



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO**

## **ARTÍCULO CIENTÍFICO**

**PUBLICADO VOL. 2 N° 1 DE LA REVISTA DE  
CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES (REHUSO)**

**TEMA:**

**“EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DEL CANTÓN  
PORTOVIEJO”**

**AUTORAS:**

**LEONOR ALEXANDRA RODRÍGUEZ ÁLAVA  
MARTHA CECILIA ESCOBAR GARCÍA  
MARTHA SORAYA LOOR HIDALGO**

**2017**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ**  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES  
DECANATO




### **CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DE PUBLICACIÓN**

Por este medio comunicamos que el artículo [EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DEL CANTON PORTOVIEJO], de la autoría de [Leonor Alexandra Rodríguez Álava, Martha Cecilia Escobar García y Martha Soraya Looor Hidalgo]ha sido aceptado para publicar en el Vol. II, N°. 1, Enero-Abril de 2017 de la Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo).

ReHuSo, publicación arbitrada de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador, tiene el propósito de estar indizada en las más importantes bases de datos internacionales.

La Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales ISSN 2550-6587, se publica trimestralmente en línea en <http://186.46.160.238/revistas/index.php/rehuso> y cumple los requisitos del Grupo 4 de la Clasificación de Publicaciones Seriadas del Ministerio de Educación Superior de la República de Cuba.

Sirva la presente para acreditar la publicación del artículo, a los [18 días de Enero de 2017].

  
Dra. Eneida María Quindemil Torrijo  
Directora ReHuSo



# EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DEL CANTÓN PORTOVIEJO

AUTORES: Leonor Alexandra Rodríguez Alava<sup>1</sup>

Martha Soraya Looor Hidalgo<sup>2</sup>

Martha Cecilia Escobar García<sup>3</sup>

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: lrodriguez@utm.edu.ec

## Resumen

Mantener un buen desempeño laboral ha sido uno de los grandes retos que las secretarias que trabajan desde hace varios años en las diferentes empresas han tenido que enfrentar. El artículo tiene como objetivo determinar la situación actual del desarrollo profesional de las secretarias que laboran en las empresas públicas y privadas del cantón Portoviejo. La investigación es cuantitativa, se aplicó una encuesta a 60 funcionarias con diferente título profesional, que se desempeñan como secretarias en estas instituciones de Portoviejo; como resultado se demuestra que estas servidoras han superado las debilidades de su formación en áreas diferentes a las funciones que desempeñan apoyando así el fortalecimiento de las metas organizacionales. Este trabajo evidencia que la capacitación del personal de una empresa de cualquier tipo se constituye en un elemento clave en el desarrollo profesional y organizacional.

**Palabras clave:** Desarrollo profesional, desempeño laboral, funciones de la secretaria

---

<sup>1</sup> Licenciada en Psicología y Orientación Vocacional. Magister en Desarrollo Educativo. Doctora en Ciencias Pedagógicas. Profesora Principal. Universidad Técnica de Manabí. lrodriguez@utm.edu.ec

<sup>2</sup> Secretaria Ejecutiva. Universidad Técnica de Manabí. Marthaloorthidalgo@hotmail.com

<sup>3</sup> Licenciada en Contabilidad y Auditoría. Magister en Investigación y Gestión de Proyectos. Doctora en Ciencias Pedagógicas. Profesora Principal. Universidad Técnica de Manabí. mescobar@utm.edu.ec

# THE PROFESSIONAL DEVELOPMENT OF SECRETARIES OF CANTÓN PORTOVIEJO

## Abstract

Maintaining a good job performance has been one of the great challenges that the secretaries working for several years in different companies have had to face. The article aims to determine the current situation of professional development of secretaries working in public and private companies in the city of Portoviejo. The research is quantitative, a survey was applied to 60 female employees with different professional titles, who serve as secretaries in these institutions of Portoviejo; as a result, it is demonstrated that these employees have overcome the weaknesses of their training in different areas to the functions they perform, thus supporting the strengthening of organizational goals. This work evidences that the training of the personnel of a company of any type constitutes a key element in the professional and organizational development.

**Keywords:** Professional development, job performance, secretary functions

## Introducción

Para el desarrollo integral de una persona, el trabajo se convierte en un medio fundamental de progreso porque proporciona independencia económica, promueve sentimientos de utilidad social, autoestima, desarrollo profesional y personal, por lo que, exige a todo profesional adaptarse a los cambios sociales que acontecen día a día, adoptando las formas, estilos y recursos que más convenga a su estabilidad y desempeño laboral.

De manera concreta, el desempeño de una secretaria en los actuales momentos no es igual al de hace unos años atrás, cuando las exigencias del mercado eran menores y las tareas por lo general se centraban en labores sencillas de oficina, por lo que para muchas profesionales de esta rama resulta una exigencia constante adaptarse a los cambios de la época y fortalecer sus conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para el logro de metas personales y organizacionales.

Las exigencias del mercado laboral actual son mayores y requieren de secretarias muy competentes y capacitadas en técnicas propias de su área para, entre otras cosas, pueda: elaborar comunicaciones, gestionar documentos, archivar correspondencia, elaborar proyectos, presupuestos, informes técnicos y/o planificaciones sobre la gestión de la empresa, utilizando con pericia los sistemas tecnológicos computacionales y todas las herramientas necesarias para su labor. “La secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico” (Gispert, et.al 2001).

Sin embargo, estos requerimientos no los reúne la mayoría de las secretarias en funciones, sobre todo las del sector público, considerando que hasta hace más de una década, el puesto de secretaria lo podía desempeñar un bachiller, un técnico o un profesional del cualquier área del conocimiento, quienes para mantener su estabilidad laboral han debido enfrentar los retos de la superación profesional y aprender las técnicas secretariales a través de varios medios, con el propósito de responder a este cambiante mercado laboral, con funciones que van desde auxiliares de secretaría, asistentes, secretarias ejecutivas, entre otras.

El desarrollo profesional es un esfuerzo organizado y formalizado que se centra en el avance de trabajadores capacitados, mismo que debe ser una opción empresarial estratégica si la organización quiere sobrevivir en un entorno global y cada vez más competitivo. La tendencia a simplificar las estructuras organizativas implica que el éxito profesional no puede definirse por más tiempo en términos de ascensos porque muchos no serán posibles. Las empresas deben hacer entender a sus trabajadores que hay otras formas de desarrollo profesional (rotación de puestos, movimientos laterales) que son signo de mejora profesional y no de fracaso (Fernández, 2002).

No obstante, este desarrollo puede verse afectado tanto por la falta de planificación de modelos de superación por parte de la empresa, como por la desmotivación de los empleados respecto de la frustración y sentimientos de no estar valorados por la empresa, ya que las experiencias laborales incluyen cargos, puestos y tareas; y, están influidas por los valores, necesidades y sentimientos de los trabajadores. La profesión de las personas debe variar según su etapa de desarrollo profesional y su edad (Mayo&Lank, 2000; Fernández, 2002; Laferté&Barroso, 2009).

En concordancia con lo analizado, el presente trabajo investigativo pretende determinar la situación actual del desarrollo profesional de las secretarias que laboran en las empresas públicas y privadas de Portoviejo. Para el análisis de la temática se presenta el sustento teórico sobre la capacitación al talento humano y el desarrollo de la empresa y el desarrollo profesional y las funciones de la secretaria; la metodología utilizada; los resultados obtenidos con la respectiva discusión, para establecer las conclusiones.

## **Materiales y métodos**

Para el desarrollo de esta investigación cuantitativa, se aplicó una encuesta a 60 secretarias que laboran en empresas públicas y privadas de Portoviejo, que sirvió para la recolección de información; así mismo, se utilizó el método estadístico para el procesamiento de los datos y presentación de resultados.

## **Desarrollo**

### **1.- La capacitación a las secretarias y el desarrollo de la empresa**

Para el desarrollo de cualquier nación es imprescindible el nivel de educación de su talento humano, por lo que se requiere indiscutiblemente de una preparación continua y pertinente en cualquier espacio donde desarrolle su actividad.

De acuerdo con Aguilar (2004) la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador; por lo que las organizaciones planifican estrategias para esta preparación, con temas pertinentes a los requerimientos de las funciones desempeñadas, para transformar, actualizar e incrementar la cultura de trabajo y productividad en la organización, cumpliendo de esta manera con su compromiso de ser generadora de cambio en la sociedad.

La capacitación se convierte en el componente cultural y proceso continuo y sistemático que debe ser asumido por todos los integrantes de la empresa como el soporte para el mejoramiento de los resultados, cambios y crecimiento individual y colectivo.

El sistema laboral actual, exige esencialmente de recursos cualificados, especializados, competentes, capaces y comprometidos para desempeñar con habilidad y eficacia sus labores y aportar decisivamente al desarrollo, evolución y proyección de la empresa y por ende de la nación. Para esto se requiere fortalecer los niveles de calidad y productividad de todo el personal que contribuyan al mejoramiento de su nivel de vida a la par con la superación sistemática de la organización; solo a través de procesos y estrategias educativas será posible generar los conocimientos y nuevas actitudes a que obliga la modernización. (Aguilar, 2004).

Actualmente, cuando se habla de formación para el trabajo se entiende el complejo proceso que articula educación formal, capacitación no formal y aprendizaje en el trabajo, en las trayectorias educativas y ocupacionales de los trabajadores, con el objeto de mejorar las cualificaciones, los conocimientos y las aptitudes. (Gallart, 1995) (Europea, 2001)

A pesar de existir acuerdos sobre las necesidades de capacitación, también puede ser un punto de fricción entre los empleados de la organización, ya que tradicionalmente es la cúpula directiva la responsable de la gestión del talento humano para cumplir con las necesidades que deben ser atendidas, sin considerar en la mayoría de los casos las demandas de los empleados, por lo que los fracasos de muchas organizaciones resultan de las incoherencias entre sus políticas y las necesidades reales de las funciones que desarrollan los trabajadores.

Se reconoce hoy que es rentable para las empresas y en general, para el desarrollo económico de una sociedad, invertir en la capacitación y en la educación de los empleados. El nivel de educación asociado a la potenciación del talento humano es el fundamento del despliegue económico de países como Japón, Corea del Sur y China. (Ibídem)

Por lo tanto, la capacitación se constituye en un factor estratégico fundamental para el desarrollo de la productividad y la competitividad sostenible en las organizaciones, además, de un medio formidable para encauzar al personal hacia el logro de una auténtica automotivación e integración; siendo necesario considerar los propósitos, tales como: crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la entidad; clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales; elevar la calidad del

desempeño, resolver problemas, habilitar para una promoción; inducción y orientación del nuevo personal de la empresa, actualizar conocimientos y habilidades; y, la preparación integral para la jubilación (Aguilar, 2004).

En otras palabras, significa que lo más importante y estratégico para el desarrollo de una empresa competitiva sostenible es utilizar el capital intelectual como factor de generación de conocimiento productivo mediado por un proceso de gestión y capacitación integral por competencias y orientado a la innovación tecnológica y el mejoramiento productivo.

Existen varios retos para la capacitación del talento humano al interior de una empresa, que permiten orientar su gestión y justificar la inversión realizada en este campo: desarrollar una base de educación general más amplia, de mayor calidad y continua; pasar de una acreditación estrictamente académica, a una certificación de competencias, que refleje lo que los individuos saben hacer y se demuestre la acumulación de su capital intelectual; vincular la capacitación con las políticas de remuneración, estímulos y recompensa, ergonomía y clima laboral; estimular la inversión en el desarrollo de las personas, donde el Estado tenga un papel de promoción y fomento, a través de políticas de concertación y amplia participación social para el corto, mediano y largo plazo.

Adicionalmente, para trabajar en capacitación del talento humano, es necesario enfocarse en la formación por competencias, ya que estas se pueden llegar a explotar al máximo y de la mejor manera para beneficio de la empresa involucrada y sus empleados, ya sea personal operativo o administrativo (Mejía & Montoya, 2010).

Además, la permanente capacitación nutre en las personas la capacidad integral para desempeñarse eficazmente en situaciones específicas de trabajo, lo que evidencia que “existe una relación entre el talento humano y las competencias, si se define el término competencia como un conjunto de habilidades, saberes, técnicas, formas de pensamiento; que le permiten al empleado desarrollar un desempeño, éste sería el nivel de perfeccionamiento en el cual se encuentra la competencia”. (Girlado, Castillo, & Serrano, 2013).

## **1.2.- El desarrollo profesional y las funciones de la secretaria**

Uno de los retos que se han planteado en muchos países en los últimos años está en la calidad de la formación y superación de los recursos humanos, proceso vinculado directamente a los cambios políticos, económicos y sociales que se han generado en los



diferentes países, donde el desarrollo social de la ciencia, la técnica, la práctica y la investigación, han obligado a aplicar no en el discurso, sino en la práctica efectiva los conceptos de eficiencia, calidad y exigencia en los procesos (Salas, 2000).

De la misma manera, resulta necesario reflexionar que el desarrollo profesional es un ciclo continuo que consta de tres fases: valoración, dirección y desarrollo; la primera, se identifica cuál es la cualificación, los intereses y los valores del empleado, estas valoraciones pueden realizarlas los propios trabajadores, la organización o ambos. La segunda, implica determinar el tipo de carrera que quieren desarrollar los empleados, así como los pasos que deben dar para alcanzar esos objetivos profesionales. La tercera, consiste en emprender acciones para crear y mejorar la capacitación de los trabajadores y sus posibilidades de promoción. Los programas de desarrollo más comunes son los programas de mecenazgo, entrenamiento, rotación laboral y programas de tutorías. (Fernández, 2002)

El desarrollo profesional propende al crecimiento, al cambio, a la mejora que se produce a lo largo de la vida profesional de aquellas personas que se dedican a su labor. Es el proceso por el que las personas progresan a través de una serie de etapas caracterizadas por distintas tareas de desarrollo, actividades y relaciones. Entre los factores de los que depende este desarrollo está el contexto, la organización, la trayectoria profesional y edad del sujeto, así como, los cambios y exigencias sociales (Tello & Ahuaded, 2009).

Los aspectos anteriormente mencionados incitan a que los trabajadores reflexionen sobre su propia superación profesional, ya que esta posibilita la adquisición, ampliación y perfeccionamiento continuo de los conocimientos y habilidades básicas y especializadas, requeridas para un mejor desempeño de sus responsabilidades y funciones laborales, como también para su desarrollo cultural integral, que permite elevar la efectividad y calidad de su trabajo. (Laferté & Barroso, 2009).

Las nuevas tendencias en materia organizacional no necesitan solo una secretaria como escritor confidencial, sino una persona responsable de todas las actividades de la organización. En estos últimos años el papel de la secretaria ha sido más relevante, debido a que su función e imagen ya no está directamente asociada a las de una máquina de escribir. Con el desarrollo tecnológico más bien se asocia a la pantalla de un computador, donde aplica software para la transcripción de documentos, textos entre

otros. En la actualidad, ya no es la que escucha, escribe y calla, ahora cumple un papel más activo en las diferentes acciones que se le encomiende, realizándolas con responsabilidad y profesionalismo, donde pone en práctica todo ese potencial de conocimientos, habilidades y destrezas para trabajar, de manera eficiente sobre la base de las aptitudes y actitudes que posee (Sierra, 2010).

Una secretaria es la persona que labora para otros, en su nombre y riesgo, son solucionadoras de problemas y un nexo entre el jefe y el cliente, interno o externo, sus funciones aportan al cumplimiento de los objetivos del área a la cual se pertenece, siendo necesario para esto, que accedan a capacitaciones más amplias en negocios, contabilidad básica, administración de empresas, aspectos financieros, gestión de información, entre otros, para desarrollarse profesionalmente. Cada vez son sometidas a mayores presiones para seguir en carrera y encuadrar sus competencias dentro de un rol que está en plena renovación (Sevilla, 1999; López, 2004; Kumar & Sharma 2008, Castillo, 2009; Rueda & Tonguino, 2012; Sonco, 2012; Macay & Saltos, 2014; Medina, 2014; INFOTEP, 2014).

La carrera de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí y otros autores como Gispert, et.al (2001); Abad (2012), determinan que entre las funciones y demandas básicas que las empresas, tanto públicas como privadas requieren de las secretarías, se mencionan:

- Llevar la agenda y planificación del trabajo diario y los compromisos a corto y medio plazo.
- Preparar los viajes, ocupándose de la reservas de hoteles y del medio de transporte a utilizar en el desplazamiento.
- Concretar, confirmar o cancelar citas que el jefe solicita o son solicitadas a él, dentro y fuera de la institución.
- Atención personal a las visitas que acudan a la oficina, concertada o no de antemano, de entrevistarse con el jefe.
- Atender al cliente interno y externo; redactar correspondencia, oficios, actas, memorando, anuncios y otros documentos varios; actualización y archivo de correspondencia y documentación de la institución.
- Distribución de la correspondencia de la unidad; llevar control de caja chica; velar por el suministro de materiales de oficina de la unidad.

- Elaborar actas de sesiones, informes, eventos y/o actividades de la institución; custodiar los documentos de la oficina; trabajar en equipo.
- Mantener buenas relaciones humanas; y otra tarea afín que le sea asignada.

Estas funciones deben responder a los cambios del mercado de trabajo, a la creación y destrucción de nichos ocupacionales (de ser necesario), y a la innovación tecnológica. Cada vez será más importante partir de una capacitación amplia y permanente, que permita renovar aprendizajes diversos, promover un desarrollo profesional que esté a la par con la demanda ocupacional, ya que parece ser que el cambio al que se somete el trabajador es tan rápido, que lo aprendido hoy puede ser inútil en un mañana. (Cardoso, 2011)

Complementariamente a las funciones y conocimientos que posee una secretaria, debe ser portadora de cualidades y valores que resalten su perfil profesional: confianza en sí misma, lealtad, iniciativa, discreción, seguridad, responsabilidad, eficiencia, puntualidad, honestidad, cooperación, orden, pulcritud, saber escuchar, honradez, sinceridad, prudencia, cortesía, perseverancia, amabilidad, actitud crítica y analítica, entre otros (García & Mendoza, 2014)

## Resultados

### **Análisis de las encuestas aplicadas a secretarias que laboran en Registraduría de la Propiedad, Porto Aguas; Consejo Provincial, Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo, Coordinación Zonal de Educación, Imprenta Ramírez, Comandato.**

Para llevar a efecto el análisis de la variable desarrollo profesional, se tuvieron en cuenta los indicadores que se muestran:

- Capacitaciones recibidas

Tabla 1. Capacitaciones recibidas

Alternativas	F	Porcentaje
Motivación	12	20
Relaciones Humanas	24	40
Compras públicas	4	7
Legislación laboral	20	33
Total	60	100

**Fuente:** Secretarias de empresas públicas y privadas de Portoviejo

**Elaboración:** Autoras

La tabla 1 demuestra que las secretarías han recibido capacitación en varias áreas del conocimiento, el 40 % en Relaciones Humanas, y el 7 % en Compras Públicas, lo que concuerda con el estudio titulado Cambios tecnológicos y organizativos en la formación profesional en las sociedades europeas, (Arnold, 1999), en el que se sustenta que es necesario que los empleados adquieran competencias para aprender, en el ámbito de las relaciones humanas, motivación, aptitudes y aspectos específicos del área de desempeño, para mantener los procesos de conocimientos y orientarlos hacia la acción; lo que ratifica que la preparación y capacitación de las secretarías en su ejercicio, se realiza en los diversos ámbitos de los servicios que ofrece desde su función en la empresa, que deben ser caracterizadas como competencias claves complementadas y ampliadas a través de aptitudes externas a la especialización.

- Antigüedad

**Tabla 2. Antigüedad**

<b>Alternativa</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
0 – 5	24	40
6 – 10	4	7
11 a más	32	53
Total	60	100

**Fuente:** Secretarías de empresas públicas y privadas de Portoviejo

**Elaboración:** Autoras

La tabla 2 evidencia que en relación a la antigüedad, el 53 % de las secretarías tiene de 11 años a más y el 7 % de 6 a 10 años, lo que demuestra que las secretarías tienen estabilidad laboral, que les proporciona tranquilidad, salud, motivación y buen estado emocional, para dar más y ampliar los horizontes personales e institucionales. Datos que concuerdan con un estudio realizado por la Universidad de Manizales (2014) y (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010)

- Áreas y funciones desempeñadas por las secretarias

**Tabla 3. Áreas y funciones desempeñadas por las secretarias**

Áreas/funciones	Frecuencia	Porcentaje
Área administrativa/auxiliar de departamento	24	40,00
Área financiera/recaudador	8	13,33
Área de talento humano/asistente	4	6,67
Servicio al usuario/recepcionista	20	33,33
Área de estadística/asistente	4	6,67
Total	60	100,00

**Fuente:** Secretarias de empresas públicas y privadas de Portoviejo

**Elaboración:** Autoras

Según la tabla 3, las secretarias se desempeñan en el área administrativa y cumplen las funciones de Auxiliar de Departamento, el 40 %; y 6,67 % como asistente en el área de talento humano y en el área estadística. Cabe recalcar que las encuestadas poseen título profesional en diferentes campos del conocimiento, lo que les faculta desenvolverse en diversos puestos por rotación de funciones, aunque tienen la denominación contractual de secretarias.

En el nivel asistencial, se considera a las secretarias ejecutivas, auxiliares, asistentes, recepcionistas, auxiliares departamentales, como los cargos que ofrecen asistencia a las dependencias asignadas, y que apoyan los procesos académico-administrativos datos por los niveles superiores, de acuerdo con el Manual de Funciones y Competencias, (Universidad Autónoma de Colombia, 2005); aspectos que concuerdan con la realidad asumida por las secretarias de las instituciones públicas y privadas de Portoviejo.

Estos resultados ratifican que la capacitación sumada a la experiencia laboral de estas funcionarias, permite evidenciar otras formas de desarrollo profesional.

- Desafíos de las secretarias

Tabla 4. Desafíos de las secretarias

Desafíos	Bachiller		Ingeniera		Licenciada		Abogada	
		%		%		%		%
Desconocimiento de gestión documental	4	33	10	40	-	-	-	-
Satisfacción al cliente	2	17	5	20	5	36	1	11
Altos niveles de exigencia de desempeño	3	25	4	16	6	43	6	67
Cambios del sistema por modernización	2	17	4	16	1	7	1	11
Reorganización de personal	1	8	2	8	2	14	1	11
Total	12	100	25	100	14	100	9	100

**Fuente:** Secretarías de empresas públicas y privadas de Portoviejo

**Elaboración:** Autoras

La tabla 4 demuestra la relación entre los desafíos que han enfrentado las funcionarias y el título que poseen.

El desconocimiento de gestión documental ha sido el mayor reto para las bachilleres e ingenieras en las diferentes especialidades, 33 % y 40% respectivamente; mientras que para las licenciadas y abogadas, el desafío más relevante es altos niveles de exigencia de desempeño, 43 % y 67 % correspondientemente.

Se asume que los factores que intervienen en el desarrollo y desempeño laboral, están relacionados con el avance científico-tecnológico, cambios en la estructura político-administrativa del país, edad y formación profesional de las funcionarias, lo que motiva a la superación permanente para responder al reto de mantenerse en el puesto y ofrecer un servicio de calidad tanto al cliente interno y externo, así como consigo misma, para aprender o ganar y tener la sensación de control en la relación sujeto-entorno, porque “El placer se halla en la pugna de uno mismo con algo superior, por lo que el desafío no aparecerá si no se trata de algo importante a alcanzar”. (Raimundi, Molina, Gimenez, & Manichiello, 2014)

## **Conclusiones**

En las empresas públicas y privadas del cantón Portoviejo, se considera al capital humano como el activo más valioso a quien se le brinda oportunidades de fortalecimiento profesional, que se constituyen en un factor estratégico para su desarrollo sostenible, que repercute en la productividad y competitividad organizacional.

La capacitación proporciona un aprendizaje social continuo a las secretarías del cantón Portoviejo, que propende a la transferencia de la información y conocimiento personal a conocimiento corporativo útil, que favorece la capacidad de respuesta a los cambios y demanda del entorno.

Para mantenerse en el ejercicio por muchos años y con formación diferente a su función, las secretarías, han tenido que enfrentar y superar muchos retos relativos a su desempeño, solventados con el apoyo institucional y predisposición para interiorizar aspectos y conocimientos en relaciones humanas, legislación laboral y motivación, evidenciando de esta manera su desarrollo profesional.

## **Referencias bibliográficas**

- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi, Manabí, Ecuador: Presidencia de la República.
- Abad, C. (2012). Normas de protocolo de la secretaria en su empresa. *Revista desecretariado española*, 72.
- Aguilar, A. S. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Editorial LIMUSA S.A.
- Arias, M., & Rodríguez, M. (2014). *Determinación de factores psicosociales de riesgo en el personal administrativo en la organización INCOLMA*. Manizales: Universidad de Manizales.
- Arnáiz, M., & Noya, R. (2009). *Adaptación de Puestos de Trabajo*. CEAPAT.
- Arnold, R. (1999). Cambios tecnológicos y organizativos en la formación profesional en las sociedades europeas. En O. I. Trabajo, *Formación y empresa El entrenamiento y la capacitación en el proceso de reestructuración productiva* (págs. 59-97). España: Biblioteca CEPAL.
- Arroyo, E., García, r., Pineda, G., Velásquez, k., Peña, I., Hidalgo, A., & Vergara, E. (2012). *Funciones laborales del trabajador social*. Veracruz: Universidad Veracruzana.
- Barranco, C. (2009). *LA INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL DESDE LA CALIDAD INTEGRADA*. Univesidad de la Laguna, Depatamento de Trabajo Social y Servicios Sociales.
- Cardoso, C. (2011). *Mercado Laboral y Formación por Competencias. Conceptos para una mirada anítica de las competencias laborales*. Colomna : Universidad Nacional de Colombia.

- Castillo, M. (2009). *Actitudes y practicas éticas de la secretaria ejecutiva dentro de su ejercicio profesional*. Obtenido de [www.dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2272/3/170X390.pdf](http://www.dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2272/3/170X390.pdf): <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2272/3/170X390.pdf>
- Cazenave, M., & Baez, M. (2000). Las nuevas demandas del desempeño profesional y sus implicancias para la docencia universitaria. *Centro Interuniversitario de Desarrollo CINDA*, 8.
- Colegio Oficial de Trabajo Social de Asturias. (2015). Obtenido de <http://www.trabajosocialasturias.org/la-profesion/ambitofunciones/ambitos-de-desempeno-del-trabajo-social.html>
- Cordero, F., & Vergara, F. (2010). *Ley Orgánica de Servicio Público*. LOSEP. Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%C3%BAb.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf): [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%C3%BA](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BA)
- Europea, C. (2001). *Comunicación Hacer realidad un espacio europeo de aprendizaje permanente*. Bruselas: COM(2001)678 .
- Federación Internacional de Trabajo Social. (06 de Julio de 2014). pág. <http://www.adasu.org/prod/1/487/Definicion.Global.del.Trabajo.Social..pdf>.
- Fernández, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. *Cuadernos de Gestión*, 2(1), 65-90.
- Gallart, M. (1995). *Educación y trabajo. Desafíos y perspectivas de investigación y política para la década de los noventa*. Buenos Aires: CIID/CENEP/ CINTEFOR. .
- García, G., & Liseth, M. (2014). *El desarrollo profesional de las secretarias graduadas en la Facultad de Ciencias humanísticas y Socialesw de la Universidad Técnica de Manabí y su repercusión en el ámbito familiar, 2012*. Portoviejo, República del Ecuador: UTM.
- García, G., & Mendoza, L. (2014). *El desarrollo profesional de las secretarias graduadas en la Facultad de Ciencias humanísticas y Socialesw de la Universidad Técnica de Manabí y su repercusión en el ámbito familiar, 2012*. Portoviejo, República del Ecuador: UTM.
- Girado, C. (2016). *El perfil de la secretaria ejecutiva*. Obtenido de [www.entremujeres.clarin.com/trabajo/Secretaria-ejecutiva-profesion-valor-agregado\\_0\\_1334272327.html](http://www.entremujeres.clarin.com/trabajo/Secretaria-ejecutiva-profesion-valor-agregado_0_1334272327.html): [http://entremujeres.clarin.com/trabajo/Secretaria-ejecutiva-profesion-valor-agregado\\_0\\_1334272327.html](http://entremujeres.clarin.com/trabajo/Secretaria-ejecutiva-profesion-valor-agregado_0_1334272327.html)
- Girado, A., Castillo, M., & Serrano, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería Industrial*, XXXIV(1), 2-11.
- Gispert, C., Vidal, J., Bach, W., Carrero, A., & Goma, I. (2001). *Enciclopedia de la secretaria*. Oceano. Barcelona, Reino de España: MCMXCVII Oceano Grupo Editorial, S.A.
- Gómez-Buen-Día, H. (1998). *Educación la Agenda del Siglo XXI Hacia un Desarrollo Humano*. Bogotá, República de Colombia: PNUD.
- GRUPO-CULTURAL. (2010). *La labor de la secretaria en la empresa*. . Lima, República de Perú: Ediciones El Inca. .



- INEC. (17 de OCTUBRE de 2016). *INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS Y CENSOS*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/inec-publica-cifras-del-mercado-laboral-de-septiembre-2016/>
- INFOTEP. (2014). *Secretaria(o) ejecutiva(o)*. Obtenido de [www.infotep.gov.do/pdf\\_prog\\_form/c\\_secreejecutivo.pdf](http://www.infotep.gov.do/pdf_prog_form/c_secreejecutivo.pdf): [http://www.infotep.gov.do/pdf\\_prog\\_form/c\\_secreejecutivo.pdf](http://www.infotep.gov.do/pdf_prog_form/c_secreejecutivo.pdf)
- INFOTEP. (2014). *Secretaria(o) ejecutiva(o)*. Obtenido de [www.infotep.gov.do/pdf\\_prog\\_form/c\\_secreejecutivo.pdf](http://www.infotep.gov.do/pdf_prog_form/c_secreejecutivo.pdf): [http://www.infotep.gov.do/pdf\\_prog\\_form/c\\_secreejecutivo.pdf](http://www.infotep.gov.do/pdf_prog_form/c_secreejecutivo.pdf)
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2013). *Estudio de caso sobre condiciones de vida, inclusión social y cumplimiento de derechos humanos de la población Igbti en el Ecuador*. Quito: DIRECCION DE COMUNICACION SOCIAL DE INEC Y CDT. Obtenido de [file:///C:/Users/UTM/Downloads/Analisis\\_situacion\\_LGBTI.pdf](file:///C:/Users/UTM/Downloads/Analisis_situacion_LGBTI.pdf)
- Kumar, A., & Sharma, R. (2008). *Secretarial Practice and Company Law*. AtlanticPublishers&Dist.
- Laferté, L., & Barroso, L. (2009). El desempeño y la superación profesional de los profesores del perfil de Gestión de Información en Salud de la carrera de Licenciatura en Tecnología. *Educación Médica Superior*, 2(23), 1-9.
- Llanos, L. (8 de Octubre de 2015). Interesante conferencia sobre el Rol de Trabajador Social en la empresa privada. *Laura Llanos, trabajadora social de la Universidad del Pacífico y Jefa de Beneficios de Enaex, compartió una instancia con estudiantes de la escuela de Trabajo Social.*, págs. <http://web.upacifico.cl/noticias/interesante-conferencia-sobre-el-rol-de-trabajador-social-en-la-empresa-privada/>.
- López, A. (9 de septiembre de 2004). *La profesión secretarial. Sueños y realidades*. Obtenido de [http://alberto00926.tripod.com/new\\_page\\_1.htm](http://alberto00926.tripod.com/new_page_1.htm)
- Los Recursos Humanos.com. (2012). *Las 10 competencias que más valoran las empresas a la hora de contratar*. Obtenido de LosRecursosHumanos.com: <http://www.losrecursoshumanos.com/quienes-somos/>
- LOSEP. (s.f.). Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%C3%BAb.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf): [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%C3%BAb.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf)
- LOSEP. (2010). *Ley Orgánica de Servicio Público*. Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%C3%BAb.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf): [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%C3%BAb.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf)
- Macay, M., & Saltos, C. (2014). *La ergemonia y su influencia en el ejercicio profesional de las secretarias en la Universidad Técnica de Manabí*. Portoviejo: Universidad Técnica de Manabí.
- Mayo, A., & Lank, E. (2000). *Las organizaciones que aprenden*. Barcelona: Gestión 2000.
- Medina, D. (2014). *Secretaria ejecutiva. Funciones*. Obtenido de <http://imagenes.mailxmail.com/cursos/pdf/7/secretaria-ejecutiva-funciones-23757-completo.pdf>

- Medina, D. (2014). *Secretaria ejecutiva. Funciones*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-secretaria-ejecutiva/secretaria-que-debe-hacer>
- Mejía, A., & Montoya, A. (2010). *Capacitación integral del talento humano por competencias*. Cali: Universidad de San Buenaventura.
- Méndez, C. (2013). *LAS "NUEVAS SALIDAS" PROFESIONALES DEL TRABAJO SOCIAL: EL TRABAJO SOCIAL EN LA EMPRESA PRIVADA*.
- Merino, J. P. (2015). <http://definicion.de/trabajo-social/>. (WordPress, Ed.) Obtenido de <http://definicion.de/trabajo-social/>.
- Ministerio Trabajo de Ecuador. (2016). *Código de Trabajo*. Quito: Registro Oficial Suplemento 167.
- Muñoz, B. (26 de Septiembre de 2014). *PSU Prueba de Selección Universitaria: Ejercicios, Fechas, Resultados, Orientación Vocacional*. Obtenido de <http://psu.cl/2014/12/26/10-cosas-en-las-que-se-desempena-un-trabajador-social/>
- Nacional, L. H. (19 de enero de 2016). OIT: desempleo seguirá creciendo en el mundo en 2016 y 2017. *La Hora Nacional*.
- Neiva, K. (2015). Competencias exigidas por el mercado de trabajo en la actualidad. *Letra Urbana...al borde del olvido*, <http://letraurbana.com/articulos/competencias-exigidas-por-el-mercado-de-trabajo-en-la-actualidad/>.
- Novick, M. (1999). Experiencias exitosas de capacitación de empresas innovadoras en América Latina y el Caribe. En O. I. Trabajo, *Formación y empresa El entrenamiento y la capacitación en el proceso de reestructuración productiva* (págs. 99-131). España: Biblioteca CEPAL.
- Oceano. (2001). *Enciclopedia de la secretaria*. Barcelona, Reino de España: MCMXCVII Oceano Grupo Editorial, S.A.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, XVI(3), 493-505.
- Raimundi, M., Molina, M., Gimenez, M., & Manichiello, C. (2014). *¿Qué es un desafío? Estudio cualitativo de su significado subjetivo en adolescentes de Buenos Aires*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/773/77331488001.pdf>
- Raya, E., & Caparrós, N. (2013). Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vias para el emprendimiento. *Documentos de Trabajo social*(52), 339-356.
- Rodriguez, A., & Loor, M. (2016). Las secretarias eficientes. *Rehuso*, 20-29.
- Rodríguez, Q. (19 de 03 de 2014). <http://www.teinteresa.es/empleo/puestos-trabajo-futuro-mercado-laboral>. Obtenido de [http://www.teinteresa.es/empleo/puestos-trabajo-futuro-mercado-laboral\\_0\\_1104489918.html](http://www.teinteresa.es/empleo/puestos-trabajo-futuro-mercado-laboral_0_1104489918.html): [http://www.teinteresa.es/empleo/puestos-trabajo-futuro-mercado-laboral\\_0\\_1104489918.html](http://www.teinteresa.es/empleo/puestos-trabajo-futuro-mercado-laboral_0_1104489918.html)

- Rueda, C., & Tonguino, R. (2012). *Estudio de la asignación de funciones a las secretarías/os del Ilustre Municipio de Cotopaxi, propuesta de un manual de funciones*. Ibarra, República del Ecuador: Universidad Técnica del Norte.
- Salas, R. (2000). La calidad en el desarrollo profesional: avances y desafíos. *Rev. cubana. Edu. Med Sup*, 136\_147.
- Sánchez, M. (2005). *Manual de trabajo social*. México: Plaza y Valdés, S.A.
- Sevilla, M. (1999). *Sugerencias para la Secretaria eficaz*. Quito, República del Ecuador: Editorial Ecuador. F.B.T. CIA, Ltda.
- Sevilla, M. (1999). *Sugerencias para la Secretaria eficaz*. Quito, República del Ecuador: Editorial Ecuador. F.B.T. CIA, Ltda.
- Sierra, H. (2010). *El desempeño profesional de la secretaria*. Madrid, Reino de España: Ediciones Ergon.
- Sonco, R. (27 de julio de 2012). *la secretaria ejecutiva en la empresa moderna*. Obtenido de <http://rositasecr.blogspot.com/2012/07/la-secretaria-ejecutiva-en-la-empresa.html>
- Tello, J., & Ahuaded, J. (2009). Desarrollo profesional docente ante los nuevos retos de las tecnologías de la información y la comunicación en los centros educativos. *Pixel Bit. Revista de medios y educación*, 31\_47.
- Tibaná, D., & Rico, J. (2009). *FUNDAMENTACIÓN DE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL: SISTEMA CONCEPTUAL Y AVANCES*. De Titulación en Trabajo Social, Universidad de la Salle, Facultad de Trabajo Social.
- Universidad Autónoma de Colombia. (2005). *Manual de Funciones y Competencias*. Colombia: Editorial universitaria.
- Universidad Complutense Madrid. (2016). *Informe de la encuesta de inserción laboral a egresados de grado curso 2013-2014*. Madrid.
- Universidad Nacional Autónoma de México. (2009). pág. <http://www.trabajosocial.unam.mx/queestsocial.html>.
- Universidad Técnica de Manabí. (2016). *Rediseño de la carrera de Trabajo Social*. Manabí.
- UTM. (2015). Obtenido de [www.utm.edu.ec/historia.asp](http://www.utm.edu.ec/historia.asp): <http://www.utm.edu.ec/historia.asp>
- ZAPATA, I. (2008). *Manual de la Secretaria Ejecutiva*, Editorial Océano,. Barcelona España Volumen I, MCMLXXXIV. .