/view/es_gt/qt/5b0e377d9e78b210VgnVCM1000001956f00aRCRD.htm

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ, 2014. Disponible en: <http://www.utm.edu.ec/facultadcarrera.asp?pidfacultad=6&pidcarrera=600>

http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/observatorio/documentos/investigaciones/artePatrimonio/demanda_laboral_artescenicas.pdf