



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

TEMA:

“PROCESO DE SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA ELEGIR SECRETARIAS EJECUTIVAS EN LA EMPRESA CONSERVAS ISABEL ECUATORIANA S.A. DE LA CIUDAD DE MANTA, 2016”.

AUTORA:

María Gabriela Loor Pincay

**FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO
EJECUTIVO**

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

MANTA, SEPTIEMBRE DEL 2016

TEMA

Proceso de selección del Talento Humano para elegir Secretarias Ejecutivas en la Empresa Conservas Isabel Ecuatoriana S.A. de la ciudad de Manta, 2016.

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Directora del trabajo de investigación sobre el tema:

“PROCESO DE SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA ELEGIR SECRETARIAS EJECUTIVAS EN LA EMPRESA CONSERVAS ISABEL ECUATORIANA S.A. DE LA CIUDAD DE MANTA, 2016” de la estudiante Loo Pincay María Gabriela, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal Examinador.

Manta, septiembre de 2016

Ing. Isabel Barreiro Cedeño. Mg GA
Directora de Tesis

AUTORÍA

El contenido desarrollado en el proyecto investigativo, se ha emitido en base a una investigación íntegra, respaldada en las citas bibliográficas que se anexan en la bibliografía y es de exclusiva responsabilidad de la autora:

Maria Gabriela Loor Pincay

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo, se lo dedico con todo mi amor a mi familia, quienes depositaron en mí su apoyo y confianza dándome fuerzas para seguir estudiando y a quiénes no confiaron que esto fuera posible también le dedico porque gracias a ellos me dieron ese empuje para ser lo que soy ahora.

A mis dos hijos Nataly y Jesús, por ser mis pilares fundamentales e inspiración de superarme para así poder ser su guía y apoyarlos en todo.

A mi esposo, por ser la persona que me ha acompañado durante toda mi carrera profesional y parte de mi vida, por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

Y a mis padres, porque gracias a ellos soy quien soy y tengo lo que tengo, porque de alguna u otra manera me ayudaron para que esto sea posible.

Gracias mi amor! Por demostrarme que si se puede, que con esfuerzo, sacrificio y dedicación se puede lograr lo que uno tanto anhela, gracias por darme ese aliento cuando ya pensaba desfallecer, ahora puedo decir que gracias a Dios pude hacer realidad mi más grande sueño, ser una profesional.

María Gabriela Loor Pincay

RECONOCIMIENTO

Al señor y creador de todo, DIOS, por haberme dado la vida, salud, y a una familia maravillosa que me ha brindado su amor y su apoyo en la trayectoria de esta carrera profesional; por estar conmigo siempre en esos momentos tan difíciles y darme esa fortaleza para continuar cuando he estado a punto de decaer, por permitirme llegar hasta esta meta en mi vida y por los triunfos alcanzados.

A la universidad, Laica Eloy Alfaro de Manabí y en especial a la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo por haberme abierto sus puertas y brindarme la oportunidad de prepararme y obtener nuevos conocimientos académicos.

A los docentes de las Facultad, que me guiaron, y compartieron sus conocimientos sin interés alguno, ya que con su sabiduría hicieron posible que mi carrera profesional tenga el éxito deseado, enmarcadas en aptitudes y valores morales; por otro lado a mi tutora de tesis, Ing. Isabel Barreiro, quien con su paciencia y dedicación ayudó a que se hiciera posible la realización de este trabajo de investigación.

María Gabriela Loor Pincay

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	I
AUTORÍA	II
DEDICATORIA	III
RECONOCIMIENTO	IV
ÍNDICE	V
1 DATOS GENERALES	1
1.1 Título del proyecto	1
1.2 Tipología del proyecto de investigación.....	1
1.3 Áreas del conocimiento	1
1.4 Duración del proyecto	1
2 OBJETIVO GENERAL	1
3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
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 filosófica.....	8
4.2.3 Fundamentación legal.....	9
4.2.4 Fundamentación teórica.....	10
4.3 Preguntas de investigación	27
4.4 Justificación.....	27
4.5 Metodología	30
4.5.1 Diseño del estudio.....	30
4.5.2 Sujetos y tamaño de la muestra.....	31
4.5.3 Definición de variables.....	31
4.6 Resultados esperados.....	32
5 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
5.1 Webgrafía.....	34
6 ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA	35

1 DATOS GENERALES

1.1 Título del proyecto

Proceso de selección del Talento Humano para elegir Secretarías Ejecutivas, en la Empresa Conservas Isabel Ecuatoriana S.A. de la ciudad de Manta, 2016.

1.2 Tipología del proyecto de investigación

Investigación básica.

1.3 Áreas del conocimiento

Ciencias sociales, educación comercial y derecho.

Sub área: educación comercial y administración.

1.4. Duración del proyecto

Fecha de inicio: julio 2016.

Fecha de culminación: diciembre 2017.

2 OBJETIVO GENERAL

Analizar conceptualmente el proceso de selección del talento humano para el cargo de Secretarías Ejecutivas en la Empresa Conservas Isabel Ecuatoriana S.A.

3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conceptualizar las variables proceso de selección del talento humano y Secretaria Ejecutiva.
- Indicar el proceso de selección del talento humano para elegir a la candidata adecuada para ocupar el cargo de Secretaria Ejecutiva.
- Señalar las características profesionales que debe reunir la Secretaria Ejecutiva para el buen desempeño en sus labores dentro de la empresa.
- Enumerar las funciones laborales que cumple la Secretaria Ejecutiva.

4 DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO

4.1 Introducción

El proceso de selección de personal es un proceso de investigación científica, que está influido por las tendencias actuales y polémicas existentes al respecto. Este proceso, es considerado como objeto de estudio, pues el mismo lleva implícito la construcción del conocimiento sobre el hombre en el desarrollo de la actividad laboral (Zayas, 2010).

La selección de talento humano ha sido uno de los procesos más tediosos para las empresas al momento de escoger su personal; el mismo ha tenido una serie de inconvenientes debido que en las organizaciones las personas que optan por un puesto no cumplen con las competencias profesionales requeridas en el área de desempeño a las que han sido asignadas.

En muchas ocasiones estos procesos no se cumplen y se presentan problemas a la hora de la evaluación del desempeño del personal, por ello; la finalidad principal de este proyecto es presentar un “Proceso de selección del talento humano para elegir Secretarias Ejecutivas”, debido a que muchos profesionales no cumplen con sus competencias dentro del área de trabajo asignado; sin embargo ejercen cargos sin inconvenientes, pero en su desempeño laboral se notan falencias respecto al mismo.

Se debe tener en cuenta que el proceso de selección del talento humano para elegir Secretaria Ejecutiva, consiste en valorar si las candidatas que se postulan poseen las competencias necesarias para desempeñar eficazmente el cargo a ocupar, este proceso predice la conducta futura de la nueva secretaria al interior de la organización; sin embargo, a pesar de que existen secretarias tituladas y que poseen un perfil idóneo, no han logrado ser solicitadas para un puesto de trabajo, aunque esto la mayoría de veces se observa en empresas privadas del país que cuentan con sus propias leyes y reglamentos internos, que al final de cuenta no evidencian un modelo sistemático adecuado para el proceso de selección del personal.

En el ámbito organizacional, las empresas se están convirtiendo cada día más competitivas y más demandantes, lo cual pretenden ser más productivas, y para esto deberán contar con tecnología avanzada, buena calidad de sus productos, eficiencia profesional y sobre todo, lo más importante, el talento humano competente para desarrollar su trabajo. “A medida que el capital humano cobra más importancia en las organizaciones, éstos se vuelven más complejos, más

exhaustivos y se tiende a una mayor profesionalización del departamento de recursos humanos” (Montes y González, 2006, p.1).

Debido a los cambios constantes que están ocurriendo en el campo empresarial, las organizaciones deben estar atentas a cumplir con las necesidades del consumidor y de la misma empresa, es por eso que el proceso de selección del talento humano no se debe tomar a la ligera. Para ello, se debe avanzar sobre esa visión habitual que consideraba el proceso de selección del talento humano como actos puntuales dentro del Departamento de Talento Humano e integrarlos como algo fundamental en el crecimiento del mismo y de la organización en general.

Una de las empresas más importantes y desarrolladas organizacionalmente es la Empresa Conservas Isabel Ecuatoriana S.A., ya que es una empresa líder en el mercado ecuatoriano que se dedica a la importación y exportación de conservas de pescado, al mismo tiempo a la preparación y conservación de pescado y otros moluscos mediante el congelado, ultra congelado, secado, ahumado, salado, sumergido en salmuera y enlatado (Conservas Isabel, 2016).

Su principal visión es ser líderes en brindar productos y servicios que generen confianza a sus clientes, ya que cuentan con el respaldo del posicionamiento de su marca en los mercados nacionales e internacionales (Conservas Isabel, 2016).

Su misión está enfocada a satisfacer las necesidades de los clientes, colaboradores y socios con un trabajo en equipo, honesto y competitivo, bajo procesos que tienen altas normas de aseguramiento de calidad y eficiencia (Conservas Isabel, 2016).

Pero así, como es una empresa en crecimiento a nivel mundial deben tomar en cuenta, que el proceso de selección del talento humano es sumamente importante en el desarrollo de la misma, mediante el desempeño eficaz y profesional de cada cargo, porque solo así pueden mantener el éxito deseado, y todo es posible si existe una buena planificación y organización del Departamento de Talento Humano con respecto a la correcta elección y contratación del personal competente a ocupar el cargo asignado, en este caso para el puesto de Secretaria Ejecutiva.

Muchas veces los Departamentos de Talento Humano en las diversas empresas no se dan cuenta del daño que pueden ocasionar si existe un incorrecto proceso de selección del talento humano, y más aún cuando deciden otorgar el puesto de secretaria a la persona que no cumple con el perfil requerido por el jefe inmediato para ocupar ese cargo; en muchas ocasiones existe influencia mediática, ya que este es uno de los principales motivos que existe en las empresas privadas para que personas no capacitadas o aptas ocupen ese puesto.

De acuerdo a Montes y Gonzales (2006) los Departamentos de Talento Humano que cuentan con una planificación estratégica les permite disponer de personal

adecuado y capacitado para cumplir con sus objetivos deseados; la selección de este personal cobra una gran importancia en las organizaciones.

4.2 Marco Teórico

4.2.1 Antecedentes investigativos.

El presente trabajo de investigación muestra antecedentes investigativos en diferentes instituciones del país, pero no en la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo desarrollados, por ello, se presentan los siguientes temas:

Entre los antecedentes que se tienen respecto al tema podemos citar el elaborado por López-Espinoza (2012) el cual trata sobre un diseño de un proceso para el reclutamiento y selección de personal en una cooperativa de ahorro y crédito en la ciudad de Ambato, en el cual se establecen las siguientes conclusiones:

- La carencia de un Manual de reclutamiento y selección del talento humano, provoca la inadecuada contratación de Personal, estas causan la insatisfacción e inconformidad del socio, ya que el trato brindado es ineficiente.
- Podemos concluir que no se utilizan las técnicas de selección adecuadas para este proceso, y la inadecuada estructura de la

entrevista personal tal y como se puede verificar por las respuestas obtenidas en la aplicación de la encuesta.

Otro antecedente investigado respecto al tema podemos citar el elaborado por Murillo-Tulmo (2015) el cual trata sobre un sistema de reclutamiento y selección del personal para una cadena de supermercados en la ciudad de Ambato, por lo que se consideraron las siguientes conclusiones:

- La carencia de un análisis de puesto y la identificación clara de un perfil profesional provoca que la selección del personal no sea la adecuada y el así no se contrate personal idóneo para el puesto vacante.
- Podemos concluir desconocen las técnicas de selección adecuadas para este proceso como prueba y la inadecuada estructura de entrevista personal y como se puede verificar en las respuestas obtenidas en la encuesta.

De igual manera, otro de los antecedentes investigativos referente al tema, es la elaboración de análisis de los procesos para la selección de talento humano en una empresa pública en la ciudad de Milagro, para lo cual se tomaron en cuenta las siguientes conclusiones: (Calderón y Jiménez, 2014).

- El conocimiento necesario para la descripción del puesto a ofertar y perfil de la persona postulante determina en gran manera la cantidad de personas que optan por un puesto, de este modo se tendría más alternativas para elegir, siendo esta la mejor forma de elección.

- La ejecución y puesta en práctica de cada una de las leyes y reglamentos que rigen la contratación en empresas públicas, exige la calidad en lo que concierne a selección de personal.

4.2.2 Fundamentación filosófica.

Etimológicamente el vocablo “elegir” está compuesto del latín “*eligère*”; compuesto del prefijo “e” por “ex” fuera y “*legère*” que quiere decir escoger (Deficiona, 2016).

Los aportes y tratamientos dado por los filósofos de la antigua Grecia son reconocidos por los historiadores de la Psicología; el filósofo griego Platón, reconoció diferencias individuales entre los hombres, mismos que debían escogerse para cumplir diferentes tareas de acuerdo a su capacidad. Los dotados de razón superior debían ser dirigentes; los dotados de coraje guerreros; el resto de los hombres debían ser artesanos, agricultores y esclavos, siempre inferiores a los guerreros y gobernantes (Zayas, 2010).

Uno de los fundadores de los principios de la organización científica del trabajo y creador del sistema llamado taylorismo fue “Frederick Winslow Taylor” el mismo que dio origen a la Psicología Industrial; el taylorismo fue un sistema basado en la simplificación de los procesos la cual aumentaba la productividad del trabajo en las fábricas, la eliminación de tiempos libres mediante un cronometraje riguroso y una selección de personal adecuada (Montes y González, 2006).

El trabajo en las oficinas se asocia a los archivos. No se dispone de crónicas sobre cómo eran las oficinas en sus primeros tiempos, antes de la Edad Media. Hasta la llegada del siglo xx, el modelo habitual era una oficina pequeña en la que una única persona gestionaba documentos de un modo un tanto informal. (Londoño, 2007, p.21)

Según Londoño (2007) En Francia, a mediados del siglo XIX, los funcionarios eran el tipo mismo del empleado en la oficina, reclutado solo por “recomendación” que poseía un nivel de instrucción más elevado en comparación a las demás personas; este era un personaje ridiculizado por los escritores de su época.

4.2.3 Fundamentación legal.

El presente tema de investigación se sustenta en la Constitución del Ecuador (2008), en el Título VI, Régimen de Desarrollo, del capítulo sexto que habla del trabajo y producción, sección tercera que se refiere a las formas de trabajo y su retribución, fundamentado en los siguientes artículos:

El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto-sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores. (Art. 325, p.151)

Los procesos de selección, contratación y promoción laboral se basarán en requisitos de habilidades, destrezas, formación, méritos y capacidades. Se prohíbe el uso de criterios e instrumentos discriminatorios que afecten la privacidad, la dignidad e integridad de las personas. (Art. 329, p.154)

El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades. Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo. (Art. 331, p.155)

La constitución en su Título VII, Régimen del Buen Vivir, capítulo primero que se titula, inclusión y equidad, sección primera que habla de la educación, el siguiente artículo establece:

El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo. (Art. 350, p.162)

Además se articula con el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017. Objetivo N° 9, “Garantizar el trabajo digno en todas sus formas” “Oportunidades de empleo”, que dice lo siguiente: “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” (p.275).

Entre las políticas y lineamientos del objetivo N° 9 “Garantizar el trabajo digno en todas sus formas” se cita lo siguiente: “Actualizar la normativa (Código de Trabajo), conforme a las características actuales del mercado de trabajo, en cuanto a ramas ocupacionales, tanto profesionales, técnicas, artesanales y de oficios calificados, para orientar adecuadamente las acciones de apoyo del Estado hacia las actividades productivas” (p.284).

4.2.4 Fundamentación teórica.

4.2.4.1 Definición de selección del talento humano.

De acuerdo a Chiavenato (2011) “Hay un dicho popular que dice que la selección consiste en elegir al hombre adecuado para el sitio adecuado”

(p.128). Es decir, la selección del talento humano consiste en buscar y elegir entre los candidatos reclutados, ya sean dentro o fuera de la empresa, a los más aptos para ocupar el cargo disponible, siendo esta la intención de mantener un buen desempeño eficiente de la persona elegida y de la organización.

Es importante tener en cuenta; si todas las personas que están interesadas en el mismo cargo fueran iguales y tuvieran las mismas condiciones para desempeñarlo sin problemas, las empresas podrían olvidarse de la selección de personal y escoger al azar una de ellas.

4.2.4.1.1 Objetivo de la selección del talento humano.

El principal objetivo de la selección del talento humano es seguir un proceso sistematizado en cada una de sus fases, con el fin de buscar al candidato apropiado para el puesto adecuado y así satisfacer las necesidades del personal, de esta manera se logrará cumplir los objetivos organizacionales.

4.2.4.1.2 Beneficios de la selección del talento humano.

Una buena selección de personal obtiene importantes y grandes resultados para la organización. Tales como: (Chiavenato, 2011).

- a. Adecuación de las personas al puesto y, en efecto satisfacción del talento humano con el personal del Departamento de Recursos Humanos.

- b. Rápida adaptación e integración del empleado a sus nuevas funciones encomendadas.
- c. Obtener estabilidad y permanencia, por lo tanto, reducción de la rotación de personal.
- d. Debido a una moral más elevada provoca mejora en las relaciones humanas.
- e. Una mayor facilidad para aprender las tareas asignadas, causa la menor inversión y esfuerzo en capacitaciones.

4.2.4.2 El talento humano en las organizaciones.

Talento Humano son todas las personas que ejercen un cargo dentro de una organización y que aportan con sus conocimientos y habilidades, sea cual sea la labor que desempeñan en las diferentes áreas.

Chiavenato (2011) afirma: “Constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización” (p.81). Es decir, son talentos capaces de desarrollar funciones encomendadas, con el afán de aportar su eficiencia y eficacia en el desarrollo y crecimiento de una organización.

4.2.4.2.1 Importancia del talento humano en las organizaciones.

En la actualidad, las personas que laboran dentro de una organización son consideradas como el talento humano preparadas y capaces para asumir cambios organizacionales que las economías globales le exigen, de esta

manera podrán mantenerse competitivas; sin lugar a dudas el gran reto importante de la administración del talento humano (Porret, 2008).

4.2.4.3 Departamento de talento humano.

El Departamento de Talento Humano de las organizaciones obtienen grandes responsabilidades en cuanto a la administración del talento humano que laboran en las mismas, por lo tanto, coordinan, planean, ejecutan y desarrollan técnicas que ayudan para alcanzar los objetivos deseados; estos a su vez se basan en políticas y normas legales de las empresas (Porret, 2008).

4.2.4.4 Políticas que adoptan las organizaciones para la selección del talento humano.

Para que una organización tenga excelentes talentos humanos que cumplan con su expectativa, además de sus políticas organizacionales, debe contar con políticas de selección siempre y cuando estén bien definidas e interpretadas y aplicadas para todas las personas que estén interesadas por igual.

Montes y Gonzáles (2006) afirman: “Las políticas de selección determinan las normas que reglamentan el proceso de selección y el tipo de pruebas que tienen que realizar y superar los candidatos” (p.48). De manera que establece los procedimientos de acción para alcanzar los objetivos planteados, así como

las responsabilidades y exigencia asignadas para el proceso de selección y toma de decisiones.

De este modo, existen políticas de talentos humanos, la cual se detallarán las más importantes a continuación: (Chiavenato, 2011).

1. Políticas de integración de talento humano

- a) Lugar de reclutamiento (dentro o fuera de la institución), condiciones (medios de reclutamiento) y cómo reclutar (técnicas a utilizar) los talentos humanos necesarios para la organización.
- b) Criterios de selección de talentos humanos y exigencias requeridas para la admisión, es decir aptitudes, experiencia y potencial de desarrollo.
- c) Cómo integrar a los nuevos empleados al ambiente dentro de la organización con rapidez y eficacia.

2. Políticas de organización de talento humano

- a) Cómo determinar los requisitos esenciales del personal para el desarrollo de las tareas y obligaciones.
- b) Criterios de planeación, colocación y movimiento de los talentos humanos que consideren posición inicial y la formación profesional, que definan posibles ascensos dentro de la organización.
- c) Criterios de evaluación de aptitud y adecuación de los talentos humanos por medio de la evaluación del desempeño.

3. Políticas de desarrollo de talento humano

- a) Criterios de programación de formación y renovación constante del personal para el desempeño de sus labores.
- b) Criterios de desarrollo de los talentos humanos que tengan en cuenta su desarrollo potencial en posiciones cada vez más elevadas en la organización.

4.2.4.5 Proceso de selección del talento humano.

La selección de talento humano en las organizaciones, ha sido uno de los procesos más meticuloso, ya que al elegir a la persona indicada, capaz de asumir el cargo asignado sin inconvenientes, la empresa obtiene dos grandes resultados; además de que sean personas adecuadas para el puesto, sean eficientes, y estos resultados solo se obtendrán sí en el proceso de reclutamiento se atraigan a los mejores candidatos.

Es por eso, que antes de hablar del proceso de selección, es imprescindible hablar del reclutamiento del personal. De acuerdo a Chiavenato (2011) el reclutamiento no es más que una serie de actividades que se realizan para atraer candidatos preseleccionados, con el fin de elegir a la persona apta para ocupar un puesto vacante dentro de una organización.

Sin duda alguna, antes de elegir a la persona que cumpla con todo los requisitos del puesto y su perfil sea el indicado, es indispensable realizar un

proceso de reclutamiento eficaz de manera que atraiga a los candidatos deseados y que abastezca para el proceso de selección.

Mediante el estudio de las solicitudes de empleo expuestas por los aspirantes y recabadas en el proceso de reclutamiento se inicia el proceso de selección del talento humano. La solicitud de empleo llenadas por los aspirantes es sumamente importante para la obtención de información sobre sus conocimientos, aptitudes, experiencias, etc.

4.2.4.6 Bases para ejecutar el proceso de selección del talento humano.

Chiavenato (2011) afirma: “Como la selección de RH es un sistema de comparación y elección, para tener validez se necesita de algún estándar o criterio” (p.148) es así, que el punto de partida para la selección del personal, es la información sobre el puesto, competencias requeridas al candidato y a su vez la elección de técnicas en la cual se les evaluará el nivel de conocimientos y actitudes.

4.2.4.6.1 Obtención de la información sobre el puesto.

La obtención de la información sobre el puesto vacante de acuerdo al autor Chiavenato (2011) se recopila de algunas maneras, las cuales son:

- a) **Descripción y análisis de puestos:** es la presentación de los aspectos intrínsecos (contenido del puesto) y extrínsecos (requisitos

que se exige al candidato). Lo importante en la selección es la información de los requisitos y características que debe tener la persona que lo ocupe, a fin de que el proceso de selección se concentre en estos requisitos y características.

- b) **Aplicación de la técnica de los incidentes críticos:** consiste en la anotación sistemática a cargo del jefe inmediato, sobre las habilidades y comportamiento que debe tener el candidato a ocupar el puesto.

- c) **Requisición de personal:** consiste en la verificación de los datos llenados por el jefe directo en la requisición de personal, con la especificación de los requisitos y características que el candidato al puesto debe tener, al no contar con un sistema de análisis de puestos, el formulario de requisición debe contar con campos adecuados en los que el jefe especifique esos requisitos y características.

- d) **Competencias individuales requeridas:** son las habilidades y competencias que la empresa exige del candidato para ocupar determinada posición.

4.2.4.6.2 Elección de las técnicas de selección.

Existen muchas y variadas técnicas de selección, la utilización de una o más dependerá del puesto que se quiera cubrir; pretenden evaluar conocimientos, conducta y comportamiento para así predecir cómo se desempeñará el

candidato en su futuro puesto de trabajo (Montes y Gonzáles, 2006). Estas técnicas pueden ser:

- a) **Entrevista de selección:** es una herramienta primordial la cual se utiliza para verificar y confirmar la información obtenida de su hoja de vida.
- b) **Pruebas de conocimientos o habilidades:** permiten valorar a través de estas pruebas los conocimientos y experiencias profesionales, para determinar si está apto para el puesto.
- c) **Pruebas de idiomas:** estas pruebas pueden ser efectuadas en el transcurso de la entrevista final, formando parte de la conversación en el idioma exigido; esta prueba es una de las más primordiales para ocupar el cargo.
- d) **Exámenes psicométricos:** Estas pruebas evalúan el potencial del candidato en cuanto a aptitud, y capacidad.
- e) **Exámenes de personalidad:** Estas pruebas pretenden analizar los diferentes rasgos del candidato, estos rasgos son determinados por el carácter y el temperamento.
- f) **Técnicas de simulación:** esta prueba es opcional, el aspirante es sometido a una prueba ficticia, es decir, desarrollar una función

específica del cargo futuro a desempeñar, otorgando una expectativa más realista acerca de su comportamiento en el cargo.

4.2.4.7 Fases del proceso de selección del talento humano.

En cada una de las fases, durante el proceso de selección, se pretende comparar y evaluar a cada uno de los candidatos ya reclutados, con los requisitos y competencias del puesto, para ello las siguientes fases: (Chiavenato, 2011).

1) Selección Inicial:

Esta es la primera etapa del proceso de selección, aquí se verifican superficialmente las hojas de vida de los candidatos ya reclutados.

2) Entrevista Inicial:

Una vez que el candidato haya pasado por la primera fase, antes de la entrevista inicial, este llena el formulario de solicitud de empleo, para luego realizar la verificación de sus competencias y aspiraciones y por consiguiente tomar una decisión.

3) Aplicación de pruebas:

Aprobada la segunda fase el candidato es sometido a la aplicación de varias pruebas técnicas, consistiendo en la evaluación de su personalidad, competencias profesionales, características y su potencial de desarrollo.

4) Entrevista Final:

Esta fase del proceso es crucial, ya que aquí se realiza la comparación del candidato con los demás candidatos y las exigencias del puesto, para luego obtener el candidato idóneo y realizar la entrevista final del futuro empleado.

5) Solicitud de documentos:

Una vez aceptado el candidato idóneo, se le pide una serie de documentos para la verificación de sus antecedentes tanto personales como laborales.

6) Examen Médico:

En esta fase se le realiza un examen médico al nuevo empleado, el propósito de este examen es determinar si tiene la capacidad física para desempeñarse sin ningún inconveniente en su futuro puesto de trabajo.

7) Contratación:

Esta es la última fase del proceso de selección, ya que aquí se realiza de manera formal la contratación del nuevo empleado una vez que haya sido favorable el examen médico, para luego conocer cuál será su área de trabajo, las labores que realizará, los beneficios que obtendrá y a su jefe inmediato.

Cabe indicar que los candidatos que cumplen con las exigencias y competencias del puesto son aceptados, pero es posible que a lo largo del

proceso de selección sean descartados en cualquiera de sus fases, puesto que en cada una de ellas, los candidatos son evaluados y si no cumplen con las expectativas requeridas van siendo rechazados hasta llegar al candidato idóneo para ocupar el cargo (Olleros, 2005).

4.2.4.8 Evaluación del desempeño laboral.

De acuerdo a Chiavenato (2011) “La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona” (p 202). Para el autor, esta evaluación es una forma de ver los resultados del desempeño que tiene el talento humano una vez que haya sido elegido para ocupar un puesto, esta evaluación es permanente; se evalúa si su potencial de desarrollo sigue intacto, ha aumentado o ha disminuido.

De tal manera, que esta evaluación consiste en un seguimiento minucioso del nuevo empleado, ya que en la actualidad las empresas realizan contrataciones de tres meses (periodo de prueba), seis meses (adaptación de sus funciones) y un año (apto para realizar sus funciones), en cualquiera de estos periodos el empleado puede ser despedido ya que se está hablando de una evaluación de corto, mediano y largo plazo para valorar su nivel de desarrollo.

4.2.4.9 Definición de la secretaria ejecutiva.

De acuerdo al Diccionario de la Real Academia Española, secretaria es “Del latín *secretarius*, persona que se encarga de las labores administrativas de un organismo, institución o corporación y desempeña las funciones de extender actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de esa entidad” (Rae, 2016).

La secretaria de hoy además de sus labores tradicionales, debe ser multifacética, es decir, encargarse de todo el manejo administrativo, además de eso debe contar con atributos que le permitan desempeñar su rol proactivamente, cumplir con todas sus funciones de manera eficiente y eficaz ante las nuevas exigencias que demandan las organizaciones que se han propuesto ser exitosas, y ante todo ser la mano derecha del jefe, brindarle todo su apoyo y confianza para lograr una buenas relaciones interpersonales.

4.2.4.10 Formación profesional de la secretaria ejecutiva.

Para que la Secretaria Ejecutiva tenga éxito en el ámbito laboral, es considerable que haya obtenido un nivel académico excelente, de manera que haya alcanzado buenos resultados en áreas como:

- Lenguaje y comunicación,
- Gramática y Ortografía,
- Idiomas (inglés, francés o alemán),
- Redacción Comercial y Administrativa,

- Gestión de documentos, etc.

Además, de estas áreas de conocimientos, es necesario que la formación profesional de una secretaria complemente con cursos que le ayudarán a mejorar su instrucción formal, tales como:

- Conocimiento de Kardex y Archivos
- Buenas Relaciones Humanas
- Conocimientos de Relaciones Públicas y Protocolo.
- Cualidades morales propias del cargo
- Manejo de las TICs.
- Conocimientos de Contabilidad y Administración

Por lo tanto, la secretaria que no se actualiza en conocimientos y habilidades para el dominio de procedimientos, con la intención de mejorar su formación profesional, no tendrá posibilidades de desarrollo en el ámbito tanto personal como laboral (Campoverde y Lucero, 2011).

4.2.4.11 Características profesionales de la secretaria ejecutiva.

Además, del buen desempeño y las exigencias que las empresas de hoy, le solicitan a la nueva secretaria, deben tener en cuenta factores esenciales que ayudarán a una buena ejecución de sus labores y además a mantener buenas relaciones con el jefe, compañeros y clientes; características personales y profesionales (Sevilla, 2006).

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que toda secretaria aplique y demuestre al desarrollar su trabajo, tales como: (Sevilla, 2006).

- **Creatividad**, introducir nuevos mecanismos en su trabajo de manera que logre el éxito deseado en sus tareas.
- **Comunicación**, se trata de la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente, manteniendo un lenguaje claro para que no existan malos entendidos.
- **Firmeza y seguridad**, no pueden estar ausentes al momento de resolver situaciones extremas, relacionados con el trabajo.
- **Espíritu de colaboración**, no se limita a sus obligaciones, ella demuestra generosidad y deseos de participar activamente hasta donde le sea posible.
- **Organización**, demostrar que el área de trabajo esté bien organizada, le dará confianza al jefe para confiarle trabajos que serán entregados impecables en el tiempo estipulado.
- **Buena imagen**, no se refiere solo a su imagen física, debe tener calidad moral y buena conducta, además debe defender la imagen de su jefe y la empresa, ya sea dentro o fuera de la misma.
- **Habilidad del idioma inglés**, una buena característica en su vida profesional es la habilidad para hablar el idioma inglés, siendo esta primordial para el éxito en el ámbito laboral.

4.2.4.12 Actitud de la secretaria como líder.

“Liderar es el arte de influir sobre los demás para trabajar conjuntamente y con entusiasmo en el logro de objetivos comunes” (Londoño, 2005, p.75). Por tanto, un líder no es la persona que obliga o manda a los demás, un buen líder es tener la actitud de saber dirigir, ordenar y hacer que los demás colaboren de la mejor manera para el logro de un mismo objetivo.

Es así, que una buena secretaria debe tener la actitud de liderar hacia los demás con la intención de que el trabajo en equipo sea eficaz, es decir, actuar por iniciativa propia ya que como miembro del equipo de un directivo, no puede estar simplemente disponible para lo este le indique, sino que su principal labor es agilizar el trabajo de forma creativa, con rigor y anticipación (Londoño, 2005).

Las actitudes que una secretaria como líder debe tener son las siguientes:

- Auto confianza
- Auto desarrollo
- Auto motivación
- Autoestima y asertividad
- Iniciativa propia
- Espíritu de líder

Todas las personas en general tienen un mayor o menor potencial de liderazgo, generalmente los líderes no nacen se hacen con el tiempo y la

buena práctica, y siempre buscando el bien común, con el fin de lograr el éxito de todos.

4.2.4.13 Funciones de la secretaria ejecutiva.

Londoño (2007) afirma: “Las nuevas tecnologías han transformado el trabajo de oficina y, por tanto, el trabajo de profesionales del secretariado” (p.26). Por tanto, la tecnología en gran parte a simplificados las labores secretariales dentro de la oficina, y por consiguiente el ahorro de tiempo en cuanto a desarrollar funciones asignadas.

Las funciones administrativas de la secretaria han ido cambiando y mejorándose a medida que pasa el tiempo, es por eso que se han ido adquiriendo mayores responsabilidades, para ello las principales competencias laborales que debe cumplir la secretaria, son: (Campoverde y Lucero, 2011).

- Organizar la agenda del jefe
- Coordinar las actividades de la oficina
- Preparar reuniones y juntas
- Organizar entrevistas y viajes
- Recibir y atender a los clientes y proveedores
- Redactar oficios, informes y memorandos
- Dominio de programas y aplicaciones de ofimática
- Gestión de recursos y archivos, etc.

Es necesario prestarle mucha atención al ejercicio de las funciones, y estar plenamente identificada con su rol y si realmente ha evaluado su responsabilidad, eficacia, resultados que genera su participación en apoyo de la gestión del gerente.

4.3 Preguntas de investigación

- ¿Qué significan los términos proceso de selección del talento humano y Secretaria Ejecutiva?
- ¿Cuál es el proceso de selección del talento humano que se lleva a cabo para la elección de la candidata adecuada?
- ¿Cuáles son las características fundamentales que requiere la Secretaria Ejecutiva para su buen desempeño laboral?
- ¿Cuáles son las funciones que la Secretaria Ejecutiva debe cumplir en su labor profesional?

4.4 Justificación

El éxito de toda organización depende de una serie de factores, en su mayoría, relacionados a la actividad en la que el talento humano se desempeña. Hoy estas organizaciones enfrentan grandes retos, en cuanto a diferentes cambios

que se vienen generando en el mundo, y es justamente ahí cuando debe existir un buen manejo y direccionamiento de sus empleados dentro de la misma.

Para ello, esto induce al Departamento de Talento Humano (abreviado DTH) la necesidad de adquirir nuevos conocimientos, técnicas y herramientas para gestionar los procesos de selección del personal en tiempos de incertidumbre e inestabilidad laboral, económica y muchas veces hasta política en el medio donde se ubican las empresas.

La ciudad de Manta no se escapa de estos cambios que inciden directamente al modelo de gestión utilizados por las empresas, cuyo componente más importante, delicado y complejo es el Talento Humano que se enfrenta con frecuencia a grandes obstáculos y resistencia al cambio, no se los puede dejar a un lado debido al aporte que estos dan al engrandecimiento y desarrollo de las áreas laborales donde se desempeñan.

De tal manera que, mediante la búsqueda bibliográfica de las variables planteadas en el proyecto de investigación, se toma en cuenta cuán importante es que intervenga el (DTH) de la Empresa Conservas Isabel S.A., y a través de este estudio investigativo se realizarán varias indagaciones sobre las mismas, ayudando a mejorar el éxito tanto profesional, laboral e institucional.

En los momentos actuales estamos inmersos en el perfeccionamiento empresarial, y por ende a la mejora de cada una de las áreas con la que cuenta una empresa, para ello, es sumamente importante contar con una Secretaria

Ejecutiva cuya función principal es manejar el área administrativa y a su vez ser la mano derecha del jefe; por tanto, el objetivo principal de las empresas es promover el buen desempeño eficiente, eficaz y efectivo de las Secretarías Ejecutivas, a través de un proceso de mejora continua, por tal motivo, es necesario que se realice un correcto proceso de selección del talento humano, pues al contratar a la secretaria capacitada académicamente y profesionalmente cumplirá con sus competencias y perfiles requeridos.

Es así, que una buena planificación para la selección del talento humano, sin duda ayudará a determinar necesidades de la empresa; y, al momento de elegir a la Secretaria Ejecutiva adecuada para el puesto será con la intención de mantener o aumentar su desempeño profesional dentro de la misma.

Establecer un buen proceso de selección del talento humano para elegir Secretarías Ejecutivas, tendría importantes y grandes resultados para la organización, una de ellas sería, una buena adecuación de la secretaria al puesto efectuaría a la satisfacción del personal del (DTH), otro de los resultados favorecedores sería, rapidez en la adaptación e integración a sus nuevas funciones, y por último pero no menos importantes es, la menor inversión en capacitación a causa de una mayor facilidad para aprender las tareas encomendadas.

Esta investigación es de gran importancia ya que nos permitirá conocer posibles falencias que tiene los (DTH) de empresas al momento de realizar el proceso de selección del talento humano para elegir Secretarías Ejecutivas.

De igual manera se cuenta con una extensa información bibliográfica en la cual se encontrará variedad de información de las variables planteadas, con la finalidad de mejorar el Proceso de selección del Talento Humano para elegir Secretarías Ejecutivas y así lograr que las futuras Licenciadas en Secretariado Ejecutivo se desempeñen profesionalmente en el ámbito laboral y empresarial.

4.5 Metodología

4.5.1 Diseño del estudio.

Para desarrollar este estudio se llevó a cabo una investigación básica de tipo descriptiva, tomando en cuenta las características de cada una de las variables planteadas, así mismo se empleó el método bibliográfico ya que mediante la búsqueda de información permitió conocer teorías y conceptualizaciones que han afirmado diferentes autores, a través de libros, artículos científicos, periódicos, tesis de grado referentes al tema, y otras fuentes confiables de información, tanto digitales como físicos que permitieron sustentar científicamente este proyecto de investigación.

Otros métodos planteados durante el proceso investigativo fueron de tipo analítico, ya que se procedió a analizar las teorías correspondientes de las variables en estudio; y cualitativo, esto debido a que la población investigada fue minoritaria.

4.5.2 Sujetos y tamaño de la muestra.

Para el estudio investigativo, se tomó en cuenta como universo la Empresa Conservas Isabel Ecuatoriana S.A. de la ciudad de Manta.

La población serán, el Gerente Administrativo, los jefes inmediatos y las mismas secretarias que laboran en la empresa, siendo un total de 28 personas.

Queda determinado que siendo un número pequeño de población, no es necesario aplicar fórmula estadística alguna, por lo que se tomará como tamaño de la muestra a toda la población considerada.

4.5.3 Definición de variables.

Variable Independiente: Proceso de selección del talento humano

Un procedimiento que tiene como finalidad dotar a la organización del talento humano adecuado; es el proceso de selección, garantizando el desempeño eficaz del puesto y a la vez reduciendo el riesgo de incorporar nuevo personal a la empresa (Montes y González, 2006).

Variable Dependiente: Cargo de secretaria ejecutiva

La secretaria o asistente administrativa ha de ser una persona con iniciativa, capacidad de trabajo, organizada y con una sólida formación, en

definitiva, una persona capaz de asumir responsabilidades y ejecutar funciones administrativas y de planificación (Londoño, 2007).

4.6 Resultados esperados

Producto de esta investigación se espera que sirva como punto de partida para futuros estudios que puedan desarrollar las egresadas de Secretariado Ejecutivo y Bilingüe de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, apoyadas en la utilización de técnicas investigativas como la encuesta, la observación, la entrevista, para finalmente plantear como alternativa de solución una propuesta con el fin de que se tome en cuenta la profesionalización y competencias de la Secretaria Ejecutiva Bilingüe, ya que desempeñará el cargo sin ningún inconveniente al utilizarse un buen proceso de selección del talento humano para optar por ese cargo.

5 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial.

Campoverde Peralta, Elvia C. y Lucero Guamán, Maryuri T. (2011). *Formación Integral de la Secretaria, Instructivo de funciones de la Dirección Provincial de Salud del Azuay*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica Particular de Loja.

Chiavenato, Idalberto. (2007). *“Administración de Recursos Humanos: el capital humano de las organizaciones”*. Edición 8ª. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, Idalberto. (2011). *“Administración de Recursos Humanos: el capital humano de las organizaciones”*. Edición 9ª. México: McGraw-Hill.

Londoño Mateus, María C. (2007). *“Habilidades de gestión para la secretaria eficaz”*. Edición 2ª. Madrid: Fundación Confemetal.

Mondy, Wayne y Noe, Robert. (2005). *“Administración de Recursos Humanos”*. Edición 9ª. México: Pearson Educación.

Montes, María y Gonzáles, Pablo. (2006). *“Selección de personal: La búsqueda del candidato adecuado”*. Edición 1ª. España: Ideaspropias.

Olleros Iazard, Manuel. (2005). *“El proceso de captación y selección de personal”*. Edición 3ª. Barcelona, España: Gestión 2000.

Porret Gelabert, Miquel. (2008). *“Recursos Humanos: dirigir y gestionar personas en las organizaciones”*. Edición 3ª. Madrid: Esic.

Senplades. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017*. Quito: Resolución No. CNP-002-2013.

Sevilla Quiroz, María A. (2006). *“1001 Sugerencias para la secretaria eficaz: Manual de conducta”*. Edición 2ª. Quito: Ecuador F.B.T. Cía. Ltda.

5.1 Webgrafía

Asociación de Academia de la Lengua Española. (2016). *Diccionario de la Real Academia Española*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=XP8stc6>

Conservas Isabel. (2016). *Conservas Isabel ecuatoriana*. Recuperado de <http://www.isabel.com.ec/empresa>

Definiciona. (2016). *Definición y etimología*. Recuperado de <https://definiciona.com/elegir/#etimologia>

Jiménez Dumes, Trinidad R. y Calderón Barzola, Katerine J. (2014). *Análisis de los procesos administrativos para la selección de talento humano en la Cnel. Ep. Milagro*. (Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Milagro). Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec>

López Espinoza, Mery V. (2012). *Diseño de un proceso de reclutamiento y selección del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa de Pastaza Cía. Ltda.* (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec>

Murillo Tulmo, Pamela C. (2015). *Sistema de reclutamiento y selección del personal para la cadena de "Mercamaxx" del cantón los Bancos*. (Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes). Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec>

Zayas Agüero, Pedro M. (2010). Breve esbozo histórico del proceso de selección de personal. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/10/pmza.htm>

6 ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA

Se ha determinado que la solución al problema, como una alternativa, es la propuesta basada en "Elaboración de un modelo de proceso de selección del talento humano para optar al cargo de Secretarías Ejecutivas Bilingües en la Empresa Conservas Isabel Ecuatoriana S.A. de la ciudad de Manta".