UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

TEMA

LA SECRETARIA BILINGÜE DEL SIGLO XXI Y LA GESTIÓN LABORAL EN LA EMPRESA MARZAM, 2016

AUTORA:

ELVIA KARINA RIVAS ANCHUNDIA

FACULTAD DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE SECRETARIADO EJECUTIVO

CARRERA SECRETARIADO BILINGÛE

Manta, septiembre del 2016

Tema:

La Secretaria Bilingüe del siglo XXI y la Gestión Laboral en la Empresa Marzam, 2016

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Una vez revisado y corregido el proyecto de investigación, **"La secretaria bilingüe del siglo XXI y la gestión laboral en la empresa MARZAM, 2016"**, realizado por la señora Rivas Anchundia Elvia Karina, autorizo su informe final y encuadernación respectiva para que sea entregada a las autoridades de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, para la sustentación respectiva; lo certifico.

Lic. Pedro Manuel Idrovo Flores
DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
DOCENTE DE LA FACULTAD DE GESTIÓN,
DESARROLLO Y SERETARIADO EJECUTIVO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La originalidad del tema estudiado, los conceptos, las ideas y los hechos plasmados en este informe de investigación pertenecer en legitimidad de autoría a la suscrita.

Manta, septiembre del 2016

LA AUTORA

ELVIA KARINA RIVAS ANCHUNDIA

DEDICATORIA

He culminado un peldaño más en la trayectoria de mi vida académica.

El presente trabajo de investigación fue realizado con mucho esfuerzo, perseverancia y lleno de anhelos de superación constante.

Lo dedico:

A mi hijo Edwin Daniel Ruperti Rivas.

Para que algún día lo lea, y cuando tenga que realizar su investigación lo tome como modelo y lo supere.

ELVIA KARINA RIVAS ANCHUNDIA

RECONOCIMIENTO

La gratitud es una de las virtudes más dignas del ser humano, lo considero así, por que mediante este valor puedo expresar:

Mi gratitud constante a Dios por bendecirme y darme vida para vivir esta experiencia.

A la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, en su carrera de Secretariado Bilingüe, que me acogió y a través de sus docentes me enriquece con todos los conocimientos aprendidos, mismos que serán las herramientas básicas en el desempeño laboral.

Mi más profundo sentimiento de reconocimiento y consideración, a quien con su experiencia y sabiduría supo orientarme en la búsqueda de nuevas verdades, conocimientos y a realizar este trabajo, a mi asesor de este trabajo de investigación Lic. Pedro Idrovo Flores.

ELVIA KARINA RIVAS ANCHUNDIA

ÍNDICE

CONTENIDO	PAG.
PORTADA	I
TEMA	II
CERTIFICACION DEL TUTOR	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	IV
DEDICATORIA	V
RECONOCIMIENTO	VI
1. DATOS GENERALES	1
1.1 Título del Proyecto	1
1.2 Tipología del proyecto de investigación	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	5
4.2.1 Antecedentes Investigativos	5
4.2.2 Fundamentación Legal	7
4.2.3 Fundamentación Filosófica	9
4.2.4 Fundamentación Teórica	10
4.2.4.1 Secretaria Bilingüe del siglo XXI	10
4.2.4.1.1 Habilidades Y Competencia del siglo XXI	12
4.2.4.1.2 Competencia de la Información	14
4.2.4.1.3 Perfil	15
4.2.4.1.4 Funciones de la Secretaria Bilingüe	16
4.2.4.1.5 Secretaria o Asistente	16
4.2.4.1.6 Responsabilidad	17
4.2.4.1.7 Campo Laboral	18

4.2.4.2 Gestión Laboral 19
4.2.4.2.1 Generalidades 19
4.2.4.2.2 Definición 20
4.2.4.2.3 Importancia 20
4.2.4.2.4 Talento Humano 21
4.2.4.2.5 Competencia Laboral 22
4.2.4.2.6 Característica 24
4.2.4.2.7 Competencia de Gestión 24
4.2.4.2.8 Las Competencia a través de las tareas desempeñadas 25
4.2.4.2.9 Habilidades de la Gestión Laboral 25
4.2.4.2.10 La dimensión Administrativa de la Gestión 26
4.2.4.2.11 Función Generales de la Gestión Laboral 27

4.3 Preguntas de Investigación 29
4.4 Justificación 29
4.5 Metodología 32
a. Diseño del estudio 32
b. Sujetos y tamaño de la muestra 34
c. Definición de variables 35
4.6 RESULTADOS ESPERADOS 36

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 36
5.1 WEB GRAFÍA 38
6. ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA 39
ANEXOS 40

1. DATOS GENERALES

1.1 Título del proyecto de investigación

La secretaria bilingüe del siglo XXI y la gestión laboral en la empresa Marzam, 2016.

1.2 Tipología del proyecto de investigación

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: 15-07-2016 **Fecha de culminación:** 15-07-2018

2. OBJETIVO GENERAL

Analizar conceptualmente las variables secretaria bilingüe del siglo XXI y la gestión laboral en la empresa Marzam.

3. OBJETIVO ESPECÍFICO

- ✓ Conceptualizar los términos secretaria bilingüe del siglo XXI y la gestión laboral.
- ✓ Determinar las habilidades de la secretaria bilingüe del siglo XXI y la gestión laboral.
- ✓ Establecer las características de las competencias de la secretaria bilingüe del siglo XXI y de gestión laboral.

- ✓ Determinar las funciones de la secretaria bilingüe del siglo XXI y de gestión laboral.

4. DESCRIPCION DETALLADA DEL PROYECTO

4.1. Introducción

En los momentos actuales las Secretarias Bilingüe del Siglo XXI, además de dominar las técnicas profesionales del idioma, es importante que tengan un conocimiento de la gestión laboral ya que últimamente existe muchos cambios, por tanto, la secretaria lo refuerza con seminarios o capacitaciones para beneficiar a una formación altamente competitiva y llegar a una meta de éxito.

La Secretarias Bilingüe del Siglo XXI tiene como finalidad adquirir nociones de aprender a trabajar en equipo y bajo presión, tener conocimiento y habilidades para realizar las múltiples actividades encomendadas, de esta manera se encuentran los mecanismos idóneos a la solución de problemas que se presenten; es por eso, que Gómez & Giménez. (2003) nos dice: "La secretaria, como punto intermedio entre la dirección y los mandos medios, debe ser una persona capaz de sugerir recursos y ejecutar acciones" ; es decir, toda secretaria debe ser eficiente y lograr los objetivos, siendo necesario que la secretaria bilingüe realice una correcta planificación de sus funciones en la empresa Marzam.

La gestión laboral es importante con la finalidad de alcanzar los objetivos y la satisfacción de todos los empleados de la empresa, es la clave para que

toda organización tenga un buen funcionamiento por eso Chiavenato, Idalberto. (2000) nos dice: “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” es decir, que los trabajadores desarrollan las actividades y funciones a base del clima laboral donde se desarrollan los logros de los objetivos y lineamientos que busca la empresa para brindar satisfacción a los clientes.

En Ecuador, en la actualidad se requiere en las empresas personal que cumpla funciones de secretaria bilingüe para realizar importantes funciones tales como actividades en el área secretarial y de asistencia a la alta gerencia, aplicando estrategias secretariales y efectuando actividades que requieran el uso de una segunda lengua como es el idioma inglés, a fin de contribuir con el buen funcionamiento de la empresa. Cabe señalar que en el ámbito educacional la legua bilingüe es importante ya que es la representación para otros países y tener una eficiencia en la comunicación adecuada y desempeñar un excelente trabajo en negociaciones con otros países en lo laboral actualmente.

Este proceso es debido a que las universidades ecuatorianas responden a esta demanda del mercado nacional, impartiendo esta carrera de manera general las competencias que pretenden desarrollar los centros de estudios nacionales básicamente lo siguiente: aplicar los conocimientos en la práctica, capacidad para organizar y planificar el tiempo, responsabilidad social y compromiso ciudadano, capacidad de

comunicación oral y escrita, capacidad de comunicación en un segundo idioma, habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas y capacidad de investigación.

La empresa Marzam esta direccionada a la confianza de algunas de las más importante navieras, quienes usan sus servicios en el país e internacionalmente en la cual se socializan interculturalmente teniendo en cuenta como lengua principal el idioma bilingüe, enmarcados la línea del buen vivir para establecer relaciones con otros países y tener una negociación de exportaciones e importaciones, sintiendo la necesidad de mejorar sus procesos de aprendizaje aplicando las destrezas de la secretaria bilingüe y en la práctica lo de gestión laboral, buscando las competencias requeridas de la secretaria bilingüe en el mejoramiento de la gestión laboral ya que en el ámbito profesional es importante que la empresa sea eficiente y tenga claro los lineamientos tanto de las competencias como las estrategias de la secretaria bilingüe que ayude al desenvolvimiento en la gestión laboral de esta manera aportara al desarrollo de la empresa Marzam .

Este proceso de investigación está enmarcado en una estructura netamente dinámica, donde se pueden determinar las partes preliminares que presenta la autora; así mismo se identifica con un lenguaje claro y preciso las variables acompañado de las causas y efectos del problema, mismo que es objeto de estudio, además está sustentada y fundamenta

con varias referencias, la cual es parte del marco teórico. Por otro lado, se justifica el desarrollo de la investigación, así mismo una metodología adecuada que permite el desarrollo de la indagación, además, se encuentran unos resultados que permitirán continuar con lo investigado; y, finalmente se proyecta una propuesta que ayudará a mejorar la problemática de la investigación.

4.2. Marco Teórico

4.2.1 Antecedentes Investigativo.

Los profesionales de secretariado bilingüe requieren como base desarrollar la comunicación efectiva en idioma español como en inglés este último como mayor eficacia para realizar las negociaciones pertinentes en el mundo empresarial.

En el proceso de la indagación se encuentra una tesis de la Universidad Técnica Particular de Loja con el tema: "Análisis comparativo del rol de la secretaria del siglo XX con la del siglo XXI en el grupo NPX de la ciudad de Quito", cuya autora es Carla Vanessa Carvajal Ruiz, quien llega a las siguientes conclusiones:

- ✓ Llevan funciones de control y dirección, lo que refleja la confianza que se han ganado de los directivos, y aunque son asistentes directas de los altos ejecutivos, pueden tener autonomía en su trabajo supervisando las actividades del resto de compañeros.

La secretaria tiene la confianza absoluta de la dirección, los directivos y altos ejecutivos delegan a ella el trabajo de control y seguimiento de todas las actividades programadas, lo que significa que se vuelven en asistentes directas para que se cumpla lo programado cuando ellos no están o se encuentran realizando otras actividades.

Entre los trabajos investigativos relacionados al tema de Secretariado se encuentran también en Universidad Técnica de Machala Unidad Académica de Ciencias Empresariales Carrera de Secretariado Ejecutivo Computarizado con el tema "La atención al cliente y calidad y su incidencia en el desempeño laboral de la secretaria del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de El Oro", Su autora es Rosa Victoria Alonso González, quien plantea como conclusiones:

- ✓ El buen ambiente laboral, son necesarios para un correcto desempeño de actividades direccionadas a la calidad del usuario, al darse un problema entre los compañeros de labores genera clientes internos insatisfechos, provocando esta problemática en el IESS de El Oro ya que sus relaciones laborales son deficientes.

Uno de los problemas laborales detectados en esta dependencia es el ambiente laboral desfavorable a nivel de compañeros de labores,

lo que da como resultado que el desempeño profesional de cada uno se vea reflejado en la mala atención que están proporcionando a sus clientes.

4.2.2 Fundamentación Legal.

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su TÍTULO VII del RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR, del Capítulo primero de Inclusión y equidad, en Sección primera de la Educación, de su Art. 347, numeral 9, dice: "Garantizar el sistema de educación intercultural bilingüe, en el cual se utilizará como lengua principal de educación la de la nacionalidad respectiva y el castellano como idioma de relación intercultural, bajo la rectoría de las políticas públicas del Estado y con total respeto a los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades".

Es así que el castellano será la lengua oficial con que se manejará el sistema de educación intercultural bilingüe, todas las lenguas diferentes a este idioma serán respetadas de acuerdo a las políticas públicas del Estado con respeto y consideración.

Por otro lado, El Plan Nacional para el Buen Vivir (2009-2013) de la República del Ecuador de los Objetivos Nacionales para el Buen Vivir, su objetivo 2: Mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía. Nos referimos a la Política 2.3 que nos dice: Fortalecer la educación intercultural bilingüe y la interculturalización de la

educación. Es parte de los objetivos del Buen Vivir que se fortalezca las capacidades de la población en cuanto a capacitación y más aún la educación intercultural bilingüe para que se mejore la productividad y la calidad en la atención en bienestar de la ciudadanía y la sociedad de la que forman parte.

Por otra parte la Constitución de la República del Ecuador (2008), en su TÍTULO VI del RÉGIMEN DE DESARROLLO, del Capítulo cuarto de Soberanía económica, en Sección primera del Sistema económico y política económica, de su Art. 284, numeral 6, dice: "Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales". Es un derecho de todos los ciudadanos que se impulse el trabajo en toda su amplitud, extensión y formas que existan para que todos y cada una de la personas puedan satisfacer sus necesidades básicas y profesionales, todo esto siempre con respeto a los derechos y obligaciones del trabajos que se encuentran escritas en la Constitución de la República del Ecuador.

En cuanto El Plan Nacional para el Buen Vivir (2009-2013) de la República del Ecuador de los Objetivos Nacionales para el Buen Vivir, su objetivo 12: Construir un Estado democrático para el Buen Vivir. Nos referiremos a la política 12.6 nos dice: "Mejorar la gestión de las empresas públicas y fortalecer los mecanismos de regulación", esta política de los objetivo del PNBV nos dice que uno

de los mayores problemas que se dan en las Instituciones Públicas es la tarea de mejorar la atención de sus empleados a la ciudadanía en general en base a los elementos que regulen su actividad.

4.2.3 Fundamentación Filosófica.

La filosofía es un componente importante en el proceso de formación de los profesionales y si la meta es formar administradores íntegros y ciudadanos ejemplares. Por tanto, al describir a la secretaria bilingüe del siglo XXI, es importante, conocer el inicio de esta nueva profesión, entonces, se puede decir que es una carrera que empezó en el año 1892 con la necesidad de bridar un apoyo a la gerencia desde entonces a ido perfeccionando hasta crear a una secretaria con uno o dos idiomas, por tanto, el término secretaria se deriva de la palabra secreto.

Por consiguiente, la carrera de secretariado bilingüe fundamentalmente ofrecer a la sociedad una profesión que esté en alto nivel cerca de la gerencia, que sirva de asesoramiento a los directivos de las empresas. Esta carrera a diferencia de las carreras tradicionales de funciones básicas, se ha convertido en una de las principales profesiones elegidas por la comunidad, también su idioma es de mucha importancia ya que hoy en día es necesario tener conocimiento de otro idioma para un mejor desenvolvimiento en lo laboral.

NEWMAN, J. (1996) expresa: “El conocimiento conlleva a su propio fin”, la filosofía en la administración involucra a personas que coordinan las actividades de la empresa, del trabajo de manera que sea eficiente y eficaz. La administración es parte indispensable de la estructura de una empresa y por ende de la sociedad, todos como personas, como familia, como seres humanos de una u otra forma necesitamos administrarnos, organizarnos tanto en lo social, económico y emocional, depende mucho de estas acciones para obtener un resultado deseado y alcanzar el éxito en el campo personal y profesional que casi siempre van unidos.

4.2.4 Fundamentación Teórica.

4.2.4.1 Secretaria Bilingüe del siglo XXI.

La Secretaria en sí es confianza, es un arte en sí, el vivir la agenda, es una gestora de proyectos quien cuida su imagen y la de la empresa, además, logra que se mantenga un equilibrio y balance entre todos.

Las Secretarías Ejecutivas Bilingüe consideran que los valores están en línea donde se obtienen varios beneficios como son: moral alta, confianza, colaboración, productividad, éxito y resultados. Por tanto, los valores son formulados, enseñados y asumidos dentro de una realidad concreta y no como entes absolutos en un contexto social, representando una opción con bases ideológicas con las bases sociales y culturales.

Real Académia, E. (2000). Diccionario Real Académia de la Lengua manifiesta que*: "*La Secretaria de hoy no es la misma hace algunos años cuando las exigencias del mercado eran menores y las tareas estaban relacionadas directamente con la oficina". Según la Real Académica de la Lengua nos quiere decir, que hoy en el siglo XXI, este puesto resulta una exigencia constante, el nivel de capacitación es alto tanto como el cuidado de la imagen personal. Las asistentes o auxiliares administrativas deben tener una estabilidad actitudinal, la empatía como parte de su personalidad, la comunicación y el facilitar las tareas son parte de sus cualidades importantes, a más de la responsabilidad para coordinar actividades simultáneas, haciendo esfuerzo siempre por hacerlo todo más fácil proceso que debe acoger la Empresa Marzam para lograr los éxitos deseados.

La Secretaria tradicional del Siglo XXI, ha aumentado sus funciones y sus obligaciones de control, hoy es una asistente y no solo trabaja operativamente en la oficina, en la actualidad es la coordinadora de todas las actividades en los diferentes departamentos de la Organización o Empresa.

MORA VANEGAS, C. (2008) expone que: "Los escenarios económicos actuales presentan mucho dinamismo en la competitividad, en donde las empresas exitosas muestran organizaciones consistentes de acuerdo al requerimiento de la

actividades de los negocios", según Mora Vanegas nos quiere decir que las competitividades y triunfos son de quienes han sabido organizarse, formar equipos de trabajo que garanticen resultados, en donde la gerencia general, cuenta con la colaboración de una secretaria bilingüe adaptada a esta realidad, pre activa, creativa, innovadora que sabe aplicar su talento, por tanto, la Empresa MARZAM, ubicada en la ciudad de Manta debe aprender salir adelante haciendo de su personal secretarial un ente asertivo.

4.2.4.1.1 Habilidades y Competencias del siglo XXI.

El antiguo puesto de la secretaria que se institucionalizó como puesto de trabajo femenino, bajo nivel salarial y baja categoría laboral ha ido cambiando.

Las habilidades actitudinales como firmeza y seguridad al resolver situaciones extremas deben estar presentes, el buen humor que ayudará a desaparecer situaciones de estrés de su jefe como el mantener un clima laboral. El desarrollo de habilidades profesionales entre ellos la capacitación constante es necesario, la cual se necesita que sean especializadas y que las competencias técnicas y de conocimientos específicos estén acorde al área a la que deba asistir.

Entre las habilidades básicas de redacción, ortografía, aplicaciones de software, hojas de cálculo, procesamiento de

textos o gráficos, también deben tener habilidades de gestionar el tiempo y resolver múltiples situaciones en cuanto a responsabilidades de la secretaria. Además de la cualidad de discreción, diplomacia, buen juicio y la capacidad de resolver problemas de forma independiente.

Por tanto, se puede resumir las habilidades de la Secretaria del Siglo XXI en:

- ✓ Literarias
- ✓ Emprendimiento
- ✓ Etiqueta y Código de Vestir.
- ✓ Protocolo y Organización de Eventos.
- ✓ Prácticas
- ✓ Proyección Social

Entonces se puede afirmar que:

> La habilidad es: En las nuevas habilidades de acceso, evaluación y organización de la información en entornos digitales. Al mismo tiempo, en aquellas sociedades donde el conocimiento tiene un papel central, no es suficiente con ser capaz de procesar y organizar la información, además es preciso modelarla y transformarla para crear nuevo conocimiento o para usarlo como fuente de nuevas ideas. EL INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS EDUCATIVAS. (2010)

Esta definición nos manifiesta que las habilidades es la que analiza e interpreta la información, entonces, es necesario conocer cómo funcionan las relaciones entre sus elementos para poder generar nueva información para lograr las habilidades comunicativas básicas para la secretaria bilingüe del siglo XXI. Por

tanto, en la preparación de la secretaria, es imposible concebir que en el siglo XXI, la asistente del jefe debe manejar las habilidades de las nuevas tecnologías y también el idioma inglés, siendo este último un idioma universal que es considerada una herramienta básica.

A más de lo manifestado, la organización de la oficina, no solo se trata de mantener limpio y ordenado el archivo de la empresa y gestionar el tiempo, se trata de repartir y aprovechar no solo las horas propias sino las del jefe y cumplir con las habilidades de la empresa, también debe conocer todos los departamentos de la empresa, porque la secretaria es la primera persona que logra satisfacer a los clientes por las diversas soluciones que brinda, debido al conocimiento global de la empresa, dando una impresión saludable misma que es vital para todos los involucrados de la empresa, llegando a determinar que ser secretaria no es tarea fácil.

4.2.4.1.2 Competencia de la Información.

Para concebir mejor lo que es competencia de la información se detalla la siguiente definición:

> La competencia es: La capacidad de realizar tareas y solucionar problemas, mientras que puntualiza que una competencia es la capacidad de aplicar los resultados del aprendizaje en un determinado contexto (educación, trabajo, desarrollo personal o profesional). Una competencia no está limitada a elementos cognitivos (uso de la teoría, conceptos o conocimiento implícito), además abarca aspectos

> funcionales (habilidades técnicas), atributos interpersonales (habilidades sociales u organizativas) y valores éticos. Definición del glosario Cedefop de la Comisión Europea. (2008).

Según esta definición la competencia no está limitada a conocimientos implícitos, esta abarca mucho más a las habilidades que pueden ser diseñadas según tres dimensiones: información, comunicación e impacto ético y social. Siendo este un término bastante amplio en la que ingresan todos los elementos tanto los teóricos y como los prácticos a más de los atributos interpersonales que pueden incluir habilidades sociales y valores éticos en la empresa Marzam como en todas las organizaciones.

4.2.4.1.3 Perfil.

Los departamentos de Recursos Humanos consideran el perfil de una secretaria con habilidades en idioma extranjero, ofimática, relaciones humanas, y protocolo, considerando también la confianza que se puede poseer en ella tales como discreción, carácter y personalidad. Todas estas características unidas a su compromiso, fidelidad e identificación con la empresa; y, las personas que la dirigen que siempre tome en cuenta que el tiempo es el recurso más valioso de los directivos. Por otro lado, es necesario conocer lo que el jefe necesita y piensa, por tanto ante ello se debe anticiparse con la seguridad de no equivocarse para hacer un trabajo eficiente.

4.2.4.1.4 Funciones de la Secretaria Bilingüe.

Las funciones de la secretaria bilingüe a diferencia de la secretaria ejecutiva o auxiliar han cambiado y aumentado en el siglo XXI, Además de escribir, archivar, contestar el teléfono tiene que investigar, interactuar con los proveedores, seleccionar productos, también puede administrar y publicar artículos en una página web y a la vez diseñarla y administrarla. Por consiguiente, entre las funciones de una secretaria está la responsabilidad de supervisión, dependiendo directamente del director general o de algunos jefes a la vez.

4.2.4.1.5 Secretaria o Asistente.

La Cámara de Comercio de Manta (2010) especifica que: "El o la secretaria o asistente de Presidencia Ejecutiva según el Departamento de Recursos Humanos, tiene en el cargo la tarea de cumplir las metas que se propone la Corporación en cuanto a la calidad y seguridad". El concepto emitido por la Cámara de Comercio de Manta incluye al género masculino, además posiciona en alto las funciones de la secretaria/o como parte de la empresa y de los objetivos de la misma en cuanto a la calidad y seguridad que se maneja interna y externamente, en este caso sería de la Empresa MARZAM adopte el compromiso de incluir en el personal secretarial al género masculino como un entre proactivo en la actividades administrativas secretariales.

La principal función de la secretaria/o y asistente es dar soporte a la Presidencia Ejecutiva y Gerencia Comercial, teniendo como responsabilidades la elaboración de reportes, revisión de encomiendas, archivo de documentos, comunicarse con los clientes, revisión y transferencia de Nóminas, en cuanto a las actitudes personales debe ser una persona que guarda la información de la empresa tratando de que no caiga en manos ajenas a la Compañía. Aparte de cuidar los materiales y equipos de trabajo entregados para que puedan desempeñarse en su cargo, tiene que cumplir con los procedimientos y reglas de Seguridad y Salud en el trabajo, mejor si se realizan acciones preventivas necesarias en los procesos de comercialización que realiza la empresa Marzam con el fin de evitar la mercancía mal llevadas, narcotráfico y terrorismo así como accidentes laborales y enfermedades ocupacionales.

Además de estas funciones deben dar fiel cumplimiento aquellas relacionadas al área que le asigne el Jefe inmediato, con lo que se contribuirá a los logros y objetivos de la empresa así como también a las políticas que ella demande.

4.2.4.1.6 Responsabilidades.

La secretaria aporta a los objetivos de calidad y de soporte a la Presidencia Ejecutiva y Gerencia Comercial, tiene responsabilidades en el aspecto de seguridad y confidencialidad

que es la prohibición de reproducir información de la empresa o que esta caiga en manos ajenas a la Compañía, como de cuidar los materiales y equipos de trabajo. Además de mantener el compromiso de la mejora continua con los sistemas de gestión de calidad.

4.2.4.1.7 Campo Laboral.

El campo laboral de una secretaria del Siglo XXI está situado en:

- ✓ Empresas del Sector Privado
- ✓ Empresas Públicas
- ✓ Bancos
- ✓ Compañías de seguro
- ✓ Administradoras de Fondos de Pensiones
- ✓ Ministerios
- ✓ Consulados
- ✓ Colegios fiscales y Particulares
- ✓ Organizaciones no gubernamentales
- ✓ Microempresas Propias
- ✓ Agencias de viajes
- ✓ Agencias de Publicidad
- ✓ Instituciones promotoras de Eventos Sociales y Culturales
- ✓ Aeropuertos
- ✓ Empresas de Telecomunicaciones.

La secretaria del siglo XXI en el campo laboral se puede desempeñar en varias empresas tanto públicas como privadas e instituciones, demostrando sus conocimientos y su desenvolvimiento en el idioma ingles en el área de trabajo a desempeñarse.

4.2.4.2 Gestión Laboral.

4.2.4.2.1 Generalidades.

El aprendizaje está relacionado con la necesidad y capacidad del ser humano para adaptarse en su entorno, es decir, con la manera en que recibe información del medio, la asimila, la relaciona, y utiliza.

La gestión laboral depende gran parte de los trabajadores y de resultados obtenidos alcanzando sus metas, dándole un buen clima laboral siendo esto fundamental para mejorar la productividad de la empresa. Los trabajadores deben específicas los objetivos comunes, las políticas internas y las funciones individuales, existen métodos para diagnosticar las necesidades del trabajador entre ellos tenemos:

- ✓ Locke: Hipótesis de la fijación de metas, explica esta teoría el propósito de alcanzar una meta es básico para la motivación.
- ✓ Maslow: Se lo conoce además como Pirámide de Maslow o jerarquía de las necesidades la que dice: acorde se satisfacen

las necesidades básicas las personas desplegamos necesidades menos básicas.

4.2.4.2.2 Definición.

Según (Ansorema, Cao. 1996). “Una habilidad o atributo personal de la conducta de un sujeto que puede definirse como característica de su comportamiento y bajo la cual el comportamiento orientado a la tarea puede clasificarse de forma lógica y fiable”, de acuerdo al autor la gestión laboral es la forma como trabajan eficazmente los trabajadores para alcanzar objetivos comunes de la empresa. Las empresas se adaptan al entorno mediante estrategias y políticas empresariales, la gestión laboral es la clave a la hora de responder a las demandas y esto generalmente lleva al éxito, además, podemos acotar que el desempeño laboral es el rendimiento del individuo en el campo del trabajo.

4.2.4.2.3 Importancia.

Comprende que las organizaciones con la excelente gestión laboral serán más eficaces y eficientes para conseguir estrategia de negocios con el fin de ser competitivos en el mercado, las empresas con visión de futuro están tomando medidas para que la gestión laboral aporte directamente al éxito laboral. También la información obtenida de la evaluación de los colaboradores sirve

también para mejorar las necesidades de la organización; para conseguir estos fines se pueden aplicar los siguientes procesos:

- ✓ Estrategias y objetivos
- ✓ Definición de puestos de trabajo
- ✓ Establecimientos de objetivos
- ✓ Asesoramiento e instrucción
- ✓ Supervisión del desempeño
- ✓ Adiestramiento para el desarrollo de capacidades
- ✓ Remuneración en función del desempeño
- ✓ Formación y desarrollo

Por tanto es importante la gestión laboral en las empresas e instituciones porque ayudan al fortalecimiento de las empresas tanto local como internacionalmente.

4.2.4.2.4 Talento Humano.

Según el Diccionario de la Lengua Española (2014) “Talento es el conjunto de dotes intelectuales de una persona, donde se suman los conocimientos y las competencias; sin embargo, serán estas últimas las que determinarán un desempeño superior”; es decir, la capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver problemas en determinada ocupación, asumiendo sus competencias que son las habilidades, conocimientos, actitudes, destrezas, experiencias y aptitudes, estas capacidades se adquieren con el entrenamiento,

la educación y la experiencia de cada uno y que lo hacen potencialmente productivo. Las empresas hoy en día invierten en capacitación entrenamiento del personal como medios para lograr el objetivo general de incrementar la productividad.

4.2.4.2.5 Competencia Laboral.

El desempeño a nivel profesional en la empresa se demuestra en la capacidad que cada uno tiene para demostrar cuanto sabe y cómo poner en práctica todo ese conocimiento en la función de secretaria bilingüe.

> El concepto de Competencia laborales: es la capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos habilidades o destrezas en abstracto; es decir, la competencia es la integración entre el saber, el saber hacer y el saber ser. IBARRA, A. (2007).

De acuerdo a lo que indica IBARRA las competencias en el campo laboral o las manifestaciones prácticas e intelectuales que realiza la profesional en secretariado bilingüe que abarca la inteligencia, la operatividad y la actitud humana es quien se relacionan con el saber, el saber ser y el saber hacer: coadyuvados en el corazón de una profesión.

ALLES, M. (2008) define a las competencias como**: "**Una característica de personalidad devenidas de comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto trabajo". Según

Alles nos dice que todas las personas tienen un conjunto de atributos y conocimientos adquiridos o innatos que definen sus competencias para una cierta actividad. Sin embargo para descubrir las competencias no se necesita estudiar el perfil físico, psicológico o emocional, solamente interesan aquellas características que hagan eficaces a las personas dentro de la empresa Marzam.

La competencia laboral es la capacidad demostrada por una persona para lograr un resultado, que puede o no convertirse en un avance efectivo, no es cualquier resultado el que se desea lograr, sino aquel que esté entre los objetos de la empresa.

En México el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (1996), emite el siguiente concepto: “Aptitud de un individuo para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos de trabajo y basándose en los resultados esperados”, por tanto aptitud es a la vez sinónimo de capacidad, habilidad, destreza que les permite a las personas en base a sus conocimientos laborar en diferentes áreas de acuerdo a los objetivos de Marzam, para sus disposiciones que permiten abarcar mucho más de lo esperado. Lo que implica reconocer que la competencia laboral se puede observar en el desempeño del individuo cuando:

- ✓ Tiene la capacidad de transferir los conocimientos, habilidades o destrezas
- ✓ Tiene la capacidad de resolver problemas asociados a su función.
- ✓ Tiene la capacidad para obtener resultados de calidad.

4.2.4.2.6 Características.

Las características de manejo de competencias por parte de un trabajador se reflejan en:

- ✓ Competencia para manejar la tarea a su cargo.
- ✓ Competencia para trabajar en un marco de seguridad e higiene.
- ✓ La aptitud para desempeñarse en un ambiente organizado.
- ✓ Aptitud para relacionarse con terceras personas y resolver situaciones emergentes.
- ✓ La aptitud para transferir la competencia de un puesto de trabajo a otro y de un contexto a otro.
- ✓ Conocimientos y habilidades que se requieren para un desempeño eficiente de la función laboral. Mertens, L. (1998).

Sin embargo, es importante reconocer que la relación trabajador – empresa puede también darse de empresa-trabajador, cuando no existe un ambiente y disposición de la gerencia una predisposición para motivar las tareas e innovar sistemas de capacitación, remuneración, seguridad, posibilidades de desarrollo, o las nuevas competencias son muy limitadas.

4.2.4.2.7 Competencia de Gestión.

Están referidas a comportamientos laborales de índole técnico vinculadas a capacidades de gestión transversales, con el uso de herramientas y lenguajes técnicos, por ejemplo incluyen la

capacidad de negociar, de planificar, organizar, coordinar, resolver problemas, controlar procesos, tareas y costos, estas se asocian a las personas en distintos niveles de desarrollo según la naturaleza de la función o actividad utilizándose tres niveles.

4.2.4.2.8 La Competencia a través de las tareas desempeñadas.

Este modelo se sostiene en la representación de competencias basadas en conductas visibles, la competencia es creada en términos de comportamientos asociados con la realización de tareas, ignora los procesos de grupos, además relaciona el currículum de educación y capacitación directamente relacionada con las conductas y tareas específicas.

Además, describe las grandes tareas independientes que realiza un trabajador en su puesto de trabajo es a la vez, la suma de pequeñas tareas llamadas sub competencias, por tanto, la totalidad de las competencias es la descripción total de las tareas de un puesto de trabajo.

4.2.4.2.9 Habilidades en la Gestión Laboral.

Dicho de forma más sencilla, se trata del equilibrio entre lo que la empresa necesita y lo que los empleados son capaces de rendir en ese momento. Esto requiere un cuidadoso análisis de la situación actual, con el fin de crear una planificación del desarrollo basado en competencias.

Al mismo tiempo, debe asegurarse que ambos están perfectamente alineados con las medidas de gestión del rendimiento, para poder realizar evaluaciones del desempeño multidimensionales, así como controlar este desempeño y orientarlo a resultados y objetivos, así es posible impulsar la mejora continua del rendimiento individual y del conjunto de la compañía.

4.2.4.2.10 La dimensión Administrativa de la Gestión.

A continuación se define a la Dimensión Administrativa de la Gestión:

> La Dimensión Administrativa de la Gestión es el conocimiento de las funciones genéricas que delimitan la intervención de la gestión en la planificación, desarrollo, ejecución y control de sus relaciones en el trabajo exigen el acercamiento a nociones básicas del proceso administrativo. ÁLVAREZ, (2009).

Lo que presupone que es necesario de estrategias participativas que incluyen la colaboración de todos los integrantes de la organización, trabajo en equipo con la búsqueda de soluciones para llegar a los objetivos institucionales, generalmente detectados en un diagnóstico realizado a cada miembro de la empresa, es por ello que la empresa Marzam se debe caracteriza por tener una buena organización tanto interno como externamente solucionando los problemas que se presenten a futuro para la buena imagen de la empresa.

4.2.4.2.11 Funciones Generales de la Gestión Laboral.

Los manuales propias de cada empresa incluyen la planificación de funciones generales de una secretaria bilingüe, las mismas que tienen el objetivo de gestionar, analizar y dirigir las acciones requeridas en la visión de cumplir las tareas de apoyo ejecutivo, eficiente y eficaz a la Presidencia y al Directorio de la Compañía, Empresa u Organización, COPACO S.A. (2016) la misma que nos ofrece un Manual de Estructura Orgánica y Funcional de la Secretaria Ejecutiva que está dividido en funciones generales y específicas:

Funciones generales

- ✓ Organización y Coordinación
- ✓ Planeamiento de taras y Recursos necesarios
- ✓ Responsabilidad y Autoridad
- ✓ Supervisión de tareas y Dirección de Personal
- ✓ Calidad de Trabajo
- ✓ Comunicación Interna
- ✓ Relaciones Públicas
- ✓ Responsabilidad Financiera.(área)

Funciones específica

- ✓ Analizar toda la información para ser considerados por la Presidencia y el Directorio.
- ✓ Comunicar las decisiones del Directorio y de la Presidencia a las dependencias de la Compañía

- ✓ Recepcionar y distribuir documentos originados y destinados a la Presidencia y el Directorio.
- ✓ Custodiar y actualizar la documentación de la sociedad**.**

  COPACO S.A. (2016)

El Manuel de Funciones es imprescindible en toda empresa, es necesario que el personal conozca a cabalidad cuáles son sus funciones, deberes y responsabilidad dentro de la empresa donde trabajan. Según KELLOG, G. (2009) "El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas".

DUHALT, M. (2005), define al manual de procedimiento como "un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo".

Un manual de procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo, es de mucha importancia porque presenta un estudio organizacional de la empresa, un manual de cómo está organizada, todo esto con el fin de organizar los procesos sean productivos o de

servicios, por tal motivo se tendrá que garantizar su cumplimiento efectivo de todo lo desarrollado en ella.

De lo especificado la Empresa MARZAM, debe incorporara un manual interno que detalle una a una las funciones de cada uno de sus integrantes, así como también para la asistente o secretaria para que la función que realice dentro de la empresa se alinee a las necesidades para la que son necesarias.

4.3. Preguntas de Investigación

- ✓ ¿Qué son los términos secretaria bilingüe del siglo XXI y la gestión laboral?
- ✓ ¿Cuáles son las habilidades de la secretaria bilingüe del siglo XXI y la gestión laboral?
- ✓ ¿Cuáles son las características de las competencias de la secretaria bilingüe del siglo XXI y de gestión laboral?
- ✓ ¿Cuáles son las funciones de la secretaria bilingüe del siglo XXI y de gestión laboral?

4.4. Justificación

El presente trabajo de investigación “La secretaria bilingüe del siglo XXI y la gestión laboral en la empresa MARZAM, 2016” es importante porque en la actualidad las secretarias bilingüe han realizado cambios para poder desenvolverse mejor, aplicando los conocimientos adquiridos de esta profesión secretarial durante los años de estudios en la Carrera de

Secretariado Bilingüe de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, para de esta manera buscar un mecanismo correcto y desarrollar con eficiencia las tareas que se apliquen en la gestión laboral para el mejoramiento del personal y de la empresa que busca la excelencia en su personal.

En cuanto a la investigación que se ha realizado se determina que existe falencias en el área administrativa de la secretaria, permitiendo localizar los problemas del personal, el cual nos ayudará en este estudio proponer soluciones para contribuir a una correcta gestión laboral en la administración, a través de las competencias de la secretaria bilingüe siglo XXI para el cumplimiento de los objetivos, permitiendo llegar al éxito con un buen desarrollo de la empresa, no sin antes tener una buena pronunciación del habla inglés para el desenvolvimiento de la secretaria bilingüe en un ámbito laboral.

Con el desarrollo de la investigación se contribuirá a la solución del problema que presenta en la empresa Marzam con los resultados obtenidos se podrá mejorar en los aspectos de manejo de actividades administrativas relacionadas con los documentos de alta complejidad, cartas, actas, informes y otros, utilizando el idioma inglés y/o español, para una buena gestión productiva que se realizara en la empresa para su excelencia en lo laboral.

Actualmente, el presente trabajo de investigación relacionado a la secretaria bilingüe permitirá contrastar lo teórico con lo práctico a su vez

localizar los problemas dentro del ámbito empresarial de la gestión laboral; por tanto, permitirá dar solución a los clientes internos e externo, ya que en toda empresa se necesita de una mano derecha que lo ejercerá la secretaria con firmeza, responsabilidad y dedicación.

Además la investigación se encuentra dentro de los lineamientos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, que pretenden vincular a sus estudiantes con el desarrollo de la Provincia, permitiendo ser parte de la formación de secretarias eficientes altamente competentes, con un amplio conocimiento del inglés que sean motivadoras, dinámicas, comunicativas con la finalidad de ayudar a la empresa a dar un buen servicio y brindar un buen ambiente laboral.

Por lo tanto, el desenvolvimiento de una secretaria bilingüe siglo XXI en la empresa Marzam es de gran relevancia ya que con la práctica se conocerá las fortalezas y las limitaciones, este estudio es para cumplir los objetivos y metas utilizando las estrategias de la secretaria bilingüe lo que beneficia el desarrollo de la empresa Marzam, también dar solución en las organizaciones de la gestión laboral para dar un correcto desempeño en el trabajo con eficiencia y excelencia.

La factibilidad de realizar este proyecto investigativo en la empresa Marzam, es favorable ya que se cuenta con el apoyo de los directivos y personal que laboran (empleados) y a su vez es beneficioso para el desarrollo de la empresa, porque nos brinda otra facilidad para

relacionarse internacionalmente, se puede decir que es un idioma mundial, es por esta razón que contará con un personal altamente calificado que se ejerce en la profesión secretaria para una gestión laboral de calidad.

4.5. Metodología

a) Diseño del estudio

En la elaboración y ejecución del presente proyecto investigación "La secretaria bilingüe del siglo XXI y la gestión laboral en la empresa MARZAN" se ha determinado los siguientes aspectos importantes:

En lo relacionado al **Tipo de Investigación**, se manifiesta específicamente que sería esencialmente de forma **descriptiva**, porque permitió descomponer cada una de las partes de la investigación los elementos a investigar en el marco teórico, que nos ayudara a sustentar la información.

Sin embargo, será necesario partir de una **investigación exploratoria** para poder evidenciar una variedad de fuentes de información, misma que será muy necesario a tomar evidencia como parte relevante dentro de este trabajo.

Esta investigación exploratoria permitirá localizar y conocer un sinnúmero de informaciones que estarán disponibles en el contexto general de la empresa Marzan y sobre todo en el proceso que realizan las dependencias de la empresa objeto del estudio. Informaciones que

permitieron hacer una recolección de gran parte de la documentación pertinente para la estudio.

Así mismo es **bibliográfica** por que existe en el estudio investigación teorías, resultados, instrumentos y técnicas usadas acerca del tema de investigación en el cual permite a resolver o investigar sobre la problemática.

Por otro lado es de suma importancia determinar de manera específica que dentro de este trabajo de investigación se proyectaron las siguientes actividades:

Sesiones de trabajo.- Es necesario indicar que se realizaron varias sesiones de trabajo para el estudio y análisis de la información por tanto realizaron los siguientes relevantes:

- ✓ Ideas básicas para el desarrollo de cada parte de la estructura del proyecto.
- ✓ Conceptos generados para el desarrollo del marco teórico.
- ✓ Conceptos para la descripción de las variables.

Los métodos que permitieron ser parte del desarrollo de este proyecto son:

- ✓ **Síntesis.-** Se analizará los elementos a investigar en el proceso de estudio, y permitirá definir de manera clara y específica los diversos

temas de investigación, para determinar su completo análisis y la comprensión de la problemática.

- ✓ **Inductivo.-** La aplicación de ese método la utilizaremos mediante la observación de hechos reales para llegar a una teoría científica de los temas a estudiar para su comprobación.
- ✓ **Deductivo.-** Es necesario utilizar este método para la explicación del proceso investigativo en donde nos daremos cuenta mediante la observaciones y conocimientos que estudia el tema.
- ✓ **Análisis.-** Este método es importante en este proceso investigativo ya que se describirán las características reales de los temas a estudiar, de esta manera permitirá la comprensión de los elementos y alcance del estudio.

La técnica de la **observación** se la consideró recurrir al uso de técnica por considerarla importante en el desarrollo de la recolección de datos que posteriormente servirán para constatar de manera directa diversas situaciones que realizan las secretarias como parte de la gestión laboral y sobre todo para tener un amplio criterio para la realización de la proyección que se realizó en el análisis de la información.

b) Sujeto y Tamaño de la Muestra

En el proceso de la investigación y llevar a efecto los resultados esperados es importante determinar la población que es parte relevante en esta investigación; por tanto, tenemos como actores sobresaliente a la secretaria y asistentes, recepcionista, el gerente y a los jefes

departamentales; y, por ende la muestra se la obtendrá en base a los sujetos que son parte de la investigación representada en un numero de 9 personas.

c) Definición de variables

La conceptualización de la variable tanto independiente como dependiente se la definen así:

Variable Independiente:

La secretaria bilingüe del siglo XXI.- Es una persona que se encarga de recibir y redactar la correspondencia de un superior jerárquico, llevar adelante la agenda de éste y custodiar y ordenar los documentos de una oficina. El cargo que ocupa una secretaria suele conocerse como auxiliar administrativo.

Es la primera persona que da la bienvenida a los invitados o clientes por consiguiente es la primera imagen y siempre demostrando una buena conducta y valores que son importante hoy en día.

Variable dependiente

Gestión laboral.- Hace la referencia a la administración de recursos, sea dentro de una institución estatal o privada, para alcanzar los objetivos propuestos por la misma. Para ello uno o más individuos dirigen los proyectos laborales de otras personas para poder mejorar los resultados, que de otra manera no podrían ser obtenidos.

4.6. Resultados Esperados

En el proceso de la investigación cuyo objeto de estudio son las variables: las secretarias bilingüe del siglo XXI y gestión laboral, permiten focalizar con exactitud resultados que permitirán trascender la investigación a un nivel de mayor jerarquía académica; por tanto, se espera que se continúe con la investigación en la realización de un estudio de maestría, la cual conllevará a profundizar la investigación.

También, se lograría fortalecer la investigación y arrojar nuevas teorías que permitan a lector conocer más allá de lo establecido en una tesis doctoral. A esto se suma la necesidad de presentar una información a nivel artículo científico logrando cumplir con los objetivos propuestos en primera instancia. Así mismo es enriquecedor trascender la información investigada en una estructura que lleve las existencias en la elaboración de un texto para beneficios una generación que conozca sobre las variables señaladas en su inicio.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALLES Alicia Martha (2008). “Desarrollo por competencias”, Edic. 2ª. Edic. Granica. Buenos Aires-Argentina.
- ÁLVAREZ GARCÍA Isaías (2009). “Fundamentos Administrativos”, Editores Constantine Multimedia y producción, D.F.- México.
- Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (1996). “CONOCER”, Editor Nafinsa, D.F-México.

- ✓ CONSTITUCIÓN (2008). “Constitución de la República del Ecuador”, Editor Asamblea Nacional, Quito-Ecuador.
- ✓ CHIAVENATO Idalberto (2000), “Administración: procesos administrativos”, Edición 3, Editor McGraw-Hill, Colombia.
- ✓ DUHALT KRAUSS Miguel A (2005). “Manuales de Organización”, Edición Segunda, Edit. UNAM, México.
- ✓ GÓMEZ Elena & GIMÉNEZ Begoña, (2003). “¿Todavía piensas que somos las que servimos el café?”, Editorial Gestión 2000, Barcelona-España.
- ✓ IBARRA ALMADA Agustín (1998). “El desarrollo de los sistemas normalizado y de certificación de competencias laborales”, Edición Primera, D.F- México.
- ✓ KELLOG Graham (2009). “Manuales Administrativos”, Editorial S.A. de C.V., del siglo XXI
- ✓ MERTENS Leonard (1998). “La gestión por competencia laboral en la empresa”, Editor Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), Madrid-España.
- ✓ MERTENS Leonard (2000). “La gestión por competencia laboral en la empresa y la formaciòn profesional”. Volumen 1, Editor Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), Madrid-España.
- ✓ NEWMAN, John Henry (1996). “Discursos sobre el fin y la naturaleza”, Ediciones Universidad Navarra, Editorial EUNSA., Madrid-España.
- ✓ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2001). “Diccionario de la Lengua Española”, Edic. 22ª. Edit. Real Academia Española. Madrid-España.

- ✓ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2014). “Diccionario De La Lengua Española”, Edic. 23ª, Edit. Real Academia Española, Madrid-España.
- ✓ SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO (2013). “Plan Nacional del Buen Vivir”, Editor Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES, Quito-Ecuador.

5.1 Web Grafía

- ✓ Recuperado en: CEDEFOP de la Comisión Europea (2008). Revista Europea de formación profesional, Europa. http://ec.europa.eu/education/policies/educ/eqf.
- ✓ Recuperado en: COPACO S.A., (2016). MANUAL DE FUNCIONES DE SECRETARIA EJECUTIVA – PARAGUAY. https://www.copaco.com.py/portal/images/Manual/de/Funciones-2016.pdf
- ✓ Recuperado en: EL INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS EDUCATIVAS (2010). Habilidades y competencias del siglo XXI OCDE – ESPAÑA. http://recursostic.educacion.es/blogs/europa/media/blogs/europa/informes/Habilidades_y_competencias_siglo21_OCDE.pdf
- ✓ Recuperado en: MORA VANEGAS C. (2008). El Perfil de la Nueva Secretaria Ejecutiva, ArticuloZ.com, http://www.articuloz.com/administracion-articulos/el-perfil-de-la-nueva-secretaria-ejecutiva-403350.html
- ✓ Recuperado en: REVISTA CÁMARA DE COMERCIO DE MANTA (2014). CAMARA DE COMERCIO DE MANTA, Manta – Ecuador.

https://issuu.com/consejoprovincialdemanabi/docs/revista_c__mara_de_comercico_de_man

6. ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA

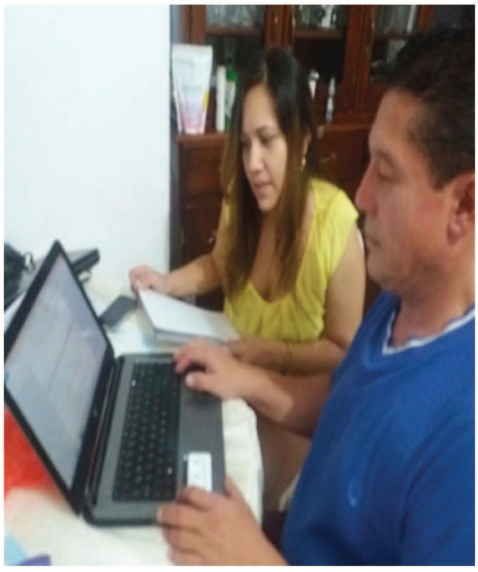
Una vez conceptualizadas las teorías de las variables y acompañada de la observación, se puede determinar con especificidad el objetivo plasmado en el proyecto, en la que se propone realizar un manual de gestión laboral para las secretarias, en la que se especificará de manera correcta como debe una secretaria realizar una efectiva gestión laboral dentro de la Empresa Marzam, logrando con ello mejorar la calidad del trabajo administrativo que se realiza. Además la propuesta señalada permitirá generar una excelente opinión pública tanto interna como externa y con ello una imagen institucional de alto nivel, logrando que la Empresa Marzam este dentro de los primeros lugares en el mundo empresarial.

ANEXOS

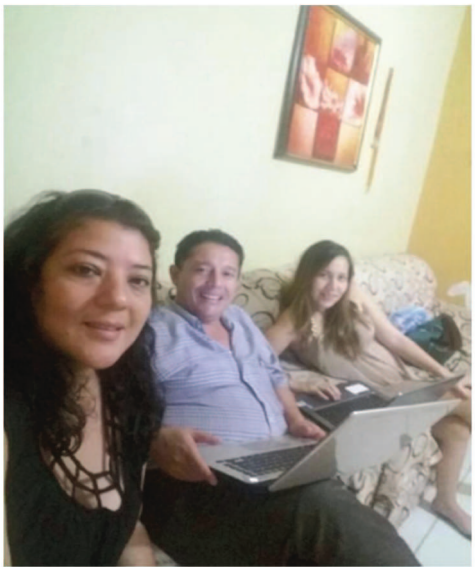
FOTOGRAFÍAS

Edificio donde funciona la empresa Marzan

Área administrativa de la recepción



Realizando el desarrollo del trabajo de Investigación.



Puliendo del informe final de la investigación