



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

Las competencias laborales en las secretarías ejecutivas del siglo XXI, aplicado al departamento administrativo de la empresa Fishcorp S.A. de la ciudad de Manta, año 2017.

Autora:

Yuri Jazmin Yosa Tomalá

Facultad Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo
Secretariado Ejecutivo

Manta, Marzo de 2018

TEMA:

“Las competencias laborales en las secretarias ejecutivas del siglo XXI, aplicado al departamento administrativo de la empresa Fishcorp S.A. de la ciudad de Manta, año 2017.”

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 80 horas, bajo la modalidad de proyecto de investigación, cuyo tema del proyecto es **"Las competencias laborales en las secretarias ejecutivas del siglo XXI, aplicado al departamento administrativo de la empresa Fishcorp S.A., de la ciudad de Manta, año 2017."**, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita Yuri Jazmin Yosa Tomalá, estudiante de la carrera de secretariado ejecutivo, período académico 2017-2018, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 20 de febrero de 2018.

Lo certifico,



Lic. Laine Intriago Uquillas
Docente Tutora

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Una vez revisado y corregido el informe final de la investigación cuyo tema es: **“Las competencias laborales en las secretarías ejecutivas del siglo XXI, aplicado al departamento administrativo de la empresa Fishcorp S.A., de la ciudad de Manta, año 2017.”**, realizado por la Srta. Yuri Jazmin Yosa Tomalá, autorizo su impresión final y encuadernación respectiva para que sea entregado a las autoridades de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para la sustentación y defensa respectiva.

Manta, 20 de febrero de 2018.



Lic. Laine Intriago Uquillas

Tutora

AUTORÍA

La suscrita Yuri Jazmin Yosa Tomalá, portadora de la C.I. 131485790-3, hace constar que es autora del Proyecto de Investigación titulado: **“Las competencias laborales en las secretarías ejecutivas del siglo XXI, aplicado al departamento administrativo de la empresa Fishcorp S.A., de la ciudad de Manta, año 2017.”**, trabajo académico que constituye una labor investigativa realizada con la dirección de la asesora Licenciada Laine Intriago Uquillas.

En tal sentido, la responsabilidad del trabajo de investigación, resultados, conclusiones, opiniones y aportes de otros autores, cabe destacar su respeto a la originalidad en el texto de los mismos, asentados en este proyecto.

Manta, 20 de febrero de 2018

Yuri Jazmin Yosa Tomalá
Autora

DEDICATORIA

A Dios por ser mi luz en el camino que he recorrido, por tantos momentos amenos en mi vida y uno de tantos es poder llegar a este punto exitoso en mi vida, sin olvidar los tiempos difíciles que aprendí a valorar más mis días.

A mis padres David Yosa y Carmen Tomalá por la educación que me han brindado, porque todo esfuerzo que realizaron, se encuentra reflejado en estas instancias, así mismo a mi hermano por ser un soporte en mi vida y participe de este logro.

A mis amigos de infancia Jonathan Cedeño, Iván Gracia, Jonathan Zambrano, Fernando Piloza y Soraya Baque que son pocos pero grandes personas con pensamientos muy extensos entorno a la superación, en otras palabras gracias por haberme brindado su apoyo cuando lo he necesitado.

Yuri Jazmin Yosa Tomalá

Autora

RECONOCIMIENTO

Me gustaría expresar mi gratitud hacia Dios por guiarme, ser mi más fiel acompañante de vida, darme la oportunidad de convertirme en una mujer de logros y paciencia para obtener lo esperado.

Un agradecimiento fraterno a nuestra alma mater Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por brindarme la oportunidad de una educación gratuita y forjarme de conocimientos durante mi estancia. Así mismo a nuestra distinguida Facultad Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo por tener un personal calificado que cultivó de saberes y respeto para el fortalecimiento de mi formación profesional.

Un grato reconocimiento a mi querida Decana Dra. Magdalena Bermúdez, por siempre brindar el apoyo, comprensión y respeto ante todas nuestras preguntas y buscar solución ante las mismas, un ejemplo a seguir motivando a sobresalir y continuar en este camino de la vida.

Especial reconocimiento al interés mostrado en el trabajo, y por todas las sugerencias de mi tutora Lic. Laine Intriago para la realización de esta investigación.

Un agradecimiento mutuo para la empresa Fishcorp S.A. por brindarme la oportunidad de realizar este trabajo sin restricción alguna en especial al Ing. Jaime Estrada Bonilla, su asistente Ejecutiva Lic. Mariuxi Cedeño y personal adyacente a esta institución.

Agradezco a mis amigas y/o compañeras de este proceso universitario Evelyn Macías y Gema Colorado por su arduo sacrificio, lealtad misma que reflejaron sinceridad, ganas de seguir por muchos más desafíos entorno a nuestro espíritu profesional y laboral.

Yuri Jazmin Yosa Tomalá

Autora

ÍNDICE

TEMA:	i
CERTIFICACIÓN	ii
APROBACIÓN DEL TRABAJO	iii
AUTORÍA	iv
DEDICATORIA	v
RECONOCIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	6
MARCO TEÓRICO	6
1.1. Antecedentes investigativos	6
1.2. Fundamentación Legal	10
1.3. Fundamentación Filosófica	11
CAPITULO II	12
Fundamentación Teórica	12
Competencia laboral	12
2.1. Definición	12
2.2. ¿Qué son las competencias laborales?	13
2.4. Elementos de la competencia	15
2.5. Modelos de competencia	17
Conductista:	17
Funcional:	17
Constructivista:	17
2.6. Tipos de competencia	18
Competencia genérica:	18
Competencias Básicas:	18
Competencias Específicas:	18
Competencias Técnicas	19

Competencias Metodológicas	19
Competencia social	19
Competencia Participativa	19
2.7. Formación basada en competencias	20
2.8. Niveles de competencias laborales	21
2.9. Identificar las competencias laborales	22
2.10. Adquisición de las competencias laborales	23
2.11. Beneficios de las competencias laborales	24
2.12. Gestión de recursos humanos por competencias	24
2.13. Formación profesional:	24
2.14. Desempeño laboral	24
2.15. Satisfacción laboral	25
CAPITULO III	26
Secretaría Ejecutiva	26
3.1. Definición	26
3.2. Misión de la secretaria ejecutiva	26
3.3. La secretaria del siglo XX	27
3.4. La secretaria del siglo XXI y sus nuevos roles	27
3.5. Su rol y sus funciones.	29
3.6. Clasificación de las secretarias	29
3.7. El perfil personal y profesional de la secretaria ejecutiva	30
3.8. La secretaria y la evolución con las TICs	31
3.9. Cualidades Personales de la Secretaria Moderna	31
3.10. Las competencias	33
3.11. La autoformación	34
3.12. Gestión y liderazgo	34
3.13. Trabajo en equipo	34
3.14. Código Deontológico de las Secretarias	35
3.15. Toma de decisiones	36
3.16. Imagen personal de la secretaria	37
3.17. Relaciones humanas	37
DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	38
DISEÑO DE LA PROPUESTA	50
Tema:	50

Introducción	50
Objetivos	52
Objetivo General.....	52
Objetivos Específicos	52
Metodología de trabajo.....	53
Recursos Humanos	53
Recursos Tecnológicos.....	53
Recursos Educativos	54
Recursos de infraestructura y mobiliarios.....	54
Recursos Financieros y presupuesto.	54
Desarrollo de la propuesta	55
Cronograma de planificación de la propuesta.....	55
Cronograma de capacitaciones según cada actividad por semana.	56
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	58
BIBLIOGRAFÍA.....	59
Web gráficas:.....	61
ANEXOS.....	62

RESUMEN

Con el presente proyecto de investigación, se pretende demostrar la importancia de las secretarias ejecutivas actuales en las diferentes competencias laborales en la cual reflejan gran acatamiento y efectividad en diferentes índoles y/o actividades, cabe mencionar que el perfil de la secretaria era limitado o la limitaban años atrás, pero desde que la mujer logró obtener un gran empoderamiento en el mundo empresarial, aquello quedo en la vaguedad. Sin duda la mano derecha de un alto directivo es la asistente o secretaria ejecutiva, además es la imagen principal de la empresa, aquella que organiza y prevé eficacia a la hora de realizar cualquier tarea o actividad dentro de sus funciones o capaz de adquirir nuevas responsabilidades de otras ramas profesionales. Las competencias laborales son una prioridad dentro del recurso humano, actualmente se descifra que ser competente en el ámbito profesional no es algo fácil, se trata tanto en conocimientos, actitudes y habilidades, en otras palabras es el saber, saber ser, saber hacer dentro de un entorno profesional. Por otra parte, el presente trabajo de investigación es descriptivo, se aplicaron las respectivas encuestas contando con la colaboración del departamento administrativo de la empresa Fishcorp S.A., finalmente se presentara una propuesta enfocada en un programa de capacitaciones con temáticas sobre el nuevo perfil de las(os) secretarias(os) y su competencia laboral del siglo XXI, misma que refuerzan sus conocimientos.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación parte de una serie de interrogantes que en la actualidad han cambiado estrictamente dando un valor más profundo, como es el caso de las competencias laborales y la alta gama de profesionales que optan por diferentes índoles, así mismo como la evolución de la secretaria o asistente ejecutiva, comparando la secretaria del siglo XX es muy notorio el cambio trascendental que se dio, la actual secretaria está al tanto de su desarrollo, de su buen intelecto profesional en sus actividades comerciales y de servicios.

El trabajo de investigación seleccionado se enfocará sobre las competencias laborales en el perfil profesional de la secretaria ejecutiva del siglo XXI en la empresa Fishcorp S.A., demostrando en práctica los conocimientos, destrezas y enseñanzas adquiridas en el aula. Así mismo, relacionando el desenvolvimiento de las Prácticas Pre-Profesionales en un contexto laboral.

La temática escogida tiene la siguiente problemática ¿Por qué diversos profesionales en secretariado cumplen funciones y actividades referentes a otras competencias laborales?, por la observación realizada en esta institución, la forma en que se desempeña su personal, es decir los profesionales en secretariado es prescindible recalcar que optan por tener más responsabilidades haciendo referencia que tiende al título de secretaria ejecutiva como diferente, se atribuyen tareas secretariales o adyacentes, presidiendo si son eficaces, optimizan su tiempo y se adaptaron al cambio de la secretaria del siglo XXI.

El problema de investigación al que se pretende dar un solución, puesto que las empresas se van adaptando a las exigencias laborales de este siglo y poder ser reconocidas y ampliarse de acuerdo a su talento humano, es decir que la organización tiende la necesidad de que las secretarias estén debidamente preparadas para afrontar nuevos retos dentro de su rol.

Competencia laboral es la capacidad que posee y adquiere una persona para desempeñarse en varios contextos obteniendo un desenvolvimiento laboral y profesional de calidad.

Un recurso humano estrictamente seleccionado con habilidades, destrezas, persuasivos y altamente competentes al momento de cumplir el objetivo propuesto, exactamente es la parte principal de una institución para garantizar el crecimiento y productividad.

Londoño (2011) en su libro *Habilidades de gestión para la secretaria eficaz*, define por competencia “un rasgo personal que lleva a un desempeño laboral superior o más eficaz”. Así mismo, define por competencia general a las habilidades del comportamiento general de la persona, quienes deben ser competentes y obtener dominio en su área, y por competencia técnica a las habilidades específicas necesarias para un desempeño óptimo en su lugar de trabajo.

Por consiguiente, García-Sáiz, 2011 (citado en Candel R, 2012) en su tesis “las competencias laborales como predictoras del desempeño en una empresa del sector del juego”. Expone que los conceptos desempeño laboral y las competencias están relacionadas entre sí y se ha extendido en los últimos años en el ámbito de las organizaciones empresariales.

Las competencias reflejan las habilidades de la persona para adherirse a un mundo totalmente nuevo; así mismo poder adaptarse, sobrellevar todas las tareas a su cargo y lograr un buen desempeño laboral logrando recibir reconocimiento por lo logrado.

La secretaria o asistente ejecutiva del siglo XXI es muy diferente a la de otros tiempos, es decir, antes solo era una parte más de la organización pero sin ser algo relevante, en tiempo real, es un símbolo de imagen profesional de la empresa, no obstante, incursionan en el mundo empresarial con una base capaz de adaptarse al incremento de las nuevas exigencias laborales que se basan en conocimientos y habilidades personales de ahí parte el enfoque en las competencias laborales y su relación con la secretaria ejecutiva moderna.

Cabe destacar que, desempeñarse hoy como secretaria de un ejecutivo no tiene el mismo significado que el de hace unos años, cuando las exigencias del mercado eran menores y las tareas se relacionaban con un trabajo estrictamente de oficina, de tal manera que la tecnología y los nuevos formatos de

comunicación amenazaron con reemplazar su función, están lejos de lograrlo; ciertamente porque no es una barrera las TICS, sino una herramienta fundamental en todo ámbito y actividad profesional.

Ser secretaria es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, en los negocios, en la industria o en las profesiones liberales; a su vez, contribuyen el eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico; las responsabilidades del trabajo de una secretaria ejecutiva contienen una amplia gama de competencias y habilidades, se espera de ella funciones tales como la gestión, correspondencia, archivo, ofimática y tareas afines a la contabilidad.

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

Kumar, Sharma, (2008) define que “el termino secretaria tiene su origen en la palabra Secretarious, en la antigüedad se conocía como escritor confidencial. Pero el mundo moderno no necesita sólo un escritor confidencial, sino una persona responsable de todas las actividades de la organización”.

Cuando se manifiesta sobre el profesional de secretariado se refieren a profesionales que ocupan un puesto de total confianza y de mucha responsabilidad y que pueden desempeñar su actividad en empresas o instituciones del sector privado y público. Ruiz Mateos, (2010)

Actualmente cada profesional tiene distintos roles y actividades ya establecidas, es decir una identidad profesional ya realizada, pero en la actualidad aquellos roles pueden ejercerlos diferentes profesionales de otras áreas, se reluce que el perfil profesional de la secretaria es sinónimo de ser multifacético y multidimensional, cuyas funciones mejoraron y optaron por apropiar nuevas al perfil secretarial.

Puesto que, muchos optan por saber más sobre carreras administrativas y gestión documental, la secretaria es un activo muy valioso para un alto

ejecutivo. Por ello se propicia un ambiente de negocios dinámico y global, donde las organizaciones puedan interactuar con nuevas herramientas tecnológicas y público en tiempo real.

Se establece los argumentos debidos en esta investigación planteando como objeto la secretaria ejecutiva del siglo XXI y campo de estudio, las competencias laborales. El **objetivo general** pretende analizar conceptualmente cómo influyen las competencias laborales en la secretaria ejecutiva del siglo XXI, aplicado en el departamento administrativo en la empresa Fishcorp S.A., procurando obtener la predisposición necesaria de los funcionarios de la misma. Así mismo se establecen los **objetivos específicos** a continuación:

- Conceptualizar las variables para determinar el nuevo perfil de la secretaria ejecutiva en la actualidad, estableciendo criterios y procedimientos en la vinculación laboral y el desarrollo profesional denotando el cambio transcendental con la secretaria del siglo XXI.
- Identificar porqué distintas funciones de la secretaria en la actualidad influyen en otros campos laborales.
- Justificar por qué los profesionales del departamento administrativo de la empresa Fishcorp S.A, se desempeñan en otras áreas ajenas a su profesión.
- Elaborar una propuesta de capacitación sobre el cambio notorio de la secretaria del siglo XXI en un contexto de competencias laborales.

De tal manera, se establece como **hipótesis** de la presente investigación que la elaboración de una propuesta de capacitación influye sobre las capacidades que tiene la secretaria del siglo XXI en afrontar nuevos roles de diferentes campos laborales, con la inserción de temáticas actuales al contexto, dirigido al personal administrativo del departamento Fishcorp S.A. que benefician la efectividad de la organización, así mismo profundizar la importancia que tiene el profesional de secretariado en incursionar en otras ramas.

Los antecedentes investigativos muestran que hay varios trabajos con estrecha relación con el presente tema es decir que se ha analizado otros trabajos en base a sus objetivos, metodología y resultados. La variable independiente

relacionada con las competencias laborales dando a conocer el primer punto su origen, diferentes definiciones y su clasificación. La variable dependiente la secretaria ejecutiva del siglo XXI y definiciones referentes a la misma dando a conocer las funciones y competencias del tiempo actual, reflejando así su evolución en este siglo, de la misma manera vemos como la mujer es tomada en cuenta en cargos importantes y no como la relacionan antes como solo una imagen de la empresa.

Para el desarrollo de esta investigación que es de campo donde se presentó el problema es el lugar de los hechos, así mismo se tendrá una relación o contacto directo con el objeto de estudio, la investigación utilizara el diseño no experimental, es decir, que no se manipulara deliberadamente las variables, se analizará y observarán los fenómenos tal y como se den en su contexto, lo que se pretende es realizar la búsqueda empírica y sistemática, finalmente se utilizará el tipo descriptivo, es decir la aplicación de los instrumentos, la búsqueda sistematizada de información de forma bibliográfica, recolección de datos para su debida solución y muestra de resultados.

En tal sentido, se procedió a determinar la población y muestra, Para la realización de este proyecto investigativo se dispondrá como universo al personal que labora actualmente en la empresa Fishcorp S.A., con la finalidad de determinar un lugar exacto para aplicar los debidos instrumentos de evaluación, así mismo para la distribución y aplicación de las debidas encuestas, se eligió el departamento administrativo de la empresa y facilitara el trabajo a realizar. A continuación se extraerá la muestra, la cual permitirá evaluar a un número exacto de personas las mismas serán 4 secretarias y 17 funcionarios del departamento administrativo de la empresa Fishcorp S.A, de la misma que se llevará a cabo en los instrumentos de evaluación y la elaboración de los cuadros estadísticos.

La investigación tendrá el fin de evaluar no tan solo a las secretarias, si no también darle el valor mutuo al personal administrativo que la rodea tratando de verificar su desempeño en cuanto a sus capacidades.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes investigativos

Candel, M. (2012) titulada “las competencias laborales como predictores del desempeño en una empresa del sector del juego” en su tesis de pre grado, presentada en la Universidad de Murcia; en lo que respecta la investigación parte del interés en conocer la relación entre las competencias laborales y el rendimiento profesional, trata de descifrar el tipo de desempeño alto y bajo que existe, según estudios explican por qué la desigualdad.

Del mismo modo los conceptos de desempeño laboral y de las competencias se han extendido con el traspaso del tiempo en las organizaciones, debido a que el puesto de trabajo es más rígido y con una gestión flexible, pero son elementos donde es fácil adaptarse a las exigencias laborales en conocimientos y habilidades personales.

La autora también hace énfasis en dos factores delimitantes, el primero es la cantidad de estudios de validación y el segundo obstáculo es la reticencia de las empresas para hacer públicas sus conclusiones o resultados considerados según como ventaja competitiva.

En pocas palabras, para obtener los resultados esperados sobre las competencias profesionales y el desempeño laboral, optó por el modelo de destrezas universales formado por las ocho competencias básicas que son: dirección de equipos, trabajo en equipo, Influencia, resolución de problemas, iniciativa, orientación al cliente, adaptación al cambio y orientación a resultados, kurzy Batstram, (2002), fue eficaz pronosticar el rendimiento general, para concluir por competencia se considera “El conjunto de comportamientos que sirven de instrumento para alcanzar los objetivos del puesto de trabajo, es decir las capacidades, actividades, procesos y respuestas que dispone la persona ante las demandas laborales.

Sánchez, E. (2012) en su tesis titulada “Las competencias laborales en el desempeño de la función del contador público en las fuerzas armadas

nacionales: clave en el éxito institucional” presentado ante la Dirección de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo previa a la obtención de la maestría en ciencias contables, Bárbula.; tuvo como objetivo establecer las competencias laborales en el marco de la función del contador público que labora con el fin de caracterizar las competencias claves en su desempeño laboral.

En resumen a lo expresado, hoy en día organizar un debate de las competencias en el mundo laboral es algo normal; la investigación fue orientada hacia el talento humano que trabaja en la empresa, en la cual se medirá el tipo de estudio por competencias, cada institución debe saber el nivel de cada miembro y medir el logro de las metas.

Finalmente se concluye priorizando que las empresas de este siglo requieren más personal con un perfil de competencias establecido y lograr los objetivos propuestos. Las competencias son componentes de una persona que demuestre ser capaz en el momento de efectuar cualquier actividad, significa tener en conjunto los conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas específicas si durante el proceso de estudio no cumple alguna ya no es considerado competente. Este estudio se relaciona con la presente investigación por los aportes conceptuales manejados por el autor.

Gómez, C. y Mendoza, L. (2013) en su tesis “Modelo de Gestión por competencias para la empresa ACMED S.A.S” presentaron su proyecto de grado como requisito para optar al título de administrador de empresas con su proyecto sustentado en la Universidad de Cartagena, Facultad de ciencias administrativas, Cartagena.; las autoras hacen referencia a la utilización de la clasificación de la UNESCO Edgar Morin y Mc Clelland quienes plantean que las competencias deben ser: Las del saber, saber hacer y ser.

Por consiguiente, el objetivo del trabajo de investigación es diseñar un modelo de gestión por competencias para la empresa ACMED S.A.S.; con el propósito de lograr su gestión integral.

De acuerdo con las investigadoras, la gestión por competencias es un modelo de gerenciamiento en el que se evalúan las competencias personales

específicas para cada puesto de trabajo favoreciendo el desarrollo de nuevas competencias para el crecimiento personal de los empleados. La gestión por competencia representa una de las herramientas más actuales, dinámicas e integrales que permiten obtener una visión global de los requerimientos necesarios para desempeñar con eficiencia, éxito en un puesto, buscan el potenciamiento de las personas para obtener un espacio de trabajo en el mercado laboral.

Las autoras mencionaron que el modelo propuesto a futuro puede implementarse para el área administrativa u operativa de la empresa y para otras organizaciones que lo encuentren pertinente y adecuado.

Herrera, A. (2015) en su tesis de grado titulada "Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de bimbo Centroamérica, agencia Huehuetenango.", Universidad Rafael Landívar, Facultad de humanidades, previa su licenciatura en psicología industrial/organizacional (PD), Huehuetenango, expone que las competencias laborales en la actualidad juegan un papel importante dentro de los recursos humanos, no es simplemente competente en el ámbito laboral, también se refiere a los conocimientos (saber), actitudes, (saber ser) y habilidades (saber hacer) que posee una persona en relación a su desenvolvimiento profesional.

Por último, se deduce que los niveles de conocimientos, actitudes, habilidades y destrezas fueron satisfactorios en el puesto de trabajo que desempeñan.

Carvajal, C. (2013) en su trabajo de titulación "Análisis comparativo del rol de la secretaria del siglo XX con el siglo XXI en el grupo NPX de la ciudad de Quito" sustentado en la universidad Técnica particular de Loja, previo a la obtención del título de licenciatura en secretariado Ejecutivo Bilingüe, Quito; la investigación tuvo como finalidad un análisis comparativo del rol de la secretaria del siglo XX con el siglo XXI y como objeto principal de estudio es demostrar la importancia de la participación de las secretarias en las actividades comerciales del grupo, sin duda tiempo atrás la secretaria no era considerada y era limitada en sus actividades solo se regía en lo que era su cargo.

La autora hace referencia que mediante la investigación, no es tan solo las secretarias si no parte del cuerpo administrativo, que observen y tenga conocimiento del valor que ahora tiene en sus actividades y acciones. También menciona que se lograron los objetivos propuestos, dando reconocimiento a la participación activa de la secretaria dentro del Grupo.

Cabe concluir que, mediante las entrevistas realizadas las secretarias son multifacéticas y con capacidades desarrolladas, propiciando el surgimiento de la empresa y es más que un rostro y sonrisa.

Mendoza, J. y Macías, J. (2015) en sus tesis "el perfil profesional de las secretarias ejecutivas y la demanda en el mercado laboral de las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo, 2014" en la tesis de grado presentado en la Universidad Técnica de Manabí, facultad de ciencias humanísticas y sociales de la escuela de secretariado, Portoviejo; en correspondencia a lo planteado, dedujo que la secretaria ejecutiva o asistente de gerencia se ha convertido en el brazo derecho de los altos directivos o gerentes, cumplen y asumen cada tarea encomendada con el fin de impulsar y multiplicar las acciones de la organización en cumplir las metas y la misión empresarial.

Con el presente proyecto de investigación la autora pretende realizar un instructivo de funciones, que permita optimizar el trabajo realizado por el personal de secretarias del Comando de Educación y Doctrina del Ejército, y así mediante este instructivo fortalecer la formación integral de la secretaria o asistente ejecutiva logrando realizar la propuesta de un manual de funciones con el perfil valorativo de las secretarias ejecutivas.

Los resultados obtenidos delimitaron que el personal requiere capacitación sobre autoformación, liderazgo, toma de decisiones, atención al cliente, ética profesional, etc. Es decir, que la secretaria de la empresa no cumple los requerimientos solicitados hacia el perfil.

Tamayo, G. (2011) en su trabajo investigativo de titulación "Formación integral de la secretaria ejecutiva, instructivo de funciones", Quito; expone que toda formación profesional se proyecta en estrecha relación con el campo funcional hacia el cual se dirige. Así mismo, es considerable analizar el desempeño

profesional y verificar hasta que tipo de conocimientos adquiridos y requeridos exigen los campos laborales.

La autora hace referencia al presente manual de perfiles de cargo, que se basa en las competencias que se requiere una secretaria en la UTPL, brindando el óptimo desenvolvimiento en los diversos departamentos.

Para concluir, manifiesta la autora en una de sus conclusiones que el manual permite conocer áreas fundamentales del cargo como son las áreas de resultado clave, actividades, competencias de comportamiento o humanas, gerenciales o administrativas y de conocimiento técnico, y en el caso del perfil del candidato al cargo de secretario (a), un elemento puntual de lo que se espera de él ante el puesto y la organización.

Se puede destacar que es una investigación inédita, es decir que luego de una revisión documental en bibliotecas de la ciudad y de la provincia se han encontrado antecedentes de estudio de las variables que se muestran en el presente trabajo, sin embargo se llegó a la conclusión de que no existe una investigación sobre: “Las competencias laborales en las secretarías ejecutivas del siglo XXI, aplicado al departamento administrativo de la empresa Fishcorp S.A., año 2017.”, por lo que amerita desarrollar una investigación para conocer al respecto.

1.2. Fundamentación Legal

Los deferentes contextos legales se basan en las variables secretaria y competencias laborales.

La Constitución de la República del Ecuador del 2008.

Art 343.- El sistema nacional de educación tendrá como finalidad el desarrollo de capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje, y la generación y utilización de conocimientos, técnicas, saberes, artes y cultura. El sistema tendrá como centro al sujeto que aprende, y funcionara de manera flexible y dinámica, incluyente, eficaz y eficiente. El sistema nacional de educación integrara una visión intercultural acorde con la diversidad geográfica, cultural y lingüística del país, y el respeto a los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades.

Por consiguiente, recapitulando el artículo expone que las personas tienen el derecho de reforzar sus conocimientos, aprender, así poder demostrar que somos capaces de involucrarnos y desempeñarnos tanto en nuestra área técnica como en otra.

El Ministerio De Relaciones Laborales

La norma técnica del subsistema de formación y capacitación. Art. 3.- Del proceso de formación y capacitación.- Es el conjunto de políticas y procedimientos que permite a las y los servidores públicos fortalecer sus competencias, en función de los perfiles exigibles de los puestos establecidos sobre la base de los objetivos institucionales y de Estado. La capacitación será el resultado obtenido del subsistema de evaluación del desempeño, para cubrir las brechas exigibles en los perfiles óptimos de desempeño y los disponibles por la o el servidor.

En base al artículo, los servidores tienen a favor la realización de capacitaciones para poder evaluar su desempeño dentro de la empresa, con estos procedimientos tratan de reforzar sus habilidades, conocimientos y destrezas en el ámbito laboral, además con ello aumentan las probabilidades de buscar algo mejor en el mundo laboral.

1.3. Fundamentación Filosófica

El origen de la secretaria comenzó en la época de los 70, tras el invento de la máquina de escribir, de allí se dieron a conocer la primeras secretarias un 23 de junio de 1873, Liliam Sholes pues le dio un uso y a la vez promociono la máquina de escribir de su padre. Por consiguiente, en esas fechas las mujeres latinoamericanas comenzaron a reclamar posiciones de trabajo, con igualdad de oportunidades y salarios más justos y se denominó la famosa lucha con la igualdad de derechos en ambos géneros.

CAPITULO II

Fundamentación Teórica

Competencia laboral

2.1. Definición

La palabra “competencia” procede del latín *competere*, que significa “aspirar” o “ir al encuentro”, en definitiva tiene una relación con la idea de competitividad y la capacidad o autoridad.

De acuerdo al origen de las competencias, fue David Mac Clellan (2005) quien analizó los diferentes test de aptitud y de conocimientos básicos; dando a relucir que no cumplían en su cabalidad dejando a un extremo la minoría de personas entre ellas las mujeres y de niveles bajos, desde este punto Mac Clellan buscó otras alternativas en variables nombrándolas “competencias”.

Conocer el concepto de competencia que se aplica queda muy incierto en cuanto a su origen y teorización. Por tal razón crea ciertas barreras e inconformidad al momento de la dinámica de los proyectos, sus datos son muy carentes, quedan vacíos y en evidencia al no encontrar una salida o solución.

Barlavsky C. (2005) afirma que "Una competencia es un saber hacer, con saber y con conciencia". Así mismo ser competentes significa poder enfrentar problemas y resolverlos de manera adecuada ante esta sociedad compleja que enfrentamos día tras día, con el paso del tiempo evoluciona, entre ello traen nuevos cambios que es necesario tener cada vez más conocimientos y habilidades para poder adaptarse a un mundo muy diferente en lo laboral.

Alles. M., (2011) en su libro “Desarrollo del talento humano basado en competencias” menciona que las competencias existen desde siempre, las personas han desarrollado sus competencias de forma natural, por otra parte, también reluce que las organizaciones también han trabajado para el desarrollo de las competencias de sus integrantes.

Londoño. M., (2011) Habilidades de gestión para la secretaria eficaz, hace referencia de acuerdo a la definición de competencias como un rasgo personal o conjunto de hábitos que llevan a un desempeño laboral superior o más eficaz.

Las competencias que existen en cada persona permiten diferenciar el desempeño que puede ser negativo o positivo, es preciso recalcar que los que tienen un desempeño positivo son exitosos pero tras de eso no es simplemente desearlo, consigo vienen años de preparación que cada persona y entre ello intervienen las cualidades que lo diferencian del resto, se ejemplifica de forma que una persona tiene una retentiva mejor que la otra; por consiguiente es natural que muchos quieran realizar una copia de otros, pero cada quien tiene formadas sus propias competencias que lo hacen diferente, al referirse de competencias implica que el desempeño sea de forma efectiva, para que puedan desarrollarse individualmente.

Descifrar en totalidad las distintas formas de establecer los objetivos y abordar los propósitos formativos en base a las competencias del trabajador; en este caso la competencia laboral lo que pretende es conocer lo que realmente quiere nuestro personal para un óptimo desempeño en su área de trabajo.

2.2. ¿Qué son las competencias laborales?

Las competencias laborales tienden a tener variadas definiciones algunas de ellas con diferentes autores:

Según Winternon (2009), competency o competencia se refiere a las características que se necesitan para rendir correctamente en un trabajo y competence o competences es la habilidad del sujeto para desempeñar una tarea que requiere el puesto.

Sagi-Vela (2002), define la competencia laboral como el conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro.

Vargas, Casanova y Montanaro (2001) señalan que competencia laboral es la capacidad de desempeñar efectivamente una actividad de trabajo movilizando los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para lograr los objetivos que tal actividad supone. El trabajo competente incluye la movilización de atributos del trabajador como base para facilitar su capacidad para solucionar situaciones contingentes y problemas que surjan durante el ejercicio del trabajo.

Blanco (2002) cita a McClelland definiéndolas como las características personales que son la causa de un rendimiento eficiente en el trabajo, pudiendo tratarse de razones, enfoques de pensamiento, habilidades o del conjunto de los conocimientos que se aplican. Las competencias, por tanto, más que hacer una referencia a lo que una persona hace habitualmente en cualquier situación, centran su objetivo en lo que una persona sería capaz de hacer cuando se le demanda. Además puntualiza que, haciendo mención a Boyatzis y Spencer y Spencer, las competencias hacen referencia a cualquier característica individual que pueda medirse con fiabilidad y que permita pronosticar el desempeño excelente de una persona en un puesto de trabajo.

Según los autores, desde un análisis se puede definir que las competencias laborales son series de características que se desarrollan constantemente, entre ellas están el rendimiento, conocimientos, habilidades, actitudes, efectividad y destrezas que tienen que tener las personas para un buen desempeño laboral, es demostrar las características particulares que tiene un sujeto en su puesto de trabajo para realizarlo con más facilidad, precisión y ser eficaz en cualquier tipo de situación o contexto que se dé, así mismo abrir paso a soluciones y toma decisiones.

2.3. Definiciones de competencia profesional

Alles. M., (2011) en su libro “Desarrollo del talento humano basado en competencias” hace énfasis en la competencia profesional en los diversos ámbitos laborales, requiere siempre un alto sentido de responsabilidad,

cualquiera que sea la tarea que se tenga encomendada, su trascendencia, o el variable mérito que el momento histórico le conceda.

Alles también menciona "...competencias profesionales docentes... aquel grupo de conocimientos, estrategias, técnicas de enseñanza y rasgos personales que, mediante su planificación, aplicación y transferencia oportuna, le permite al profesor mejorar la calidad de los aprendizajes de sus alumnos en un ámbito específico del saber.

La capacidad de movilizar, articular y poner en acción valores, conocimientos y habilidades necesarios para el desempeño eficiente y eficaz de actividades requeridas por la naturaleza del trabajo [Pissinati].

Según el blog de guía de empleo (2008) comenta que competencia Laboral es "una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada".

De acuerdo con las definiciones ya citadas, se deduce que competencia profesional son las técnicas, conocimientos, capacidades que se aplican al realizar cualquier tarea o actividad para lograr los resultados deseados y así alcanzar el mérito propio de un eficiente trabajo, de esta manera se prevé la responsabilidad de tareas encomendadas, sin duda parte de la integración de los conocimientos, se vincula con el ejercicio de una profesión, así mismo, facilitan y promueven un desempeño profesional eficaz y eficiente dentro del contexto laboral.

2.4. Elementos de la competencia

Las competencias nos muestran los comportamientos de una persona. Las competencias incluidas en los perfiles requeridos, es necesaria la presencia y conjunción de los siguientes elementos:

Saber: Conjunto de conocimientos relacionados con los comportamientos implicados en la competencia.

Saber Hacer: Conjunto de habilidades que permiten poner en práctica los conocimientos que se poseen. Se puede hablar de habilidades, habilidades sociales, habilidades cognitivas, entre otras.

Saber Estar: Conjunto de actitudes acordes con las principales características del entorno organizacional y/o social. En un sentido amplio, se trata de tener en cuenta nuestros valores, creencias y actitudes en tanto elementos que favorecen o dificultan determinados comportamientos en un contexto dado.

Querer Hacer: Conjunto de aspectos motivacionales responsables de que la persona quiera o no realizar los comportamientos propios de la competencia. Se trata de factores de carácter interno a la persona, que determinan que ésta se esfuerce o no por mostrar una competencia.

Poder Hacer: Conjunto de factores relacionados con:

-Desde el punto de vista individual: la capacidad personal. Las aptitudes y rasgos personales, se contemplan como potencialidades de la persona, como variables que pueden aportar información respecto a la facilidad con que alguien mostrará un comportamiento determinado, o sobre su potencial de aprendizaje.

-Desde el punto de vista situacional: el grado de "favorabilidad" del medio. Diferentes situaciones pueden marcar distintos grados de dificultad para mostrar un comportamiento dado; por ejemplo, la presencia de un grupo que nos "presiona", la interacción con un jefe autoritario u ocupar un nivel jerárquico o un rol concreto.

Fuente: Sánchez (2012) a partir de Cejas y Grau (2008), Alles (2008)

Por lo tanto, todos estos elementos nos llevan en conjunto a la competencia, al saber "hacer", y así poder observar o medir los niveles de desempeño (regular, bueno, excelente,) de las personas en su ámbito personal y/o profesional, ya sea durante la realización de tareas diversas o en sus interacciones sociales; entre las más relevantes está:

- Saber hacer que se enfoca en educación, experiencias, habilidades y talentos.
- Querer hacer son las motivaciones, valores personales y actitudes.
- Poder hacer valores, políticas, procesos, procedimientos y recursos.

2.5. Modelos de competencia

Alles (2008) hace referencias a tres modelos mediante los cuales se construyen las competencias:

Conductista: Se originó en los Estados Unidos, el modelo se trata de la relación de competencias de sujetos más aptos y responsables, incentivando en los demás un desempeño superior. En la cual, su desarrollo fue para identificar las cualidades, y poder realizar un plan de acción, para producir una mejora.

Funcional: Proviene de Reino Unido, Inglaterra y toma como punto de partida el análisis funcional, es decir identifica y define competencias, Está basado en normas de rendimiento desarrolladas y convenidas por las empresas, las mismas se definen a partir de los resultados del rendimiento real del trabajo.

Constructivista: Se originó en Francia, está desarrollado en competencias mediante procesos de aprendizaje ante cualquier problema suscitado. Se considera como un comportamiento observable, midiendo las aptitudes y conocimientos. Parte que en la empresa se produce un conjunto de problemas que hay que resolver con la construcción de competencias a partir de la demostración de resultados de aprendizaje.

Cabe mencionar que estos modelos de competencias son medidos y definidos de acuerdo a cada organización y sus diferentes estrategias para prever sus metas. Por otro ámbito los modelos se pueden aplicar a distintos estilos de conducción y liderazgo pues estos ofrecen una oportunidad para realizar cambios que a medida resulten y han sobrepasar los estándares prescritos de la visión de la organización.

2.6. Tipos de competencia

INTECAP (2004) citado en CINTERFOR (2009) hace referencias a varios tipos de competencias laborales pueden ser de diferentes clases:

Competencia genérica:

Las competencias genéricas, también denominadas transversales, se refieren a las capacidades requeridas en diversas áreas, y realizar funciones laborales a diferentes niveles de competencia de acuerdo a la complejidad, autonomía y variedad de acciones. Las competencias genéricas están relacionadas con la capacidad de trabajar en equipo, de planear, programar, administrar actividades, utilizar distintas tecnologías y atender clientes.

Competencias Básicas:

Las competencias básicas se refieren a las capacidades elementales que posee un individuo, las que le permiten adaptarse a los diferentes contextos, tanto laboral como de otra índole; desarrollándole capacidades para: poder comunicarse, tener lógica, analizar y sintetizar diferentes hechos. Este tipo de competencia permite desarrollar individuos enmarcados dentro de ciertos principios, valores y códigos éticos y morales.

Competencias Específicas:

Los “saberes hacer”, herramientas, métodos o las aptitudes que permiten desempeñar funciones o responsabilidades de un puesto de la manera que la organización espera, expresados en términos de capacidades observables. Las competencias específicas, también conocidas como técnicas, son las capacidades laborales de índole técnico de un área ocupacional o área de competencia determinada, las cuales están relacionadas con la aplicación y uso de tecnologías y con un lenguaje técnico usual para una determinada función productiva.

Competencias Técnicas

Ésta competencia la evidencia el trabajador que domina como experto las tareas de su ámbito de trabajo, así como los conocimientos necesarios para ello. Dominio experto de las tareas y contenidos del ámbito de trabajo, así como los conocimientos y destrezas necesarios para ello.

Competencias Metodológicas

Posee competencia metodológica aquel trabajador que sabe reaccionar aplicando el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas y puede encontrar soluciones a los problemas que se presenten, transfiriendo adecuadamente la experiencia adquirida en diversas circunstancias del trabajo. Implica reaccionar aplicando el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten, encontrar soluciones y transferir experiencias a las nuevas situaciones de trabajo.

Competencia social

Posee competencia social aquel trabajador que sabe colaborar con otras personas, se comunica fácilmente y de modo constructivo, muestra un comportamiento positivo frente al grupo, adecuada relación interpersonal y una actitud ciudadana responsable. Colaborar con otras personas en forma comunicativa y constructiva, mostrar un comportamiento orientado al grupo y un entendimiento interpersonal.

Competencia Participativa

Posee competencia participativa aquel trabajador que sabe intervenir en la organización de su puesto de trabajo, es capaz de organizar y dirigir, y tiene disposición para aceptar nuevas responsabilidades.

Participar en la organización de ambiente de trabajo, tanto el inmediato como el del entorno capacidad de organizar y decidir, así como de aceptar responsabilidades.

En síntesis se define que estos tipos de competencias comienzan desde las competencias básicas de formación, que permiten desarrollar individuos dentro de los principios éticos y morales en conjunto con los valores, así mismo las competencias genéricas que se encargan de la adquisición de capacidades para la variedad de acciones a realizarse ente ellas trabajo en equipo y atención al cliente, por otra parte las competencias específicas se direccionan específicamente a la aplicación de tecnologías, las demás competencias parten del dominio, solución de tareas, integración y adquisición de responsabilidades. Todas ellas hacen participe para la construcción de la competencia integral del individuo.

2.7. Formación basada en competencias

La formación basada en competencias (FBC). Implica la elaboración de currículos en función de las normas de competencia que considera el sector empresarial. Este proceso considera la formación de recursos humanos alineados a las exigencias de lo que demanda el mercado laboral, lo cual generará mucha más eficiencia e impacto en el desempeño laboral.

La FBC según Medina. M., (2011) expone en su libro “20 Competencias profesionales para práctica docente”; el proceso de la FBC se inicia con la presentación psicopedagógica de la información significativa de los contenidos, los cuales contemplan tres aspectos: el saber (ciencia), el hacer (habilidades) y el ser (actitudes y valores).

La formación basada en competencias tiene el objetivo de que el flujo laboral sea dinámico, de manera que los conocimientos, habilidades y actitudes sean aplicables en cualquier contexto laboral de la disciplina ejercida, el desarrollo de competencias parte de programas formativos exige cambios en las estrategias, en la parte profesional o contexto laboral se realiza un diagnostico o test con la finalidad de crear un proceso de evaluación, reconocimiento y acreditación de competencias, encaminado a veces a la certificación de cualificaciones del individuo.

Concluyendo la formación basada en competencias se establece el nivel profesional, se elaboran currículos de formación para el trabajo. Ello significa que

la formación orientada a generar competencias, con referentes claros en perfiles profesionales existentes, tendrá mucha más eficiencia e impacto que la que está desvinculada de las necesidades del mercado laboral.

2.8. Niveles de competencias laborales

Lundeña (2004), citado por Herrera. A., (2015) En su tesis de grado titulada "Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de bimbo Centroamérica, agencia Huehuetenango.", menciona que las competencias laborales pueden agruparse también por niveles, según el grado de calificación y complejidad requerido. El modelo de agrupamiento por niveles de competencia más conocido es el desarrollado por Gran Bretaña, el cual ha servido de guía para determinar los niveles de calificación de las competencias en la mayoría de los países que han incursionado en la formación y certificación por áreas ocupacionales. A continuación se presentan los cinco niveles y las características generales de cada uno de ellos:

- **Nivel 1 Obrero/ Aprendiz:** competencia para el desempeño de un conjunto pequeño de actividades de trabajo. Predominan las actividades operativas, rutinarias y predecibles
- **Nivel 2 Obrero Calificado:** competencias relacionadas con la aplicación de conocimientos en una amplia e importante gama de actividades laborales, realizadas en diversos contextos. Algunas son complejas y difieren de las rutinarias. Exigen baja responsabilidad y autonomía. Se requiere, a menudo, colaboración y trabajo en equipo.
- **Nivel 3 Técnico:** competencias en una gama amplia de actividades de trabajo diverso, desempeñadas en distintos contextos, frecuentemente complejos y no rutinarios. Alto grado de responsabilidad y autonomía. Se requiere, a menudo, controlar y supervisar a terceros.
- **Nivel 4 Profesional:** competencias en una gama amplia de complejas actividades de trabajo (técnicas o profesionales), desempeñadas en una variedad más amplia de contextos. Alto grado de responsabilidad y autonomía. Se requiere, a menudo, controlar y supervisar a terceros.

- **Nivel 5 Gerente Profesional Directivo:** aplica una gama significativa de principios fundamentales y de técnicas complejas. Alto grado de autonomía personal.

Con estos niveles se pretende descifrar en qué nivel está cada sujeto de estudio mediante el conocimiento, aptitudes, actitudes, habilidades y destrezas, con ellos destinamos nuestro tipo o lugar de trabajo en el cual nos vamos a desempeñar, es una herramienta de gran utilidad puesto que directamente reflejamos la capacidad que tiene el individuo de estar en cada uno de estos niveles el más propicio es el profesional, pero sin duda siempre se comienza en la adquisición de conocimientos y destrezas siendo aprendiz y continuamente avanzar a otros niveles.

2.9. Identificar las competencias laborales

Conocer e identificar las competencias dentro del personal es poder medir las funciones del trabajador saber cómo las realiza. Por lo tanto el (CINTERFOR 2010) señala que la competencia de una persona se puede evaluar al observar su comportamiento en condiciones reales o simuladas de trabajo, y en tal caso se habla de la “competencia observada”.

Alternativamente, la competencia se puede juzgar indirectamente, midiendo los factores que determinan el comportamiento de la persona, y en este caso se habla de la “competencia inferida”. Por cierto, hay mayor certeza cuando se prueba la competencia de una persona en base a su comportamiento, pero ello implica identificar previamente cuales son los comportamientos importantes en un trabajo, lo que puede ser más difícil que identificar los factores que auguran un desempeño laboral exitoso.

En efecto, en un caso determinado los comportamientos deseados suelen ser bastante numerosos y no siempre es fácil probarlos en condiciones reales o simuladas de trabajo. Por el contrario, la prueba de la competencia en base a la presencia de los factores que determinan el comportamiento deseado suele ser relativamente más fácil y rápida, aunque menos segura, ya que no siempre existe correlación entre lo que la persona “hace” y lo que “quiere y puede” hacer.

A menudo, la combinación de ambos enfoques - prueba directa de comportamientos y evaluación de los factores de competencia - permiten lograr un buen equilibrio entre el costo y la eficacia de los procesos para evaluar la competencia de las personas.

Es importante señalar que los comportamientos son visibles pero no medibles, al contrario de los factores del comportamiento que no son visibles pero son susceptibles de medición. En la actualidad existen diversas metodologías para analizar y determinar las competencias para desempeñar correctamente determinado puesto de trabajo dentro de los más importantes en CINTERFOR (2010).

De acuerdo con lo planteado la identificación de competencias es el método o proceso que se sigue para establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se ponen en juego con el fin de desempeñar una actividad satisfactoriamente para aquello se debe utilizar diferentes metodologías para poderlas identificar.

2.10. Adquisición de las competencias laborales

La competencia laboral es algo que se adquiere a lo largo de la vida productiva de las personas de forma natural, por lo que juega un papel importante la experiencia y la capacitación que se reciba. Las competencias son las aptitudes, destrezas, actitudes y conocimientos en diferentes situaciones de trabajo, estas pueden adquirirse por medio de dos fuentes principalmente:

(INTECAP 2003): la primera por capacitación y la segunda a través de la experiencia adquirida en el trabajo por observación, tradición o prueba y error.

Para el INTECAP (2003), la adquisición de una competencia se inicia con una competencia básica, la cual la pudo haber obtenido el individuo en el hogar, en la escuela o en el trabajo. Por ende, Esta aún no ha sido desarrollada y se compone de las aptitudes, actitudes, valores y conocimientos iniciales que la persona posee. En el transcurso de su vida laboral, el individuo desarrollara estas características a través de la experiencia o a través de la capacitación.

2.11. Beneficios de las competencias laborales

La inserción de las competencias laborales a la organización trae múltiples beneficios y a grandes escalas, pues el beneficio es de doble vía ya que, la empresa al contratar personal más competente para desarrollar sus funciones y al tener conocimientos específicos en el área garantiza una mayor productividad para la empresa, lo cual a su vez conlleva a un mejor posicionamiento en el contexto en el que se encuentre y también se convierte en una institución competente a nivel nacional. Por su lado, un colaborador con las competencias laborales claras y fortalecidas tiene más oportunidad de posicionarse en una empresa en la cual sus competencias sean valoradas y fortalecidas, es decir aumenta sus opciones de desarrollo profesional.

2.12. Gestión de recursos humanos por competencias

La gestión de recursos humanos es una tendencia en la rama, relativamente nueva, pues hasta hace algunos años aún era novedoso el término de recursos humanos, es decir no se le daba el enfoque que tiene hoy en día. Pasa de la misma manera con las competencias pues anteriormente se entendía por competencia quien era el ganador en “algo” sin embargo en la actualidad el significado asignado a competencia va más allá, se resume en el ser capaz de poner en práctica todos los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes al realizar cualquier función asignada.

2.13. Formación profesional:

Conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar el rendimiento presente o futuro del individuo, aumentando su capacidad de desarrollar a través de la modificación y potenciación de sus conocimientos, habilidades y actitudes para un óptimo desempeño en el lugar de trabajo.

2.14. Desempeño laboral

El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007).

Además otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral (citado en Araujo y Guerra, 2007)

También otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es dada por Stoner, quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad (citado en Araujo y Guerra, 2007)

En definitiva son acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización, En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos, que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

2.15. Satisfacción laboral

Wright y Bonett, (2007) Dentro de las ciencias de la organización, “la satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo”.

Para Lee y Chang (2008), la satisfacción laboral es “una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo”.

Andresen, Domsch y Cascorbi (2007) definen la satisfacción laboral como “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”.

Finalmente, se deduce que satisfacción laboral es la actitud del individuo frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su espacio laboral, para ello cuenta con los factores concretos como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.

CAPITULO III

Secretaria Ejecutiva

3.1. Definición

El término secretario/a proviene del latín Secretarius. Persona a quien se comunica algo secreto para que lo guarde de forma discreta, convirtiéndose en alguien confidencial.

El libro de la Real Academia Española, manifiesta, el carácter de guardar secretos. Así mismo es la persona encargada de escribir la correspondencia, extender las actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina.

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

En conclusión, la secretaria ejecutiva es una de las colaboradoras más cercanas a los directivos. En la actualidad la secretaria debe ser una asistente ejecutiva capaz de colaborar de una manera amplia con su jefe; ejecutando o transmitiendo órdenes, clasificando y registrando documentos diversos, atendiendo y resolviendo asuntos en representación de su jefe, recordando a tiempo compromisos y sugiriendo detalles. La secretaria hoy en día no es un adorno más de la empresa, es una mujer de empoderamiento global, que lideró, muestra, anticipa, es precavida y sobre todo está preparada para cualquier índole de competencias, demostrando sus conocimientos habilidades y aptitudes en su entorno profesional.

3.2. Misión de la secretaria ejecutiva

La Misión de la Secretaria es brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tareas establecidas, además de los procesos a seguir dentro de la empresa. Hay que tener presente que casi siempre una secretaria es un administrativo y su posición dependiendo la organización puede ser administrativa y ejecutiva.

3.3. La secretaria del siglo XX

Según Carvajal. C.,(2011) “las mujeres han sido discriminadas y consideradas como personas de menos rendimiento y capacidad, por tanto eran confinadas en sus hogares, no tenían acceso a la educación y cuando por fin estudiaban una carrera profesional no ocupaban cargos importantes”.

La secretaria en tiempos anteriores casi no existía, y quien se encargaba de las tareas administrativas y secretariales era el hombre, es decir el secretario, era un tiempo donde las mujeres eran madres o esposas, y menospreciadas en el campo laboral pero también era sometidas a un mundo de machismo donde solo los jefes del hogar eran quienes trabajaban. Finalmente, las discriminaciones eran más poderosas en un ámbito laboral de la mujer.

3.4. La secretaria del siglo XXI y sus nuevos roles

Actualmente la secretaria ejecutiva es aquella que tuvo lugar gracias al empoderamiento femenino y sus capacidades, ciertamente ahora también es considerada como asistente ejecutiva, obteniendo más asuntos delegados, sin descartar que también existen los secretarios que también cumplen la misma función pero en otro contexto.

Estas tres palabras sintetizan las cualidades esenciales que describen a una buena secretaria. La preparación va en función de los tiempos que corren. Es imposible concebir en el siglo XXI, una mano derecha del jefe que no emplee las nuevas tecnologías. En este campo, las secretarias españolas salen más que triunfantes; muestra de ello es el éxito de algunas webs dedicadas a este colectivo profesional. Otra área que deben dominar son los idiomas. La lengua de la empresa madre de la compañía donde se trabaja y el inglés son asignatura obligatoria para toda secretaria. Han de ser unas expertas en comunicación, por lo que la fluidez verbal es indispensable y las lenguas extranjeras no pueden ser un impedimento.

Además de estos conocimientos, hay cualidades imprescindibles para desempeñar una labor de secretariado admirable. Si hay un adjetivo que

acompañe a estas profesionales es el de organizadas. No sólo se trata de mantener limpio y ordenado el archivo sino de la organización y gestión del tiempo. Se trata de repartir y aprovechar no sólo las horas propias sino también las del jefe.

Hay características que deben acompañar cada gesto y palabra de una trabajadora de este colectivo. Diplomacia y saber estar son aspectos propios de una buena secretaria. Deben ser conocedoras del protocolo empresarial. Saber cuándo dar la mano, cuando invitar a sentar a una persona y las disculpas apropiadas para una llamada de teléfono que no puede ser atendida, dota de profesionalidad.

Una buena preparación, un perfecto conocimiento del protocolo y de la empresa donde se va a trabajar no son suficientes. La secretaria debe ser una experta en relaciones interpersonales y la profesionalidad en este aspecto sólo se consigue con mucha inteligencia emocional. Entender a las personas, escucharlas, comprenderlas, saberlas tratar, son capacidades que distinguen a una secretaria excepcional de una mediocre. Asimismo, la iniciativa y las ideas de mejora para la empresa, pueden decir mucho a favor de una secretaria. Si el jefe percibe que sabe tomar decisiones delegará muchas más tareas en ella. Ser secretaria no es tarea fácil. Por eso, este colectivo se merece un mayor prestigio social y reconocimiento.

Un artículo en línea del entorno empresarial expresa “La secretaria es tal vez el símbolo más universal de la presencia de la mujer en este mundo de los negocios. Se involucra en ella misma, el devenir histórico y participa muy de cerca en el desarrollo tecnológico, económico y cultural”.

Mora Venegas (2009) afirma que los escenarios económicos actuales presentan mucho dinamismo en la competitividad, en donde las empresas exitosas muestran organizaciones consistentes de acuerdo al requerimiento de las actividades de los negocios, en donde triunfan quienes han sabido organizarse, formar equipo de trabajo que garanticen resultados. En donde, la gerencias general, cuenta con la colaboración de un secretaria ejecutiva adaptada a la realidad, pre activa, creativa, innovadora que sabe usar su talento.

Por el contrario, no todas las empresas piensan de igual forma, puesto que no saben el significado del nuevo rol que cumple la secretaria ejecutiva del siglo XXI siendo una ejecutiva multifacética y multidimensional. Por ende, todas las empresas deben tener un plan de selección del recurso humano aplicando las competencias, habilidades y destrezas para que la secretaria de acuerdo al perfil estipulado pueda ingresar a un campo laboral.

3.5. Su rol y sus funciones.

La secretaria ejecutiva tiene un rol muy variante, supervisa a otros miembros del equipo administrativo, guiar a otros, toma de decisiones, proporcionando dirección, ofreciendo retroalimentación y delegar el trabajo. Sus funciones se basan en:

- Ser puntual en todas sus actividades, tanto en la oficina como a las reuniones.
- Hacer una evaluación periódica de los proveedores para verificar el cumplimiento.
- Evitar hacer comentarios fuera de lo común sobre cualquier funcionario del departamento.
- Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la empresa, aquí se pone en práctica el secreto profesional.
- Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informados a los jefes, brindar un buen servicio al cliente.
- Mejora y aprendizaje continuo, sin duda cada secretario tiene el derecho de recibir capacitaciones y asistir a seminarios otorgados por la empresa o de forma personal.

3.6. Clasificación de las secretarias

Según Cultural S.A., (2007) hace referencia a 4 clases de secretaria:

Secretaria de gerencia: Es aquella que adquiere más responsabilidades al acceder a este puesto, su trabajo profesional se desarrolla de forma superior.

Secretaria de dirección: Es de carácter exclusivo para las órdenes del jefe.

Secretaria de departamento: Tiene un rol totalmente administrativo.

Secretaria particular: Su diferencia es que brinda se servicio de profesional en secretariado de forma independiente hacia un profesional.

3.7. El perfil personal y profesional de la secretaria ejecutiva

- Las responsabilidades del trabajo de una secretaria ejecutiva contienen ampliamente competencias y habilidades.
- El perfil profesional de las secretarías ejecutivas exige que sean multifuncional y multifacético en el espacio de trabajo, por lo general se considera que realicen varias tareas al mismo tiempo.
- Debe tener facilidad en el manejo de la voz, expresarse de forma adecuada aplicando también una comunicación efectiva en la parte oral y escrita.
- Manejo adecuado de las nuevas TICS en el espacio de la oficina logrando con ellos un óptimo desempeño.
- Ser proactiva e incursionar en proceso de toma de decisiones dando una solución que beneficie la institución en temas de relaciones interpersonales, relaciones humanas, psicológicas, derecho laboral e constitucional.
- Proyectar una imagen profesional adecuada tanto exterior como interior en base a los conocimientos y habilidades obtenidos.

Sin embargo en términos generales toda secretaria y asistente administrativa debe poseer el siguiente perfil:

- Personalidad equilibrada y pro-activa.
- Autoestima positiva.
- Capacidad de adaptación a los cambios.
- Habilidades comunicativas y escucha activa.
- Capacidad de crear, innovar e implementar.
- Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades.

- Disposición para trabajar en equipo.
- Capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria.
- Tacto y prudencia para manejar situaciones diversas.
- Espíritu de superación.
- Flexibilidad.
- Sentido de humor.
- Resistencia física y nerviosa.
- Agudeza visual.

3.8. La secretaria y la evolución con las TICs

En un artículo web de emprender, innovar, triunfar (2011) hace referencia sobre “la tecnología en favor de las secretarias” presenta una retrospectiva de cómo ha evolucionado el equipamiento tecnológico en las oficinas y cómo las secretarias han adaptado su trabajo a las nuevas herramientas.

De acuerdo con los avances dados en la informática y robótica, hacen de la vida laboral de cualquier funcionario más fácil, puesto que el mercado han salido dispositivos cada vez más complejos y fácil de manejar y tener a cualquier hora del día así mismo ajustado a nuestro bolsillo.

Dando paso a las nuevas herramientas ofimáticas que permiten intercambiar información solo con tener una red con acceso a internet, así mismo se trata de cuidar el medio ambiente al no malgastar de forma recíproca el papel. La evolución de las TICs ha surgido de forma utilitaria, tiempo atrás se pensaba que con los nuevos cambios informáticos y robóticos iban a remplazar al hombre, pero eso quedo en la vaguedad, las secretarias tienen todos estos dispositivos a la mano, hasta el teléfono inteligente ayuda de nuestra hacer más compleja.

3.9. Cualidades Personales de la Secretaria Moderna.

Toda secretaria eficiente, eficaz y efectiva debe poseer cualidades personales, que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo de la manera más óptima así mismo logra una gran adaptabilidad al

trabajar en equipo. Dentro de las cualidades personales más importantes que una secretaria debe poseer son las siguientes:

- **Discreción.-** Es vital para toda secretaria, puesto que ocupa un cargo de confianza y tiene acceso a material considerado reservado, aquí se pone en práctica el secreto profesional.
- **Adaptabilidad.-** Se requiere que toda secretaria tenga la capacidad para poder adaptarse a los cambios de ambiente, de funciones y de normas dentro de su trabajo.
- **Iniciativa y capacidad de trabajo.-** Toda secretaria debe tener la predisposición de emprender una acción así mismo, anticiparla con cuidado y responsabilidad.
- **Puntualidad.-** Toda secretaria debe ser puntal en el cumplimiento de su horario de trabajo como en el desarrollo de las labores encomendadas. La puntualidad es la imagen más directa que se obtiene.
- **Responsabilidad.-** La secretaria debe ser capaz de realizar su trabajo de manera óptima, efectiva y eficaz.
- **Limpieza y orden.-** Una secretaria siempre debe ser ordenada, tener su oficina, archivos y estanterías en orden y limpios.
- **Paciencia.-** La secretaria debe mantener la tranquilidad en todo momento, incluso cuando las cosas no marchen como lo espera.
- **Cooperación.-** El trabajo administrativo constantemente requiere de trabajo en equipo, por lo tanto la secretaria debe ser capaz de trabajar y de cooperar con los demás compañeros de trabajo.
- **Buen criterio.-** Poseer un buen juicio significa tener la habilidad de recopilar información sobre un tema, estudiarlo cuidadosamente y decidir la acción que sea más apropiada, en beneficio a los intereses de la empresa.
- **Buena voluntad.-** Toda organización requiere en algunas oportunidades de un esfuerzo adicional de sus colaboradores, para ello la secretaria debe tener la voluntad de ofrecer sus servicios cuando se lo requieran y calidad.

- **Dedicación.-** Durante el tiempo que la secretaria permanezca en la oficina debe mostrar dedicación en su trabajo, sin emplear su tiempo en actividades que no se relacionen con sus quehaceres habituales.
- **Pulcritud.-** Todo trabajo encomendado a la secretaria debe realizarse con esmero y su presentación debe ser impecable.
- **Previsión.-** Significa saber anticiparse a las necesidades que pudieran suscitarse en la organización.
- **Sinceridad.-** La relación jefe – secretaria tiene que sustentarse en la confianza. Por lo tanto la secretaria debe transmitir información correcta y verdadera a su jefe cuando este la solicite.
- **Buena educación.-** Es indispensable demostrarla en el trato con el jefe, compañeros de trabajo, personal de la empresa, clientes y visitas.

3.10. Las competencias

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

De acuerdo al autor, y total acuerdo de su definición, se analiza que los profesionales en secretariado son personas capaces y trabajan arduamente en un entorno administrativo que reflejan los conocimientos técnicos, distribuyen la información de forma segura, cuentan con una atención al cliente de calidad, manejo adecuado del tiempo es decir una organización efectiva.

También pueden organizar y mantener los archivos y bibliotecas de oficinas en perfecto estado y orden.

Las secretarías ejecutivas están cada vez más llamados a hacer trabajos que antes lo realizaban solo ejecutivos, como la investigación y la preparación de informes. Organización y facilidad son habilidades importantes, junto con las capacidades de realizar multitarea, trabajar de forma conjunta, responsabilidad,

adaptación al manejo de programas de la empresa, deben tener comunicaciones bien desarrolladas, una buena redacción y ortografía.

3.11. La autoformación

Entre todas las habilidades y conocimientos que debe poseer una secretaria ejecutiva eficaz, hay un aspecto que cobra especial importancia que es la autoformación, “el concepto actual de autoformación recoge la tradición de la mejor pedagogía activa a la cual se añaden los vigentes principios constructivistas del aprendizaje, la perspectiva sociológica posmoderna y la necesidad de materializar la formación permanente.”

Toda asistente gerencial o secretaria ejecutiva debe tener como objetivo profesional prioritario el procurar su autoformación en base a sus deficiencias. La educación es uno de los valores más prioritarios en base a la formación y autoformación, contando con personal pedagógicamente capacitado y apoyo igualatorio de personas, materiales, tutores, etc,

3.12. Gestión y liderazgo

Según John Kotter afirma que "el liderazgo no es más que la actividad o proceso de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo, entendiendo por grupo un sector de la organización con intereses afines".

La capacidad de toda persona depende de sus competencias de forma natural, es preciso decir que muchas personas nacen con un espíritu de líder, en tanto la secretaria es aquella que supervisa acciones dentro del personal administrativo, toma de decisiones, etc.

3.13. Trabajo en equipo

La secretaria y personal que labora en conjunto debe tener predisposición psicológica para trabajar en equipo y poder obtener resultados satisfactorios. La secretaria debe abstenerse de cualquier competencia desleal en relación con sus compañeros.

La discreción en relaciones externas es de gran importancia y el fundamento primario de su capacidad para salvaguardar el secreto profesional, lo que para otros miembros puedan resultar faltas leves de respeto o convivencia, para la secretaria es algo vinculado a su comportamiento profesional.

Es obligación de toda secretaria prestar su atención y colaboración a todos su colegas, cuando sea necesaria su intervención para que no se produzcan atrasos en el trabajo. Las empresas deben de fomentar entre los trabajadores un ambiente de armonía obtienen resultados beneficiosos. La empresa en efectividad y los trabajadores en sus relaciones sociales.

3.14. Código Deontológico de las Secretarias

(Aprobado por la Federación Nacional de Asociaciones de Secretarias).

Morueco, R. (2009), Principios de carácter general:

- **Dignidad.-** La secretaria debe abstenerse de todo comportamiento que suponga infracción o descrédito y desenvolverse en el ejercicio de su profesión con honor y dignidad.
- **Integridad.-** Debe actuar con honradez, lealtad y buena fe.
- **Secreto profesional.-** Debe observar estrictamente el principio de confidencialidad en los hechos y noticias que conozca por razones del ejercicio de su profesión.

Principios de carácter general del secreto profesional:

Además de un deber, observar el secreto profesional es un derecho que ampara el ejercicio de la profesión de secretaria, sin olvidar que existen leyes que lo protegen.

El derecho y la obligación del secreto profesional comprenden:

- Las confidencias e información personal de su superior, a que pudiera tener acceso en el ámbito de su ejercicio profesional.

- Los hechos de conocimiento restringido que afecten a sus superiores, compañeros o miembros cualesquiera del colectivo en el que la secretaria desempeñe su labor. Por ejemplo: dossiers personales, profesionales o médicos.
- La información cuyo contenido tenga un valor específico para un lector no autorizado; o cualquier otra información que figure clasificada como confidencial, restringida o con una distribución de personas específicas.
- La secretaria evitará duplicar información confidencial y mantenerla fuera de los archivos oficiales sin conocimientos de su superior.
- El secreto profesional no debe entrar en conflicto con la lealtad a la entidad para la que trabaja la secretaria, que debe responder a la confianza que su superior deposita en ella al confiarle y compartir información confidencial. Por ello, debe comunicar a su superior información que a él mismo o a la entidad para la que trabaja pudiera ocasionar perjuicio o beneficio. Los límites de esta divulgación van marcados por el sentido de lealtad y la integridad que conforman el perfil personal de la secretaria.

3.15. Toma de decisiones

En el texto “Toma de Decisiones: análisis y entorno organizativo” escrito por Antonio Cañabate Carmona, define la toma de decisiones como “la selección de un curso de acciones entre alternativas, es decir que existe un plan un compromiso de recursos de dirección o reputación.

Sin embargo la toma de decisiones es sólo un paso de la planeación ya que forma la parte esencial de los procesos que se siguen para elaboración de los objetivos o metas trazadas a seguir. Rara vez se puede juzgar sólo un curso de acción, porque prácticamente cada decisión tiene que estar engranada con otros planes.

Una secretaria ejecutiva profesional está en capacidad de tomar decisiones acertadas para el correcto funcionamiento de la entidad a la que pertenece, así como también apoyar la correcta toma de decisiones por parte de sus superiores.

3.16. Imagen personal de la secretaria

Según Cultural S.A., (2007), afirma el impacto que tiene la imagen personal y profesional de la secretaria ejecutiva antepone que las organizaciones lo que pretenden es que la visión de la empresa llega a su público potencie y refuerce su actividad y tenga presencia en la vida económica y social.

En otras palabras la imagen personal de la secretaria está continuamente visto por los clientes y/o usuarios y siempre está preparada para sus actividades como la atención al público, es allí donde la secretaria debe preocuparse por siempre verse bien no tanto físicamente si no intelectualmente. De allí que es necesario que la secretaria dedique un tiempo para sí misma y cuide su imagen externa, ocupándose de pequeños pero importantes detalles: la ropa limpia y planchada, el cabello bien peinado, el calzado nítido, las uñas limpias y arregladas, etc. (Sevilla, 2008)

En definitiva que la imagen personal y profesional que proyectamos causa efecto positivo o negativo en nuestro interlocutor. Mencionando que la imagen personal y profesional que proyecta la secretaria presenta un doble aspecto; por un lado, de la imagen con la que miras el interior de la empresa que depende hay el éxito de la persona y por último la imagen personal que se proyecta en el desempeño profesional presenta en un triple aspecto; oral, escrito y corporal.

3.17. Relaciones humanas

Las relaciones humanas son el estudio de las formas en que las personas se relacionan entre sí en situaciones de grupo, sobre todo trabajan, y cómo las habilidades de comunicación y la sensibilidad a los sentimientos de otras personas se pueden mejorar. Las relaciones humanas se pueden definir en una organización en la que la gente practica el arte de vivir de tal manera que se comuniquen, actuar, interactuar y realizar transacciones de manera cordial, reconociendo las necesidades, puntos de vista, valores y temperamentos de cada uno para que cada interacción y transacción que tiene lugar en una organización tendrían preocupación por los intereses y los sentimientos del otro, dando lugar a una mayor motivación y la moral de la gente en todos los niveles de la organización.

DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

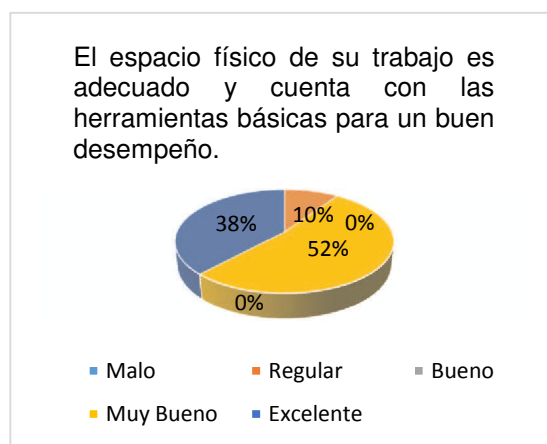
Análisis e interpretación del resultado de las encuestas dirigidas al personal del departamento administrativo de la empresa Fishcorp S.A.

Las encuestas tienen como objetivo, manifestar los obstáculos que delimitan a los funcionarios administrativos en el lugar de trabajo y sus diferentes competencias laborales, a continuación se detallaran los resultados obtenidos.

Pregunta N° 1. ¿Cómo considera usted el espacio físico de su trabajo, si es adecuado y cuenta con las herramientas básicas para un buen desempeño?

Tabla y Gráfico N°1

ÍTEM	PERSONAL ENCUESTADO	PORCENTAJE
Malo	0	0%
Regular	2	10%
Bueno	0	0%
Muy Bueno	11	52%
Excelente	8	38%
TOTAL	21	100%



Fuente: Personal del Departamento Administrativo de la Empresa Fishcorp S.A.

Elaborado por: Yuri Yosa Tomalá

Interpretación:

Los resultados demuestran que el 52% del personal evaluado, consideran que es muy bueno el espacio físico y cuentan con todo lo necesario, de igual manera demuestran otro interés con un 38% que el lugar es excelente y un 10% refiriéndose a un lugar no adecuado siendo regular para un desempeño laboral.

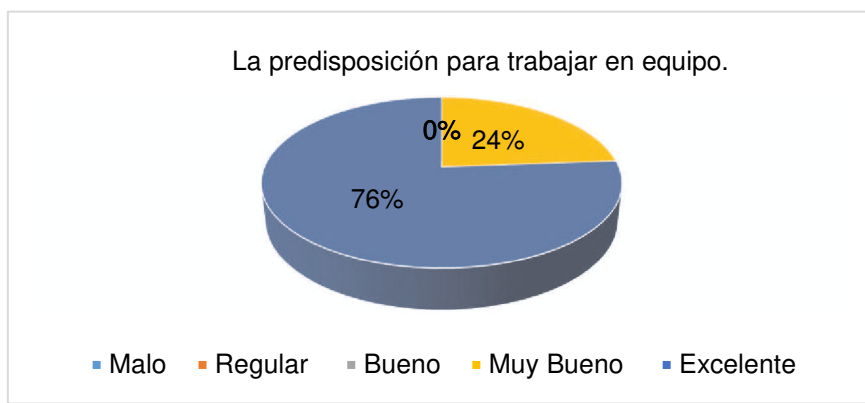
Análisis

Las personas que desarrollan sus capacidades deben estar en un espacio idóneo y adecuado para un óptimo desempeño, así poder lograr un aprendizaje eficaz contando con todo lo necesario para la realización del mismo pues las competencias básicas que corresponde a una actividad productiva que puede ejercer cualquier profesional, las genéricas a las habilidades y conocimientos que se desarrollan desde que se forman y las específicas se asocian a las genéricas en contexto más específico.

Pregunta N° 2 ¿Cómo es su predisposición para trabajar en equipo?

Tabla y Gráfico N°2

ÍTEM	PERSONAL ENCUESTADO	PORCENTAJE
Malo	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	0	0%
Muy Bueno	5	24%
Excelente	16	76%
TOTAL	21	100%



Fuente: Personal del Departamento Administrativo de la Empresa Fishcorp S.A.

Elaborado por: Yuri Yosa Tomalá

Interpretación:

De acuerdo a la gráfica, un 76% tiene buena predisposición para trabajar en equipo, así mismo la minoría 24% dedujo que cuentan con una muy buena adaptabilidad de trabajar en grupo.

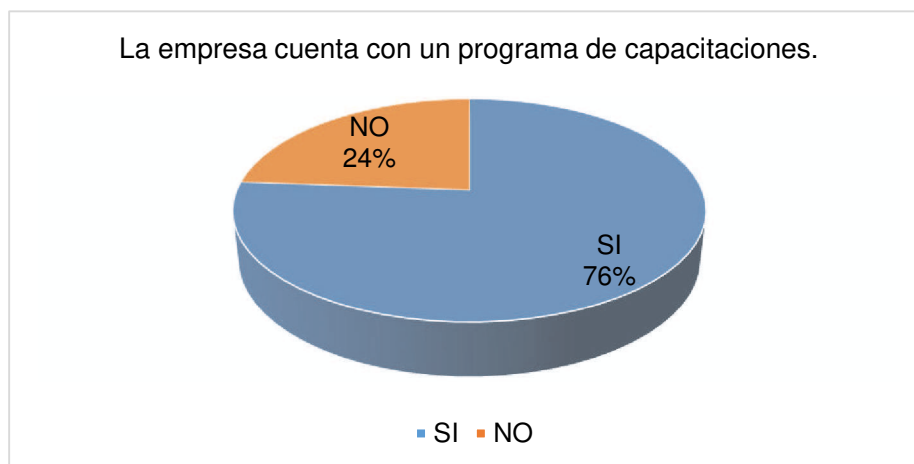
Análisis:

En una empresa forjada de funcionarios, para alcanzar sus metas deben plantear sus objetivos y buscar soluciones ante cualquier problema que atraviese la empresa, de esta manera se propicia el trabajo en equipo, intercambiar opiniones, tener más capacidad de actuar respetuosamente y aceptar las palabras de los demás se logra forjar un buen ambiente en el área y buena relación entre colaboradores.

Pregunta N° 3 ¿La empresa cuenta con un programa de capacitaciones?

Tabla y Gráfico N°3

ÍTEM	PERSONAL ENCUESTADO	PORCENTAJE
Si	16	76%
No	5	24%
TOTAL	21	100%



Fuente: Personal del Departamento Administrativo de la Empresa Fishcorp S.A.
Elaborado por: Yuri Yosa Tomalá

Interpretación:

El 76% de los funcionarios establecieron que la empresa Fishcorp S.A. si tiene un programa de capacitaciones, en cuanto el 24% desconoce del mismo.

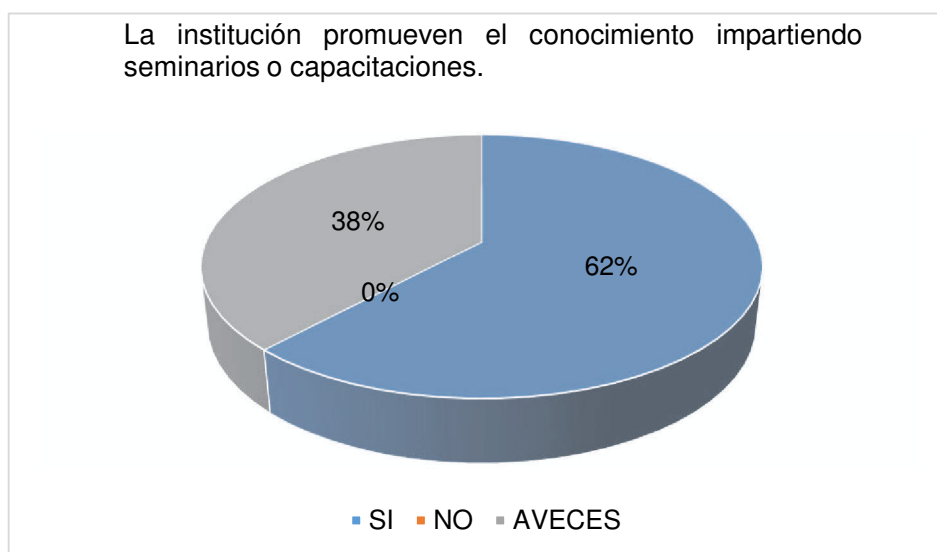
Análisis:

Toda empresa debe tener sus normas de ética, así mismo contar con programa de capacitaciones hacia el personal, toda institución antes de contratar a un personal los capacitan así mismo, analizan el currículum.

Pregunta N° 4. ¿En la institución promueven el conocimiento impartiendo seminarios o capacitaciones referentes a las diferentes competencias dirigido al personal administrativo?

Tabla y Gráficos N°4

ÍTEM	PERSONAL ENCUESTADO	PORCENTAJE
Si	13	62%
No	0	0%
A veces	8	38%
TOTAL	21	100%



Fuente: Personal del Departamento Administrativo de la Empresa Fishcorp S.A.

Elaborado por: Yuri Yosa Tomalá

Interpretación:

Las capacitaciones que promueve la empresa Fishcorp S.A tienen un 62% de positivismo entre los funcionarios y 38% que lo solo a veces las reciben una minoría del área.

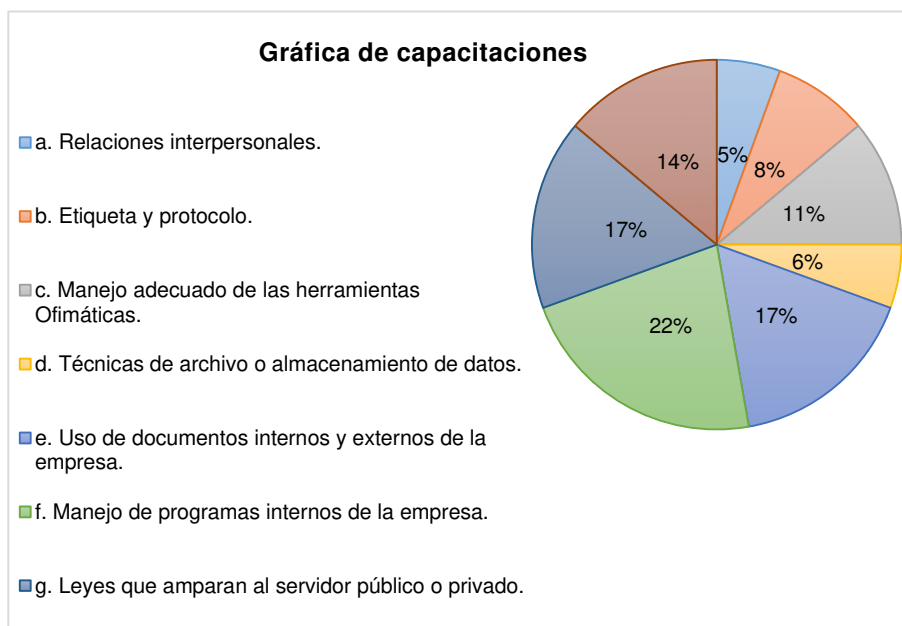
Análisis:

Las empresas deben cumplir las normas y estatutos; así mismo tener un plan de capacitaciones para los empleadores, de acuerdo con la encuesta y respondiendo a la interrogante de cuáles son las capacitaciones que han recibido se refleja en el gráfico de capacitaciones.

Pregunta N°5. De acuerdo con la interrogante anterior, ¿qué capacitaciones han recibido? Señale con una x según corresponda:

Tabla y Gráficos N°5

ÍTEM	PORCENTAJE
a. Relaciones interpersonales.	5%
b. Etiqueta y protocolo.	8%
c. Manejo adecuado de las herramientas Ofimáticas.	11%
d. Técnicas de archivo o almacenamiento de datos.	6%
e. Uso de documentos internos y externos de la empresa.	17%
f. Manejo de programas internos de la empresa.	22%
g. Leyes que amparan al servidor público o privado.	17%
h. Blanco	14%
TOTAL	100%



Fuente: Personal del Departamento Administrativo de la Empresa Fishcorp S.A.

Elaborado por: Yuri Yosa Tomalá

Interpretación:

Las capacitaciones más relevantes es sobre el manejo de programas internos de la empresa con un 22% y el 14% no tiene capacitaciones recibidas.

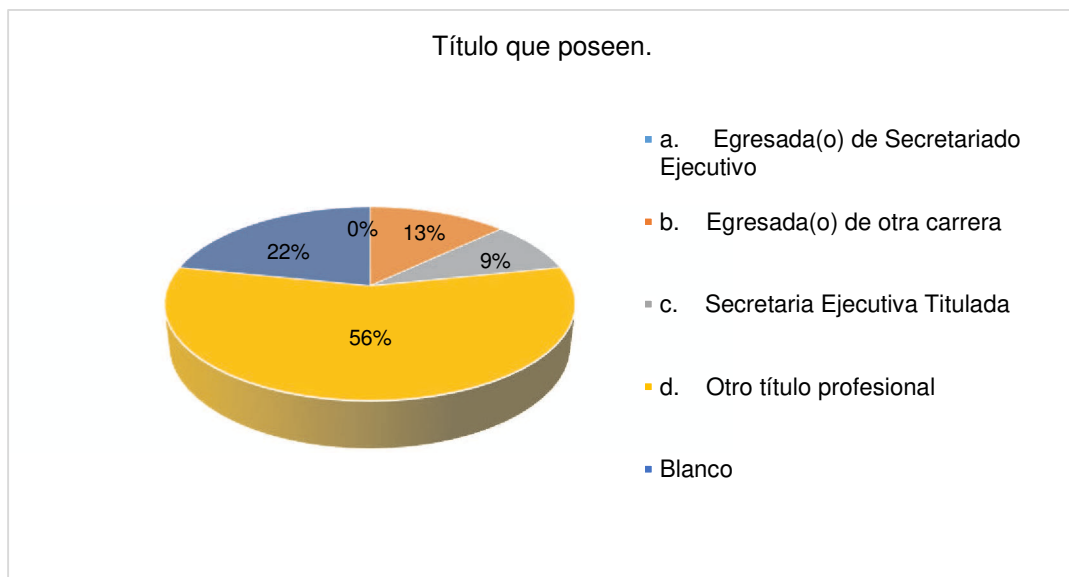
Análisis:

Cada individuo tiene el derecho de prepararse o autoformarse, sea de forma particular o dentro de las reglas de la empresa, por ello cada organización debe estar ligada a un programa de capacitaciones de forma requerida y estricta.

Pregunta N° 6. ¿Qué título posee?

Tabla y Gráficos N°6

ÍTEM	PERSONAL ENCUESTADO	PORCENTAJE
a. Egresada(o) de Secretariado Ejecutivo	0	0%
b. Egresada(o) de otra carrera	3	13%
c. Secretaria Ejecutiva Titulada	2	9%
d. Otro título profesional	13	56%
c. Blanco	5	22%
TOTAL	21	100%



Fuente: Personal del Departamento Administrativo de la Empresa Fishcorp S.A.

Elaborado por: Yuri Yosa Tomalá

Interpretación:

De acuerdo con la interrogante un 56% tiene otro título profesional en diferentes áreas, un 22% decidió no responder, el 13% son egresados de otras carreras actualmente y un 9% son secretarías ejecutivas tituladas.

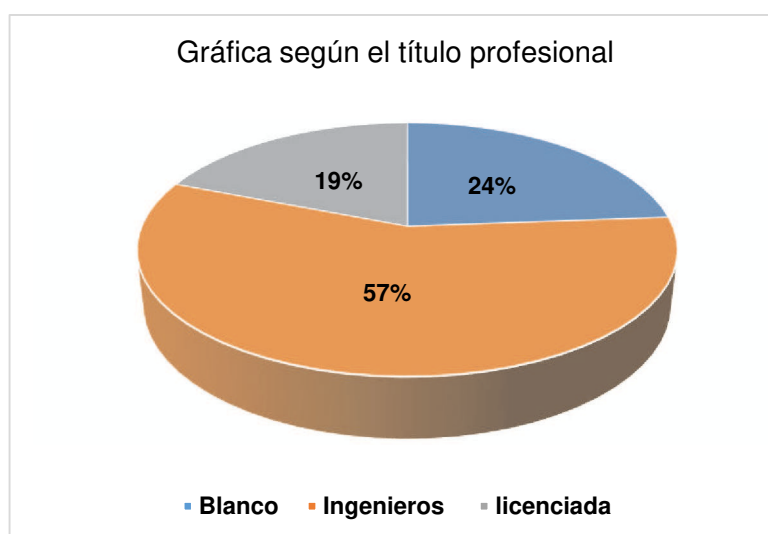
Análisis:

Los datos presentados son un extracto de las profesiones que tienen el personal de labora en las oficinas del departamento administrativo de la empresa Fishcorp S.A.

Pregunta N° 7. Si su respuesta anterior corresponde al literal (d), Especifique el título que posee.

Tabla y Gráficos N°7

ÍTEM	PERSONAL ENCUESTADO	PORCENTAJE
Ingenieros	12	57%
Licenciadas	4	24%
Blanco	5	19%
TOTAL	21	100%



Fuente: Personal del Departamento Administrativo de la Empresa Fishcorp S.A.

Elaborado por: Yuri Yosa Tomalá

Interpretación:

Según los datos un 57% son ingenieros en contabilidad y auditoría, comerciales, sistemas, etc., 24% decidió no responder y un 19% son licenciadas tanto en secretariado como en comunicación.

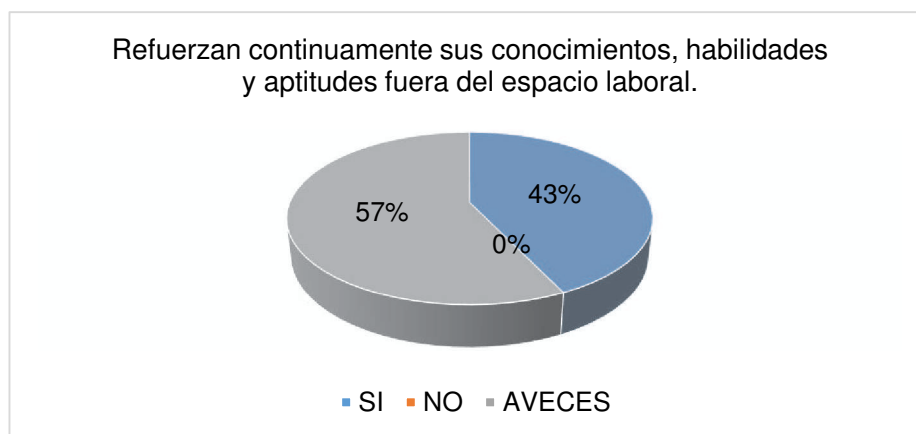
Análisis:

Correspondiente al gráfico se deduce que las tareas que responsabilicen a cada quien, de acuerdo a su título se desempeñan de manera eficaz, pero sin duda el 19% que son cuatro secretarías, dos tituladas en la rama y las restantes son secretarías que se autoformaron por medio de sus capacidades y demostración de habilidades con el cargo que tienen.

Pregunta N° 8. ¿Los profesionales de esta institución refuerzan continuamente sus conocimientos, habilidades y aptitudes fuera del espacio laboral?

Tabla y Gráfico N°8

ÍTEM	PERSONAL ENCUESTADO	PORCENTAJE
Si	9	43%
No	0	0%
A veces	12	57%
TOTAL	21	100%



Fuente: Personal del Departamento Administrativo de la Empresa Fishcorp S.A.

Elaborado por: Yuri Yosa Tomalá

Interpretación:

La gráfica muestra que un porcentaje 43% del personal refuerza sus conocimientos fuera de la institución y a la vez el 57% solo los refuerzan a veces cuando tienen tiempo.

Análisis:

Tanto los cambios de las TIC'S y de programas van revolucionando y es por ellos que para seguir activamente en nuestro trabajo debemos reforzar nuestros conocimientos y habilidades fuera de la empresa, un empleador totalmente decidió llegar al éxito no se queda sin seguir aprendiendo al contrario busca de mil formas prepararse y poder ser un sujeto preparado para el cambio.

Pregunta N° 9. ¿Considera usted que la secretaria(o) o asistente ejecutiva(o) refleja la imagen profesional de la empresa?

Tabla y Gráfico N°9

ÍTEM	PERSONAL ENCUESTADO	PORCENTAJE
Si	9	43%
No	0	0%
A veces	12	57%
TOTAL	21	100%



Fuente: Personal del Departamento Administrativo de la Empresa Fishcorp S.A.

Elaborado por: Yuri Yosa Tomalá

Interpretación:

Dentro del personal administrativo un 43% si considera que la imagen de la secretaria es esencial en la empresa, pero no obstante solo el 57% considera que no es solo la secretaria si no todo el personal por lo que asumen que solo a veces la secretaria lo refleja.

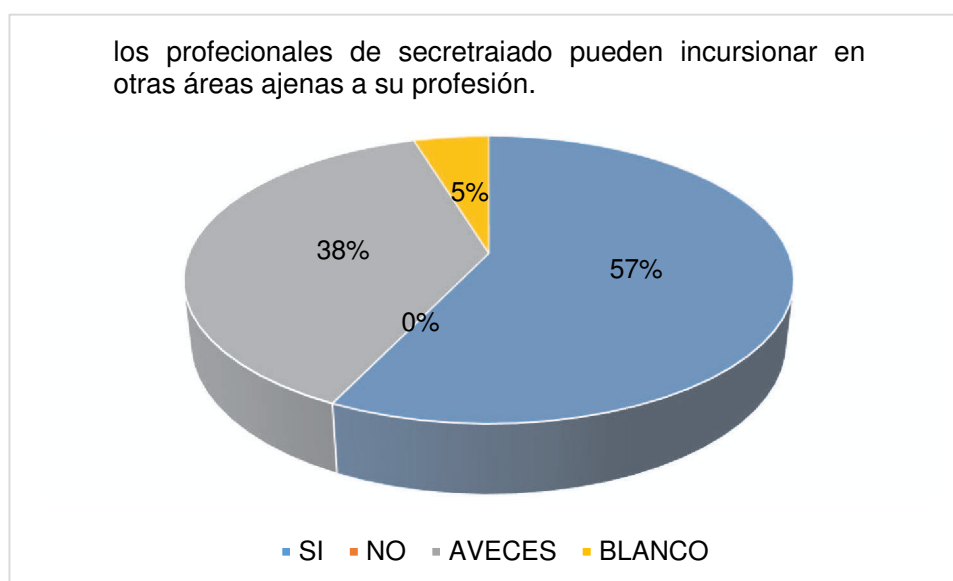
Análisis:

Cada empresa cuenta con una recepcionista y secretarias, por esta razón son un activo muy expuesto ante el público de la misma, por esta razón son sometidas a capacitaciones de etiqueta y protocolo, atención cliente, relaciones interpersonales, etc., o contar con un currículo de acuerdo a las exigencias de la empresa y del perfil buscado.

Pregunta N° 10. A su parecer, ¿Cree que los profesionales de secretariado y adyacentes a carreras administrativas pueden tener responsabilidades o incursionar en otras áreas ajenas a su profesión?

Tabla y Gráfico N°10

ÍTEM	PERSONAL ENCUESTADO	PORCENTAJE
Si	12	57%
No	0	0%
A veces	8	38%
Blanco	1	5%
TOTAL	21	100%



Fuente: Personal del Departamento Administrativo de la Empresa Fishcorp S.A.

Elaborado por: Yuri Yosa Tomalá

Interpretación:

Desde el punto de vista de los funcionarios El 57% si incurre en otras ramas de especialización, el 38% defiende que los profesionales ya tienen definida su carrera y se limitan a veces.

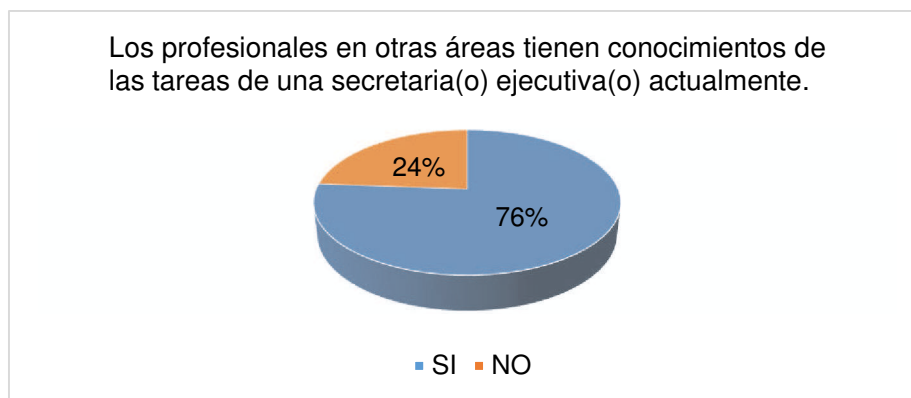
Análisis:

Los profesionales tienen capacidades de sobrepasar los límites de ellos mismos por lo cual, no es obstáculo alguno incursionar en otras ramas antes tienen la aptitud de poder seguir incursionando en otras especialidades y profundizar más sus conocimientos.

Pregunta N° 11. ¿Los profesionales en otras áreas tienen conocimientos de las tareas de una secretaria(o) ejecutiva(o) en la actualidad?

Tabla y Gráfico N°11

ÍTEM	PERSONAL ENCUESTADO	PORCENTAJE
Si	16	76%
No	5	24%
TOTAL	21	100%



Fuente: Personal del Departamento Administrativo de la Empresa Fishcorp S.A.

Elaborado por: Yuri Yosa Tomalá

Interpretación:

Las encuestas reflejaron que solo un 76% de los funcionarios conocen las tareas de la secretaria ejecutiva de este siglo, sin embargo un 24% no conocen las nuevas capacidades de la misma.

Análisis:

En relación con las tareas definidas tiempos atrás a la secretaria(o) eran mínimas, pero en la actualidad ser un profesional de secretariado es sinónimo de ser multifacético y multidimensional capaz de incursionar en nuevas funciones y tras los avances de la tecnología poder utilizarla y manejar sin ningún problema.

Pregunta N° 12. ¿Una secretaria es capaz de representar a un líder dentro de la empresa reflejando con orgullo el empoderamiento femenino?

Tabla y Gráfico N°12

ÍTEM	PERSONAL ENCUESTADO	PORCENTAJE
Si	21	100%
No	0	0%
TOTAL	21	100%



Fuente: Personal del Departamento Administrativo de la Empresa Fishcorp S.A.
Elaborado por: Yuri Yosa Tomalá

Interpretación:

En la empresa Fishcorp S.A., optó por destacar que si la secretaria es capaz de representar un líder donde labora con un 100% de unanimidad.

Análisis:

Tiempo atrás los derechos de la mujer no tenían cabida en mundo donde solo el hombre trabajaba y la mujer en el hogar, pero desde que el empoderamiento femenino logró alcanzar a preverse de derechos, se encuentra en un entorno de igualdad con el hombre.

DISEÑO DE LA PROPUESTA

Tema:

Programa de capacitación al personal administrativo de la empresa Fishcorp S.A., aplicando temáticas sobre el nuevo perfil de las(os) secretarias(os) y su competencias laborales del siglo XXI.

Introducción

Actualmente los profesionales de otros campos de estudio, amplían sus conocimientos que conllevan grandes expectativas; por lo que definir el perfil profesional y el rol multifacético que cumplen los profesionales que están capacitados para asumir más responsabilidades y tener un amplio desempeño en otras áreas.

Las capacitaciones o desarrollo del personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal de tal manera sean indispensables en una organización.

Por ende, se sugirió a la empresa Fishcorp S.A., la elaboración de un plan de capacitaciones para responder a las diferentes necesidades del personal administrativo, estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto.

En el caso de las secretarias ejecutivas, no todas han actualizado sus conocimientos, sin embargo las de esta generación ayudan más, tanto para acoplarse mejor en un puesto de trabajo o poder tener tareas diferentes que lo convierte en un profesional de secretariado multifacético. Dados los cambios continuos en la actividad de las organizaciones, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos. Cada persona debe estar preparado para ocupar las funciones que requiera la empresa.

Por medio de la capacitación, se busca mejorar conocimientos, habilidades, actitudes y conductas de las personas en sus puestos de trabajo. El cambio

influye sobre lo que cada persona debe saber, y también sobre la forma de llevar a cabo las tareas. Una de las principales responsabilidades de la supervisión es adelantarse a los cambios previendo demandas futuras de capacitación, y hacerlo según las aptitudes y el potencial de cada persona.

Por esta razón se pretende desarrollar un programa de capacitaciones con un personal especializado para una mejor manera de percibir interés y propiciar la participación del personal, la misma estará dirigida al personal administrativo de la empresa Fishcorp S.A., dado los resultados ya estudiados, se puede definir los temas a tratar en la capacitaciones así mismo la organización de las mismas.

Objetivos

Objetivo General

- Implementar un programa de capacitaciones al personal administrativo de la empresa Fishcorp S.A., aplicando temáticas sobre el nuevo perfil de las(os) secretarias(os) y su competencias laborales del siglo XXI, fortaleciendo aquellas que aún se desconocen.

Objetivos Específicos

- Presentar y aprobar la propuesta del programa de capacitaciones al gerente de la empresa Fishcorp S.A.
- Determinar los temas y subtemas a desarrollar en el programa de capacitaciones acordes a la secretaria del siglo XXI y sus nuevas competencias, dirigida al personal administrativo de la empresa Fishcorp S.A.
- Establecer los lineamientos de la metodología que se aplicarán en las capacitaciones.
- Brindar la información necesaria de las capacitaciones por medio de un cronograma como una guía para el personal previamente establecido de la empresa Fishcorp S.A.

Metodología de trabajo

La metodología para esta propuesta de capacitación se basa en reforzar los conocimientos de las secretarías como del personal administrativo, así mismo detallar de forma más actualizada aquello que aún es incierto, con la finalidad de mejorar las habilidades, destrezas y prever cualquier obstáculo dentro del espacio laboral.

La capacitación tiene como propósito reforzar los conocimientos con la finalidad de perfeccionar las capacidades de cada individuo, aplicaciones de talleres como un método de práctica más efectivo y una conferencia dinámica para una buena inducción de los temas a tratar.

Las capacitaciones tendrán una duración 16 horas laborales, divididas en dos días por semana y culmina en un mes, deben contar con un recurso humano adecuado y de calidad, es decir contratar profesionales en la temática a tratar, la colaboración del personal administrativo de la empresa Fishcorp S.A., y servicio de protocolo.

Por otro punto se necesitará contar con los equipos tecnológicos adecuados, así mismo solicitar la sala de conferencias de la empresa y por consiguiente, los materiales para su distribución y por último analizar la inversión adecuada del mismo.

De acuerdo con lo antes mencionado se detallará de forma sincronizada todos los recursos que se utilizarán en las capacitaciones para el éxito del mismo:

Recursos Humanos

- Exponente (profesional en el tema).
- Secretarías y personal administrativo de la empresa Fishcorp S.A.
- Protocolo
- Ayudante técnico

Recursos Tecnológicos

- Proyector
- Computador

- Equipos de audio
- Impresora

Recursos Educativos

- Carpetas
- Hojas bond (Tamaño A4)
- Pizarra
- Marcadores borrables
- Borrador de pizarra
- Trípticos con la temática
- Bolígrafos
- Lápices
- Borrador

Recursos de infraestructura y mobiliarios

- Espacio físico para el desarrollo de la capacitación. (sala de reuniones de la empresa con todos los servicios necesarios).

Recursos Financieros y presupuesto.

PRESUPUESTO	
Descripción	Total
Honorarios del expositor	\$ 260
Equipo de etiqueta y protocolo	\$100
Recursos tecnológicos	\$ 60
Recursos Educativos	\$ 20
Gastos alimenticios (Servicio de Catering- Refrigerio)	\$ 125
Gastos extras	\$ 30
Total a pagar	\$ 595

Desarrollo de la propuesta

Esta capacitación debe cumplir el objetivo propuesto por la cual se necesitará la colaboración tanto del personal como del gerente de la misma, se pretende lograr enfocar más en las tareas de las secretarías del siglo XXI y sus avances, por esta razón los exponentes serán personas especializadas en el contexto y así poder retribuir al personal una capacitación clara, dinámica y entendible.

Cronograma de planificación de la propuesta.

Actividades	Marzo				Abril	
	1	2	3	4	1	2
Aprobación del trabajo por parte del gerente de la empresa Fishcorp S.A.	X					
Selección de temas a desarrollar en la capacitación.		X				
Contratación y confirmación de los exponentes.			X			
Determinar las fechas para las capacitaciones de acuerdo al tiempo asignado.			X			
Contar con los materiales didácticos para las capacitaciones.				X		
Invitar y confirmar los beneficiarios.					X	
Inicio de las Capacitaciones						X

Cronograma de capacitaciones según cada actividad por semana.

Cronograma de Capacitación sobre las competencias laborales en la secretaria del siglo XXI de la empresa Fishcorp S.A.			
Lugar:	Sala de reuniones de la empresa		
Beneficiarios:	Personal administrativo de la empresa Fishcorp S.A.		
PRIMERA SEMANA DE CAPACITACIÓN			
Tema	Subtemas	Duración	Taller
Análisis comparativo de la secretaria del siglo XX y la actual del siglo XXI.	-Definición - Funciones -Cualidades -Roles	4 horas	-Videos -Realización de un cuadro comparativo
SEGUNDA SEMANA DE CAPACITACIÓN			
Tema	Subtema	Duración	Taller
La secretaria del siglo XXI y las TICs.	-Tecnologías -Manejo apropiado de las herramientas ofimáticas	4 horas	-Videos -Dinámica grupal collage del manejo de las TIC'S en la oficina.
TERCERA SEMANA DE CAPACITACIÓN			
Tema	Subtema	Duración	Taller
Formación basada en competencias (FBC) en el profesional de secretariado.	-Habilidades -Conocimientos -Actitudes	4 horas	-Realización de un test para medición de competencias.
CUARTA SEMANA DE CAPACITACIÓN			
Temas	Subtemas	Duración	Taller
Formación y desempeño laboral	-Definición -Ambiente laboral -Trabajo en equipo	4 horas	-Videos -Exposición de experiencias de lo receptado

CONCLUSIONES

- Al analizar las diferentes temáticas abordadas en el marco teórico, se deduce que las competencias laborales de la secretaria del siglo XX eran muy limitadas en comparación de las secretarias de este siglo XXI. Tales funciones han evolucionado en cuanto a la adquisición de habilidades y destrezas que requieren aplicar considerando el avance tecnológico como una herramienta de adaptabilidad.
- Las competencias laborales de las secretarias han progresado debido a los cambios que exige el medio, estas adquieren más responsabilidades en el espacio laboral y ya no desempeñan estrictamente un trabajo de oficina. Tienen un rol multidimensional pudiendo abarcar actividades de otras áreas con asertividad.
- Por otro parte con el análisis de las encuestas se deduce que el personal de administración cumple la función de secretarias teniendo un título diferente a la mencionada profesión, es decir son improvisadas referente al perfil profesional asignado en el puesto de trabajo, donde tiene que adquirir los conocimientos y habilidades para cumplir sus tareas.
- Según el análisis de las encuestas se determinó que es indispensable la aplicación de un programa de capacitación para reforzar temáticas sobre el nuevo perfil de la secretaria y sus competencias laborales del siglo XXI.

RECOMENDACIONES

- Actualizar los conocimientos basados en las habilidades y destrezas que el personal administrativo y secretarias deben aplicar en sus actividades diarias.
- Contratar personal de acuerdo a su especialización, para realizar adecuadamente el trabajo y así poder optimizar el recurso del tiempo y un aprendizaje más eficaz en las acciones a cumplir requeridas en su área de aprendizaje.
- Demostrarse como figura principal requiere de dedicación por eso la empresa Fishcorp S.A, debe incentivar al personal administrativo a asistir a más capacitaciones entorno al desarrollo de competencias laborales.
- Realizar un seguimiento constante del progreso de cada uno de las secretarias y del personal luego de la capacitación.

BIBLIOGRAFÍA

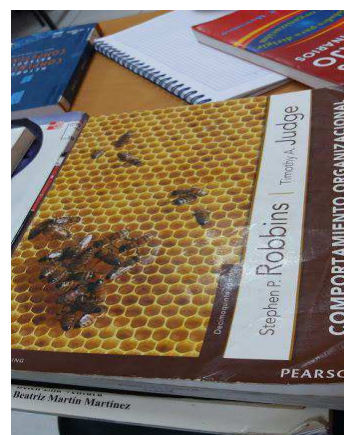
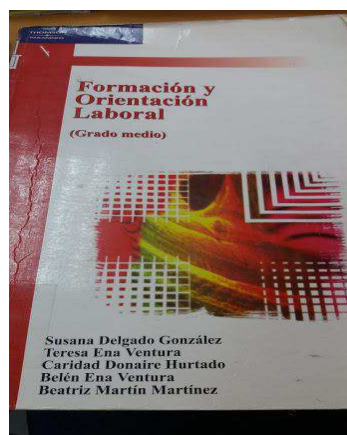
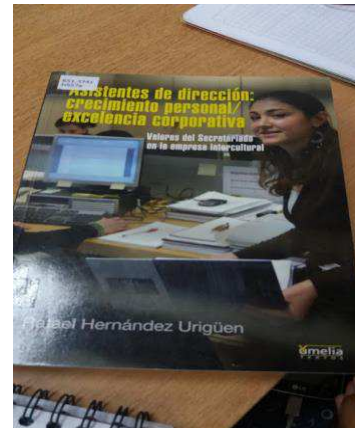
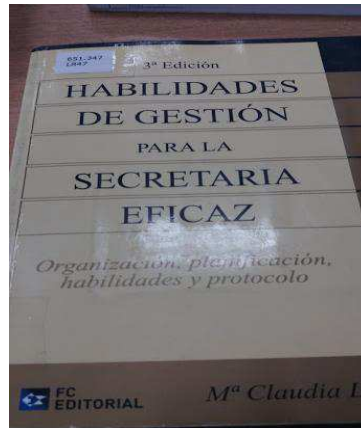
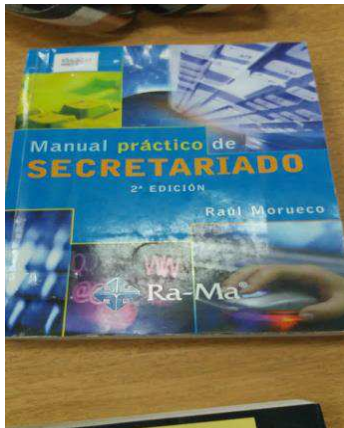
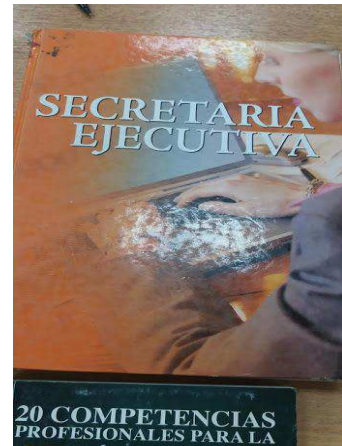
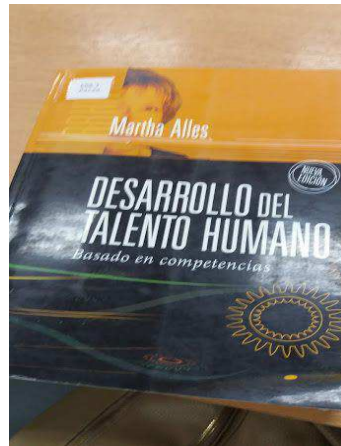
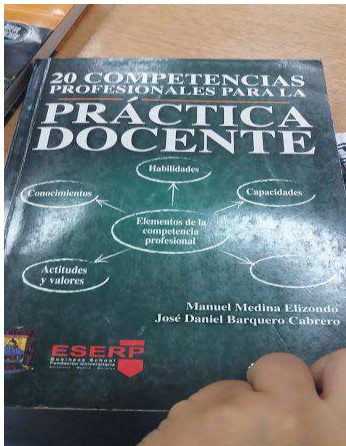
- AGUILAR, V., & ÁLVARES, J. (2011). "FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA. INSTRUCTIVO DE FUNCIONES". QUITO.
- Alles, M. A. (2008). *DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO - Basado en competencias* (Segunda ed.). Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Arce Mendoza, J. E., & Macías Guerrero, J. E. (2014). "EL PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS Y LA DEMANDA EN EL MERCADO LABORAL DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS". PORTOVIEJO.
- Botero Tobón, R. D. (2013). *DIRECCIÓN ESTRATÉGICA, el nuevo enfoque hacia la competitividad* (Primera ed.). Antioquia: Escuela de Ingeniería de Antioquia.
- CARLA, C. (2013). "ANÁLISIS COMPARATIVO DEL SOL DE LA SECRETARIA DEL SIGLO XX CON LA DEL SIGLO XXI EN EL GRUPO NPX". QUITO.
- GÓMEZ, C., & MENDOZA, L. (2013). MODELO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS PARA LA EMPRESA ACMED S.A.S. CARTAGENA, COLOMBIA.
- González Ariza, A. L. (2013). *MÉTODOS DE COMPENSACIÓN BASADOS EN COMPETENCIAS* (Segunda ed.). FUND. UNIV. DEL NORTE.
- Hernández Urigüen, R. (2009). *ASISTENTES DE DIRECCIÓN: CRECIMIENTO PERSONAL, EXCELENCIA CORPORATIVA, VALORES DEL SECRETARIADO EN LA EMPRESA INTERCULTURAL* (Primera ed.). NAVARRA: S.A. EIUNSA. EDICIONES INTERNACIONALES UNIVERSITARIAS.
- JOSE, C. R. (2012). LAS COMPETENCIAS LABORALES COMO PREDICTORAS DEL DESEMPEÑO EN UNA EMPRESA DEL SECTOR JUEGO.
- Londoño, M. C. (2011). *HABILIDADES DE GESTIÓN PARA LA SECRETARIA EFICAZ* (Tercera ed.). España: FUND. CONFEMETAL.
- Lozano Sayago, J. I. (2011). *MANUAL TÉCNICAS AVANZADAS DE SECRETARIADO* (Primera ed.). MADRID: CEP, S.L. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/ulearnecsp/reader.action?docID=10820723>
- Ludeña, A. (2004). LA FORMACIÓN POR COMPETENCIAS LABORALES. *SEGUNDA*. CAPLAB.

- Medina Elizondo, M. (2012). *20 20 COMPETENCIAS PROFESIONALES PARA LA PRACTICA DOCENTE* (Primera ed.). México: Trillas.
- MENDOZA, J. A., & MACIAS, J. G. (2014). "EL PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS Y LA DEMANDA EN EL MERCADO LABORAL DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS". PORTOVIEJO.
- MÓNICA, T. G. (2011). "FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA, INSTRUCTIVO DE FUNCIONES". LOJA.
- Morueco, R. (2009). *MANUAL PRÁCTICO DE SECRETARIADO* (Segunda ed.). MADRID: RA-MA.
- ROBBINS, S. P., & A. JUDGE, T. (2015). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL* (15ª ed.). ADDISON-WESLEY.
- Ruiz Mateos, M. d. (2010). *MANUAL TÉCNICAS DE SERETARIADO: Formación para el empleo* (Primera ed.). MADRID: CEP, S.L. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/ulearnecsp/reader.action?docID=10646731>
- Sánchez, E. (2012). LAS COMPETENCIAS LABORALES EN EL DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN DEL CONTADOR PÚBLICO EN LAS FUERZAS ARMADAS NACIONALES: CLAVE EN EL ÉXITO INSTITUCIONAL. Bárbula.
- SANDOVAL, A. C. (2015). "COMPETENCIAS LABORALES EN LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE BIMBO CENTROAMÉRICA, AGENCIA HUEHUETENANGO."

Web grafías:

- Castillo Hurtado M. M. (2009). ACTITUDES Y PRÁCTICAS ÉTICAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DENTRO DE SU EJERCICIO PROFESIONAL. LOJA: ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS. Recuperado de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2272/3/170X390.pdf>
- España, J. (2014). DESARROLLO PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA. Universidad de El Salvador. Recuperado de <https://es.slideshare.net/johannaespana169/desarrollo-profesional-de-la-secretaria-ejecutiva>
- Ticpymes (2018) LA TECNOLOGÍA EN FAVOR DE LAS SECRETARIAS, Recuperado de <http://www.ticpymes.es/tecnologia/noticias/1055767049504/tecnologia-favor-secretarias.1.html>
- Blog Guía de empleo (2008) ¿Qué es competencia laboral?, Recuperado de <https://bloguiadeempleo.wordpress.com/2008/12/22/%C2%BFque-es-competencia-laboral/>
- Revista online (2014) Las competencias de Bartram como predictoras del desempeño en el sector del juego, Recuperado de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/viewFile/3987/6789>

ANEXOS



Búsqueda de la información en la biblioteca general de la Universidad Técnica de Manabí y en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.



Proceso de titulación con las respectivas horas de tutorías tanto presencial como virtualmente a cargo de la Lcda. Laine Intriago.



Ejecución de las respectivas encuestas en la empresa Fishcorp S.A, contando con la predisposición y compromiso del personal administrativo



Ejecución de las respectivas encuestas en la empresa Fishcorp S.A, contando con la predisposición y compromiso del personal administrativo



Secretaria y asistente ejecutiva Lic. Mariuxi Cedeño del Ing. Jaime Estrada Bonilla Gerente General de la empresa Fishcorp S.A.

Ficha de encuestas

TEMA: “Las Competencias Laborales en las Secretarías Ejecutivas del Siglo XXI, aplicado al Departamento Administrativo de la Empresa FISHCORP S.A. De la Ciudad de Manta, año 2017.”

OBJETIVO:

La presente encuesta parte de un proyecto de investigación de tal manera, que es esencial en la elaboración de la tesis y un requisito fundamental para el proceso de titulación, la cual pretende analizar las diferentes competencias laborales en la secretaria.

INSTRUCCIONES:

- La encuesta es absolutamente voluntaria y anónima.
- Lea atentamente todas las preguntas con sus opciones antes de contestar.
- Ante cualquier inquietud o duda consulte a la persona a cargo.

Del 1 al 5 califique.

- 1) **¿Cómo considera usted el espacio físico de su trabajo, si es adecuado y cuenta con las herramientas básicas para un buen desempeño?**

Malo 1; Regular 2; Bueno 3; Muy bueno 4; Excelente 5

1 2 3 4 5

- 2) **¿Cómo es su predisposición para trabajar en equipo?**

Malo 1; Regular 2; Bueno 3; Muy bueno 4; Excelente 5

1 2 3 4 5

Encierre en un círculo el ítem que usted considere.

3) ¿La empresa cuenta con un programa de capacitaciones?

SI

NO

4) ¿En la institución promueven el conocimiento impartiendo seminarios o capacitaciones referentes a las diferentes competencias dirigido al personal administrativo?

SI

NO

AVECES

5) De acuerdo con la interrogante anterior, ¿qué capacitaciones han recibido? Señale con una x según corresponda:

- a. Relaciones interpersonales. ()
- b. Etiqueta y protocolo. ()
- c. Manejo adecuado de las herramientas Ofimáticas. ()
- d. Técnicas de archivo o almacenamiento de datos. ()
- e. Uso de documentos internos y externos de la empresa. ()
- f. Manejo de programas internos de la empresa. ()
- g. Leyes que amparan al servidor público o privado ()

6) ¿Qué título posee? Señale con una x según corresponda:

- a. Egresada(o) de Secretariado Ejecutivo ()
- b. Egresada(o) de otra carrera ()
- c. Secretaria Ejecutiva Titulada ()
- d. Otro título profesional ()

7) Si su respuesta anterior corresponde al literal (d), Especifique el título que posee.

8) ¿Los profesionales de esta institución refuerzan continuamente sus conocimientos, habilidades y aptitudes fuera del espacio laboral?

SI NO AVECES

9) ¿Considera usted que la secretaria(o) o asistente ejecutiva(o) refleja la imagen profesional de la empresa?

SI NO AVECES

10)A su parecer cree que los profesionales de secretariado y adyacentes a carreras administrativas pueden tener responsabilidades o incursionar en otras áreas ajenas a su profesión

SI NO AVECES

11)¿Los profesionales en otras áreas tienen conocimientos de las tareas de una secretaria(o) ejecutiva(o) en la actualidad?

SI NO

12)¿Una secretaria es capaz de representar a un líder dentro de la empresa reflejando con orgullo el empoderamiento femenino?

SI NO