



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

TEMA:

“La Proactividad para incrementar el desarrollo profesional del personal de secretaría de la empresa EUROFISH año 2016.”

AUTORA:

KARINA LIZBETH PAZMIÑO MEZA

FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO

CARRERA DE SECRETARIADO BILINGÜE

MANTA, SEPTIEMBRE 2016

T E M A:

“La Proactividad para incrementar el desarrollo profesional del personal de secretaría de la empresa EUROFISH año 2016.”

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En atención a la Resolución No.12-CF-GDSE de Consejo de Facultad, mediante la cual me designa Directora del trabajo de titulación, “La Proactividad para incrementar el desarrollo profesional del personal de secretaría de la empresa EUROFISH año 2016.” Realizado por la Señorita Karina Lizbeth Pazmiño Meza, previo al título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo.

Certifico: Que se ha procedido a la revisión en su totalidad y determino que cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales; establecidos por la Universidad laica Eloy Alfaro de Manabí.

Por esta razón, me permito acreditarlo y autorizar a su autora para su presentación.

Manta, Septiembre del 2016

Lic. Mercy Rojas Once, Mgt.
Directora de Trabajo de Titulación

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La suscrita **Karina Lizbeth Pazmiño Meza**, portadora de la **C. I. 131549857-4**, hace constar que es autora del Proyecto de Investigación Científica, titulado: “La Proactividad para incrementar el desarrollo profesional del personal de secretaría de la empresa EUROFISH año 2016”, trabajo académico que constituye una labor investigativa personal, realizada con la dirección de la asesora Lic. Mercy Rojas Once.

En tal sentido, manifiesto la originalidad del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada; además expreso que se han respetado los aportes intelectuales de otros autores y se ha hecho referencia de ellos en el texto.

Manta, septiembre del 2016

Karina Lizbeth Pazmiño Meza
Autora

DEDICATORIA

- ✓ A Dios mi Señor y Salvador toda honra sea a Él, por permitirme culminar con éxitos mi carrera profesional.

- ✓ A mi madre Margarita Meza mi apoyo incondicional.

Karina Pazmiño M.

RECONOCIMIENTO

Por Jehová son ordenados los pasos del hombre,
Y él aprueba su camino.

Salmos 37:23

Mi reconocimiento por permitirme culminar con esfuerzos el presente trabajo investigativo para la obtención de mi título profesional está dirigido a:

- ✓ A mi madre Lic. Margarita Meza quién me ha apoyado en cada área de mi vida
- ✓ A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por acogerme en cada una de sus aulas.
- ✓ A la Facultad De Gestión Desarrollo Y Secretariado Ejecutivo.
- ✓ A mis docentes por brindarnos sus conocimientos en cada una de las materias.
- ✓ Y a cada una de las personas que han formado parte de mi vida y han llegado con sus consejos oportunamente.

Karina Pazmiño M.

ÍNDICE

1. DATOS GENERALES	1
1.1. Título del proyecto de investigación.....	1
1.2. Tipología del proyecto.....	1
1.3. Área del conocimiento.....	1
1.4. Duración del proyecto.....	1
2. OBJETIVO GENERAL	1
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO	2
4.1. Introducción.....	2
4.2. Marco Teórico	6
4.2.1. Antecedentes Investigativos.....	6
4.2.2. Fundamentación Legal.....	6
4.2.3. Fundamentación Filosófica.....	7
4.2.4. Fundamentación Teórica	8
4.2.4.1. Proactividad.....	8
4.2.4.1.1. Desarrollo de la Proactividad.....	9
4.2.4.1.2. Proactividad empresarial.....	10
4.2.4.1.3. La Importancia del Comportamiento Proactivo.....	12
4.2.4.1.4. El comportamiento proactivo en el entorno laboral.....	12
4.2.4.1.5. Tipos de conductas.....	13
4.2.4.1.5.1. La conducta pasiva.....	13
4.2.4.1.5.2. La conducta reactiva.....	13
4.2.4.1.5.3. La conducta proactiva.....	13
4.2.4.1.6. El comportamiento proactivo en los equipos de trabajo.....	14
4.2.4.1.7. La comunicación utilizada como habilidad para el desarrollo proactivo. .	15
4.2.4.1.8. Comunicación asertiva para el desarrollo proactivo.....	16
4.2.4.1.9. Trabajador proactivo.....	17
4.2.4.2. Desarrollo Profesional.....	19
4.2.4.2.1. Fases del desarrollo profesional.....	20
4.2.4.2.2. Componentes de los sistemas de planificación del desarrollo profesional...	21
4.2.4.2.3. Desarrollo Secretarial.....	22
4.2.4.2.3.1. Habilidades profesionales que debe desarrollar la secretaria ejecutiva	22
4.2.4.2.4. Técnicas para manejar las labores de secretariado.....	24
4.3. Preguntas de Investigación.....	27
4.4. Justificación.....	28
4.5. Metodología.....	30
4.6 Resultados Esperados.....	32
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33
5.1. Bibliográficas.....	33
6. ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA	34

1. DATOS GENERALES.

1.1. Título del proyecto de investigación.

“La proactividad para incrementar el desarrollo profesional del personal de secretaría de la empresa EUROFISH año 2016.”

1.2. Tipología del proyecto.

Investigación básica.

1.3. Área del conocimiento.

Ciencias sociales, educación comercial y derecho.

Sub área: educación comercial y administración.

1.4. Duración del proyecto.

Fecha de inicio: Julio del 2016. **Fecha de culminación:** Julio del 2017.

2. OBJETIVO GENERAL

Analizar el nivel de influencia de la proactividad para incrementar el desarrollo profesional del personal de secretaría de la empresa EUROFISH.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Definir los términos proactividad y desarrollo profesional.
- ✓ Determinar los elementos de proactividad en el desarrollo profesional del área secretarial.
- ✓ Identificar el aporte de proactividad en el desarrollo competitivo del área secretarial.
- ✓ Formular las posibles soluciones a la problemática sobre la falta de proactividad y su incremento al desarrollo profesional del personal de secretaría de la empresa EUROFISH.

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO

4.1. Introducción

En la actualidad se vive en una época de competitividad en todas las áreas de la sociedad, siempre se busca estar actualizados más si se trata del área empresarial donde el conglomerado que labora allí debe estar bien capacitado para de esta manera lograr objetivos que la empresa plantea, todas las organizaciones e instituciones cualquiera que sea el ámbito en el cual se esté desarrollando, buscan lograr metas, fijan objetivos ya sea a mediano o largo plazo para cada día poder escalar y llegar a la cima del progreso. No se debe olvidar que las empresas siempre buscan tener un excelente personal que rinda y sea responsable, comprometido, que aporte y planifique de manera eficiente a la institución y al contexto.

Por tal razón, es necesario que dentro de las empresas que buscan ser proactivas exista un modelo de planificación con el cual puedan anticiparse ante cualquier situación vertiginosa que se suscite.

Parera, Cristina (2009). Indica que “La falta de planificación nos llevará a trabajar de forma reactiva, acudiendo a los incendios cuando estos surgen. Si trabajamos de forma proactiva, esto es, anticipándonos a los acontecimientos, podremos organizarnos mucho mejor.” Por ello, es importante conocer de qué manera la proactividad incrementa el desarrollo profesional del personal de secretaría de la empresa Eurofish y si ésta cuenta con su modelo de planificación para cuando existan aquellos incendios que habla Parera.

En algunos casos se puede evidenciar, la falta de proactividad dentro de muchas organizaciones, las personas han perdido el sentido laboral; en algunos casos se debe a la poca atención que los jefes dan a sus empleados, en diversos campos, y también al poco interés que en ocasiones los empleados prestan a sus trabajos.

La función que cumple la proactividad para incrementar el desarrollo profesional en el ámbito ejecutivo y con los avances tecnológicos cada vez más eficientes contribuirá al crecimiento, tanto técnico como profesional. Se debe conocer que la actitud que tenga el personal que labora en la empresa debe ser de alta relevancia sin dejar de lado las normas de comportamiento organizacional ya que son tareas imprescindibles, es necesario manifestar que el compromiso del personal de la empresa y aun de los ejecutivos cumple el rol más importante para que la proactividad sea generada de manera recíproca, es decir, que son aspectos vitales: el trabajo emocional, personalidad, conducta, actitud, aptitud, rendimiento y productividad, pero sobre todo el comportamiento humano para así llegar al cumplimiento de los objetivos que la institución plantea.

“La proactividad no siempre es algo que se adquiere fácilmente. Para tener ideas y crear el porvenir es necesario “alimentarse” de la información adecuada, tener perspectiva y experiencia del tema del que se está tratando, conocer las variables que influyen en el mismo, tener la confianza de que se llegará a disponer de los recursos necesarios y, asumir y compartir unos valores. Todos estos factores facilitan las condiciones y estimulan la motivación por ser proactivo, así que debemos implementarlas para convivir con ellas”. Según Jiménez, Luis (2010).

Es decir, que la proactividad es aquella que no se limita al momento de tomar decisiones o iniciar algún proyecto, esta es la encargada de hacer

algo para que los objetivos que se plantean se concreten, es la que busca soluciones y responder interrogantes como el dónde y el por qué. Por lo tanto, se puede concretar que “la proactividad es la actitud de un individuo cuando decide controlar su conducta de una manera activa.

De esta forma, la persona comienza a desarrollar su creatividad en pos de mejorar sus condiciones de vida.” En las empresas de actualidad el concepto de proactividad genera gran impacto ya que estas buscan el éxito y conseguir sus objetivos por ende, los jefes buscan incorporar a su empresa personal comprometido y proactivo.

En un análisis macro se puede mostrar a la proactividad como un aporte para mejorar el desarrollo profesional del personal de secretaría de la empresa EUROFISH; con esto, se puede hacer más eficaz la relación laboral de las secretarias quienes deben sentirse motivadas para llevar a cabo de manera satisfactoria su aporte en el desempeño de su cargo, acorde a la modalidad de trabajo utilizada en las empresas interrelacionadas en la coexistencia de los diferentes niveles jerárquicos en el campo laboral.

Es importante mencionar que, en el mundo competitivo, las empresas buscan tener credibilidad y posicionarse en el mercado con las mejores estrategias que posibiliten su alta rentabilidad económica, a ello se suma la responsabilidad social que estas deben tener para mostrarse al mercado, la responsabilidad social de la empresa es una composición de aspectos

legales, éticos, morales y ambientales, y es una decisión voluntaria, no impuesta, aunque exista cierta normatividad frente al tema.

De la misma manera, teniendo un enfoque meso donde se manifiesta el ambiente y las condiciones de trabajo, en fuente empresariales en el Ecuador, donde se considera de importancia la proactividad para el desarrollo profesional del personal de secretaría dentro de una institución, donde desempeñan un rol esencial ya que es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de información que se comparte entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas del cliente interno, estas técnicas y actividades deben partir idealmente de la investigación, ya que a través de ella se conocerán los problemas, necesidades y áreas de oportunidad en donde se ejerce el desarrollo profesional del personal de secretaría.

Esta investigación es una presentación de estudio con conocimientos básicos y valiosos en la carrera de secretariado, en donde la formación de una asistente de gerencia, o asistente ejecutiva, pueda buscar el modelo de un diseño profesional y de aplicación de conocimientos para tener un acertado desarrollo profesional y laboral que les permita crecer y obtener réditos profesionales, esto convendrá a una correcta función secretarial.

De la misma manera la presente investigación cuenta con un protocolo que permite conocer de manera detallada todo lo referente a la proactividad, los

objetivos basados en las variables para abrir camino a una posible solución, el marco teórico que hace referencia a conceptos y definiciones de algunos autores contando así mismo con la opinión del autor del proyecto, luego incluye las preguntas de investigación, seguido de la justificación, la metodología que son los parámetros seguidos para concretar soluciones, los resultados esperados, las referencias bibliográficas, y por último se expone la enunciación de la propuesta que dará un mejor camino a la empresa en cuanto a la proactividad y al desarrollo profesional del área de secretaria.

4.2. Marco Teórico

4.2.1. Antecedentes Investigativos.

Según Frankl, Víctor (1991) determina que: “El término "proactivo" es un anglicismo, del inglés proactive, que procede del griego y del latín: «pro», preposición griega que significa "a favor de"; y «active», que significa 'eficiencia de obrar', 'diligencia, eficacia', procedente del término latino *activitas, activitatis*”

4.2.2. Fundamentación Legal.

Normativa del Plan Nacional del Buen Vivir

“El fin del Socialismo del Buen Vivir es defender y fortalecer la sociedad, el trabajo y la vida en todas sus formas. El primer paso es resolver el acceso a bienes, oportunidades y condiciones que garanticen al individuo, a la colectividad y a las generaciones futuras una vida digna sin perjudicar a la naturaleza. El Buen Vivir es una práctica diaria. Nuestro desafío fundamental.” “Dentro de una sociedad en la que los activos productivos

se encuentran históricamente distribuidos de una forma desigual, el trabajo se constituye en el activo más importante de una persona para generar un ingreso que permita, a ella y a su familia, tener una vida digna.

Por lo tanto, un pilar importante de la concepción del trabajo digno son las oportunidades de empleo que este mercado ofrece para absorber la siempre creciente oferta de trabajo.

- a) “Fomentar la capacitación tanto de trabajadores y trabajadoras, como de personas en búsqueda de trabajo, con el objeto de mejorar su desempeño, productividad, empleabilidad, permanencia en el trabajo y su realización personal.”
- b) Generar, sistematizar, consolidar y difundir, información relevante y oportuna, para la formulación de programas de capacitación y formación para el trabajo.
- c) Implementar mecanismos de acreditación de las entidades de capacitación y certificación de competencias laborales y ocupacionales, tanto dentro como fuera del país.
- d) Establecer programas específicos de capacitación para fortalecer la inclusión de grupos históricamente excluidos del mercado laboral y en condiciones de trabajo digno”.

4.2.3. Fundamentación Filosófica.

Según autores definen a la proactividad de la siguiente manera:

Covey, Steven. (2009): “La Proactividad no significa sólo tomar la iniciativa, sino asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; decidir en cada momento qué queremos hacer y cómo lo vamos a hacer”.

Thomas Bateman; J. Michael Crant (2011): “La Proactividad supone crear cambio, no sólo anticiparlo. “

Con cada opinión expuesta por los autores, es necesario e imprescindible destacar que cada uno de ellos llega a una conclusión y es que la proactividad busca crear en las personas una mejor situación en cada una de las áreas donde se desarrollan. En conclusión, la proactividad busca aportar cambios donde se involucra a todo el conglomerado donde se desarrolla el área de trabajo.

4.2.4. Fundamentación Teórica.

4.2.4.1. Proactividad.

Este concepto tiene diversas acepciones, Covey, Steven. (2009) manifiesta: “La esencia de la persona proactiva es la capacidad de liderar su propia vida, al margen de lo que pase a su alrededor”.

Desde otro punto de vista se puede sostener que la proactividad, está estrechamente relacionada con la sensación de control y autoeficacia, es decir que las personas que se consideran eficaces y que mantienen el control de una situación son capaces de solucionar problemas y tienen mucha facilidad para ser personas emprendedoras.

Las empresas necesitan personas proactivas, es decir, personas con responsabilidades y que sean productivas capaces de generar mejoras para la empresa o institución en la que se desarrolla, y de este modo, lograr un mejor rendimiento. Una persona proactiva debe constar con las siguientes características:

- Ser responsable con su vida.
- Prefiere sus valores ante que sus sentimientos.
- Responsables con metas y objetivos.
- Buscan la felicidad como ellos quieren.

4.2.4.1.1. Desarrollo de la Proactividad.

El desarrollo de la proactividad ayuda afrontar problemas, anticipar consecuencias negativas y riesgos, vislumbrar posibilidades y orientarse a la innovación y al futuro. Las personas adaptan su conducta para influir en otros y en la situación asumiendo lo no modificable y buscando el éxito y las posibilidades reales de intervención, aceptando los condicionamientos que la realidad impone.

“El proactivo se interesa por transformar la realidad movido por sus valores, consciente de su capacidad de influencia y actuando ante las oportunidades que se le presentan. Desde esta actuación va adquiriendo la experiencia necesaria para aceptar los condicionamientos sin sentirse determinado por ellos y ocupándose de los aspectos en los que realmente puede dejar sentir su influencia.” manifestó Anderson, Walter. (2000).

Es decir que la persona proactiva no sólo soluciona problemas, sino que explora posibilidades además no se conforman con esperar a que se produzcan los acontecimientos para actuar en consecuencia, se responsabilizan de que las cosas sucedan.

4.2.4.1.2. Proactividad empresarial.

La proactividad empresarial se refiere al éxito ejecutivo, es decir, hace referencia al comportamiento proactivo y dependiendo de este traerá consecuencias positivas demostrando de este modo tanto para los empleados como para las organizaciones, empresas o instituciones.

Desde esa perspectiva se puede decir que una actitud proactiva implica tomar el control exacto de cada una de las actividades que dentro de las organizaciones se realiza, a esto se suma la importancia de tomar tareas que sean responsables caracterizadas por la creatividad y de esta manera poder convertir los problemas o posibles amenazas en oportunidades que favorezcan el entorno organizacional.

Es necesario mencionar que la capacidad proactiva involucra destrezas como la iniciativa y el aprendizaje, y armoniza eficacia con eficiencia ayudando de este modo poder resolver las demandas que plantea el mercado y satisfacerla de la mejor manera. En virtud de lo expuesto es importante resaltar que

dentro de la organización el proceso proactivo es de vital importancia ya que necesita establecer metas, es decir, se debe tener una actitud visionaria y pre-visionaria, dicho de otro modo, el ser proactivo implica desplegar la capacidad de pronosticar escenarios y establecer soluciones.

Por ello, es determinante dentro de las organizaciones el comportamiento proactivo para la estabilidad y desarrollo de la misma. Las instituciones u organizaciones que generan acciones de manera anticipadas siempre van a generar resultados por encima de los esperados.

Thomas Bateman; J. Michael Crant (2011), manifiestan que: “La proactividad implica tener la capacidad de cambiar las cosas, lanzar nuevas iniciativas, generar cambios constructivos, ser promotor de nuevas circunstancias”.

Es importante resaltar algunas características sobre el estudio de la proactividad empresarial, entre las cuales están:

- Examinar oportunidades.
- Generar oportunidades.
- Tomar iniciativas.
- Crear ideas y acciones distintas.
- Predecir problemas.
- Tomar una actitud de control y organizada.

4.2.4.1.3. La Importancia del Comportamiento Proactivo.

El comportamiento proactivo es un elemento determinante para que las empresas puedan competir y sobrevivir, estas buscan que dentro de ellas existan personas flexibles que se adapten a lo inesperado. Las personas que no están satisfechas con su trabajo o con su entorno laboral actual tienen la responsabilidad de generar nuevas acciones para cambiar su situación y conseguir los resultados que desean.

4.2.4.1.4. El comportamiento proactivo en el entorno laboral.

El comportamiento laboral es la base que determina la estabilidad de la organización; en los actuales momentos las empresas e instituciones buscan personas capacitadas, que se ajusten a lo imprevisto y que estén atentos a cualquier incertidumbre que se tenga.

Las organizaciones que poseen una ética de diligencia proactiva son aquellas que pueden innovar las discrepancias en energía creadora, de esta manera aprovechar el valor de aquellas divergencias para progresar y conseguir cambios que pueden ser competitivos dentro del mercado. Es importante señalar que el comportamiento proactivo en el área laboral, implica todo lo que se dice y se hace, es decir, dichas manifestaciones lo que se dice y se piensa se

proyectan externamente y pueden favorecer a la organización.

Por lo tanto, es oportuno mencionar que la comunicación y el lenguaje son los elementos claves para conseguir equipos de trabajos que sean proactivos.

4.2.4.1.5. Tipos de conductas.

Es necesario distinguir la conducta proactiva de la conducta reactiva y de la conducta pasiva, a las cuales Aguilera, Jorge. (2015) define como:

4.2.4.1.5.1. La conducta pasiva.

Es opuesta a la conducta proactiva. Es una conducta inadecuada e insana. Es la conducta del gui3n de vida.

4.2.4.1.5.2. La conducta reactiva.

Es tambi3n inadecuada pero no es una conducta da1nina o insana sino tan s3lo es insuficiente o inadecuada por su falta de adaptaci3n al entorno actual y a su proyecci3n hacia el futuro.

4.2.4.1.5.3. La conducta proactiva.

La conducta proactiva capta posibilidades, interactúa con otros, se dirige a metas alcanzables, asume la propia responsabilidad y se compromete en la acci3n. La proactividad es

una conducta estratégica que capta la propia posición y la de otros, prevé consecuencias de cada movimiento, genera alternativas, elige alguna de las opciones y se compromete con ella.

4.2.4.1.6. El comportamiento proactivo en los equipos de trabajo.

Sin duda, el comportamiento proactivo trae múltiples beneficios a quien lo ejerce, haciéndole llevar una vida más satisfactoria, con más emoción y menos angustia. Por esta razón, resultaría lógico pensar que todas las organizaciones desean contar con profesionales proactivos en sus equipos.

Pero las cosas no son tan simples. La proactividad exige un poco de osadía, ir más allá de lo convencional; por lo que debe venir en primer lugar desde los superiores. Las empresas con una filosofía de actividad proactiva saben transformar las divergencias en energía creadora, aprovechando el valor de las diferencias para progresar. De esta manera pueden anticiparse a los cambios del futuro y conseguir ser competitivos en el mercado.

Para promover la proactividad en los colaboradores, es preciso involucrarlos en un proceso de expectativas de futuro. Fijar metas claras y accesibles, eliminando los falsos prejuicios y temores, visualizando positivamente la consecución paulatina

de dichas metas, actuando de forma asertiva en las relaciones con los otros, trabajando con rigor y constancia, y desarrollando la imaginación para anticiparse a los cambios. Generar proactividad en la empresa y en las personas no es algo sencillo, sin embargo, es un reto que toda empresa con proyección a futuro debe plantearse.

El contar con equipos de trabajo proactivos genera una ventaja estratégica para la empresa, sobre todo, al momento de enfrentarse al competitivo mercado laboral, haciéndola más flexible a la empresa frente a las crisis, más dinámica frente a las exigencias de cambios, más innovadora para responder a las nuevas necesidades del mercado y más grata en su clima laboral.

4.2.4.1.7. La comunicación utilizada como habilidad para el desarrollo proactivo.

Según Martínez & Nosnik (2005). “La comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos”.

Es decir que la comunicación es la base primordial para que las empresas mantengan interactividad tanto con su público interno como los externos que son los que intervienen como

consumidores o clientes, es por ello que en la actualidad la comunicación ha tomado alternativas que hacen que las organizaciones se desarrollen de la mejor manera y poder lograr habilidades proactivas para generar dentro del mercado una estabilidad.

Por consiguiente, es importante considerar que si las organizaciones mantienen comunicaciones reactivas se limitan a reaccionar o responder a los deseos o requerimientos que toman de sus clientes. La comunicación desarrolla habilidades eficaces y puede hacer que el mensaje que se emite sea fácil de entender, lo que es primordial para que exista retroalimentación constructiva y poder de este modo entablar un diálogo significativo, la comunicación permite establecer credibilidad para quién emite el mensaje y hace que se gane respeto.

4.2.4.1.8. Comunicación asertiva para el desarrollo proactivo.

La comunicación se vuelve asertiva cuando cumple un estricto procedimiento:

- Recibir
- Comprender
- Recordar
- Responder

Para aplicar aquellas situaciones es necesario tener empatía, es decir, ponerse en el lugar del otro y que ambas partes comprendan, es decir que lo que se envía llegue con responsabilidad y de la forma entendible. Se puede decir que el asertividad es la actitud de ser oportuno, claro y oportuno y la proactividad es la responsabilidad de la conducta y de ir más allá enfocándose en los cambios, mejoramiento constante, ambas definiciones forman la comunicación.

4.2.4.1. 9. Trabajador proactivo.

Según manifiesta Soto, Beatriz. (2012), "Un trabajador proactivo es capaz de someter sus impulsos, sentimientos y valores". Lo que indica que no se ven influidos por el ambiente de este modo hace fácil la toma de decisiones basadas en la estructura de sus pensamientos. Sin embargo, esto no da lugar a que una persona proactiva no sea capaz de manifestar a estímulos externos que puedan suscitarse ya sean físicos, sociales, psicológicos, pero no dejan que estos tengan la misma influencia sobre ello.

Para un trabajador proactivo, tomar decisiones responde a tomar la iniciativa y reconocer la responsabilidad de hacer las cosas para mejorar la organización, cuando se habla de un trabajador proactivo, se habla de una persona con iniciativa

que proponen cambios de acuerdo a las necesidades y condiciones que observa a su alrededor.

La proactividad es una actitud en la que una persona asume el control absoluto de su conducta de forma activa. Significa tomar la iniciativa, anticiparse a los hechos, ser responsable por lo que suceda y decidir en cada momento. Una persona proactiva es capaz de reaccionar ante cualquier circunstancia. Pero ser proactivo no significa ni actuar con rapidez ni de forma desorganizada, no es solo llevarse por los impulsos. Un individuo proactivo no se queja si en el trabajo las cosas no van como espera, sino que trabaja para conseguir los objetivos y genera cambios constructivos en la organización.

Un líder proactivo es una persona con iniciativa, positivismo, empatía, capacidad de motivación y automotivación, comunicación, firmeza, asertividad, cordialidad y educación, capacidad de innovación y creatividad, visión de futuro, responsabilidad de sus actos y otras cualidades positivas. Además, es una persona que hace las cosas bien y da ejemplo. No compite, colabora con los demás para conseguir los objetivos empresariales. La empresa puede favorecer la proactividad de sus empleados:

- Involucrándolos en las metas y objetivos empresariales
- Siendo receptivos a sus ideas y sugerencias de mejora
- Dejando cierta libertad de actuación a sus trabajadores
- Animando a dejar los miedos a equivocarse
- Creando espacios de creatividad
- Favoreciendo la comunicación empresarial

Muchos estudios afirman que un comportamiento proactivo en el trabajo tiene consecuencias positivas y beneficiosas tanto para los trabajadores como para la empresa. Y por eso la proactividad es, una herramienta imprescindible para que las empresas sobrevivan y crezcan en un entorno cambiante como en el que estamos.

Una persona que es consciente de su vida, define objetivos y lucha por conseguirlos tomando decisiones en lugar de dejarse llevar por las circunstancias suele ser una persona proactiva. Lo puede ser en el mundo laboral, en su vida personal o en ambos entornos.

4.2.4.2. Desarrollo Profesional.

El desarrollo profesional es un período de crecimiento personal que cumple con las necesidades de auto-superación que

experimentan todas las personas, como también las organizaciones cumplen un desarrollo profesional que es ejecutado por los seres humanos, que son los generadores de aspectos que logran que las organizaciones logren estabilidad en el mercado. El desarrollo profesional tiene como fin alcanzar una vía de transformación y excelencia personal para establecer líderes en este siglo.

4.2.4.2.1. Fases del desarrollo profesional.

Comprendiendo el desarrollo como un proceso de constante cambios, es evidente que está caracterizado por diferentes fases. Según los autores Gómez, Luis, Balkin, David y Cardy, Robert (2008) mencionan tres fases.

4.2.4.2.1.1. Fase de valoración.

Consiste en identificar las fortalezas y debilidades del empleado, ayudando a los empleados a elegir una carrera que desde un punto de vista es alcanzable, determinando las soluciones para superar las debilidades y lograr objetivos.

4.2.4.2.1.2. Fase de dirección.

Son los pasos que siguen los empleados para conseguir los objetivos profesionales, una correcta dirección

exige una precisa comprensión de la posición actual del empleado.

4.2.4.2.1.3. Fase de desarrollo.

Implica emprender acciones para crear y mejorar habilidades necesarias para prepararse para futuras oportunidades.

4.2.4.2.2. Componentes de los sistemas de planificación del desarrollo profesional.

Los componentes son muy variantes, pero siempre están presentes las siguientes condiciones que se detallan:

4.2.4.2.2.1. Valoración personal.

Este componente permite a los profesionales determinar sus intereses en cuanto al desarrollo profesional, actitudes y tendencias del comportamiento, esto según Fernández, Caveda. (1997).

4.2.4.2.2.2. Fijación de objetivos.

Hace referencia al proceso de planificación profesional, las personas establecen sus objetivos a corto y largo plazo.

4.2.4.2.2.3. Planificación de acciones.

Según Gómez-Mejía, Balkin y Cardy, (2001).

En esta etapa los profesionales determinan la forma de que como alcanzarán los objetivos, es decir establecer los planes de acción que utilizarán.

4.2.4.2.3. Desarrollo Secretarial.

“El desarrollo secretarial consiste en la totalidad de las experiencias naturales de aprendizaje y de aquellas actividades conscientes y planificadas dirigidas intencionalmente al beneficio de individuos o grupos, que contribuyen a la calidad laboral, desarrollan críticamente el conocimiento, las habilidades y la inteligencia emocional que son parte esencial de un estilo secretarial de pensar, planificar y actuar es fruto de la planeación de la carrera y comprende los aspectos que una persona enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización” según Echeverría, F. (2011).

El desarrollo secretarial se puede dar mediante esfuerzos individuales o por el apoyo de la empresa donde se labora, 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.

4.2.4.2.3.1. Habilidades profesionales que debe desarrollar la secretaria ejecutiva

Según Londoño, M^a Claudia (2011): “Lograr desarrollar un conjunto de habilidades para ser digna representante de la función asistencial

es utilizar al máximo el potencial individual” y menciona las siguientes:

- Transcribir con facilidad un dictado.
- Redactar cartas y escritos diversos.
- Revisar cuidadosamente cualquier escrito antes de pasarlo a la firma.
- Sabe archivar y mantener en orden los expedientes del archivo.
- Tiene organizado el trabajo de la oficina.
- Siente lealtad para con su empresa.
- Tiene capacidad para relacionarse con las demás personas.
- Presenta con limpieza su trabajo.
- Revisa diariamente la agenda.
- Iniciativa en las actividades que realiza.
- Reconoce sus errores.

La secretaria debe considerar que nunca hay que empezar una tarea sin saber perfectamente de qué se trata; por eso, debe enterarse de todos los pormenores, que hubiere en la oficina.

Los trabajos que se hacen así, obligan a una serie de búsquedas, interrupciones, dudas y errores que hacen perder tiempo, bajan el

rendimiento y concluyen en una labor deficiente.

Por tal motivo, la función asistencial constituye una respuesta a las nuevas exigencias secretariales derivadas de las diferentes aplicaciones de la tecnología en general y de la informática en particular, en las oficinas de hoy.

4.2.4.2.4. Técnicas para manejar las labores de secretariado.

Al igual que otras actividades, el ejercicio del secretariado, tanto en la actividad pública como privada, implica un conjunto de técnicas y procedimientos que están innovándose permanentemente de acuerdo a las necesidades de ahorro de tiempo, espacio y recursos.

- **Uso del teléfono.** - El teléfono es un medio de comunicación rápido, práctico y valioso; que requiere de una técnica definida para manejarlo adecuadamente. Entre los recursos básicos de cualquier administración encontramos los físicos, soportes y apoyos de toda actividad.

La secretaria tiene que agradar a través de la comunicación telefónica no solo porque es una de sus funciones más corrientes, sino también porque es unas de las más importantes, pues de su eficiente manejo depende no

solamente la buena imagen de la empresa sino el éxito de muchas transacciones y acuerdos; por tanto, es necesario poner interés en esta actividad y actuar a través de ella con amabilidad y discreción.

- **Atención al público.** - La secretaria es el eslabón que sirve de nexo entre la empresa y los clientes, por lo que su desempeño es decisivo dentro de la gestión empresarial. En el trato personal con los clientes debe demostrar educación, tacto y paciencia, para lograr que la imagen de la empresa sea positiva, lo que a no dudar redundará en el éxito de los servicios que ofrece la institución.
- **Dar y pedir citas.** Son frecuentes las solicitudes de citas que se reciben en la oficina para entrevistarse con los directivos. El tener un conocimiento muy claro de la misión y objetivos de la empresa, las funciones que se realizan en cada dependencia y el correcto manejo del organigrama, necesariamente convierten al secretario o secretaria en un experto en el arte de dar y solicitar citas, de tal manera que no haya lugar a equívocos al otorgarlas o pedir las. Al solicitar las citas conviene:
 - a) Dar toda la información relacionada con el motivo de la cita que se pide.
 - b) Ser cordial y amable.

c) Proveer los desplazamientos que deban realizarse; horas de mayor tráfico vehicular, día, hora y lugar de reunión.

- **Recordar Actividades y Compromisos.-** Las citas como las actividades y compromisos adquiridos por los directivos deben recordarse y confirmarse con la anticipación necesaria para que no se presenten contratiempos. Igualmente, por escrito datos e información que pueda requerir o tener en cuenta al cumplir un compromiso, y avisar con anticipación cuando se presente algún imprevisto para la realización de una cita o compromiso.
- **Manejar Agenda.-** Los datos que se anotan en la agenda deben escribirse a lápiz, pues al surgir un cambio o cancelación de compromisos pueden borrarse sin tener que utilizar corrector líquido, realizar tachones o hacer enmendaduras.

Antes de comenzar a utilizar una agenda, es importante cerciorarse de que tenga los días festivos del país y corresponda al año en curso, para no programar una cita o adquirir un compromiso en un día no laborable. Debe manejarse una sola agenda para citas y compromisos de la oficina.

- **Archivar.-** El archivo ofrece un excelente campo para que la secretaria o secretario desarrollen su creatividad al organizar y mantener al día los documentos que se manejan, tomando en cuenta los procedimientos técnicos. El procedimiento para archivar consta de cinco pasos, a saber: inspeccionar, clasificar, marcar, distribuir, guardar. Conviene tener presente las siguientes recomendaciones que según Zuñiga, E., & Mora, G. (2001).

1. No dejar acumular los documentos por archivar (archivo electrónico o archivo manual).
2. Mantener en buen estado las carpetas internas y externas.
3. No dejar documentos sueltos en las carpetas.
4. No prestar documentos sin la ficha correspondiente.
5. Utilizar los elementos adecuados para realizar las labores de archivo.

4.3. Preguntas de Investigación.

¿Qué es la proactividad?

¿Cuál es la diferencia entre proactividad y desarrollo profesional?

¿Cuáles son los elementos que aportan a la proactividad en el desarrollo competitivo en el área secretarial?

¿Qué soluciones aplicaría en la problemática de la falta de proactividad en el área secretarial?

4.4. Justificación.

La presente investigación se justifica en las siguientes razones, desde el punto de vista social, la investigación tiene un impacto a largo plazo, al desarrollo profesional de las secretarías que permita a las mismas participar activamente en la organización y sobre todo a nivel empresarial donde se desarrollan.

Por consiguiente, la investigación es importante porque irá creando una cultura de responsabilidad y desarrollo profesional dentro de la empresa EUROFISH., la proactividad es complemento del desarrollo profesional, se realizará el actual estudio para detectar las debilidades reales y formar secretarias con mejor actitud de participación y profesional involucrando a todo el personal en este proceso. Considerando que, como personas, son elemento participativo de una sociedad en constante desarrollo.

Es importante poner énfasis en la importancia de la proactividad para incrementar el desarrollo profesional del personal de secretaria de EUROFISH. Este trabajo de investigación es factible ya que provoca que se produzca un ambiente proactivo y genera un cambio de actitud en el comportamiento de las secretarias, es decir que sean más sociables, rindan con su trabajo, pero, sobre todo, hace que su comportamiento sea con profesionalismo, a esto se suma que como la proactividad incrementa el desarrollo profesional, las secretarias deben actualizar la temática secretarial, es decir elevan tanto su imagen personal su autoestima y

proyectan acertadamente una imagen corporativa. Este trabajo de investigación es viable llevarlo a la práctica por las siguientes razones:

- Por el interés que tienen las personas involucradas: secretarias, autoridades, jefes, ejecutivos, por solucionar el problema.
- Porque el conocimiento de cada proceso beneficiará a las secretarias, y a todo el conglomerado que está involucrado en la organización.

Con este trabajo se pretende también involucrar todas las áreas de la Empresa EUROFISH, para que de una manera u otra puedan lograr el desarrollo que se desea, mencionando principalmente que la prioridad será que se inicie buscando nuevas ideas creativas donde esté incluida el área de secretaría ya que son estas al final las que deben coordinar lo que se realiza, se puede decir que: “Para alcanzar la máxima eficiencia en su trabajo, además deben contar con cualidades humanas y éticas que les hagan amables, respetuosas y de criterio para la toma de decisiones; las secretarias han de dominar una serie de conocimientos técnicos que exigen tener destrezas relacionadas con la digitación, manejo de procesos contables y tener sólidas bases en sistemas.

La investigación busca también dar a la fábrica Eurofish, un análisis completo de cuál es la labor o actividad empresarial que realizan en el área secretarial y de qué manera estas pueden aportar al desarrollo de la misma, ya que como se ha mencionado anteriormente, para que una empresa pueda surgir deben involucrarse todos, para lograr un gran desempeño en cada actividad que se realiza, más aun cuando se habla de proactividad; que da el empuje a nuevas ideas que beneficiarán a todos los que forman

parte de esta y de quienes acceden a los servicios o productos que estos ofrecen.

4.5. Metodología.

a) Diseño de estudio

La presente investigación asumirá resultados enfocados en los aspectos cualitativos, descriptivos, bibliográficos y exploratorios.

Cualitativa: Porque buscará manifestar la situación actual del problema, la planificación empírica analizando cada una de las características para exponerlo dentro del plan de contingencia que se expone, desde ese punto de vista el análisis crítico basados en el marco teórico que muestren las características del problema.

Descriptiva: El estudio será sistemático, se va a determinar la problemática existente en todo lo que tiene que ver con la proactividad y su incremento para el desarrollo profesional en el personal de secretaría de la empresa EUROFISH, será de observación directa ya que se realizará en la institución mencionada.

Bibliográfico: Porque se buscará información; con la finalidad de, comparar, conocer, ampliar y profundizar las variables de acuerdo a las diferentes teorías tomadas de los autores, encontradas en libros, revistas, folletos, artículos científicos, ensayos, trípticos, periódicos y todo lo que permita sustentar científicamente este proyecto de investigación.

Exploratorio: Porque se investigará la variable de la proactividad y su incidencia para incrementar el desarrollo profesional del personal de

secretaria de la empresa EUROFISH, con el propósito de lograr el fin determinado.

MÉTODOS

Métodos analítico y sintético.- Mediante estos métodos se podrá analizar y verificar las variables.

Método descriptivo.- El siguiente método pretende evaluar las características existentes en el problema y determinará si las variables tienen relación entre sí.

b) Sujeto y tamaño de la muestra

Para la presente investigación denominada “La proactividad para incrementar el desarrollo profesional de la secretaria de la empresa EURIFISH se determinarán aciertos y errores los mismos que permitirán plantear posibles alternativas y soluciones. Se contará con una población de 30 personas, detalladas entre: secretarias, ejecutivos y jefes inmediatos.

Definición de variables

Variable independiente: La proactividad, es la actitud en la que la persona asume el pleno control de su conducta vital de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, haciendo prevalecer la libertad de elección sobre las circunstancias de la vida.

Variable Dependiente: Desarrollo profesional, es una fase del crecimiento personal que obedece a las necesidades de auto-superación

que experimenta cada individuo; asimismo, el desarrollo profesional del personal de una organización hace parte de los procesos de desarrollo de recursos humanos y es fruto de la inversión que hacen las empresas.

4.6 Resultados Esperados.

La siguiente investigación sobre la proactividad para incrementar el desarrollo profesional del personal de secretaría de la empresa EUROFISH, permitirá incrementar conocimientos y plantear a modo de propuesta una alternativa de solución. Además, permitirá plantear nuevas investigaciones, en el ámbito: educativo, laboral, productivo, etc., así como también posibles publicaciones de artículos científicos en revistas indexadas.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

5.1. Bibliográficas.

- ✓ Aguilera, Jorge (2015). El Factor Proactivo. Madrid: Editorial Días de Santos S.A.
- ✓ Anderson, Walter. (2000). Aprender a creer en usted mismo. Barcelona: Amat.
- ✓ Covey, Steven. (2009): Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva: Reimpresión En México Editorial Paidós.
- ✓ Fernández Caveda, (1997): Manual del director de recursos humanos: Ed. CISS, Madrid.
- ✓ Frankl, Víctor (1991): El Hombre en busca de sentido: Barcelona: Editorial Herder .
- ✓ Gómez-Mejía, L.; BALKIN, D.; CARDY, R.L. (2001): Gestión de recursos humanos, Prentice-Hall, México, 3.^a ed.
- ✓ Gómez-Mejía, L.; BALKIN, D.; CARDY, R.L. (2001): Gestión de recursos humanos, Prentice- Hall, España, 5.^a ed.
- ✓ Londoño ,M^a Claudia (2011): Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz: 3^a Edición: España : Graficas Marcar.
- ✓ Martínez, F., & Nosnik, A. (2005). Comunicación Organizacional. México: Trillas.
- ✓ Parera, Cristina “Manual de perfeccionamiento para secretaria” 2^{da} ed. QUENTA NOVA- ESPAÑA.
- ✓ Plan Nacional Buen Vivir 2013-2017.
- ✓ Thomas Bateman; J. Michael Crant (2011) :El componente proactivo del comportamiento organizacional: EE.UU :JSTOR Business & Economics Collection.

- ✓ Zuñiga, E., & Mora, G. (2001). Gestión Secretarial. Barcelona: Pat Algarra

5.2. Web-grafía.

- ✓ Recuperado en: Jiménez Luis, artículo web.www.euskalit.net/gestión.
Tema liderazgo. Proactividad e iniciativa
- ✓ Recuperado en: www.definición.de/proactividad/
- ✓ Recuperado en: Echevarria, F. (s.f. de s.f. de 2011). El desarrollo profesional. Obtenido de: Recuperado en: <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/no%206/desarrolloprofesional.htm>
- ✓ Recuperado en: Beatriz Soto: www.gestion.org/recursos-humanos/gestion-competencias/45367/que-es-ser-proactivo-en-el-trabajo/

6. ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA

La proactividad es un espacio reflexivo que se refiere al éxito ejecutivo y profesional. Por lo que me permito proponer como estrategia, talleres de capacitación sobre proactividad para incrementar el desarrollo profesional del personal de secretaría, talleres que permitirán generar aprendizajes prácticos y cumplir objetivos.

Los talleres ayudan a la reflexión y pueden convertirse en vínculo de participación y comunicación con la finalidad de mejorar el desempeño de las funciones secretariales.