

PORTADA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA: SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA PROFESIONALIZACIÓN DE LA
SECRETARIA EJECUTIVA GERENCIAL GRADUADA EN LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL ÁREA SECRETARIAL
DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL CANTÓN
LATACUNGA”.**

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Licenciado/a en Secretariado Ejecutivo Gerencial.

AUTORAS:

Carrillo Puco Mónica Gabriela

Trávez Osorio Margarita de los Ángeles

DIRECTOR DE TESIS:

Mgs. Martha Francisca Zambrano

Latacunga- Ecuador

Diciembre 2015



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga-Ecuador

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA PROFESIONALIZACIÓN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA GERENCIAL GRADUADA EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL ÁREA SECRETARIAL DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL CANTÓN LATACUNGA” son de exclusiva responsabilidad de las Autoras.

.....
Carrillo Puco Mónica Gabriela

C.I: 172511460-5

.....
Trávez Osorio Margarita de los Ángeles

C.I: 050386497-7



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga-Ecuador

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema:

“ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA PROFESIONALIZACIÓN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA GERENCIAL GRADUADA EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL ÁREA SECRETARIAL DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL CANTÓN LATACUNGA”, de Carrillo Puco Mónica Gabriela y Trávez Osorio Margarita de los Ángeles, Postulantes de la Carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial , considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, agosto 2015

Director de tesis

.....
Mgs. Martha Francisca Zambrano



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga-Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, las postulantes: **Carrillo Puco Mónica Gabriela** y **Trávez Osorio Margarita De Los Ángeles**, con el título de tesis: **“ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA PROFESIONALIZACIÓN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA GERENCIAL GRADUADA EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL ÁREA SECRETARIAL DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL CANTÓN LATACUNGA”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúnen los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, noviembre 27 del 2015

Para constancia firman:

.....
Ing. Alexandra Alajo
PRESIDENTA

.....
Ing. Matius Mendoza
MIEMBRO

.....
Lic. Mgs. Libia Almeida
OPOSITORA

AGRADECIMIENTO

A Dios, por habernos dado sabiduría y fortaleza para culminar exitosamente esta nueva etapa de nuestras vidas.

A nuestros padres, por estar junto a nosotros y habernos apoyado emocional y económicamente cuando más los necesitábamos ya que sin su ayuda no hubiese sido posible conseguir esta meta.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi, por habernos abierto sus puertas para formarnos como profesionales de calidad y a nuestros maestros por transmitirnos sus amplios conocimientos.

Gabriela Carrillo y Margarita Trávez

DEDICATORIA I

A Dios por otorgarme la vida y haberme dado la mejor madre del Mundo.

A mi madre Martha, quién me inculcó valores que me ayudaron a ser una gran persona, por su apoyo y cariño incondicional durante toda la etapa de mi vida estudiantil, ayudándome así a cumplir una meta más en mi vida ya como profesional.

A mi esposo, Diego quien me brindó su apoyo, comprensión y paciencia siendo mi fortaleza en los buenos y malos momentos de mi vida.

A mis hermanos por haber puesto su confien en mí.

Gabriela

DEDICATORIA II

El presente trabajo investigativo se lo dedico a Dios por darme salud para alcanzar esta nueva meta en mi vida.

A mis padres, Luis y Azucena por haberme inculcado buenos principios y valores para ser una persona de bien, por todo el apoyo que me han brindado en el transcurso de mi vida estudiantil y por haber depositado su confianza en mí; con el propósito de verme cumplir una meta más en mi vida.

A mi novio Javier por su apoyo incondicional en este arduo camino.

Margarita



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga-Ecuador

TEMA: “ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA PROFESIONALIZACIÓN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA GERENCIAL GRADUADA EN LA UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI EN EL ÁREA SECRETARIAL DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL CANTÓN LATACUNGA”.

AUTORAS:

Mónica Gabriela Carrillo Puco
Margarita de los Ángeles Trávez Osorio

RESUMEN

El presente trabajo de investigación hizo referencia al análisis del impacto que ocasiona la Secretaria Ejecutiva Gerencial graduada en la Universidad Técnica de Cotopaxi con el objeto de identificar y dar soluciones eficientes a la falta de conocimientos y destrezas al desarrollar sus actividades.

El trabajo realizado en la primera etapa fue desarrollado en base a la necesidad que tienen las Secretarias Ejecutivas sobre la actualización de conocimientos al momento de desenvolverse en el campo laboral, para la investigación se enfocó en temas como: Empresas Públicas y Privadas, Gestión de la Información, Secretaria Ejecutiva Gerencial y la Profesionalización.

La investigación en la fase media presenta las encuestas y entrevistas aplicadas a las graduadas en Secretariado Ejecutivo Gerencial, Administrativos, Gerentes y Presidentes Ejecutivos de las empresas públicas y privadas del Cantón Latacunga. Para obtener información real y precisa se utilizó el método inductivo, deductivo y descriptivo los cuales ayudaron a identificar el problema de manera objetiva; así también se utilizaron las Técnicas de Investigación como la encuesta, entrevista y la observación, para una mejor comprensión de los resultados se efectuó el análisis e interpretación de cada una, entonces los resultados se convirtieron en la base principal para elaborar la propuesta. Es así que, mediante el trabajo investigativo se ha visto la necesidad que la Universidad Técnica de Cotopaxi a través de la Dirección de Postgrados cree una maestría en Gestión de la Información que ayudará en el desenvolvimiento profesional de las Secretarias Ejecutivas Gerenciales graduadas en la Universidad Técnica de Cotopaxi y secretarias que ejercen sus funciones sin importar su perfil profesional.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

ACADEMIC UNIT OF ADMINISTRATIVE AND HUMANITIES SCIENCES

Latacunga – Ecuador

THEME: “ANALYSIS OF THE IMPACT OF THE PROFESSIONALISM OF THE EXECUTIVE MANAGEMENT SECRETARY GRADUATE IN THE COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY IN THE SECRETARIAL AREA OF THE PUBLIC AND PRIVATE COMPANIES OF LATACUNGA CANTON”.

Authors:

Mónica Gabriela Carrillo Puco
Margarita de los Ángeles Trávez Osorio

ABSTRACT

The present research work referred to analysis of the impact that the Executive Management Secretary graduated from the Technical University of Cotopaxi causes with the objective to identify and give efficient solutions to the lack of knowledge and skills to develop their activities.

The work done in the first stage was developed based on the need that the Executive Secretaries have about the updating of knowledge at the moment of act in the workplace; the research was focused in topics such as: Public and Private companies, Information management, Executive Management Secretary and its professionalization.

The investigation in the middle phase shows the surveys and interviews applied to the graduates in Executive Management Secretarial, managers, executives presidents of public and private companies of the Latacunga canton. For getting real and precise information was used the inductive, deductive and descriptive method which helped to identify the problem objectively; also research Techniques such as the survey, interview and the observation were used, for a better comprehension of the results, the analysis and interpretation of each one was done, then results became the main base for elaborating the proposal so, through the investigative work it has been seen the need that the Technical University of Cotopaxi through the Direction of Postgraduate programs creates a mastery in Information Management which will help in the professional development of the Executive Management Secretaries graduated from Technical University of Cotopaxi and secretaries that exert their functions regardless of their professional profile.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

**ACADEMIC UNIT OF ADMINISTRATIVE AND
HUMANITIES SCIENCES**

Latacunga – Ecuador

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por las Srtas. egresadas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas: **CARRILLO PUCO MÓNICA GABRIELA Y TRÁVEZ OSORIO MARGARITA DE LOS ÁNGELES**, cuyo título versa “**ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA PROFESIONALIZACIÓN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA GERENCIAL GRADUADA EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL ÁREA SECRETARIAL DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL CANTÓN LATACUNGA**”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, diciembre del 2015

Atentamente,

Msc. Lcda. Erika Cecilia Borja Salazar
DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS
C.C. 050216109-4

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido	Páginas
PRELIMINARES	
PORTADA.....	I
AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA I.....	vi
DEDICATORIA II.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
AVAL DE TRADUCCIÓN	x
INTRODUCCIÓN	xix

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Antecedentes Históricos.....	21
1.2 Categorías Fundamentales	23
1.3 Marco Teórico.....	24
1.3.1 Empresa.....	24
13.1.1 Importancia de la Empresa.....	25
a) Aspecto Económico	25
b) Aspecto Jurídico.....	25
c)Aspecto Político	26
1.3.1.2 Objetivo de la Empresa.....	27
1.3.1.3 Características de la Empresa.....	27

1.3.1.4 Clasificación de la Empresa	28
a)Por Sectores Económicos.....	28
c)Por la titularidad del Capital	29
d)Por el Tamaño	30
1.3.1.5 Empresas Públicas.....	30
1.3.1.6 Importancia de la Empresa Pública.....	31
1.3.1.7 Objetivos de la Empresa Pública	31
1.3.1.8 Funciones de la Empresa Pública.....	32
1.3.1.9 Empresas Privadas	32
1.3.1.10 Importancia de la Empresa Privada.....	34
1.3.1.11 Objetivos de la Empresa Privada	34
1.3.1.12 Funciones de la Empresa Privada	34
1.3.1.13 Beneficios de las Empresas Privadas	35
1.3.1.14 Diferencias entre Empresa Pública y Privada	35
1.3.2 Gestión Administrativa	35
1.3.2.1 Importancia de la Gestión Administrativa	37
1.3.2.2 Objetivos de la Gestión Administrativa	38
1.3.2.3 Elementos de la Gestión Administrativa.....	38
1.3.2.4 Análisis de la Gestión Administrativa.....	39
1.3.3 Secretaria.....	39
1.3.3.1 Destrezas y Cualidades	40
1.3.3.2 Principales cualidades que debe tener la Secretaria.....	40
1.3.3.3 Conocimientos que requiere la Secretaria de éxito.....	41
1.3.3.4 Perfil personal y profesional de la Secretaria.....	43
1.3.3.5 Secretaria Ejecutiva Gerencial	45
1.3.3.6 Perfil de la Secretaria Ejecutiva	46
1.3.3.7 Funciones de la Secretaria Ejecutiva.....	47
1.3.3.8 Organización del trabajo del jefe.-	47

1.3.3.9 Relaciones públicas internas y externas originadas en razón del cargo que ocupa el jefe.	47
1.3.3.10 Tareas de carácter administrativo.....	48
1.3.3.11 Ética de la Profesión	49
1.3.3.12 Clasificación de la Secretaria.....	49
1.3.3.13 Diferencia entre la Secretaria Tradicional y la Secretaria Ejecutiva.....	50
1.3.4 La Profesionalización.....	51
1.3.4.1 Constitución de la República del Ecuador	52
1.3.4.2 Ley Orgánica de Educación Superior	54
1.3.4.3 Plan Nacional del Buen Vivir	54
1.3.4.4 Profesionalización de la Secretaria Ejecutiva	55
1.3.4.5 Perfil de la Secretaria Ejecutiva	56
1.3.4.6 Actividad profesional de la Secretaria Ejecutiva	57
1.4.4.7 Instituciones de Educación Superior que ofertan La Carrera de Secretariado	57
1.4.4.8 Maestrías en el Ecuador referentes a la Carrera de Secretariado	59

CAPÍTULO II

MARCO INVESTIGATIVO

2.1 Caracterización de la importancia secretarial en las empresas públicas y privadas del Cantón Latacunga.....	60
2.2 Diseño de la Investigación	62
2.2.1 Diseño Metodológico	62
2.2.2 Métodos de Investigación	62
2.2.2.1 Método de la Observación Científica.....	62
2.2.2.2 Método Deductivo.....	62
2.2.3 Técnicas de Investigación	63
2.2.3.1 Observación.....	63
2.2.3.2 Encuesta	63
2.2.3.3 Entrevista.....	64

2.2.4 Instrumentos	64
2.2.4.1 Ficha de Observación.....	64
2.2.4.2 Cuestionario	64
2.2.4.3 Guía de Preguntas	65
2.2.5 Población y Muestra.....	65
2.2.5.1 Población.....	65
2.2.5.2 Muestra.....	66
2.2.6 Análisis e Interpretación de Resultados	68
2.2.6.1 Análisis de la Ficha de Observación	68
2.2.6.2 Encuesta dirigida a las Secretarías Ejecutivas graduadas en la Universidad Técnica de Cotopaxi que están laborando en las empresas públicas y privadas del cantón Latacunga.	70
2.2.6.3 Análisis de la entrevista dirigida a los Gerentes de las Empresas Públicas y Privadas del Cantón Latacunga donde laboran las secretarías graduadas en la Universidad Técnica de Cotopaxi.	80
2.2.6.4 análisis de la entrevista a los Gerentes.....	81

CAPÍTULO III

DISEÑO DE LA PROPUESTA

3. LA PROPUESTA	82
3.1 Datos Informativos.....	82
3.2 Antecedentes	83
3.3 Justificación.....	84
3.4 Objetivos de la Investigación	85
3.4.1 Objetivo General	85
3.4.2 Objetivos Específicos.....	85
3.5 Análisis del Impacto de la Secretaria Ejecutiva Gerencial en las empresas públicas y privadas.	86
3.5.1 Tabla de Remuneraciones y Perfil de la Secretaria en el Sector Público.....	90

3.5.2 Categorías del Sistema Público.....	91
3.5.2.1 Servidor Público de Apoyo 1	91
a) Operador de una central telefonica	91
b) Oficinista y secretaria de apoyo.....	91
3.5.2.2 Servidor Público de Apoyo 2	91
3.5.2.3 Servidor Público de Apoyo 3	91
3.5.2.4 Servidor Público de Apoyo 4	92
3.5.3 Requisitos para ingresar al Sistema Público	92
3.5.4 Propuesta para mejorar el impacto que ocasiona la Secretaria Ejecutiva Gerencial que labora en el área secretarial de las empresas públicas y privadas.....	94
3.5.4.1 Ventajas al adquirir la Maestría en Gestión de la Información.....	95
3.5.4.2 Temas de relevancia que deberían ser impartidas en la Maestría	96
3.5.4.3 Sistema Quipux	96
3.5.4.4 Ventajas del Quipux.....	97
3.5.4.5 Programa Zimbra	98
3.5.4.6 Ventajas del programa Zimbra.....	98
3.5.5 Conclusiones Y Recomendaciones	99
3.5.5.1 Conclusiones	99
3.5.5.2 Recomendaciones.....	100
3.6 Referencias Bibliográficas	101
3.6.1 Bibliografía Citada	101
3.6.2 Bibliografía Consultada	103
3.6.3 Bibliografía Virtual	104
Anexos	107

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Categorías Fundamentales.....	23
Gráfico N° 2 Se encuentra laborando	70
Gráfico N° 3 Sector de la empresa donde labora	71
Gráfico N° 4 Rol que desempeña.....	72
Gráfico N° 5 Tiempo estimado en conseguir trabajo.....	73
Gráfico N° 6 Requieren profesionales en Secretariado	74
Gráfico N° 7 La Malla Curricular debe mantenerse	75
Gráfico N° 8 Actualización de conocimientos.....	76
Gráfico N° 9 Especializarse para el desempeño laboral	77
Gráfico N° 10 Título de Cuarto Nivel.....	78
Gráfico N° 11 Cubrir los gastos de un Título de Cuarto Nivel.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Diferencias entre la empresa pública y privada.....	35
Tabla N° 2 Instituciones que ofertan la Carrera de Secretariado	58
Tabla N° 3 Maestrías en el Ecuador referentes a Secretariado	59
Tabla N° 4 Cuadro poblacional.....	65
Tabla N° 5 Se encuentra laborando.....	70
Tabla N° 6 Sector de la empresa donde labora	71
Tabla N° 7 Rol que desempeña.....	72
Tabla N° 8 Tiempo estimado en conseguir trabajo	73
Tabla N° 9 Requieren profesionales en Secretariado.....	74
Tabla N° 10 La Malla Curricular debe mantenerse	75
Tabla N° 11 Actualización de conocimientos	76
Tabla N° 12 Especializarse para el desempeño laboral	77
Tabla N° 13 Título de Cuarto Nivel.....	78
Tabla N° 14 Cubrir los gastos de un Título de Cuarto Nivel.....	79
Tabla N° 15 Tabla de Remuneraciones y Perfil de la Secretaria	90

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen N°1 Quipux	96
Imagen N°2 Zimbra	97

INTRODUCCIÓN

La Secretaria Ejecutiva graduada en la Universidad Técnica de Cotopaxi, se convierte en un factor humano muy importante dentro de las empresas públicas y privadas, porque poseen amplios conocimientos en todas las áreas o campos que conlleva la Gestión Administrativa, por ende, le permite realizar actividades que están enmarcadas en el apoyo de gerencia.

El impacto de la profesionalización de las Secretarías Ejecutivas que laboran en las empresas públicas y privadas del cantón Latacunga es efectivo, ya que la o el profesional sabe desenvolverse eficaz y eficientemente en las distintas actividades encomendadas por su jefe, a causa de aportar en el desarrollo y crecimiento de la empresa u organización.

La presente investigación ha detectado la falta de secretarías ejecutivas en las empresas públicas y privadas del cantón, por lo tanto, las investigadoras proponen que la Universidad Técnica de Cotopaxi, mediante la Dirección de Posgrados oferten la Maestría en Gestión de la Información con el propósito de que las y los secretarios adquieran conocimientos actualizados para que puedan desempeñarse eficazmente en su vida laboral.

La presente tesis consta de tres capítulos los mismos que se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

CAPÍTULO I, está compuesto por los antecedentes y cuatro categorías fundamentales como son: Empresas Públicas y Privadas, Gestión Administrativa, la Secretaria Ejecutiva Gerencial y por último la Profesionalización.

CAPÍTULO II, referente al diseño de la investigación, se proporciona una breve información sobre la importancia que tiene la secretaria tanto en la empresa

pública como en la empresa privada y el desempeño de la Secretaria Ejecutiva Gerencial graduada en la Universidad Técnica de Cotopaxi. Además, los tipos, métodos y técnicas de investigación, continuamente se aplican las técnicas de observación, entrevista y encuesta. La entrevista está dirigida a los Gerentes de las empresas públicas y privadas del Cantón Latacunga; mientras tanto, la encuesta está dirigida a las Secretarias Ejecutivas graduadas en la Universidad Técnica de Cotopaxi, posteriormente se realiza el análisis e interpretación de resultados de las encuestas y entrevistas ejecutadas, finalmente se elabora la propuesta de investigación, donde se solicita a la Dirección de Posgrados oferte una Maestría en Gestión de la Información, especialmente dirigida a las Secretarias Ejecutivas graduadas en esta entidad.

CAPÍTULO III, solicitar a la Universidad Técnica de Cotopaxi, mediante la Dirección de Postgrados oferten la Maestría en Gestión de la Información, por lo tanto, la propuesta anteriormente mencionada es importante porque ayudará a adquirir conocimientos actualizados referentes a la función secretarial.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Antecedentes Históricos

Luego de la investigación realizada, se pudo conocer que no existen temas similares al planteado por las investigadoras, sin embargo se consultó libros que contienen información que ayuda al desarrollo de la presente investigación aportando de manera significativa para el análisis e impacto de la investigación.

En el siglo XIX, Christopher Sholes fue el inventor de la máquina de escribir y su hija Liliam Sholes, fue quien comprobó su funcionalidad y eficacia, convirtiéndose en la primera mujer que se presentó ante el público manipulando el ingenio; es así que en el año 1873 fue considerada como la primera secretaria de la historia.

Para conmemorar esta fecha en Estados Unidos en el año 1950, los fabricantes de máquinas de escribir ejecutaron varias actividades entre ellas, un concurso para elegir la mejor dactilógrafa. Los famosos festejos llevaron a que se fijara el 30 de septiembre como el “Día de la Secretaria”, pero a inicios de los 70’s en Argentina se realizó el primer Congreso Interamericano con la participación de 26 países en donde se fijó como fecha oficial, el “26 de Abril” como el Día de la Secretaria en honor a los países asistentes.

En esta época una secretaria era considerada como la persona que recoge, administra y archiva documentos dentro de su oficina, también era estimada como la ayudante de oficina que preparaba y servía café, a más de recibir documentos, redactaba oficios, su contratación era por su presencia mas no por sus conocimientos, pues simplemente realizaba cosas básicas y sencillas.

En la década de los 60 y 70 las mujeres que desempeñaban sus funciones de secretarias fueron ganando territorio y exigiendo ser reconocidas por su profesión e incluso una remuneración justa por sus conocimientos.

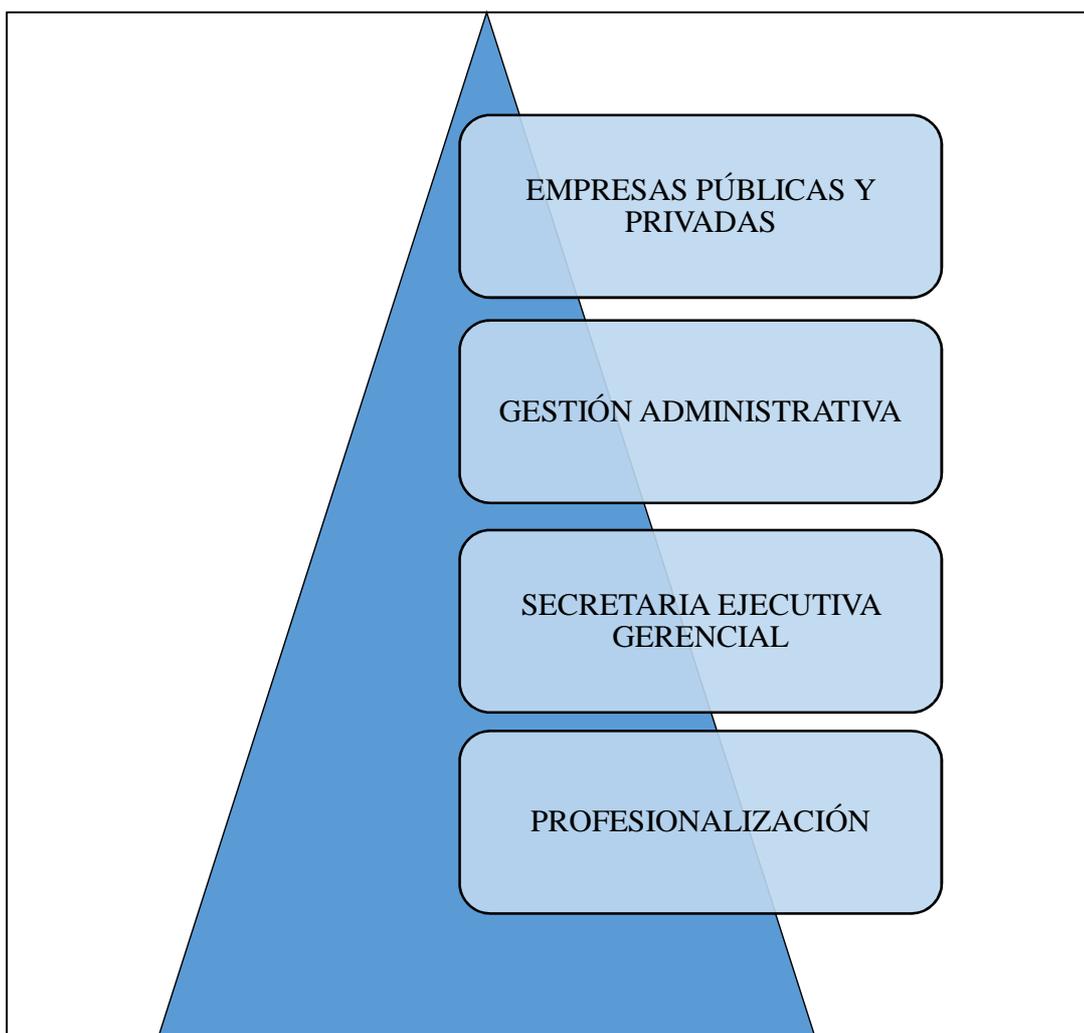
Con el pasar de las décadas el papel de la secretaria se fue convirtiendo en algo relevante pues su imagen ya no está asociada a estar frente a una máquina de escribir si no a una computadora, la secretaria dejó de ser aquella persona que “escucha, obedece y calla” para convertirse en una persona indispensable, desarrollando cada vez un papel más activo dentro de la empresa donde labore.

El concepto de secretaria ha dado un giro de 360 grados, en este siglo se ha convertido en el apoyo de gerencia, tomando decisiones que son autorizadas por su inmediato superior logrando así el desarrollo de la empresa, sus conocimientos son amplios, porque esta apta para elaborar proyectos, dominar idiomas, además, posee conocimientos de redacción y ortografía, manipula paquetes informáticos, tiene capacidad de organización y administración de empresas, también, obtiene conocimientos sobre cultura, entre otros.

La Secretaria Ejecutiva Gerencial, tiene la necesidad de estar en constante actualización de conocimientos con el propósito de mejorar su eficacia y eficiencia en su ámbito profesional.

1.2 Categorías Fundamentales

Gráfico N° 1
Categorías Fundamentales



Fuente: Propia

Elaborado por: Las Investigadoras

1.3 Marco Teórico

1.3.1 Empresa

HERAS, Rosa. (2012), declara que **“empresa es una entidad integrada por el capital y el trabajo, como factores de la producción, y dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios generalmente con fines lucrativos y con la consiguiente responsabilidad”**. Pág. 85

ZAPATA, Pedro. (2011), manifiesta que **“la empresa es todo ente económico cuyo esfuerzo se orienta a ofrecer a los clientes bienes y/o servicios que, al ser vendidos, producirán una renta que beneficia al empresario, al Estado y a la sociedad en general”**. Pág. 5

MÜNCH, Lourdes. (2010), revela que **“la empresa es la unidad económico-social en la cual a través del capital, el trabajo y la coordinación de recursos se producen bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad”**. Pág. 188

BRAVO, Mercedes. (2009), declara que **“es una entidad compuesta por capital y trabajo que se dedica a actividades de producción, comercialización y prestación de bienes y servicios a la colectividad”**. Pág. 3

En lo anteriormente expresado podemos manifestar que empresa es una entidad compuesta por capital y trabajo, es decir, está dedicada a la producción de bienes y servicios con el propósito de satisfacer las necesidades del usuario o cliente y de generar ganancias a sus propietarios, socios o accionistas; beneficiándose tanto la sociedad como la empresa, independientemente de la actividad a la que se dedique.

13.1.1 Importancia de la Empresa

La empresa se convierte en un motor económico, puesto que logra mover la economía de cualquier país donde se constituya, ya sea por su capacidad generadora de riqueza, que al ser distribuida equitativamente proporciona estabilidad social, tranquilidad y desarrollo.

Dentro de la importancia de la empresa se posee tres aspectos:

a) Aspecto Económico

GARCÍA, Jambell. Y PULGAR, Nora (2010), **“El proceso de globalización se efectúa a través de los flujos comerciales de capital, información y conocimiento, que circulan alrededor del mundo y que involucran, en mayor o menor medida, a la mayoría de los países”** Pág. 723

El aspecto económico ayuda a generar recursos económicos los mismos que son utilizados para producir bienes y asimismo ofrecer a un determinado mercado; en definitiva gracias al aspecto económico la empresa puede incrementar su producción a través de la adquisición de nuevas tecnologías y por ende involucrar a otros países.

b) Aspecto Jurídico

ROMERO, Israel. (2008), **“La empresa está constituida por un patrimonio adscrito a un fin mercantil con ánimo de lucro y genera relaciones contractuales con agentes externos e internos accionistas, trabajadores, clientes, bancos, administración pública, etc”**. Pág. 10

El aspecto jurídico genera fuentes de trabajo con el propósito de satisfacer las necesidades sociales de quienes conforman la empresa, en efecto las personas que

prestan sus servicios son recompensadas mediante una remuneración justa y equitativa.

c) Aspecto Político

GARCÍA, Jambell. Y PULGAR, Nora (2010), **“las políticas proteccionistas y discriminatorias, practicadas por las naciones opulentas, impiden que la mayoría de los países participen activamente en los intercambios comerciales y financieros”** Pág. 723

Se conoce que las empresas al momento de importar y exportar productos ayudan a incrementar ganancias para el país, ya que generan impuestos y por ende deben ser cancelados; pero hay que tomar en cuenta que existe limitación en el negocio y no son beneficiadas ambas partes.

MÜNCH, Lourdes. (2011), manifiesta las múltiples ventajas que demuestran la trascendencia de las empresas, como son:

- Crean fuentes de trabajo.
- Satisfacen las necesidades de la comunidad al producir bienes y servicios socialmente necesarios.
- Promueven el desarrollo económico y social al fomentar la inversión.
- Son una fuente de ingresos mediante la recaudación de impuestos
- Propician la investigación y el desarrollo tecnológico. **Pág. 188**

El motivo del éxito de la empresa se da porque se convierte en un ente que brinda un adecuado servicio al cliente o usuario, con el propósito de satisfacer sus necesidades mediante sus productos o servicios, logrando mantener a los clientes actuales y llegar a los clientes potenciales, también, el motivo de la eficacia de la empresa se da asimismo, por el incremento de su producción y fuentes de trabajo.

1.3.1.2 Objetivo de la Empresa

SOLIS, Arturo. (2012), expresa que **“el objetivo de la empresa es producir bienes y servicios consumibles con el propósito de satisfacer las necesidades humanas”**. Pág. 6

SARMIENTO, Rubén. (2007), manifiesta que **“el objetivo fundamental es el de obtener: utilidad, rentabilidad o ganancia, minimizando sus costos y gastos, es decir, aprovechando al máximo todos y cada uno de los recursos disponibles”**. Pág. 1

En lo anteriormente expresado podemos manifestar que, el objetivo principal de la empresa es producir bienes o servicios, con el propósito de satisfacer las necesidades de las personas, además, obtener rentabilidad en la empresa; logrando su crecimiento y reconocimiento dentro del mercado fidelizando a clientes y usuarios.

1.3.1.3 Características de la Empresa

- La empresa esta coordina de “pie a cabeza” por una administración o dirección administrativa.
- Todas las empresas se encaminan a conseguir sus objetivos.
- Utiliza un conjunto de factores para la producción, factores comerciales, factores financieros.
- Mantienen coordinación y orden entre todas las áreas.
- La empresa se encamina a lograr su posicionamiento y permanencia dentro del mercado local, nacional o internacional.
- Su enfoque es producir bienes o servicios para lograr ser rentable y solvente.

Es importante y obligatorio que la empresa tenga su representante legal, con el propósito de ser administrada adecuadamente, para así cumplir con sus objetivos y

metas propuestas mediante la oferta de sus productos y servicios de buena calidad, además para conseguir el reconocimiento a nivel nacional como internacional.

1.3.1.4 Clasificación de la Empresa

La empresa puede ser clasificada desde varios puntos de vista; para este efecto se tomará en consideración los siguientes, con el propósito de adquirir un mejor entendimiento sobre las funciones que ejecutan las mismas.

a) Por Sectores Económicos

Sector Primario.- es conocido también como sector agropecuario, la función de este tipo de empresas es extraer directamente bienes de la naturaleza sin transformación alguna, es decir es el sector que obtiene el producto directamente del medio ambiente; asimismo hay que tomar en cuenta que son pocos los productos que necesitan una transformación antes de su consumo.

Sus principales actividades son:

- **Agricultura.-** es un conjunto de actividades que tienen relación con el cultivo de las plantas a fin de obtener productos alimenticios.
- **Ganadería.-** se refiere a la cría de animales.
- **Pesca.-** es el aprovechamiento de los recursos del mar y de los ríos.
- **Silvicultura:** es conocida también como explotación forestal y se da con la obtención de los productos de los árboles.
- **Caza.-** se trata de la caza de animales.

Sector Secundario.- conocido también como sector industrial, este tipo de empresas tienen como función, transformar la materia prima a un producto terminado.

Este sector depende del sector primario debido a que necesita el producto natural para ser procesado o elaborado.

Sector Terciario.- es conocido como sector de servicios, las empresas que pertenecen a este grupo se encargan de prestar sus servicios a la comunidad ya que no producen bienes; a este sector se le considera como no productivo.

b) Por su Actividad

Industriales.- este tipo de empresas son aquellas que se encargan de transformar la materia prima en producto terminado.

Comerciales.- la función de este tipo de empresas es comprar y vender productos elaborados o terminados.

Servicios.- estos tipos de empresa se dedican a prestar servicios con o sin fines de lucro, satisfaciendo las necesidades del cliente o usuario.

c) Por la titularidad del Capital

Empresas Privadas.- son aquellas entidades que su capital pertenece al sector privado, ya sean a personas naturales o jurídicas.

Empresas Públicas.- son aquellas entidades que cuyo capital pertenece al sector público.

Empresas Mixtas.- cuando el aporte del capital pertenece tanto al sector público como al privado.

Por el Ámbito de Actuación

Locales.- son aquellas empresas que venden bienes o servicios dentro de una localidad determinada.

Nacionales.- son aquellas empresas que se encuentran establecidas dentro de un solo país; sus accionistas son nacionales.

Multi Nacionales.- son aquellas empresas que no se encuentran solamente instauradas en el país de origen, sino que también están ubicadas en otros naciones a fin de ejecutar sus actividades mercantiles, y por consiguiente su capital pertenece a varios países.

d) Por el Tamaño

Grande.- Se consideran empresas grandes cuando exceden de 100 trabajadores.

Mediana.- Se consideran empresas medianas cuando tienen un número inferior a 100 y superior a 20 trabajadores.

Pequeña.- Se consideran empresas pequeñas cuando no exceden de 20 personas.

1.3.1.5 Empresas Públicas

GUAJARDO, Genaro. (2012), revela que **“las empresas públicas son aquellas que participan en el mercado de valores, a través de la emisión de instrumentos de deuda o de capital; tienen la obligación de que su información financiera sea del conocimiento del público en general”**. Pág. 15

MÜNCH, Lourdes. (2010), manifiesta que **“las empresas públicas son organizaciones que el capital pertenece al Estado y, generalmente, su finalidad es satisfacer necesidades de carácter social y proporcionar servicios a la comunidad”**. Pág. 190

Según la Ley Orgánica de Empresas Públicas, en el Art. 4 expresa que **“las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión”**. Pág. 4

Son entidades reguladas por el Estado, sus servicios son prestados a la sociedad con el fin de satisfacer las necesidades sin fines de lucro, su capital se conforma por la aportación del Gobierno, generalmente las empresas sin fines de lucro prestan servicios y no bienes. Tanto las empresas Públicas como Privadas para su desarrollo y funcionamiento utilizan recursos materiales, humanos, financieros y los más importantes los tecnológicos, que en coordinación con todos los departamentos y dependencias administrativas existentes dentro de la misma logran cumplir sus metas.

1.3.1.6 Importancia de la Empresa Pública

Las empresas públicas, son entidades de gran importancia ya que pertenecen al estado y han sido creadas con el propósito de prestar sus servicios a la población en general, así como concebir actividades productivas en beneficio del país.

1.3.1.7 Objetivos de la Empresa Pública

La empresa pública posee objetivos claros, precisos y concisos, con el propósito de dar cumplimiento a los mismos; es necesario mantener un alto

rendimiento en sus operaciones para lograr el bienestar de la empresa como de la sociedad en general, asimismo es indispensable analizar la factibilidad de los logros que se desea alcanzar.

La empresa pública posee cuatro principales objetivos como son:

- Analizar los efectos sobre la distribución de la canasta básica
- Analizar los efectos macroeconómicos
- Analizar la eficiencia económica.
- Analizar la rentabilidad del país.

1.3.1.8 Funciones de la Empresa Pública

Función de compras.- obtención de materia prima, la misma que será ingresada a un proceso de transformación, con el fin de adquirir un producto terminado.

Función de contabilidad y registro.- esta función juega un papel muy importante dentro de la empresa ya que permite obtener información interna de la misma; la cual nos permite conocer su situación actual.

Función del personal.- es la selección, reclutamiento e integración del personal con el fin de que se encuentre apto para manipular la información interna de la empresa.

1.3.1.9 Empresas Privadas

GUAJARDO, Genaro. (2012), manifiesta que **“las sociedades mercantiles privadas son aquellas que sus instrumentos de deuda y capital (acciones) son colocados de forma privada, es decir que no participan en ningún mercado de**

valores ni tienen la obligación de someterse a los requerimientos de información y de administración de las sociedades mercantiles públicas”. Pág. 16

ROMERO, Israel. (2008), **“El capital es propiedad de los particulares, dentro de esta se pueden dar dos posibilidades, individual la propiedad es de un sola persona o social la propiedad está repartida entre dos o más personas llamadas socios (copropiedad).”** (pág. 24).

Las características de este tipo de empresas es que el capital puede ser de uno o varios socios; no interviene el sector público y son dirigidas por sus representantes.

Las empresas privadas son creadas netamente con el fin de obtener fines lucrativos, su capital se forma con las aportaciones que realicen personas particulares, su dueño o los accionistas que la conformen pueden ser organizaciones no gubernamentales y sus acciones no son ofertadas en el mercado público, es así que, al obtener ganancias al término de sus operaciones, esta es dividida para todos de acuerdo al monto de capital aportado al inicio de su constitución. Generalmente las empresas privadas son manufactureras o producen bienes, transformando materias primas en productos terminados.

Las empresas privadas suelen ser constituidas por personas jurídicas, teniendo de 30 a 50 trabajadores dentro de la misma y al igual que una empresa pública, la privada está obligada a tener un director y conformar una directiva conformada por un presidente, tesorero y secretario. Cabe recalcar que un accionista puede poseer todos los cargos dichos.

Al ser parte de una empresa privada, el accionista es responsable y asume todas las consecuencias y beneficios que le proporciona la misma, como por ejemplo, si existe ganancia obtiene una solvencia y caso contrario si la empresa quiebra, el accionista asume perder lo invertido.

1.3.1.10 Importancia de la Empresa Privada

Una empresa privada es de gran importancia dentro de una nación ya que es una entidad segura de generar empleos, de creación y distribución de riqueza con la intención de que el país aumente su economía; asimismo es significativa porque con el pasar del tiempo crea una variedad de bienes y servicios con el propósito de satisfacer al cliente o usuario.

1.3.1.11 Objetivos de la Empresa Privada

La empresa privada ha definido claramente los objetivos que desea cumplir, los mismos están regidos a su legislación como son:

- Crear empresas que generen fines lucrativos
- Formar entidades que conformen un grupo de accionistas
- Crear entidades que sea una sola persona propietaria

1.3.1.12 Funciones de la Empresa Privada

Función de operaciones.- es responsable de la producción total de la empresa, ya sea de bienes o servicios, con el propósito de presentarse apropiadamente frente al sector económico.

Función comercial o marketing.- son todas las actividades que se ejecutan con el fin de acercarse al cliente, y así conocer lo que opinan cada uno de ellos sobre los productos o servicios que ofrece la empresa.

Función de investigación.- la presente función procura mejorar el servicio que presta la empresa a la comunidad; asimismo perfeccionar las instalaciones, la calidad y la decoración de la empresa.

1.3.1.13 Beneficios de las Empresas Privadas

Disfruta de existencia perpetua, en caso que un accionista decida abandonar o dejar de formar parte de la empresa, esta no se ve afectada en lo absoluto, es decir, continúa funcionando.

- Poseen responsabilidad limitada, es uno de sus principales beneficios.
- Son los accionistas quienes establecen las políticas dentro de la empresa.

1.3.1.14 Diferencias entre Empresa Pública y Privada

Tabla N° 1
Diferencias entre la empresa pública y privada

EMPRESA PÚBLICA	EMPRESA PRIVADA
➤ Su accionista es el estado	➤ Sus dueños son accionistas privados
➤ Busca el interés general de la colectividad	➤ Busca la maximización de sus recursos.
➤ Cuando se tiene que hacer un cambio, tiene que estar avalado por los legisladores del país	➤ Cuando se tiene que ejecutar un cambio, se toma decisiones en conjunto con un consejo.

Fuente: Propia

Elaborado por: Las investigadoras

1.3.2 Gestión Administrativa

CHIAVENATO, Idalberto. (2002), expresa que **“la gestión administrativa es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la institución y el empleo de los recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización”**. Pág. 3

HURTADO, Darío. (2008), formula **“La administración ejecutada a través de la Gestión Administrativa se la puede analizar como una disciplina importante y universal fundamentada en el desarrollo de procesos cuya disciplina acumula conocimientos que incluye principios científicos, teorías, conceptos entre otros elementos que finalmente dependen de la capacidad y destreza de los profesionales en gestión administrativa para aplicarlos en las organizaciones. La administración, como proceso comprende funciones y actividades que los administradores deben llevar a cabo para cumplir los objetivos de la organización”**. Pág.3

La gestión administrativa dentro de una empresa es muy importante al momento de su inicio o constitución, puesto que de esta dependerá el éxito o fracaso.

Debemos tener en cuenta que la gestión administrativa es la que se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar todo lo concerniente a documentos, trámites y más acciones que se realizan dentro de la misma. Para que funcione correctamente la gestión administrativa se utiliza todos los recursos de la empresa como son: los financieros, tecnológicos y humanos para lograr los objetivos y metas planteadas al inicio de su actividad.

Además, la gestión administrativa es aquella que diseña y mantiene un apropiado ambiente laboral, a través de la utilización de los recursos existentes dentro de la empresa u organización con el propósito de cumplir los objetivos planteados.

Los cuatro elementos dentro de la gestión administrativa son de vital importancia ya que sin uno de ellos no existe secuencia ni lógica.

1.3.2.1 Importancia de la Gestión Administrativa

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes ya que de ella depende el éxito de la organización, para lograrlo es necesario aprovechar al máximo los recursos que esta posee. A través de la gestión administrativa se integran, se formulan y se proyectan varias propuestas con el propósito de mejorar y adquirir un cambio positivo en las organizaciones.

Asimismo, dentro de un negocio o empresa es de vital importancia, pues agiliza el proceso y optimiza tiempo y más cuando las asociamos con las TICs (Tecnologías de Información y las Comunicaciones).

Las empresas al aplicar las TICs en la gestión administrativa brindan a los clientes o usuarios agilidad en los trámites y procesos. Conjuntamente con la gestión documental ofrece agilidad y eficiencia en las transacciones de documentos optimizando tiempo y recursos que son utilizados para su desarrollo.

Al hablar de Gestión Administrativa, también compete referirnos a la Administración, pues bien, se puede exponer que consiste en interpretar los objetivos de la empresa para ponerlos en marcha, dirigiéndolos, controlándolos y evaluándolos, de esta manera convertirlos en acción y así poder alcanzarlos.

En sí la gestión administrativa es un conjunto de habilidades y conocimientos que adquieren las personas con el pasar del tiempo, es decir con la experiencia que cada uno los humanos han vivido.

1.3.2.2 Objetivos de la Gestión Administrativa

- Verificar la capacidad del potencial humano, recursos económicos y físicos, en base a una adecuada organización y desarrollo de los sistemas administrativos.
- Desarrollar una cultura organizacional, con objeto de que contribuya al desarrollo de una gestión administrativa eficaz y eficiente.

1.3.2.3 Elementos de la Gestión Administrativa

Planeación: implica que los gerentes piensen con anterioridad las acciones a seguir y metas a cumplir, para que puedan basarse en un método que tenga lógica y concordancia facilitando el camino para lograr las metas propuestas.

Organización: se encarga de organizar y dividir el trabajo a los diferentes departamentos o grupos de trabajo de la empresa, con el propósito de realizar adecuadamente las distintas actividades que se le encomienda.

Ejecución: implica mandar e influir al personal para que realicen tareas que son esenciales para el cumplimiento de los objetivos.

Control: consiste en la supervisión de las actividades para comprobar si están ejecutando de acorde a lo planificado; por ende el gerente o jefe departamental debe estar en constante control de las labores encomendadas.

Con lo citado anteriormente se puede sobreentender que el empresario, gerente o secretaria hace uso de todos los factores que posee la empresa, para lograr una coordinación entre dependencias y caminar hacia un objetivo en común,

planeando, organizando, ejecutando y controlando todos los procesos que se lleven a cabo dentro de la institución.

1.3.2.4 Análisis de la Gestión Administrativa

Realizar un análisis de la gestión administrativa de una empresa es muy significativo, porque ayudará a evaluar el grado de eficiencia y de eficacia con el cual se está cumpliendo la planificación, la organización, la dirección, la coordinación, la ejecución y el control de los objetivos propuestos por la organización; además nos servirá para corregir las carencias que pudieran existir.

Del mismo modo es necesario perfeccionar la productividad hasta lograr la calidad total, utilizando los recursos disponibles de la empresa.

1.3.3 Secretaria

LONDOÑO Mateus, M. Claudia. (2005), muestra que **“la secretaria es una persona capacitada para asumir responsabilidades y realizar funciones ejecutivas”**. Pág. 25

CANDA, Fernando. (2006), revela que **“Secretaria etimológicamente significa la persona a quien se comunica algún secreto.**

Una secretaria es la persona encargada de la administración de un organismo u oficina, y cuyas funciones, en sentido amplio, son mantener las relaciones de la entidad y tramitar los asuntos de la misma, además de las otras actividades internas como archivo, correspondencia, recepción de visitas, entre otras.

Así mismo, se puede considerar a la secretaria como una persona al servicio de otra, y que generalmente se ocupa de los asuntos de administración y correspondencia de la misma". Pág. 21-22

En lo anteriormente expresado se puede manifestar que, la secretaria es aquella persona que se encuentra preparada y en constante capacitación para ejecutar las diferentes actividades y funciones encomendadas por su jefe y por ende se responsabiliza de las actividades a su obligación.

Además, secretaria es la persona confidencial del jefe, es decir conoce todos los asuntos profesionales y sabe mantenerlos en discreción. Igualmente, es aquella persona que se encarga de realizar diferentes funciones y actividades pertenecientes a su cargo como planificar, organizar y ejecutar las diligencias encomendadas por su superior.

1.3.3.1 Destrezas y Cualidades

En la actualidad la secretaria es un factor humano muy importante dentro de las empresas públicas o privadas porque posee un amplio conocimiento de las actividades secretariales que debe ejecutar en su oficina; además, es la persona que interactúa directamente con su jefe. Asimismo, la secretaria está preparada para tomar decisiones pero con el consentimiento de su superior.

1.3.3.2 Principales cualidades que debe tener la Secretaria

Discreción.- la secretaria debe guardar discreción de todos los asuntos que sucede dentro de las empresas con el propósito de preservar la información tanto del departamento como de su jefe.

Lealtad.- esta cualidad es importante, la secretaria en la empresa debe ser franca, directa y sincera, ya sea con su jefe, compañeros, usuarios o clientes.

Honestidad.- la secretaria siempre debe decir la verdad, ser sincera y respetuosa con su jefe para que pueda inspirar confianza en él.

Paciencia.- es una virtud esencial de la secretaria porque al ser tolerante con las demás, logrará el éxito.

Orden.- para que el trabajo de una secretaria sea eficaz es necesario que sea organizada con sus documentos, actividades y funciones que vaya a ejecutar, logrando el éxito en sus labores diarias.

1.3.3.3 Conocimientos que requiere la Secretaria de éxito

Cada vez es mayor el número de secretarias que requiere el ámbito empresarial, puesto que una secretaria es de vital importancia en todos los sectores de desarrollo. Pero así como existen grandes ofertas de trabajo para las secretarias, también se espera de ellas un alto nivel competitivo, lo cual se logra con la formación profesional de estas. Aparte de los estudios que haya cursado, una secretaria debe tener una sólida preparación, extensa cultura general, uso correcto del lenguaje escrito y oral con una expresión fluida y clara y además de una muy buena educación, que le facilitará su desenvolvimiento en cualquier nivel en el ámbito empresarial.

La secretaria de éxito es aquella persona que se encuentra en constante capacitación y actualización de conocimientos, con el propósito de ser competente con sus colegas dentro o fuera de la entidad que labora; igualmente, le ayuda a ejecutar con eficacia las actividades que le encomienda su jefe.

La secretaria o el secretario de éxito se especializan profesionalmente en los diferentes ámbitos:

Mecanografía: el dominio de la mecanografía es básico para toda secretaria, puesto que en la realización de sus labores diarias tendrá que mecanografiar diversos documentos con pulcritud, a una velocidad adecuada y sin errores ni faltas ortográficas.

Computación: la secretaria de éxito posee amplios conocimientos sobre el total funcionamiento del computador, ya que el dispositivo anteriormente mencionado ha logrado a ser uno de los elementos básicos para el trabajo diario, puesto que facilita realizar diferentes actividades con mayor eficacia y eficiencia.

Internet: con el transcurso del tiempo la tecnología ha ido evolucionando, por consiguiente la o el secretario sabe utilizar adecuadamente el internet ya que se ha convertido en un importante medio de comunicación; mediante el cual le permite utilizar el servicio de correo electrónico donde se puede recibir y enviar información digital.

Taquigrafía: es un conjunto de signos mediante el cual se puede escribir rápidamente un texto o disposiciones del jefe, logrando ahorrar tiempo.

Gramática: la secretaria debe saber llegar con el mensaje mediante un documento escrito, en otras palabras, el texto debe ser claro, preciso y conciso con el propósito de que entienda claramente el receptor del mensaje.

Ortografía: es un conocimiento sumamente importante que debe poseer la secretaria eficaz, porque es necesario y recomendable que sepa escribir sin faltas ortográficas, de manera que puedan hablar bien de la o el profesional.

Caligrafía: la profesional en secretariado debe hacer buena letra y números para que puedan entender las demás personas y no solamente la o el profesional anteriormente mencionado.

Manejo de equipos de oficina: la secretaria debe poseer conocimientos sobre el manejo de equipos pertenecientes a la oficina, de manera que puedan resolver el daño y por ende agilizar su trabajo diario.

Archivo: es importante que la secretaria tenga conocimientos sobre los sistemas de organización de archivos, para que pueda almacenar la información adecuadamente y así poder localizarla rápidamente.

Relaciones públicas: es oportuno que la secretaria sepa interactuar de manera adecuada con su jefe, compañeros y clientes o usuarios; porque la comunicación efectiva es uno de los requisitos fundamentales para el reconocimiento y crecimiento de la empresa.

Idiomas extranjeros: es imprescindible el conocimiento de inglés tanto a nivel escrito como hablado, puesto que cada día se incrementan las relaciones internacionales.

1.3.3.4 Perfil personal y profesional de la Secretaria

Inteligencia.- para que la secretaria pueda organizar y realizar sus actividades laborales, es necesario y adecuado tener un intelecto positivo, es decir, la secretaria debe poseer la inteligencia necesaria para la ejecución de sus diferentes funciones.

Razonamiento.- la secretaria sabrá hacer, decir o pensar en un momento determinado cuando deba realizar las diferentes actividades secretariales que

le corresponde, también cuando tenga que entender las diferentes situaciones que se presentan en la oficina.

Creatividad.- la secretaria siempre debe ser creativa integrando a su trabajo nuevos mecanismos con el propósito de lograr el éxito en sus tareas.

Iniciativa.- la secretaria conoce perfectamente las actividades y funciones que están a su cargo, lo que le permite ejecutar cada una de ellas sin que su jefe le ordene.

Ejecutividad y eficiencia.- implica ejecutar bien las actividades que le encomienda su jefe con el propósito de llegar a la meta de la eficiencia.

Estabilidad emocional.- la secretaria debe saber controlar sus estados de ánimo y evitar que los estados de ánimo de las demás personas le afecten.

Espíritu de colaboración.- debe ser una persona colaboradora con los demás miembros de la empresa para conseguir un bien común y no debe limitarse solamente a cumplir sus obligaciones.

Planificación de trabajo.- para que el trabajo encomendado por su jefe sea efectivo, la secretaria debe realizar ordenada y secuencialmente las actividades que se encuentran a su cargo.

Atención.- la secretaria debe estar atenta en las actividades que se ejecutan en la oficina como: revisar los documentos recibidos y por enviar, que se encuentren bien escritos; también, impartir información correcta al jefe, entre otras.

Trato agradable.- la secretaria debe ser delicada al tratar a las demás personas expresándose adecuadamente y por ende demostrando actitudes positivas.

Buena imagen.- debe defender la imagen de su jefe y por ende de la empresa tanto interna como externa, mediante la relación que posee con los clientes o usuarios, además, con las diferentes empresas públicas o privadas.

1.3.3.5 Secretaria Ejecutiva Gerencial

Desempeñarse hoy como secretaria de un ejecutivo de empresa no tiene el mismo significado que el de hace unos años, cuando las exigencias del mercado eran menores y las tareas se relacionaban directamente con un trabajo, a pesar de que la tecnología y los nuevos formatos de comunicación amenazaron con reemplazar su función. Para muchas mujeres, este tipo de puesto resulta una exigencia constante, son muchos los factores que se deben tener en cuenta, entre ellos, el nivel de capacitación y el cuidado de la imagen personal. Poder asumir diferentes responsabilidades y funciones, así como contar con la facilidad para coordinarlas.

PARERA, Pascual. (2009), declara que **“El papel de la secretaria ha cambiado a lo largo de los tiempos, pero siempre se ha precisado de profesionales con características muy definidas. Quien ocupe este puesto debe ser una persona dinámica”**. Pág. 2

TORADA, (2009), manifiesta que **“la Secretaria constituye un elemento de mayor importancia en cuanto a la mayor responsabilidad, injerencia y autoridad que posee en el manejo de los asuntos, negocios y actividades propias de una empresa o entidad”**. Pág. 35

En lo anteriormente expresado se manifiesta que, la secretaria es aquella persona dinámica proactiva y preparada para resolver cualquier problema que se presente en sus labores diarias convirtiéndose en la pieza fundamental de una oficina, más aún cuando su desempeño es el apoyo en gerencia.

También se manifiesta que, las responsabilidades de la secretaria son múltiples porque pasa a convertirse en la persona de confianza del Gerente, o presidente empresarial, en ciertas ocasiones hasta toma decisiones para el buen funcionamiento de la empresa o institución.

1.3.3.6 Perfil de la Secretaria Ejecutiva

Persona de confianza.- es aquella profesional que no divulga los secretos de las personas que confían en ella.

Facilidad de expresión verbal y escrita.- sabe dominar adecuadamente el tema que va a tratar ya sea de forma verbal o escrita.

Dominio de programas informáticos.- tiene un amplio conocimiento de los programas informáticos existentes, con el propósito de ejecutar eficaz y eficientemente las actividades que están a su cargo.

Buenas relaciones interpersonales.- la relación que posee con su jefe, compañeros de trabajo y clientes es apropiada, puesto que existe una interacción recíproca la misma que ayuda a mejorar el rendimiento laboral y empresarial.

Capacidad para trabajar en equipo.- cuando la secretaria tiene que trabajar en equipo no se le hace difícil, ya que está preparada profesionalmente para ejecutarlo.

Capacidad para asumir responsabilidades y funciones, así como facilidad para coordinarlas.- la Secretaria al momento de que surge un conflicto en las tareas encomendadas por su jefe o superior, sabe asumirlas con responsabilidad y no más buscando un culpable. Asimismo, la profesional está preparada para coordinar las funciones que le corresponden.

1.3.3.7 Funciones de la Secretaria Ejecutiva

1.3.3.8 Organización del trabajo del jefe.- esta función es especialmente para facilitar el trabajo diario del jefe sin complicación alguna.

Dentro de esta función se encuentran las siguientes:

Agenda: se anotan las actividades y compromisos que debe cumplir el jefe diariamente.

Viajes: la secretaria es la encargada de realizar anticipadamente todo lo necesario para los viajes profesionales de su jefe, ya sea la reservación del hotel y el transporte.

Citas y reuniones: la secretaria es la encargada de comunicar, constatar o cancelar citas y reuniones que haya dispuesto su jefe.

1.3.3.9 Relaciones públicas internas y externas originadas en razón del cargo que ocupa el jefe.

Llamadas telefónicas o envío de correos electrónicos.- la secretaria siempre está en constante comunicación con los demás departamentos pertenecientes a la empresa, mediante el teléfono o correo electrónico, con el fin de dar a conocer las diferentes disposiciones del jefe.

Recepción y atención de los visitantes.- la secretaria debe demostrar cortesía, amabilidad y respeto al momento de atender las visitas de su jefe.

Organización y reserva de comidas de trabajo: la secretaria es la responsable de organizar y reservar adecuada y oportunamente comidas de trabajo que se ejecuten por decisión de su jefe.

1.3.3.10 Tareas de carácter administrativo

Creación, mantenimiento y puesta al día el archivo: esta función es muy importante porque facilita el trabajo diario de la secretaria permitiéndole ser una persona ágil y ordenada.

Correspondencia: la secretaria es la persona encargada de la ejecución, recepción, registró y entrega de documentos en los diferentes departamentos pertenecientes a la empresa o fuera de la misma.

Preparación de documentos: la secretaria diariamente prepara los documentos pendientes de firmar por su jefe.

Preparación de reuniones: está capacitada para organizar reuniones internas ya sea con el personal interno y externo de la empresa.

La secretaria realiza varias funciones importantes dentro de la empresa ya que está capacitada para la ejecución de las mismas logrando su efectividad con el fin de ser una persona responsable y comprometedor con su trabajo.

También, las funciones pertenecientes a la secretaria ayudan al jefe a facilitar su trabajo diario, porque siempre está pendiente de las actividades que debe ejecutar,

y por ende le permite tener un conocimiento amplio sobre los asuntos profesionales de su jefe.

1.3.3.11 Ética de la Profesión

LONDOÑO, Mateus, M. Claudia (2005) expresa que “**el profesional ético es aquel que no elude las responsabilidades, cumple con sus compromisos, es organizado y cuidadoso con su trabajo**”. Pág. 32

En lo anteriormente expresado se manifiesta que, el/la profesional ético en secretariado es aquella persona que se responsabiliza de sus propios actos, conoce profundamente sus compromisos y sabe ejecutarlos efectivamente.

1.3.3.12 Clasificación de la Secretaria

Secretaria de gerencia.- Es el puesto más alto que la secretaria puede ocupar dentro de una empresa, esta puede ser pública o privada.

Secretaria de dirección.- Presta sus servicios con carácter de exclusividad a las órdenes del jefe o director.

Secretaria de departamento.- La secretaria se dedica a tareas únicamente administrativas como: organización y archivo, ejecución de cartas comerciales, llevar el registro de documentos manual y digitalmente, entre otras actividades.

Secretaria particular.- La secretaria se encuentra al servicio de un profesional independiente.

La clasificación de la secretaria sirve para conocer que cada una de ellas realizan diferentes funciones pero que están de acorde a su perfil y para conocer que se encuentran prestando sus servicios ya sea al gerente de la empresa, al jefe o director, a cualquier departamento de la misma o si es que presta sus servicios a un profesional independiente.

1.3.3.13 Diferencia entre la Secretaria Tradicional y la Secretaria Ejecutiva

La secretaria tradicional es aquella persona que solamente cumple órdenes de su jefe, se mantiene con conocimientos adquiridos hace un tiempo atrás sin su respectiva actualización.

Asimismo, la secretaria tradicional exclusivamente ejecuta actividades de oficina como la correspondencia, recepción y ejecución de llamadas, atención y servicio al cliente, varias veces prepara el café para su jefe y clientes, entre otras funciones.

Mientras tanto, la secretaria ejecutiva es aquella que tiene un conocimiento amplio y profesional sobre todo lo que engloba a su perfil, lo cual le permite realizar más funciones que la secretaria tradicional.

Además, es aquella profesional que está en la capacidad de tomar decisiones pero con el consentimiento de su jefe, puede dar sus opiniones en asuntos propiciamente laborales, colabora con la solución de problemas internos y externos de la empresa, está constantemente pendiente de todas las actividades que se va a ejecutar oportunamente, entre otras funciones.

La secretaria ejecutiva se encuentra en una constante actualización de conocimientos adquiridos en el transcurso del tiempo, con el fin de prestar sus

servicios en organizaciones ya sean públicas o privadas logrando satisfacer las necesidades de su jefe, del personal y de los clientes o usuarios.

Es por ello que hoy en día las empresas modernas necesitan contratar secretarías ejecutivas con el fin de contar con personal altamente capacitado para que pueda aportar en el desarrollo y crecimiento de las organizaciones.

1.3.4 La Profesionalización

BUITRAGO, Juan. (2012), manifiesta que **“puede hablar de profesionalismo como característica sustancial de las profesiones, diferenciándose de otro tipo de ocupaciones y que encuentra su base en las estructuras universitarias, como lugar de formación científica y académica”**. Pág. 40

Wilensky. (2012), revela que **“la profesionalización es un proceso unidireccional, es decir, que se da en estructuras culturalmente establecidas, que existen como escenarios que las exigen, promueven o posibilitan”**. Pág. 41

CASADO, Elisa. (2001), manifiesta que: **“Dentro de la profesionalización se considera también primordial la obtención de un conocimiento especializado en el ámbito que fuese, las profesiones le otorga la titulación, la cual certifica ante la autoridad y la Ley, las competencias adquiridas por el aspirante a ingresar al mundo profesional. El reconocimiento social le confiere al profesional un grado de autoridad que le coloca por encima del común de los hombres dentro del ámbito profesional. El prestigio está asociado fundamentalmente tanto a la utilidad social de la profesión como a la imposibilidad de que la ejerzan personas no calificadas para ello, esto hace que el profesional sea un ser indispensable para la sociedad, resaltando la importancia de la especialización y profesionalización”**. Pag.160

En lo anteriormente expresado se manifiesta que, la profesionalización es el ámbito profesional en el cual la persona se especializa y se va a desenvolver durante toda su vida, de acorde al título de tercer nivel que obtenga. Además, se puede decir que la profesionalización es el arte científico del individuo, por sus años de estudio y preparación académica.

Para que la profesionalización sea efectiva es necesario que todos los profesionales obtengan conocimientos de calidad actualizados, además, deben perfeccionar las actividades propias de la comunidad.

La profesionalización incide altamente en la administración o funcionamiento de las empresas, porque si el personal de la misma trabaja con alto rendimiento se obtendrán resultados positivos logrando adquirir ventajas competitivas para un futuro a corto o largo plazo.

Luego de haber analizado lo que significa la profesionalización, se ha visto la necesidad de investigar las leyes e instituciones del estado que rigen a la Educación Superior; ya que a través de esta se alcanza la excelencia en el ámbito profesional, mismas que se detallan a continuación:

1.3.4.1 Constitución de la República del Ecuador

El Art. 26 de la Constitución de la República del Ecuador, expresa que **“la educación superior es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo”**. Pág16

El Art. 27 de la Constitución de la República del Ecuador, revela que **“la educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz”**. Pág.16

El Art. 29 de la Constitución de la República del Ecuador, manifiesta que **“el estado garantizará la libertad de enseñanza, la libertad de cátedra en la educación superior, y el derecho de las personas de aprender en su propia lengua y ámbito cultural”**. Pág17

En los artículos anteriormente mencionados, dan a conocer que la Constitución de la República del Ecuador, certifica la Educación Superior a toda la comunidad, ya que es un derecho de todos los ecuatorianos, con el propósito de adquirir igualdad de oportunidades e inclusión social y de esta manera impulsar a la sociedad para que tenga mayores oportunidades con el fin de mejorar su calidad de vida.

Igualmente, la Constitución vela por la Educación Superior con el propósito de formar profesionales de alto nivel académico, científico y tecnológico para que puedan desempeñarse eficaz y eficientemente en el ámbito profesional ya sea en empresas públicas o privadas. Cabe recalcar que garantiza el acceso universal dentro de las instituciones de Educación Media y Superior, también la gratuidad hasta el Tercer Nivel con el fin de que toda la colectividad se especialice y surja en el ámbito profesional.

1.3.4.2 Ley Orgánica de Educación Superior

El Art. 2 de la Ley Orgánica de Educación superior, expresa que **“esta ley tiene como objeto definir sus principios, garantizar el derecho a la educación superior de calidad que pretenda a la excelencia, al acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna”**. Pág.5

El Art. 4 de la Ley Orgánica de Educación superior, revela que **“el derecho a la educación superior consiste en el ejercicio efectivo de la igualdad de oportunidades, en función de los méritos respectivos, a fin de acceder a una formación académica y profesional con producción de conocimiento pertinente y de excelencia”**. Pág.5

La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), a través de sus artículos manifiesta que, garantiza a todos los ciudadanos igualdad de oportunidades como: acceder al sistema de educación sea de primer, segundo, tercer o cuarto nivel para que desarrollen su capacidad; el gobierno ha implementado sistemas (entidades) que supervisen, controlen y regulen a las instituciones de Educación, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos solicitados para formar profesionales de excelencia, brindando así la oportunidad de mejorar la calidad de vida individual y colectiva, asimismo para que contribuyan con el desarrollo del país.

1.3.4.3 Plan Nacional del Buen Vivir

El Plan Nacional del Buen Vivir da a conocer que la salud, la educación y el trabajo son la base principal de la justicia social con el propósito de mejorar la calidad de vida de las personas ya que hombres y mujeres tienen derecho a formarse de igual manera, sin discriminación alguna. En el ámbito de la educación es necesario e imprescindible que las personas se encuentren en constante actualización de conocimientos ya que la educación no es un fin en sí mismo, sino es un proceso

continuo que deben seguir los individuos para que puedan conseguir la igualdad de oportunidades y la excelencia en su vida laboral, tomando en cuenta que hoy en día se han eliminado las barreras de acceso a la educación pública y a la educación gratuita hasta el tercer nivel.

Uno de los propósitos del Plan Nacional del Buen Vivir es mejorar la calidad de la educación superior, a través de docentes que cumplan los requisitos máximos de calidad mediante la actualización y adquisición de nuevos conocimientos para que así puedan formarse académica y profesionalmente las personas bajo una visión científica y humanista. Asimismo, es necesario agrupar la investigación científica, tecnológica y la educación superior con el sector productivo para mejorar constantemente la productividad en la colectividad.

Mejorar la calidad de vida de la población es uno de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir, el cual se refiere a que las personas mediante una continua preparación académica logren vivir bien y de mejor manera ya que adquirirán nuevas oportunidades en beneficio personal y profesional.

Finalmente, se puede constatar que el Estado garantiza la Educación Superior y por ende es necesario e importante que nosotros como ecuatorianos sepamos aprovechar al máximo la oportunidad que nos brinda, a través de surgir con nuestros estudios a fin de ser profesionales de alta calidad.

1.3.4.4 Profesionalización de la Secretaria Ejecutiva

El nivel profesional de la Secretaria Ejecutiva en los últimos años se ha elevado exitosamente, ya que es una profesional que ha sabido mantenerse en una constante actualización de conocimientos, ya sea a través de conferencias, seminarios, charlas, cursos, entre otros eventos.

Gracias a su preparación académica, hoy en día la secretaria es reconocida y respetada dentro y fuera de la empresa; este reconocimiento es gracias a su constante especialización y desempeño profesional. Asimismo, el requerimiento de la Secretaria Ejecutiva para que forme parte de una empresa es muy significativo, ya que es una profesional apta y capacitada para ejecutar innumerables funciones que están acorde a su perfil.

La función de la Secretaria Ejecutiva es muy extensa, ya que sus conocimientos con el pasar del tiempo han ido evolucionando y han vivido un claro proceso de profesionalización, por consiguiente la profesional no debe descuidarse de su constante actualización de conocimientos, pero es necesario aclarar que la profesional en secretariado no basta solamente de conocimientos, sino que también, posea una visión más amplia y el compromiso que facilite su aporte cualitativo y diferencial de las demás secretarias. Cabe recalcar que la secretaria no ha muerto sino que ha evolucionado.

1.3.4.5 Perfil de la Secretaria Ejecutiva

- Autoestima positiva
- Mantener buenas relaciones interpersonales
- Capacidad de adaptación a los cambios
- Capacidad de crear, innovar e implementar
- Habilidad de liderazgo y toma de decisiones
- Disposición para trabajar en equipo
- Prudencia para manejar situaciones diversas
- Espíritu de superación
- Sentido del humor
- Capacidad de manipular programas informáticos, entre otros.

1.3.4.6 Actividad profesional de la Secretaria Ejecutiva

El profesional en Secretariado Ejecutivo, se desempeña como:

- Asistente ejecutiva en la administración de la oficina
- Asistente ejecutiva en la administración, organización de archivos y agendas de los ejecutivos en la oficina
- Asistente de protocolo ceremonial de reuniones, conferencias o ponencias
- Organizador de eventos.

La Secretaria/o Ejecutiva/o puede desempeñarse en distintas empresas, ya sean estas públicas o privadas.

1.4.4.7 Instituciones de Educación Superior que ofertan La Carrera de Secretariado

A través del Sistema Nacional De Nivelación y Admisión (SNNA), se ha podido conocer que seis instituciones del Ecuador ofertan la carrera de Secretariado; pero cada una de ellas posee diferente perfil y título profesional.

A continuación se detallan los nombres de las instituciones que ofertan la carrera, el título que otorga, la modalidad, los ciclos de duración, la provincia y ciudad donde está situada.

Tabla N° 2

Instituciones que ofertan la Carrera de Secretariado

INSTITUCIÓN	TÍTULO	MODALIDAD	CICLOS DE ESTUDIO	PROVINCIA	CIUDAD
Universidad Técnica de Cotopaxi	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial	Presencial	9	Cotopaxi	Latacunga
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo	Presencial	8	Manabí	Manta
Universidad Técnica del Norte	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español	Semi-presencial	9	Imbabura	Ibarra
Universidad Técnica de Babahoyo	Secretariado Ejecutivo Bilingüe	Semi-presencial	9	Los Ríos	Babahoyo
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí	Licenciatura en Secretariado Bilingüe	Presencial	8	Manabí	Manta
Instituto Tecnológico Superior Ismael Pérez Pazmiño	Tecnología en Secretariado Ejecutivo	Presencial	6	El Oro	Machala

Fuente: http://www.snaa.gob.ec/wp-content/themes/institucion/oferta_academica.php
 Elaborado por: Las investigadoras

Luego de haber investigado las instituciones que ofertan la carrera de Secretariado, se pudo constatar que la Universidad Técnica de Cotopaxi es la única institución de Educación Superior que oferta la carrera en Secretariado Ejecutivo Gerencial, por lo que se puede indicar que las profesionales graduadas en este establecimiento poseen amplios conocimientos que le sirven de apoyo para el desempeño eficaz y eficiente en su ámbito profesional.

1.4.4.8 Maestrías en el Ecuador referentes a la Carrera de Secretariado

Tabla N° 3
Maestrías en el Ecuador referentes a Secretariado

INSTITUCIÓN	MAESTRÍA	TÍTULO	PROVINCIA	CIUDAD
Universidad Regional Autónoma de los Andes	Maestría en Gestión Secretarial y Desarrollo Organizacional	Especialista en Gestión Avanzada de Operaciones. Magíster en Gestión Empresarial.	Tungurahua	Ambato

Fuente: <http://www.educaedu.com.ec/centros/universidad-regional-autonoma-de-los-andes-uni1687>

Elaborado por: Las investigadoras

CAPÍTULO II

2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1 Caracterización de la importancia secretarial en las empresas públicas y privadas del Cantón Latacunga

Las empresas públicas y privadas del Cantón Latacunga cada vez requieren más secretarías debido a que son de vital importancia en todos los sectores de desarrollo, y por ende existen grandes ofertas de trabajo, pero así mismo se espera de ellas un alto nivel competitivo lo cual se logra con la formación de dichas secretarías.

Contar con una secretaria dentro de una empresa es lo máximo porque su función es planificar, administrar, organizar, coordinar y ejecutar las diferentes funciones que le encomienda su jefe, además se conoce que es la mano derecha de su superior a cambio de ser una persona responsable, puntual, honesta, y sobre todo discreta con la información interna de la empresa u organización.

La secretaria dentro de una empresa pública o privada es importante porque las actividades que ejecuta la misma son esenciales para que pueda surgir la organización, tomando en cuenta que el trabajo administrativo que debe ejecutar la secretaria puede ser diferente de una a otra, dependiendo al campo de actividad de la empresa en la que se encuentre prestando sus servicios. Asimismo es aquella persona que facilita el trabajo a su jefe con la debida eficacia y eficiencia.

Las Secretarías Ejecutivas Graduadas en la Universidad Técnica de Cotopaxi, son profesionales de alto nivel académico, debido a que han demostrado un excelente desempeño laboral dentro de las empresas públicas y privadas del Cantón Latacunga, por lo que han logrado ser indispensables para dichas entidades. Para las profesionales anteriormente mencionadas no ha sido suficiente su título adquirido, ya que poseen una sólida y constante preparación de acorde a su perfil profesional con el propósito de mantener una actualización constante de conocimientos; esto le facilita un adecuado desenvolvimiento en cualquier nivel profesional en el ámbito empresarial.

Hoy en día la secretaria ejecutiva está siendo requerida más que una secretaria tradicional porque se ha especializado profesionalmente y por ende posee amplios conocimientos de acorde a su perfil.

2.2 Diseño de la Investigación

2.2.1 Diseño Metodológico

En la presente investigación se utilizará el tipo de investigación descriptiva, mismo que nos ayudará a conocer y evaluar la situación actual de las secretarias, así también, nos permitirá conocer las causas y efectos que se suscitan dentro de las actividades secretariales al no contar con una maestría en Gestión de la Información; por otra parte nos servirá como un aporte para dar solución al problema causado.

2.2.2 Métodos de Investigación

2.2.2.1 Método de la Observación Científica

La observación científica es la percepción directa del objeto de investigación, además, es el instrumento universal del científico permitiendo conocer la realidad mediante el conocimiento directo de los objetos y fenómenos.

Este método será utilizado en el transcurso de la investigación ya que se puede convertir en un procedimiento propio del método utilizado en la comprobación de la hipótesis; mientras que, al finalizar la investigación la observación puede llegar a predecir las tendencias y desarrollo de los fenómenos.

2.2.2.2 Método Deductivo

Este método de investigación va de los elementos generales a lo particular, con el fin de obtener datos generales que luego deben ser desglosados con un razonamiento lógico para evidenciar y dar validez al problema propuesto.

Por lo cual, el método deductivo se utilizará debido a que se debe realizar un estudio de lo general a lo particular con el propósito de encontrar solución al problema propuesto.

2.2.3 Técnicas de Investigación

2.2.3.1 Observación

Es un procedimiento efectivo y uno de los más utilizados en las investigaciones ya que ayuda a mantener una relación directa entre el objeto de estudio y el investigador, además nos permite obtener información inmediata sobre el fenómeno que está siendo investigado.

En el presente trabajo investigativo la observación se lo ejecutará personalmente en las empresas públicas y privadas del Cantón Latacunga, para conocer si existen Secretarías Ejecutivas Gerenciales graduadas en la Universidad Técnica de Cotopaxi que se encuentren laborando dentro de dichas entidades.

2.2.3.2 Encuesta

Es una técnica que nos ayuda a obtener información directa y real sobre un tema específico, esta técnica nos facilita realizar preguntas abiertas y cerradas las mismas que nos facilitan información para el estudio.

La encuesta está dirigida a las Secretarías Ejecutivas graduadas en la Universidad Técnica de Cotopaxi para conocer donde se encuentran laborando y cuál es su grado de aceptación para obtener una especialización mediante un título de cuarto nivel.

2.2.3.3 Entrevista

Es una técnica de recopilación de la información en forma oral y directa, por lo tanto sirve para recolectar información real en relación a la investigación; en esta técnica existe mejor relación entre el entrevistado y el entrevistador con el fin de obtener resultados verídicos.

Este tipo de investigación está dirigida a los gerentes de las empresas donde se encuentren laborando las secretarias graduadas en la UTC, con el fin de conocer el impacto que provoca su desempeño laboral.

2.2.4 Instrumentos

Para recolectar información necesaria y oportuna se utiliza los siguientes instrumentos.

2.2.4.1 Ficha de Observación

La ficha de observación es un instrumento de recolección de datos relacionada a un objetivo determinado, además nos permite obtener información referida a un tema de investigación ya sea en larga o corta duración en el tiempo.

Este instrumento es el primer acercamiento del investigador a su universo de trabajo, como también es uno de los más importantes dentro de una investigación, debido a que evitan olvidar datos de interés.

2.2.4.2 Cuestionario

Es un instrumento de la encuesta que contiene preguntas para medir las variables, asimismo ayuda a obtener información real sobre el tema a investigar. Esta

herramienta contendrá preguntas abiertas y cerradas que serán aplicadas a las graduadas en Secretariado Ejecutivo Gerencial.

2.2.4.3 Guía de Preguntas

Es una herramienta de la entrevista la cual posee preguntas para medir las variables, además nos ayudará a adquirir información efectiva sobre el tema investigativo. Esta herramienta abarca preguntas abiertas que serán aplicadas a los gerentes de las empresas públicas y privadas, donde se encuentran laborando las Secretarías Ejecutivas graduadas en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

2.2.5 Población y Muestra

2.2.5.1 Población

Para este trabajo investigativo se consideró a la población como un conjunto de individuos con similares características y cualidades, por lo que se tomó en consideración a las secretarías graduadas en la Universidad Técnica de Cotopaxi que laboran en las empresas Públicas o Privadas existentes en el Cantón Latacunga, además a los gerentes de dichas empresas donde se encuentra laborando las profesionales.

Tabla N° 4
Cuadro poblacional

SECRETARIAS GRADUADAS EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI QUE LABORAN EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL CANTÓN LATACUNGA Y GERENTES DONDE LABORAN LAS SECRETARIAS	
POBLACIÓN	NÚMERO
Estudiantes graduadas en la Universidad Técnica de Cotopaxi	201
Gerentes de las empresas donde laboran las secretarías graduadas en la UTC	26
TOTAL	227

Fuente: Propia

Elaborado por: Las Investigadoras

2.2.5.2 Muestra

Se define a la muestra como una parte de la población total, a la cual será aplicada las encuestas y entrevistas para la recolección de información con el respectivo análisis e interpretación de resultados.

En la indagación se procederá a calcular la muestra, ya que debido a situaciones personales y profesionales no se ha podido encuestar al total de las graduadas en Secretariado Ejecutivo Gerencial y a los Gerentes de la empresas donde se encuentran laborando las profesionales anteriormente mencionadas; a continuación se detalla el cálculo de la muestra.

FÓRMULA

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot (p \cdot q)}{d^2(N-1) + Z^2 \cdot (p \cdot q)}$$

SIMBOLOGÍA

n= Tamaño de la muestra

N= Número o población

Z= Nivel de confianza

d= Nivel de desconfianza

p= Nivel favorable

q= Nivel desfavorable

Reemplazo de valores

$$n = \frac{201 \times (1,73)^2 \times (0,80 \times 0,20)}{(0,19)^2 \times (201-1) + (1,73)^2 \times (1)}$$

$$n = \frac{201 \times 2.9929 + 1}{7,22 + 2.9929}$$

$$n = \frac{601,5729}{7,22 + 2.9929}$$

$$n = \frac{601,5729}{7,22 + 2.9929}$$

$$n = \frac{601,5729}{10.2129}$$

$$n = 58.9032$$

n= 59 Secretarias Ejecutivas

Aleatoriamente se ha encuestado a 59 de las profesionales con el propósito de conocer la factibilidad del tema de investigación; asimismo de los 26 gerentes se pudo entrevistar en su totalidad.

2.2.6 Análisis e Interpretación de Resultados

2.2.6.1 Análisis de la Ficha de Observación

Al ingresar a las distintas empresas existentes en el Cantón Latacunga, se pudo observar que en las empresas públicas y privadas si requieren de Secretarias Ejecutivas Gerenciales, pero por falta de actualización de conocimientos u otras situaciones desconocidas por las investigadoras, ciertas profesionales no laboran de acorde a su perfil profesional, sino, desarrollan actividades que no conciernen a su campo profesional, así también se observó que las actividades encomendadas a dichas profesionales, son desarrolladas de acorde a lo dispuesto por sus superiores.

De esta manera, igualmente se constató que a las profesionales anteriormente mencionadas, les hace falta capacitaciones y cursos de actualización de conocimientos, pues dentro de las instituciones donde prestan sus servicios, no los proporcionan; es así que al observar todas las situaciones mencionadas, se ve la necesidad de que la institución socialice las ventajas y oportunidades laborales que puede alcanzar una Secretaria Ejecutiva Gerencial al estar en una constante actualización de conocimientos. Al realizar las encuestas, entrevistas y visitas a las diferentes empresas existentes en el Cantón Latacunga entre públicas y privadas, se pudo observar que existen pocas fuentes de trabajo dentro del sector público para las secretarias ejecutivas gerenciales, pues se requieren profesionales con títulos de cuarto nivel, mismo que dichas profesionales anteriormente mencionadas no disponen, por distintos aspectos, sean económicos, familiares entre otros.

Mientras que en el sector privado son contratadas pero en la mayoría de los casos, no desempeñan roles que estén de acorde al perfil profesional de la secretaria, pues en dichas empresas se contratan personal de acuerdo a las necesidades que surgen dentro de las mismas, de esta manera es como son contratadas las profesionales graduadas en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

También se conoció que existe un grupo de profesionales que no laboran en ninguna empresa y que por la situación actual del país, han decidido dedicarse a atender sus propios negocios o al cuidado de su familia.

Además se observó que las profesionales que laboran de acorde a su perfil profesional dentro de las empresas, desarrollan sus actividades de acorde a lo encomendado por sus jefes, demostrando de esta manera la preparación profesional adquirida durante sus años de formación profesional.

Cabe recalcar que manifestaron haber adquirido pequeños cursos para mantenerse en sus lugares de trabajo, de esta manera se pudo constatar que no poseen una constante actualización de conocimientos de acorde al perfil secretarial, pues realmente hace falta que opten por tener una maestría, pues ayudaría a que su desempeño sea eficiente y eficaz, de esta manera estarán a la vanguardia de la tecnología y poseerían conocimientos en los avances sistemáticos que una secretaria ejecutiva gerencial debe ostentar.

Es así, que se ha visto también la necesidad de socializar y realizar un análisis de las nuevas oportunidades de empleo que pueden tener las secretarías ejecutivas gerenciales graduadas en la UTC al estar en constante actualización y obtener una maestría, pues de cierta manera contribuiría al desarrollo profesional y a tener un nivel de vida estable.

2.2.6.2 Encuesta dirigida a las Secretarías Ejecutivas graduadas en la Universidad Técnica de Cotopaxi que están laborando en las empresas públicas y privadas del cantón Latacunga.

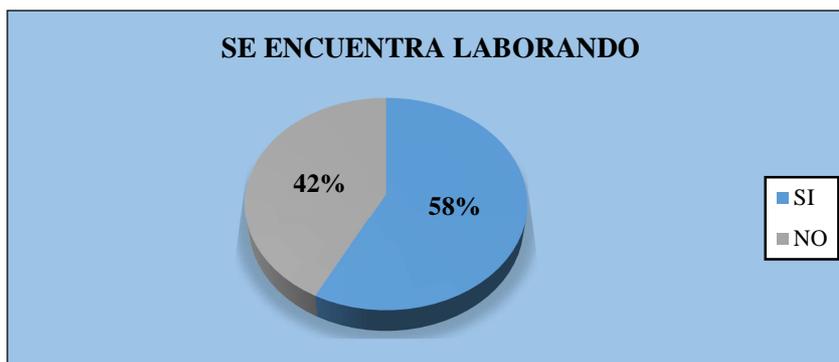
1. ¿Actualmente Ud. se encuentra laborando?

Tabla N° 5
Se encuentra laborando

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	SI	34	58%
	NO	25	42%
	Total	59	100%

Fuente: Encuesta graduadas UTC
Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 2
Se encuentra laborando



Fuente: Encuesta graduadas UTC
Elaborado por: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Del 100% de la población encuestada, el 58% de las secretarías graduadas en la Universidad Técnica de Cotopaxi manifiesta que se encuentra laborando y el 42% de las profesionales consideran que no se encuentra laborando.

Es de vital importancia que la mayoría de las secretarías graduadas en la UTC se encuentren laborando, ya que poner en práctica sus conocimientos aprendidos les ayudará a ganar experiencia en su ámbito profesional.

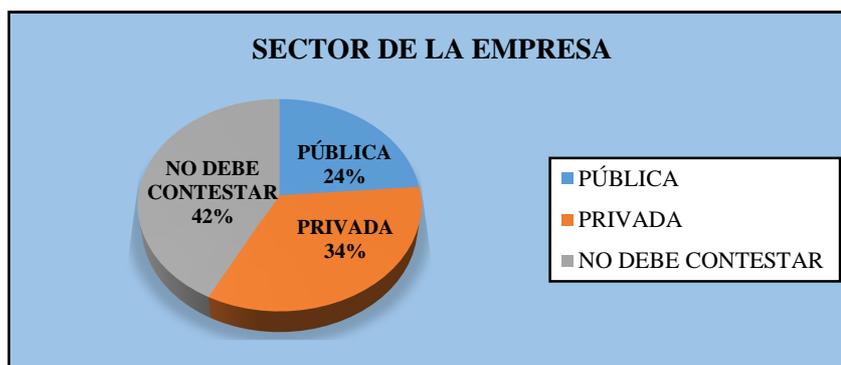
2. ¿A qué sector pertenece la empresa en la que Ud. se encuentra laborando?

Tabla N° 6
Sector de la empresa donde labora

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Pública	14	24%
	Privada	20	34%
	No debe contestar	25	42%
	Total	59	100%

Fuente: Encuesta graduadas UTC
Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 3
Sector de la empresa donde labora



Fuente: Encuesta graduadas UTC
Elaborado por: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Del 100% de la población encuestada, el 42% no responden la presente pregunta porque no se encuentran laborando, el 34% manifiestan que se encuentran trabajando en empresas privadas del Cantón Latacunga y el 24% menciona que laboran en empresas públicas existentes en el Cantón Latacunga.

En concordancia con lo indicado, se conoció que el 42% de la población encuestada no debe responder a partir de esta pregunta, porque no se encuentran laborando ya sean por motivos personales o familiares.

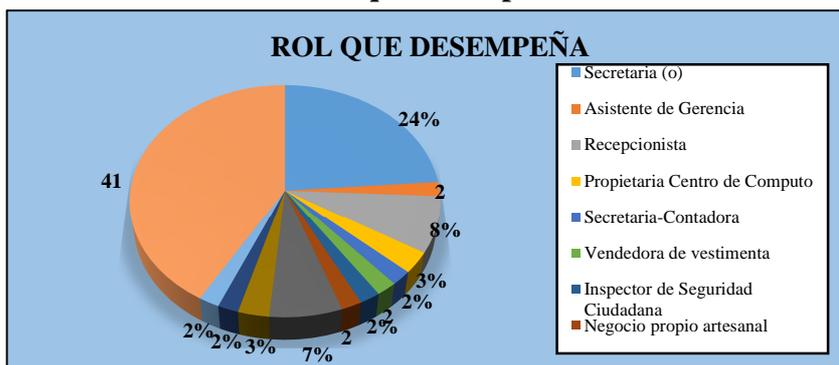
3. ¿Cuál es el rol que Ud. desempeña dentro de la empresa?

Tabla N° 7
Rol que desempeña

Válidos		Frecuencia	Porcentaje
	Secretaria (o)	14	24%
	Asistente de Gerencia	1	2%
	Recepcionista	5	8%
	Propietaria Centro de Computo	2	3%
	Secretaria-Contadora	1	2%
	Vendedora de vestimenta	1	2%
	Inspector de Seguridad Ciudadana	1	2%
	Negocio propio artesanal	1	2%
	Auxiliar Contable	4	7%
	Maestra	2	3%
	Ayudante del Departamento de Títulos Habilitantes	1	2%
	Vendedora de cosméticos	1	2%
	No debe contestar	25	41%
	Total	59	100%

Fuente: Encuesta graduadas UTC
Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 4
Rol que desempeña



Fuente: Encuesta graduadas UTC
Elaborado por: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El 59% de las de las secretarias encuestadas se encuentran desempeñando roles que están de acorde a las actividades secretariales tales como: Secretarias-contadora, recepcionistas, asistente contable. Mientras que el 41% restante, desempeñan actividades que no competen a su perfil profesional, tales como: vendedora de cosméticos, negocio propio, maestra, guardia, entre otros. Cabe recalcar que en este porcentaje se encuentran incluidas aquellas profesionales que por varias situaciones, no trabajan.

4. ¿Qué tiempo tardo en conseguir este trabajo?

Tabla N° 8
Tiempo estimado en conseguir trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Menos de 1 año	21	36%
	De 2 a 3 años	13	22%
	No debe contestar	25	42%
	Total	59	100%

Fuente: Encuesta graduadas UTC
Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 5
Tiempo estimado en conseguir trabajo



Fuente: Encuesta graduadas UTC
Elaborado por: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Del 100% de la población encuestada, el 42% no debe responder la presente pregunta por motivo de no encontrarse laborando, el 36% manifiesta que han adquirido trabajo en menos de un año y el 22% indica que se han tardado en conseguir el trabajo actual de 2 a 3 años. Podemos deducir que la mayoría de las personas encuestadas que se encuentran laborando, han conseguido trabajo en menos tiempo posible y por ende han sido requeridas por las distintas empresas públicas y privadas.

Por lo cual se puede evidenciar cuán importante es el requerimiento de las profesionales en Secretariado Ejecutivo para el desarrollo de las empresas, y de esta manera se llegue al cumplimiento de metas con eficacia y efectividad.

5. ¿Considera Ud. que las empresas requieren profesionales en Secretariado?

Tabla N° 9
Requieren profesionales en Secretariado

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	SI	33	56%
	NO	26	44%
	Total	59	100%

Fuente: Encuesta graduadas UTC
Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 6
Requieren profesionales en Secretariado



Fuente: Encuesta graduadas UTC
Elaborado por: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Del 100% de la población encuestada, el 56% manifiesta que las empresas públicas y privadas si requieren profesionales en secretariado, y el 44% dan a conocer que las entidades no requieren profesionales en dicha especialidad. Podemos concluir que es necesario y recomendable que la Universidad Técnica de Cotopaxi siga ofertando la carrera anteriormente mencionada con el propósito de seguir formando profesionales aptos para ocupar los diferentes cargos relacionados con la profesión.

Es imprescindible que la secretaria continúe especializándose a fin de que sus conocimientos se encuentren actualizados y por ende las empresas evalúen el nivel de capacidad y requieran profesionales en el campo secretarial.

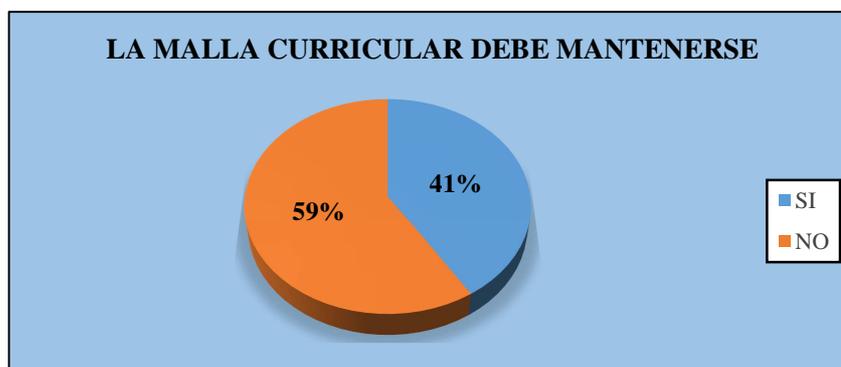
6. ¿Cree Ud. que la malla curricular debe mantenerse porque le ayudó a desempeñarse en su vida profesional?

Tabla N° 10
La Malla Curricular debe mantenerse

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	SI	24	41%
	NO	35	59%
	Total	59	100%

Fuente: Encuesta graduadas UTC
Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 7
La Malla Curricular debe mantenerse



Fuente: Encuesta graduadas UTC
Elaborado por: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Del 100% de la población encuestada, el 59% manifiesta que la malla curricular debe cambiar porque no es aplicable en su desempeño laboral, y el 41% expresa que debe mantenerse porque ha sido de gran ayuda para desempeñarse en su vida profesional. Podemos deducir que se considera necesario e importante evaluar si es necesaria la modificación de la malla curricular a fin de que las futuras profesionales en secretariado puedan desempeñarse eficaz y eficientemente en el campo laboral.

Es de vital importancia que las profesionales reciban conocimientos actualizados y más centrados a su perfil profesional.

7. ¿Ud. ha recibido cursos para actualización de conocimientos?

Tabla N° 11
Actualización de conocimientos

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	SI	22	37%
	NO	37	63%
	Total	59	100%

Fuente: Encuesta graduadas UTC
Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 8
Actualización de conocimientos



Fuente: Encuesta graduadas UTC
Elaborado por: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Del 100% de la población encuestada, el 63% manifiesta que no han recibido cursos de actualización de conocimientos, y el 37% manifiesta que si han recibidos cursos para actualizar sus conocimientos. Podemos concluir que por falta de actualización de conocimientos, las empresas que se encuentran dentro del cantón no requieren profesionales en secretariado ejecutivo.

Es importante que las secretarias mantengan una actualización constante de conocimientos con el propósito de que enriquezcan sus conocimientos y que se sientan seguras del trabajo que vienen ejecutando en la empresa u organización.

8. ¿Le gustaría especializarse para su desempeño laboral?

Tabla N° 12
Especializarse para el desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	SI	42	71%
	TALVEZ	15	25%
	NO	2	4%
	Total	59	100%

Fuente: Encuesta graduadas UTC
Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 9
Especializarse para el desempeño laboral



Fuente: Encuesta graduadas UTC
Elaborado por: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Del 100% de la población encuestada, el 71% manifiesta que está dispuesta a especializarse para mejorar en su ámbito laboral, el 25% da a conocer que tal vez deseen ya que no tienen la seguridad completa de querer hacerlo y el 4% manifiestan que no desean especializarse. Se puede deducir que es oportuno que la secretaria se encuentre en constante adquisición de nuevos conocimientos para que así pueda desempeñarse de mejor manera en su trabajo.

Es de vital importancia que la mayoría de las profesionales encuestadas deseen especializarse acorde a su perfil profesional con la finalidad de actualizar sus conocimientos y por ende para desempeñarse de mejor manera en su campo laboral.

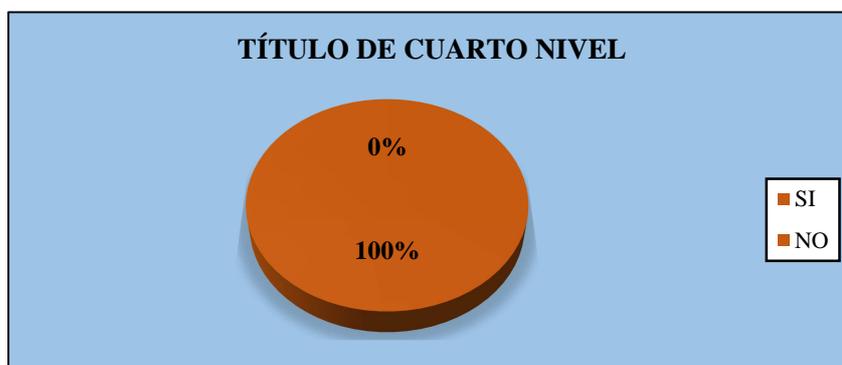
9. ¿Le gustaría que la Universidad Técnica de Cotopaxi oferte un título de Cuarto Nivel?

Tabla N° 13
Título de Cuarto Nivel

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	SI	59	100%
	NO	0	0,0%
	Total	59	100%

Fuente: Encuesta graduadas UTC
Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 10
Título de Cuarto Nivel



Fuente: Encuesta graduadas UTC
Elaborado por: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Del 100% de la población encuestada, el 100% manifiesta que está de acuerdo que la Universidad Técnica de Cotopaxi oferte un título de cuarto nivel. Por lo cual, es necesario y oportuno que la institución oferte el título anteriormente mencionado con el propósito de que los profesionales se sigan capacitando y especializando en su ámbito.

Se considera necesario y oportuno que la Universidad Técnica de Cotopaxi oferte un título de cuarto nivel, debido a que las secretarias también tienen derecho a continuar especializándose en su ámbito profesional, y por ende a poseer un título superior al del actual.

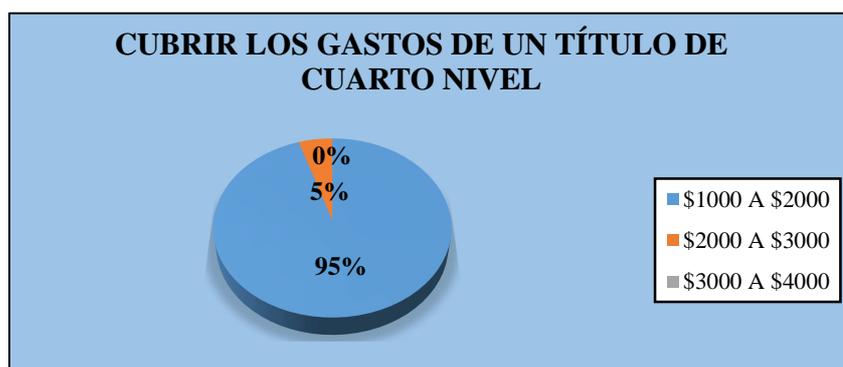
10. Si su situación económica le permitiese cubrir los gastos de un título de cuarto nivel ¿Cuánto estaría dispuesta a cancelar por él?

Tabla N° 14
Cubrir los gastos de un Título de Cuarto Nivel

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	\$1000 A \$2000	56	95%
	\$2000 A \$3000	3	5%
	\$3000 A \$4000	0	0%
	Total	59	100%

Fuente: Encuesta graduadas UTC
Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 11
Cubrir los gastos de un Título de Cuarto Nivel



Fuente: Encuesta graduadas UTC
Elaborado por: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Del 100% de la población encuestada, el 95% manifiesta que está dispuesto a cancelar por la adquisición del título de cuarto nivel de \$1.000,00 a \$2.000,00, el 5% dice que si podría cubrir dichos gastos desde \$2.000,00 a \$3.000,00 y el 0% no podría cubrir los gastos de \$3.000,00 a \$4.000,00 para adquirir el título. Es por ello que se considera importante ofertar un título de cuarto nivel ya que la mayoría de la población encuestada está dispuesta a cancelar una cantidad estimada para su adquisición; en efecto las profesionales están de acuerdo que se oferte el título anteriormente mencionado.

2.2.6.3 Análisis de la entrevista dirigida a los Gerentes de las Empresas Públicas y Privadas del Cantón Latacunga donde laboran las secretarias graduadas en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

1. Sr. Gerente ¿Considera Ud. que la secretaria (o) a cargo de su oficina tiene un adecuado manejo y conocimiento de la gestión documental?

En la entrevista realizada a los Sres. Gerentes de las empresas donde se encuentran laborando las Secretarías Ejecutivas Gerenciales graduadas en la Universidad Técnica de Cotopaxi, supieron manifestar que las secretarías encargadas de su oficina tienen un adecuado manejo de documentos que son tramitados en cada empresa, pero que les falta actualización sobre la gestión documental, es decir, en paquetes informáticos, programas que se manejan en las instituciones públicas ya que al momento de asignarle una actividad si lo realizan, pero no con rapidez y agilidad.

2. Sr. Gerente ¿Considera Ud. que la secretaria (o) es activa (o) en la ejecución de sus labores encomendadas y las desarrolla con efectividad?

Los Gerentes manifestaron que las secretarías encargadas de su oficina realizan las labores encomendadas con responsabilidad porque están prestas a colaborar en cualquier actividad dentro de la institución, de esta manera, demostrando su preparación y predisposición pero por la gran cantidad de documentos que se generan diariamente no logran desenvolverse efectivamente, cabe recalcar que con el paso del tiempo van mejorando su desempeño laboral.

3. Sr. Gerente ¿Con que frecuencia adquiere capacitaciones su secretaria (o) para la actualización de conocimientos?

Los Sres. Gerentes supieron manifestar, que las secretarías encargadas de su oficina reciben capacitaciones cada año, semestralmente o en algunos campos que se encuentran laborando no existen capacitaciones, esto depende de cada institución o sus políticas, y reiteraron que deben capacitarse fuera de la empresa, es decir, por sus propios medios, pues de eso depende su permanencia y desenvolvimiento dentro de las entidades.

4. ¿Cree Ud. que la secretaria (o) ejecutiva (o) brinda un adecuado servicio al cliente?

Los Sres. Gerentes entrevistados, manifestaron que las secretarias encargadas de su oficina si brindan un adecuado trato y servicio al cliente o usuarios y que los tramites que son solicitados los despachan a tiempo, pero indican que sí deben recibir cursos de atención al ciudadano, ya que ayudará a que los usuarios se sientan conformes y se mantenga con buena relación entre administradores y usuarios, logrando así satisfacer sus necesidades.

5. Sr. Gerente ¿Cree Ud. que es imprescindible que la secretaria (o) proyecte una adecuada imagen personal para así obtener una excelente imagen corporativa?

Los gerentes revelaron que es importante que la secretaria proyecte una buena imagen personal ya que es el reflejo e imagen de la institución, pero que también es importante sus aptitudes y actitudes, además, tener conocimientos sobre los programas informáticos que en la actualidad se manejan en las empresas públicas, puesto que una buena presencia debe complementarse con conocimientos que ayuden al desarrollo y buen funcionamiento del establecimiento ya que de una u otra forma ayudan a dar un realce a la imagen institucional.

2.2.6.4 Análisis de la entrevista a los Gerentes

Mediante la entrevista realiza a los Gerentes de las empresas públicas y privadas del Cantón Latacunga donde laboran las secretarias graduadas en la Universidad Técnica de Cotopaxi se confirmó que es necesario que la institución oferte un título de Cuarto Nivel en Gestión de la Información, ya que las secretarias necesitan especializarse continuamente en su ámbito, con el propósito de poseer nuevos conocimientos que le ayuden a mejorar en su área o campo profesional.

CAPÍTULO III

3. LA PROPUESTA

“ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA PROFESIONALIZACIÓN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA GERENCIAL GRADUADA EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL ÁREA SECRETARIAL DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL CANTÓN LATACUNGA”.

3.1 Datos Informativos

Institución Ejecutora: Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

BENEFICIARIOS:

Directos: Secretarias (os) graduadas (os) en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Indirectos: Empresas Públicas y Privadas del Cantón Latacunga.

UBICACIÓN: Cantón Latacunga

TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN:

Inicio: Abril 2015

Fin: Diciembre 2015

INVESTIGADORAS RESPONSABLES:

Carrillo Puco Mónica Gabriela

Trávez Osorio Margarita de los Ángeles

3.2 Antecedentes

La falta de especialización en conocimientos de las graduadas de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial en la Universidad Técnica de Cotopaxi, ha provocado que las empresas públicas y privadas no requieran al 100% de sus servicios profesionales, por lo que se considera significativa la actualización constante de conocimientos.

La causa fundamental para que las empresas que pertenecen al Cantón Latacunga no requieran de profesionales en el ámbito secretarial, es por la falta de una constante preparación en todos los ámbitos pertenecientes a una secretaria.

Poseer información al día y estar a la vanguardia de la tecnología es muy importante para la secretaria, pues ayuda a su desarrollo profesional dentro de la empresa donde presta sus servicios, logrando de esta manera ser imprescindible para su campo laboral.

Se ha observado en la investigación realizada que las Secretarías Ejecutivas Gerenciales graduadas en la Universidad Técnica de Cotopaxi no han tenido la oportunidad de actualizar sus conocimientos porque no disponen de tiempo ni dinero ya que deberían desplazarse a otras provincias para lograrlo, y como resultado de esto las profesionales en secretariado están desempeñando roles que no están a fin a su perfil dentro de las empresas públicas y privadas del Cantón Latacunga.

3.3 Justificación

Mediante el análisis del impacto de la profesionalización de la Secretaria Ejecutiva que labora en las empresas públicas y privadas del Cantón Latacunga, se ha notado que existe falencia en la actualización de conocimientos, ya que es importante e imprescindible que la secretaria esté en constante capacitación, por lo cual se ha considerado importante proponer a la Universidad Técnica de Cotopaxi mediante la Dirección de Posgrados que oferte la Maestría en Gestión de la Información con el fin de que las Secretarías Ejecutivas tengan un adecuado desenvolvimiento profesional.

El título de Cuarto Nivel que se sugiere crear es sobre Gestión de la Información el mismo que englobará temas de real interés, los mismos que son requeridos por las profesionales en secretariado para poner en práctica en su campo laboral, especialmente en el área secretarial, por otro lado existe un porcentaje de secretarías graduadas en la Universidad Técnica de Cotopaxi que por diferentes causas no logran ejercer su profesión dedicándose a realizar otras actividades que no tienen relación con su perfil; al adquirir esta maestría las profesionales anhelan demostrar a las empresas públicas y privadas que poseen un alto nivel de conocimientos que les permiten estar aptas para ocupar importantes cargos.

La presente investigación tendrá beneficiarios directos que son las secretarías graduadas en la Universidad Técnica de Cotopaxi y secretarías de tercer nivel sin importar su perfil profesional. E indirectos que son las empresas públicas y privadas.

Además, es viable ya que ninguna Institución de Educación Superior oferta un título de Cuarto Nivel específicamente en Gestión de la Información dirigida a las profesionales que laboran en el campo secretarial.

3.4 Objetivos de la Investigación

3.4.1 Objetivo General

- Analizar el impacto de la profesionalización de la Secretaria Ejecutiva Gerencial Graduada en la Universidad Técnica de Cotopaxi en el área secretarial para conocer si sus servicios son indispensables dentro de las empresas públicas y privadas.

3.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar los principales problemas relacionados con el impacto en la profesionalización de la secretaria que se presentan en las empresas donde se encuentran laborando.
- Extraer la principal deficiencia que poseen las secretarias profesionales graduadas en la UTC, para sugerir una actualización de conocimientos, mediante el cual se contribuya al mejoramiento de su desempeño laboral.
- Proponer a la Dirección de Posgrados, oferte el título de Cuarto Nivel en Gestión de la Información para las secretarias que poseen un título de Educación Superior.

3.5 Análisis del Impacto de la Secretaria Ejecutiva Gerencial en las empresas públicas y privadas.

La presente investigación se ejecutó en base a las necesidades detectadas mediante entrevistas a los Administrativos, Gerentes y Presidentes Ejecutivos de las empresas públicas y privadas del Cantón Latacunga y a través de encuestas a las graduadas en Secretariado Ejecutivo Gerencial, en donde se pudo detectar que el principal problema del bajo impacto de la profesionalización de la Secretaria Ejecutiva Gerencial es la falta de actualización en conocimientos, pues la Secretaria debe tener sabiduría en Gestión de la Información porque en la actualidad las empresas requieren profesionales altamente capacitadas con el fin de que cumplan con las expectativas planteadas, facilitando así su contratación y permanencia dentro de las mismas.

Mediante las encuestas aplicadas, se conoció que el 58% de las profesionales encuestadas se encuentran laborando, desempeñando el rol de secretarías, recepcionistas y asistentes en las empresas públicas y privadas del Cantón Latacunga, demostrando su capacidad de desenvolvimiento profesional.

Así también se pudo conocer que el 42% de graduadas en Secretariado no se encuentran laborando; ya sea por falta de conocimiento acerca de las distintas fuentes de trabajo relacionadas con su perfil, responsabilidades del hogar o porque no son requeridas por las distintas empresas pertenecientes al Cantón Latacunga a causa de poseer deficiencia en conocimientos de acorde a su perfil profesional, además dentro de este porcentaje se encuentran las graduadas que han optado por tener su negocio propio o trabajar en ámbitos que no competen a su campo profesional. Además mencionaron que tardaron menos de un año para conseguir trabajo.

La incidencia de la profesional poco a poco está teniendo un declive, pues al visitar el área secretarial en las distintas empresas públicas y algunas privadas, se

pudo observar que existen personas tituladas en diferentes profesiones que están cumpliendo el rol de secretarias, asistentes y recepcionistas, de esta manera se constató que la secretaria profesional está perdiendo sus plazas de trabajo, convirtiéndose esto en un problema para las profesionales ya que se asume que no son totalmente requeridas, quizá porque no se encuentran en una constante actualización en conocimientos.

Asimismo, al aplicar las encuestas a las profesionales anteriormente mencionadas, se pudo conocer que las empresas públicas y privadas del Cantón Latacunga, en un 56% si requieren de profesionales tituladas en secretariado, mientras que el 44% recalcaron que no es necesario contratar con secretarias profesionales para que se hagan responsables del área secretarial.

La secretaria graduada en la Universidad Técnica de Cotopaxi, ha tenido poca acogida dentro de las empresas públicas y privadas, tal vez por no poseer amplios conocimientos sobre los nuevos y actuales programas informáticos que son utilizados dentro de las mismas; aunque su preparación en diferentes áreas y desenvolvimiento profesional hace que sean de gran apoyo para la gerencia y para el departamento donde se encuentra laborando.

Igualmente, el 59% de las profesionales manifestaron que la malla curricular impartida durante sus años de preparación no les ayudó en su totalidad para conseguir trabajo y para desempeñarse adecuadamente en el campo secretarial; pero el 41% de las encuestadas reiteraron que la malla curricular impartida les fue de gran ayuda, pues gracias a dicha malla su rendimiento profesional ha sido exitoso, del mismo modo reiteraron que las materias actualmente impartidas deberían mantenerse.

Es así que la profesional graduada en la Universidad Técnica de Cotopaxi como Secretaria Ejecutiva Gerencial, dentro de las instituciones que laboran, han tenido que acoplarse e incluso varias de ellas capacitarse para poder conservar su

puesto de trabajo, demostrando su predisposición para los cambios que se suscitan imprevistamente.

El impacto que provoca la Secretaría Ejecutiva dentro de las empresas públicas y privadas del Cantón Latacunga es bajo, puesto que por las deficiencias encontradas en las profesionales, la aceptación no es alta.

Al entrevistar a los gerentes, jefes inmediatos y presidentes ejecutivos de las distintas empresas existentes en el Cantón, se pudo conocer el grado de satisfacción laboral que provocan las Secretarías Ejecutivas, es así que, los gerentes de las empresas pronunciaron que se sienten conformes con el desempeño de las profesionales, pues utilizan programas conocidos que son de fácil manejo y ayudan a que se desenvuelvan eficazmente adaptándose a cambios que suscitan espontáneamente.

Así también existieron jefes insatisfechos, pues mencionaron que les hace falta actualización de conocimientos en herramientas y programas que se utilizan con frecuencia para el desarrollo de las actividades a las que se dedican, cabe recalcar que este grado de insatisfacción fue en las empresas públicas o de gobierno, puesto que se desenvuelven con programas gubernamentales, los mismos que no son integrados dentro de la malla curricular y por ende no tienen conocimiento de los programas anteriormente mencionados, convirtiéndose esto en un inconveniente para el desarrollo profesional dentro de la organización.

De esta manera, se detectó que las falencias en conocimientos de las Secretarías graduadas en la Universidad Técnica de Cotopaxi son a causa de la malla curricular impartida durante los años que duró su formación académica, ya que el contenido de sus materias fueron básicos y no de mucha relevancia, es por eso que no les permite progresar eficazmente en su ámbito laboral; los distintos profesionales encuestados manifestaron que les gustaría especializarse y actualizar sus

conocimientos con el propósito de mejorar su desempeño laboral y superar las deficiencias que poseen al desarrollar sus actividades de acorde a su perfil profesional.

Se debe tener en cuenta que el progreso de la Secretaria Ejecutiva Gerencial graduada en la Universidad Técnica de Cotopaxi, así como de las empresas públicas y privadas del Cantón Latacunga donde se encuentran laborando las profesionales anteriormente mencionadas, necesitan cada vez más capacitación y actualización constante de conocimientos.

La Secretaria Ejecutiva hoy en día se ha convertido en una profesional indispensable para las empresas públicas y privadas, puesto que ejecutan nuevos roles y funciones, además poseen actitudes que les permiten demostrar su capacidad en el desempeño laboral; de la misma manera, en los últimos años se ha modificado radicalmente la perspectiva de la secretaria debido a que es una persona competente que debe poseer conocimientos sobre atención y servicio al cliente, redacción de documentos, imagen personal y corporativa, manejo de paquetes informáticos, dominio de idiomas extranjeros, mismos que son de vital importancia dentro de la sociedad en la que se desenvuelven para convertirse en una profesional efectiva y competitiva.

Las características y cualidades que posee la Secretaria Ejecutiva, al momento de que un gerente requiera de sus servicios influirá positivamente ya que optará por contratarla debido a que cumple con su perfil profesional y personal que está de acorde a las metas trazadas por la empresa.

Es así que, al mantener una constante actualización de conocimientos en el campo secretarial con temas de relevancia, beneficiará a la secretaria profesional, pues incrementarían sus oportunidades laborales, ya que sus conocimientos se expandirían y ayudarían a que su desenvolvimiento profesional sea eficaz y eficiente,

convirtiéndose así en un elemento indispensable para su inmediato superior, para el área donde labore y por ende para la empresa, sea esta pública o privada.

Cabe recalcar que hoy en día las empresas buscan personal innovador y predispuesto ante cualquier cambio o situación que pudiere surgir dentro de la misma, con el propósito de dar solución a los conflictos y generar un ambiente de trabajo armónico, para que la empresa cuente con trabajadores y administrativos que ayuden al progreso y desarrollo empresarial.

Luego de haber analizado las opiniones de las Secretarías Ejecutivas y de los gerentes, administrativos o jefes inmediatos de las mismas, se ha visto la necesidad de investigar cual es la institución que da a conocer la remuneración y el perfil de la secretaria, la cual detallaremos a continuación:

La Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público (SENRES), da a conocer la remuneración y descripción del perfil de la secretaria, señalando el nivel al que puede escalonar la misma dentro del ámbito público, para que de esta manera logre desenvolverse eficaz y eficientemente con el fin de mejorar su calidad de vida.

3.5.1 Tabla de Remuneraciones y Perfil de la Secretaria en el Sector Público

Tabla N° 15

Tabla de Remuneraciones y Perfil de la Secretaria

GRUPO OCUPACIONAL	GRADO	RMU USD
Servidor Público de Servicios 1	1	527
Servidor Público de Servicios 2	2	553
Servidor Público de Apoyo 1	3	585
Servidor Público de Apoyo 2	4	622
Servidor Público de Apoyo 3	5	675
Servidor Público de Apoyo 4	6	733

Fuente: <http://sinmiedosec.com/nueva-escala-de-remuneracion-sector-publico-ecuador/>

Elaborado por: Las Investigadoras

Una vez analizada la tabla de ubicación y remuneración del sector público, se ha investigado que categorías y como son denominadas las secretarias al ocupar un cargo público, como se explica a continuación:

3.5.2 Categorías del Sistema Público

3.5.2.1 Servidor Público de Apoyo 1

a) Operador de una central telefonica

Para desempeñarse en este cargo no se requiere de un título de tercer ni cuarto nivel, se pide una mínima experiencia, su ámbito es ejecutar labores de atención al público, mediante la recepción y ejecución de llamadas telefónicas.

b) Oficinista y secretaria de apoyo

Su fin es ejecutar actividades de apoyo administrativo y secretariado, atención al cliente, registrar el ingreso y egreso de correspondencia de la unidad; para este cargo no se requiere de títulos de tercer o cuarto nivel ni una amplia experiencia.

3.5.2.2 Servidor Público de Apoyo 2

Secretaria de Direccion, su funcion es ejecutar actividades de secretaria y asistencia administrativa apoyando a las Direcciones Nacionales y Técnicas de la Institución, poseer conocimientos en Quipux, Asistencia de Gerencia, Servicio al Cliente, Relaciones Humanas y Redacción; también se requiere un título Técnico y de preferencia de Tercer Nivel.

3.5.2.3 Servidor Público de Apoyo 3

Secretaria de Coordinación General, para ocupar este cargo es necesario un título Técnico Superior y recomendable un título de Tercer Nivel; un amplio

conocimiento en Secretariado Ejecutivo, Administración de Empresas, Comercial o carreras afines, además es responsable de Direcciones de Área, responsables de Equipos de trabajo, de Clientes Internos y Clientes Externos.

3.5.2.4 Servidor Público de Apoyo 4

Secretaria Ejecutiva, realiza actividades especializadas de secretaría y asistencia administrativa, apoya al Director basándose en conocimientos técnicos y teóricos, se requiere de un título especializado en Secretariado Ejecutivo o una maestría, que tenga experiencia en el manejo del sistema QUIPUX, paquetes informáticos, Relaciones Públicas y manejo del sistema de correspondencia de la institución.

Es así que la Secretaria Ejecutiva Gerencial de acuerdo a la preparación y nivel de conocimiento que posea, puede iniciar como Servidor Público de Apoyo 3 y ascender hasta Servidor Público de Apoyo 4.

Cabe recalcar que únicamente se puede ingresar al Sistema Público mediante un concurso de méritos y oposición, los requisitos se los enlista a continuación:

3.5.3 Requisitos para ingresar al Sistema Público

- a) Ser mayor de 18 años y estar en el pleno ejercicio de los derechos previstos por la Constitución de la República y la Ley para el desempeño de una función pública;
- b) No encontrarse en interdicción civil, no ser el deudor al que se siga proceso de concurso de acreedores y no hallarse en de estado insolvencia fraudulenta declarada judicialmente;
- c) No estar comprendido en alguna de las causales de prohibición para ejercer cargos públicos;

- d) Cumplir con los requerimientos de preparación académica y demás competencias exigibles previstas en esta Ley y su Reglamento;
- e) Haber sufragado, cuando se tiene obligación de hacerlo, salvo las causas de excusa previstas en la Ley;
- f) No encontrarse en mora del pago de créditos establecidos a favor de entidades u organismos del sector público, a excepción de lo establecido en el Artículo 9 de la presente Ley;
- g) Haber sido declarado triunfador en el concurso de méritos y oposición, salvo en los casos de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción;

Los requisitos que la Ley establece, son únicamente para poder acceder a ser un funcionario público, en el caso de las secretarías los ascensos se van dando de acuerdo a los títulos y niveles de capacitación que posean, es decir, en caso de poseer un título de Tercer Nivel legalmente legalizado, puede ingresar como ASISTENTE DE APOYO 4, siendo de gran ayuda para las profesionales que opten por tener dicho título.

Una vez ingresado al sistema público, el resultado de su postulación será informado en el transcurso de un tiempo determinado y asignado por la entidad a la cual se postuló.

Mientras que para obtener un sitio de trabajo en el sector privado, únicamente depende de las políticas y reglas que rigen a las empresas privadas, pues las profesionales son requeridas de acuerdo a las necesidades que surgen dentro de la misma; para acceder a este sistema, los requisitos, sueldo y horas de trabajo son planteados por los propietarios o accionistas.

También, al obtener un cargo público o un sitio de trabajo en el sector privado, la profesional lograría una estabilidad económica mejorando su calidad de vida, pues sus ingresos económicos serían mayores.

3.5.4 Propuesta para mejorar el impacto que ocasiona la Secretaria Ejecutiva Gerencial que labora en el área secretarial de las empresas públicas y privadas

Mediante la investigación realizada, luego de haber aplicado la encuesta, entrevista y la observación, se detectó que las Secretarías Ejecutivas Gerenciales tienen falencia en conocimientos referentes a su perfil profesional; por lo que se considera factible y necesario proponer a la Universidad Técnica de Cotopaxi, a través de la Dirección de Posgrados oferte la Maestría en Gestión de la Información, ya que sería de gran ayuda para que los profesionales graduadas en la UTC y en las distintas universidades del País tengan la posibilidad de desarrollar el pensamiento crítico y aumentar su nivel de conciencia.

El título de cuarto nivel que se sugiere, es el objetivo de incrementar los niveles de conocimiento de las profesionales, así como también ampliar las oportunidades de trabajo dentro y fuera de la provincia. Es importante recordar que un título de cuarto nivel es un requisito significativo al presentarse a una entrevista de trabajo.

Es así, que una Secretaria Ejecutiva Gerencial titulada y que posea una Maestría o una Especialización tendría mayores posibilidades en el ámbito laboral a comparación de una secretaria tradicional, pues sus conocimientos, habilidades, desempeño y desenvolvimiento profesional serán superiores; por lo tanto la empresa que contrate a dichas profesionales podrá dar constancia, que las Secretarías graduadas en la Universidad Técnica de Cotopaxi, son eficientes, eficaces; que se encuentran totalmente actualizadas en temas de relevancia y a la vanguardia de la

tecnología, convirtiéndose así en un elemento importante e indispensable para la entidad o institución donde se encuentren prestando sus servicios como tal.

Al hacerse realidad la impartición de esta maestría en la Universidad Técnica de Cotopaxi, se beneficiarían todas las secretarías que poseen el título de Tercer Nivel sin importar su perfil profesional.

3.5.4.1 Ventajas al adquirir la Maestría en Gestión de la Información

- Nuevas oportunidades de trabajo mediante la adquisición de nuevos conocimientos
- Mejorar la calidad de vida, a través de un salario justo y equitativo
- Ahorro de tiempo y dinero, ya que la maestría se ofertará en una Institución que se encuentra dentro de la Provincia.
- Es una puerta al reconocimiento y éxito en el campo laboral.
- Convertirse en una profesional competitiva
- Oportunidad de preparación dirigida a las Secretarías de cualquier perfil profesional
- Reconocimiento institucional por impulsar la especialización de las Secretarías de las distintas ciudades y cantones del país.
- Oportunidad de superación personal y profesional.

Las ventajas anteriormente mencionadas, son de las que se beneficiarían las secretarías en el caso de que se hiciera realidad la Maestría en Gestión de la Información.

3.5.4.2 Temas de relevancia que deberían ser impartidas en la Maestría

Al tomarse en cuenta esta propuesta por parte de la Dirección de Posgrados, sería necesario que dentro de la misma, se dicten e impartan temas de relevancia tales como:

Imagen N°1
Quipux



Fuente: Encuesta graduadas UTC
Elaborado por: Las Investigadoras

3.5.4.3 Sistema Quipux

Es un Sistema de Gestión Documental, el mismo que es utilizado dentro del Sector Público para la ejecución de oficios, memorandos, circulares, quejas, entre otros documentos que sirven para la comunicación formal dentro o fuera de la empresa.

Se ha visto la importancia de que se socialice este sistema, ya que es utilizado en las entidades públicas para mantenerse en contacto directo con otras instituciones que también lo utilizan. Además, en dicho sistema incluye la firma electrónica de los documentos generados en el sistema.

Asimismo, el Quipux sirve para llevar un registro, control, circulación y organización de los diferentes documentos digitales y/o impresos que se envían y se reciben en la empresa u organización.

3.5.4.4 Ventajas del Quipux

- Ahorro de espacio físico para almacenamiento de documentos.
- Disminución del riesgo de las pérdidas por incendios, robos, inundaciones, otros.
- Conservación intacta de los documentos a lo largo del tiempo.
- Acceso inmediato a los documentos independientemente del lugar geográfico.
- Reproducción y envío de documentos obviando el traslado físico.
- Inviolabilidad de la información a través de mecanismos de seguridad digital.
- Ahorro de recursos físicos y económicos para gestionar los documentos.
- Minimización de tiempos de distribución y consulta.
- Búsqueda de documentos definiendo criterios de acceso de forma flexible y fácil.
- Apoyo a la conservación del ambiente.

Imagen N° 2
Zimbra



Fuente: Encuesta graduadas UTC
Elaborado por: Las Investigadoras

3.5.4.5 Programa Zimbra

Es un programa informático abierto para empresas, proveedores de servicios, instituciones académicas y gubernamentales, es de gran ayuda, pues permite administrar y compartir mensajes, información, citas, tareas de trabajo, documentos entre otros. También Zimbra, ayuda a la entidad a minimizar los costos y a mejorar la imagen corporativa, pues agiliza los procesos administrativos o comunicados que deseen enviar hacia otros usuarios o entidades. Es de fácil manipulación, pues se encaja o personaliza de acuerdo a las necesidades de la institución o usuario, facilitando su trabajo.

3.5.4.6 Ventajas del programa Zimbra

- Fácil manejo
- Puede ser sincronizado con un Smartphone
- Clasificar y guardar la información de acuerdo a las necesidades en el maletín.
- Guarda un respaldo de toda la información que se genera.

3.5.5 Conclusiones Y Recomendaciones

3.5.5.1 Conclusiones

- Partiendo del Análisis del impacto de la profesionalización de la Secretaria Ejecutiva graduada en la Universidad Técnica de Cotopaxi que laboran en las empresas públicas y privadas, se pudo recalcar que existe falencia en la actualización de conocimientos por lo que se resalta la importancia de ofertar una Maestría para las secretarías en general.
- Del estudio de campo se determina que un cierto porcentaje de las secretarías graduadas en la Universidad Técnica de Cotopaxi poseen un trabajo en las distintas empresas públicas y privadas del Cantón, y recalcan que hace falta ofertar un Título de Cuarto Nivel en la rama secretarial.
- Mediante la investigación realizada se conoció las leyes y reglamentos que regulan y apoyan a la Educación Superior, mismo que fueron de mucha ayuda para saber y respaldarnos en la propuesta planteada.
- La propuesta anunciada por las investigadoras busca ayudar a las secretarías para que se desempeñen eficaz y eficientemente en el campo laboral, mediante la adquisición de nuevos conocimientos relacionados con su perfil profesional.

3.5.5.2 Recomendaciones

- Es necesario que las autoridades de la Universidad Técnica de Cotopaxi se interesen en ofertar la Maestría en Gestión de la Información para generar una mejora en el desenvolvimiento laboral de la Secretaria Ejecutiva, como también en su calidad de vida.
- Las Secretarias Ejecutivas una vez graduadas, tienen que estar en una constante preparación, adquirir cursos de capacitación y alcanzar un título de Cuarto Nivel para que sea de ayuda en la obtención de un trabajo dentro de las distintas empresas existentes y así logren ser indispensables para ese cargo.
- La Institución debe apegarse a las leyes que rigen a la Educación Superior y tener en cuenta el nombre con el que se puede impartir la maestría, que en este caso es Gestión de la Información.
- Ofertar la Maestría en Gestión de la Información dentro de la Universidad Técnica de Cotopaxi, ya que ayudará a las Secretarias Ejecutivas a especializarse en su campo laboral y así obtengan más posibilidades de empleo en el sector público o privado.

3.6 Referencias Bibliográficas

3.6.1 Bibliografía Citada

- BIUTAGO TRUJILLO, Juan. Creatividad Social, la profesionalización del diseño industrial en Colombia. Cali: Universidad del Valle, 2012. 168p. ISBN: 978-958-765-000-6
- CHIAVENATO, Idalberto. Administración en los buenos tiempos. 1º Ed. Mc Graw Hill. Mexico, 2002. 2p.
- ZAPATA SÁNCHEZ, Pedro. Contabilidad General. 7ª. Ed. Bogotá-Colombia: Copyright, 2011. ISBN: 978-958-41-0420-5
- MÜNCH, Lourdes. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. 1ª. Ed. México: PEARSON EDUCACIÓN, 2010. 320p. ISBN: 978-607-442-421-8
- ZUANI, Elio Rafael. Fundamentos de la Gestión Empresarial. 1ª. Ed. Florida:Valleta Ediciones, 2009.368p. ISBN: 978-950-743-241-5
- SARMIENTO, Rubén. Contabilidad General. 3ª. Ed. Quito-Ecuador: Voluntad, 2007. ISBN: 9978-43-523-9
- LONDOÑO MATEUS, Claudia. Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz. 3ª. Ed. Madrid: Fundación Confemeld, 2005. 360p. ISBN: 978-8492765-79-2.
- CANDA MORENO, Fernando. Secretaria Ejecutiva. Madrid-España: Cultural, S.A, 2006. ISBN: 84-8055-916-0

- SOLIS ZAMBRANO, Arturo. Contabilidad 9no. Año. Guayaquil: EDISOL, 2012. 138p.
- GUAJARO, Gerardo y ANDRADE Nora. Contabilidad para no contadores. 2^a Ed. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. 2012. 15-16p. ISBN: 978-970-10-6938-7
- HERRERO, Julian. Administración, Gestión y Comercialización en la Pequeña Empresa. 3^a. Ed. Paraninfo S.A, 2012. 6p. ISBN: 978-84-9732-029-0
- LIMA, Rosa. y TORVISCO, Beatriz. Fundamentos de contabilidad de sociedades. 2^a. Ed. Madrid: Piramide, 2012. 85p. ISBN: 978-84-368-2658-6
- Ley N° 0. Ley Orgánica de Empresas Públicas, Ecuador, 16 de Octubre de 2009

“CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR” Consultada 09 Julio 2015 16:10

- http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

“LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR” Consultada 11 Julio 2015 17:15

- <http://www.ces.gob.ec/descargas/ley-organica-de-educacion-superior>.

“ATRIBUCIONES Y DEBERES DEL CONSEJO DE EDUCACIÓN SUPERIOR”

Consultada 16 Julio 2015 16:35

- <http://ecuadoruniversitario.com/de-instituciones-del-estado/ces/recuerdan-las-atribuciones-y-deberes-del-consejo-de-educacion-superior/>

3.6.2 Bibliografía Consultada

- CANDA MORENO, Fernando. Secretaria Ejecutiva. Madrid-España: Cultural, S.A, 2006. ISBN: 84-8055-916-0

- SEVILLA QUIROZ, Antonieta. 1001 Sugerencias para la Secretaria Eficaz. 2ª ed. Quito: Ecuador F.B.T. Cía. Ltda, 2006. 357p. ISBN: 9978-49-092-2

- GALARZA, Sandra. Contabilidad General. 1ª. Ed. QUITO: Universidad Iberoamericana del Ecuador, 2012. 4p. ISBN: 978-9942-9924-3-7

- BRAVO VALIVIESO, Mercedes. Contabilidad General. 9ª. Ed. Quito-Ecuador: NUEVODIA, 2009. 3p. ISBN. 978-9942-01-071-1

- ESPARZA, José. Principios de la Contabilidad. 4ª. Ed. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. 2010. 4p. ISBN: 978-607-15-0286-5

- SÁNCHEZ, Óscar. Técnicas Administrativas Básicas de Oficina. 1ª. Ed. España: Paraninfo Ediciones. 2010. 2-3p. ISBN: 978-84-9732-753-4

- GALARZA, Patricia. Contabilidad General. 1ª Ed. Quito, Universidad Iberoamericana del Ecuador. 2012. 4p. ISBN: 978-9942-9942-3-7

3.6.3 Bibliografía Virtual

“PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR” Consultada 13 Julio 2015 16:42

- <http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf> > ISBN: 978-9942-07-448-5

“Ministerio de Relaciones Laborales” Consultada 16 Julio 2015 17:05

- <http://es.scribd.com/doc/24996975/Ministerio-de-Relaciones-Laborales#scribd>

“ESCALA DE REMUNERACIONES DEL SECTOR PÚBLICO” Consultada 17 Julio 2015 18:40

- <http://www.agenciapostal.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/08/Escala-Salarial-MRL.pdf>

“ESCALA DE NUEVA REMUNERACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO” Consultada 17 Julio 2015 20:30

- <http://sinmiedosec.com/nueva-escala-de-remuneracion-sector-publico-ecuador/>

“EDUCACIÓN DE CALIDAD” Consultada 18 Julio 2015 17:15

- <http://educaciondecalidad.ec/constitucion-educacion.html>

“GLOBALIZACIÓN: ASPECTOS POLÍTICOS, ECONÓMICOS Y SOCIALES” Consultada 21 Noviembre 2015 23:10

- <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016613014>

“SECTORES ECONOMICOS” Consultada 22 Noviembre 2015 15.:05

- http://www.descuadrando.com/Sector_econ%C3%B3mico#Sector_primario

“SECTOR PRIMARIO, SECUNDARIO Y TERCIARIO” Consultada 22 noviembre 2015 15:30

- <http://sectorprimariosecundarioyterciario.blogspot.com/>

“MECANISMOS DE INTERVENCIÓN DEL SECTOR PÚBLICO. LAS EMPRESAS PÚBLICAS” Consultada 23 noviembre 2015 14:40

- http://personal.us.es/lhierro/Universidad/Materiales_docentes_files/LA%20EMPRESA%20PUBLICA.pdf

“IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA” Consultada 23 noviembre 2015 14:56

- <http://es.slideshare.net/lilyepes/importancia-de-la-gestion-administrativa-en-una-empresa>

“PAPEL DE LA EMPRESA PÚBLICA Y PRIVADA” Consultada 23 noviembre 2015 19:39

- <http://participacionsocial822.blogspot.com/2012/02/papel-de-la-empresa-publica-y-privada.html>

“EMPRESA PÚBLICA” Consultada 23 noviembre 2015 20:04

- https://es.wikipedia.org/wiki/Empresa_p%C3%BAblica#Diferencias_entre_empresas_estatales_p.C3.BAblicas_y_privadas

“FUNCIONES DE LA EMPRESA PÚBLICA” Consultada 23 noviembre 2015 20:30

- <http://www.monografias.com/trabajos75/elementos-funciones-empresa/elementos-funciones-empresa2.shtml>

“FUNCIONES BÁSICAS DE LA EMPRESA” Consultada 23 noviembre 21:12

- https://es.wikipedia.org/wiki/Funciones_b%C3%A1sicas_de_la_empresa

“IMPORTANCIA DE LA EMPRESA PRIVADA” Consultada 23 noviembre 21:43

- <http://www.dinero.com.ve/din/aqu-opinan/la-empresa-privada-un-bien-necesario-0>

“FUNCIONES DE LA EMPRESA PRIVADA” Consultada 23 noviembre 22:14

- <http://www.monografias.com/trabajos75/elementos-funciones-empresa/elementos-funciones-empresa2.shtml>

“LA SECRETARIA EJECUTIVA EN LA EMPRESA MODERNA” Consultada 24 noviembre 11:15

- <http://rositasecr.blogspot.com/2012/07/la-secretaria-ejecutiva-en-la-empresa.html>

“ESCALA DE REMUNERACIONES UNIFICADAS” Consultada 25 noviembre 2015 11:54

- <http://www.conocimiento.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/Escalaremunerativamccth.pdf>

“MANUAL DE CALIFICACIÓN DE PUESTOS” Consultada 25 noviembre 2015 12:15

- <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/%20Informacion-Legal/Regulaciones-y-Procedimientos-Internos/Manual-de-Calificaciones-de-Puestos/Serie+Secretaria.pdf>

“ZIMBRA” Consultada 26 noviembre 2015 11:53

- <http://www.opensolutions>

“QUIPUX” Consultada 26 noviembre del 2015 12: 29

- <https://www.google.com.ec/search/quipux> Hora 16:19 Fecha 27/11/2015

ANEXOS

EMPRESAS PÚBLICAS DEL CANTÓN LATACUNGA

N°	INSTITUCIÓN	N°	INSTITUCIÓN
1	Fiscalía Provincial de Cotopaxi	34	ITSA
2	Consejo de la Judicatura familia, mujer, niñez, adolescente.	35	Esc. Juan Abel Echeverría
3	Hospital General	36	Centro Artesanal Nocturno Vicente Aguirre
4	Gobernación de Cotopaxi	37	Banco Ecuatoriano de Vivienda
5	Empresa Eléctrica	38	Municipio de Latacunga
6	Consejo Provincial de Cotopaxi	39	Escuela Politécnica del Ejercito
7	Dirección Provincial IESS	40	Patronato Municipal de Amparo Social
8	Concejo Nacional Electoral	41	Vicente León
9	Cuerpo de Bomberos Latacunga	42	Colegio Evangelina Herrera
10	Patronato Municipal y Amparo Social	43	Ministerio de Educación Y Cultura
11	Centro de Salud	44	Colegio Técnico Juan Abel Echeverría
12	Registro Civil de Cotopaxi	45	Ferrocarril del Estado
13	Banco Nacional de Fomento	46	Colegio Técnico Ramón Barba Naranjo
14	Colegio Vicente León	47	Colegio Trajano Iturralde
15	Colegio Victoria Vascones Cuvi	48	Jaime Andrade Fabara
16	Servicios de Renta Internas	49	Contraloría General Del Estado
17	Sistema Escuelas Indígena de Cotopaxi	50	Ministerio de Obras Publicas
18	Corte Suprema de Justicia de Cotopaxi	51	Escuela 11 de Noviembre
19	Escuela Ana Páez	52	Inst. Luis Fernando Ruiz
20	Escuela Elvira Ortega	53	Dirección Nacional de Rehabilitación Social
21	Dirección de Movilización	54	Federación Deportivo de Cotopaxi
22	Centro de Información Ciudadana	55	Palacio Municipal
23	Centro de Salud San Buenaventura	56	Corporación Nacional de Telecomunicación
24	Escuela Simón Bolívar	57	Instituto Tecnológico Vicente León
25	Colegio de Educación Cesar Viera	58	Colegio Camilo Gallegos Domínguez
26	Centro de Interculturalidad Bilingüe de Cotopaxi	59	Escuela Otto Arosemena Gómez
27	Policía Judicial de Cotopaxi	60	Escuela Luis Fernando Vivero
28	Universidad Técnica de Cotopaxi	61	Dirección de Agua Potable.
29	Colegio Nacional Primero de Abril	62	Colegio Fiscal Evangelina Herrera
30	INNFA	63	Dirección Provincial de Educación de Cotopaxi
31	Instituto Nacional de Desarrollo Agraria INDA	64	Tribunal Provincial Electoral de Cotopaxi
32	Escuela Manuelita Sáenz	65	Jefatura de Migración de Cotopaxi
33	Escuela Manuel Salcedo	66	Escuela Isidro Ayora

N°	INSTITUCIÓN	N°	INSTITUCIÓN
67	Camal Municipal de Cantón Latacunga	73	Petrocomercial
68	Inst. Tecnológico Ramón Barba Naranjo	74	Mercado Mayorista de Cantón Latacunga
69	Comando Provincial de Policía de Cotopaxi N° 15	75	Ins. Tecnológico Agrónomo. Simón Rodríguez
70	Coliseo Mayor Camilo Gallego	76	Escuela Fiscal Jorge Icaza
71	Escuela San José De Pichul	77	Dirección Distrital de Salud
72	Escuela Cesar Vaca	78	Escuela Jaime Andrade Fabara

EMPRESAS PRIVADAS DEL CANTÓN LATACUNGA

N°	INSTITUCIÓN	N°	INSTITUCIÓN
1	AAASA CORPORATION	35	BELLA ROSA
2	AGRÍCOLA SAN ANDRÉS EL CHAUPI	36	BELLAFLOR-EXPOFLOR
3	AGRIFEG	37	BERNESFLOWERS
4	AGRIFUL	38	BERNI FLOR
5	AGRINAC	39	BIOGARDEN
6	AGRIROSE	40	BIOVEGET
7	AGRISABE	41	BLOOMING
8	AGRITAB I	42	BLOOMING ACRES
9	AGRITAB II	43	BOUTIQUE FLORES
10	AGRITAB III	44	BOUTIQUE ROSES
11	AGROCOEX	45	BRIHANA (CRB)
12	AGROCOEX "SAN FRANCISCO"	46	CACPECO
13	AGROFESTIVAL	47	CÁMARA DE COMERCIO DE COTOPAXI
14	AGROFLORA	48	CÁMARA DE LA PEQUEÑA INDUSTRIA
15	AGROGANA	49	CAMILA
16	AGROINDUSTRIA SAN ALFONSO	50	CEDAL
17	AGRONATURA	51	CELICAFLOWERS
18	AGRORAB	52	CENTER DRIVE
19	ALAMO ROSES	53	CENTRO AGRÍCOLA
20	ALLAGA	54	CENTRO DE FORMACIÓN ARTESANAL
21	ALPHA ROSES	55	CERES FARMS
22	ARBUSTA	56	CERES FARMS1
23	ART ROSES	57	CLARIVEL
24	ARTESANOS DE LEÓN	58	CLAVELES DE LA MONTAÑA
25	ARTESANOS EL LEÓN	59	CLÍNICA CONTINENTAL
26	ASO. DE JUBILADOS IESS	60	CLÍNICA SANTA CECILIA
27	ASO. PROV. DE CONSERJES DE EDUCACIÓN DE COTOPAXI	61	CLUB DE LEONES DE COTOPAXI
28	ASOCIACIÓN DE PANIFICADORES COTOPAXI.	62	CLUB DE OFICIALES DE LA FAE
29	AZAYA GARDEN	63	COLEGIO " LA INMACULADA"
30	AZERRI ROSES	64	COLEGIO DE ABOGADOS DE COTOPAXI
31	BANCO GENERAL RUMIÑAHUI	65	COLEGIO DE ARQUITECTOS
32	BANCO PICHINCHA	66	COLEGIO DE CONTADORES
33	BECKYFLOWERS	67	COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES
34	BELLA FLOR-FLOR MUNDO	68	COLEGIO DE MÉDICOS DE COTOPAXI

N°	INSTITUCIÓN	N°	INSTITUCIÓN
69	COLEGIO DE QUÍMICOS FARMACÉUTICOS	105	ECUANROUS II
70	COLEGIO SAN JOSÉ "LA SALLE"	106	ECUATORIAN FLOWERS
71	COLEGIO "SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS"	107	EDEN ROSES
72	COMPAÑÍA MERKAUTO	108	EDIMCA
73	CONTINEX	109	EDUFLOR
74	COOP. 9 DE OCTUBRE	110	EFANDINA
75	COOP. ACCIÓN SOLIDARIA	111	EL AUSTRO
76	COOP. ACCIÓN TUNGURAHUA	112	EL CHIVAN
77	COOP. AHORRO Y CRÉDITO ANDINOS	113	EL ROSEDAL
78	COOP. CHIBULEO	114	EL SAGRARIO
79	COOP. DE AHORRO VIRGEN DEL CISNE	115	EL SOLIDARIO
80	COOP. DE TAXIS "LA MERCED"	116	EMI HANA
81	COOP. DE TRANSP. "EL SALTO"	117	ENERGYFLOWER
82	COOP. SUMAKKAUSAY	118	EPCO
83	COOP. TRAN. RUTAS DEL COTOPAXI	119	EQR SAN JOSE
84	COOP. TRANSPORTE DE COTOPAXI	120	EQR TAMBO ROSES I
85	COOP. TRANSPORTE MAGDALENA	121	EQR TAMBO ROSES II
86	COOP. TRANSPORTE RUTAS DEL COTOPAXI	122	EQRPETY ROSE
87	COOP. TRANSPORTE SANTA	123	EQRPETYROSE
88	COOP. TRANSPORTE SULTANA DE COTOPAXI	124	EVERGREEN
89	CRUZ ROJA	125	EXCOROB
90	DALHI	126	EXROCOB
91	DANIELA LUCÍA	127	EXXIDE
92	DANIELA LUCIA FLOWERS	128	FAMILIA SANCELA
93	DANNCI ROSEE	129	FEDEPROBAC
94	DECOFLOR	130	FEDERACIÓN DEPORTIVA DE COTOPAXI
95	DECOFLORA	131	FEELFLOWERS
96	DERMAR	132	FIGRELLA
97	DIAMOMO ROSES	133	FIGRENTINA
98	DIFIORI	134	FLARIS
99	DON DIEGO	135	FLEUROSE
100	ECOFLOWERS	136	FLEUROSES
101	ECOROSAS I	137	FLOCONEX
102	ECOROSAS II	138	FLODECOL
103	ECUADARDEN	139	FLOR ANA

N°	INSTITUCIÓN	N°	INSTITUCIÓN
104	ECUANROUS I	140	FLOR AROMA
141	FLOR DE AZAMA	177	GREMIO DE ARTESANOS DE COTOPAXI
142	FLOR EDEN	178	GREMIO DE MAESTROS ZAPATEROS
143	FLOR ELOY	179	GREMIO MAESTROS ZAPATEROS
144	FLOR MACHACHI	180	GRIMP
145	FLOR MARE	181	GYP SOPHILLA
146	FLOR Y CAMPO	182	GYP SO SA
147	FLORAL WORD	183	HACIENDA STA FE
148	FLORECAL	184	HIGH CONECTIONFLOWERS
149	FLOREQUISA	185	HOJA VERDE
150	FLORES ALCOBENDAS	186	HOLCIM
151	FLORES ALPAMALAG (THOSCA ROSES)	187	HORMI2
152	FLORES DE LAGO	188	INDIPASISA
153	FLORES DE MONICA	189	INORFLOWERS
154	FLORES DE NAPOLES	190	INROSES
155	FLORES DE NONO	191	J Y M FLOWERS
156	FLORES DEL COTOPAXI	192	JARDINES DE CAYAMBE
157	FLORES DEL RIO	193	JARDINES DE GRANOBLES
158	FLORES MAGICAS	194	JARDINES PIAVERI
159	FLORES SARAHI	195	JOSAR FLOR
160	FLORES TOACAZO	196	JOYGARDEN
161	FLORES VERDES	197	JUANITA
162	FLORESPA	198	JUMBO ROSE
163	FLOREXCELLENT	199	KILIKOSFLOWERS
164	FLORÍCOLA EDGAR OBANDO	200	LA HERRADURA
165	FLORÍCOLA SAN ANTONIO	201	LA MARTINA
166	FLORIFRUT I	202	LA MORA
167	FLORISOL	203	LA ROSALEDA
168	FLOWERFEST	204	LA ROSALEDA
169	FLOWERSVILLAGE	205	LIGA DEPORTIVA CANTONAL LATACUNGA
170	FRESCA FLOR	206	LIMACHE FLORES
171	GABRIELA ISABEL	207	LOVEROSE
172	GARDAEXPORT	208	LOVEROSE II
173	GOLDEN FARM	209	M&MFARMS
174	GOLDEN LAND	210	MAGNOLIA ROSES

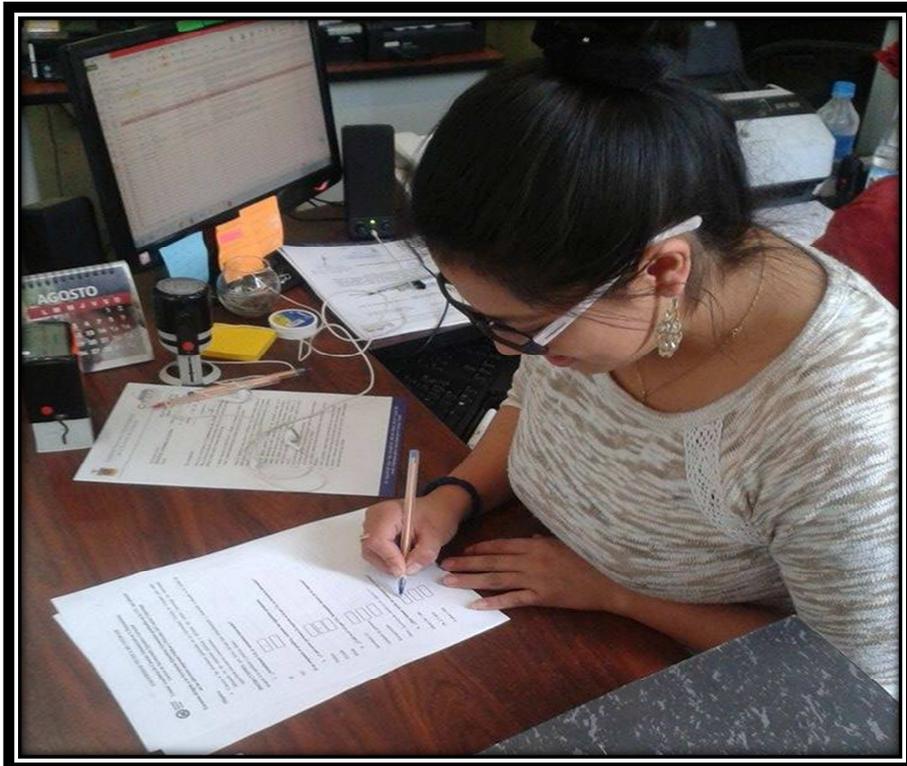
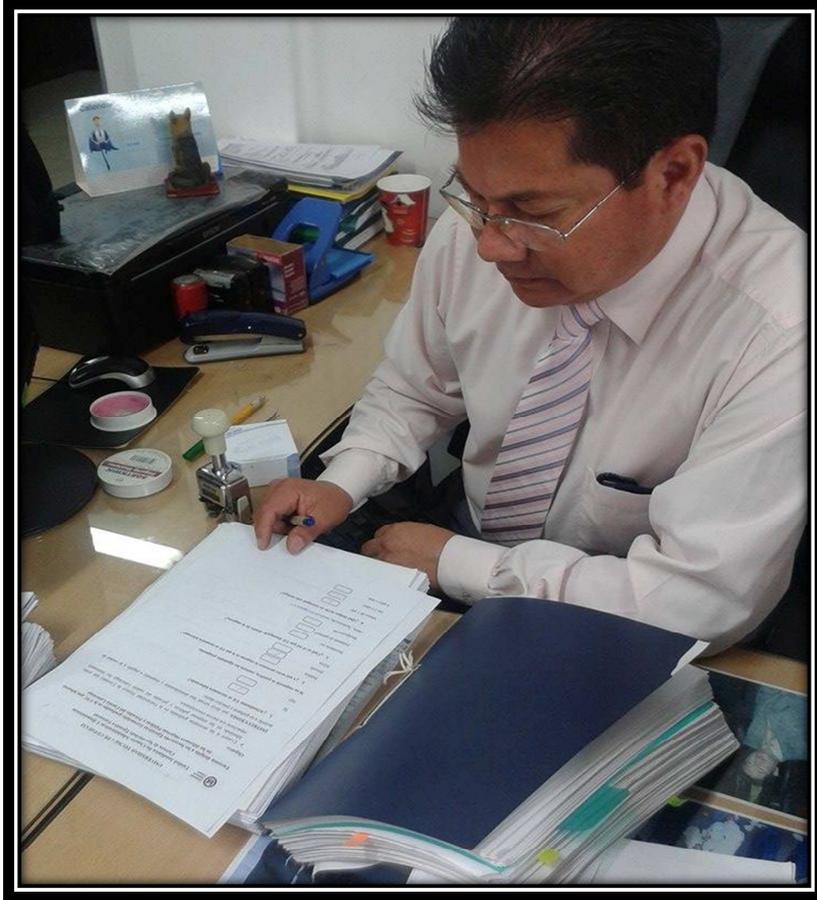
N°	INSTITUCIÓN	N°	INSTITUCIÓN
175	GOLDEN ROSE	211	MANUELA
176	GREEN ROSE	212	MARIA BONITA
213	MARLEDIAN	249	QUALITY DREAMS
214	MARLENROSES	250	QUALITY DREAMS I
215	MEGA ROSES	251	QUEEN FLOWERS
216	MERINO FARMS	252	RED ROSES
217	MERIZALDE Y RAMIREZ	253	REFRESCOS Y BEBIDAS REYBEC
218	MILROSE	254	RIO PARAMO
219	MIRAFLORES (SACHAFLOR)	255	RIO ROSES
220	MOLINOS POULTIER	256	ROMA VERDE
221	MOON COLORS	257	ROSA NOVA
222	MUL ROSES	258	ROSA PRIMA
223	MULTISA	259	ROSADEX
224	MYSTICFLOWER	260	ROSALQUEZ
225	NARANJO ROSES	261	ROSAMONT
226	NATUFLOR	262	ROSAS DEL MONTE
227	NEVA FLOR	263	ROSAS DEL PRADO
228	NEVADO ROSES	264	ROSAS SUCCES
229	NINTANGA	265	ROSASPE
230	OK ROSES	266	ROSE LAND SAN JAVIER
231	OLIMPO FLOWERS	267	ROSEL
232	OSCUS	268	ROSELYFLOWER
233	PAMBAFLOR	269	ROSEN PAVILLON
234	PANORAMA/PONCHO VERDE	270	ROSINVAR I
235	PARADISE	271	ROYAL FLOWER I
236	PICASSO FLOWERS	272	RUBY FLOWERS
237	PICCASOFLOWERS	273	SAN AGUSTIN
238	PILVICSA	274	SAN BEL FLOWERS
239	PLANTERRA	275	SAN ELIAS
240	PLATINUM ROSES	276	SANSUR IMPORTACIONES
241	PONTETRESA	277	SANTA BARBARA
242	PREMIER FLORAL	278	SANTA MONICA
243	PRODICEREAL S.A.	279	SARGAZOS
244	PRODUCNORTE	280	SEMAYARI
245	PUERTAS INDUCE	281	SERVIFLORA

N°	INSTITUCIÓN	N°	INSTITUCIÓN
246	QUALISA I	282	SIERRA FLOR
247	QUALISA II	283	SINDICATO DE MECÁNICOS COTOPAXI
248	QUALISA III	284	SINDICATO DE OBREROS DEL MUNICIPIO
285	SINDICATO DE TRABAJADORES EMPRESA. ELÉCTRICA	301	TERRAFRUT (GABRIELA)
286	SISAPAMBA I	302	TERRAFRUT (LEONOR ADRIANA)
287	SISAPAMBA I	303	TEXAS FLOWERS
288	SISAPAMBA II	304	TOMALOMFARMS
289	SISAPAMBA III	305	TOP ROSES
290	SOLPACIFIC	306	TRIANGLEGROUP
291	SPACIUM	307	UNE
292	STAR ROSAS	308	UNICEFLOWERS
293	STAR ROSES	309	UNIQUECOLLECTION
294	STARLATIN	310	VALDESOL
295	SUNSET VALLEY	311	VALLEVERDE
296	TAMBO ROSES	312	VEGA FLOR (SAN PABLO)
297	TAMBO ROSES	313	VERDILLANO
298	TECHNIROSE	314	ZAMBRANOFLOW
299	TECNOFIL	315	ZAPAD VOSTOK
300	TERRA ROSES		

Anexo N° 1

Fotografías







Anexo N° 2

Ficha de Observación

 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI “IMPACTO DE LAS SECRETARIAS GRADUADAS EN LA UTC QUE LABORAN EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL CANTÓN LATACUNGA”.		
OBSERVACIONES	CUMPLIMIENTO	
	SI	NO
La Secretaria Ejecutiva posee disponibilidad de fuentes de trabajo.		
La profesional en secretariado labora acorde a su perfil profesional.		
La Secretaria Ejecutiva cumple eficaz y eficientemente las tareas encomendadas por su jefe		
La Secretaria Ejecutiva mantiene una constante actualización de conocimientos.		
Es necesario ejecutar un análisis sobre las nuevas oportunidades que las Secretarias Ejecutivas van a tener al estar en una constante actualización de conocimientos.		

Anexo N° 3

Entrevista



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas
Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial

Entrevista dirigida a los Gerentes de las Empresas Públicas y Privadas del Cantón Latacunga donde laboran las secretarias graduadas en la Universidad Técnica de Cotopaxi

➤ **Objetivo:** Conocer el desempeño laboral de las secretarias graduadas en la Universidad Técnica de Cotopaxi para su mejoramiento profesional dentro de las empresas públicas y privadas del cantón Latacunga.

1. Sr. Gerente ¿Considera Ud. que la secretaria (o) a cargo de su oficina tiene un adecuado manejo y conocimiento de la gestión documental?

2. Sr. Gerente ¿Considera Ud. que la secretaria (o) es activa (o) en la ejecución de sus labores encomendadas y las desarrolla con efectividad?

3. Sr. Gerente ¿Con que frecuencia adquiere capacitaciones su secretaria (o) para la actualización de conocimientos?

4. ¿Cree Ud. que la secretaria (o) ejecutiva (o) brinda un adecuado servicio al cliente?

5. Sr. Gerente ¿Cree Ud. que es imprescindible que la secretaria (o) proyecte una adecuada imagen personal para así obtener una excelente imagen corporativa?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N° 4

Encuesta



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas
Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial

Encuesta dirigida a las Secretarías Ejecutivas Gerenciales graduadas en la UTC que laboran en las diferentes empresas Públicas y Privadas del Cantón Latacunga

Objetivo

- Conocer si las secretarías graduadas en la Universidad Técnica de Cotopaxi que están laborando en las empresas públicas y privadas del cantón Latacunga les interesaría capacitarse con nuevos conocimientos.

INSTRUCCIONES: por favor sírvase leer detenidamente y responder a pegado a la verdad de acuerdo a su quehacer y práctico diario.

1. ¿Actualmente Ud. se encuentra laborando?

SI

NO

Si su respuesta es positiva, conteste las siguientes preguntas.

2. ¿A qué sector pertenece la empresa en la que Ud. se encuentra laborando?

Pública

Privada

Mixta

3. ¿Cuál es el rol que Ud. desempeña dentro de la empresa?

Secretaria (o)

Asistente de gerencia

Recepcionista

Otros _____

4. ¿Qué tiempo tardó en conseguir este trabajo?

Menos de 1 año

De 2-3 años

4 años o más

5. ¿Considera Ud. que las empresas requieren profesionales en Secretariado?

SI

NO

6. ¿Cree Ud. que la malla curricular debe mantenerse porque le ayudó a desempeñarse en su vida profesional?

SI

NO

7. ¿Ud. ha recibido seminarios para actualización de conocimientos?

SI

NO

8. ¿Le gustaría recibir seminarios para la actualización de conocimientos sobre Gestión Documental, Gestión Administrativa y Gestión de la Información?

SI

TALVEZ

NO

9. ¿Le gustaría que la Universidad Técnica de Cotopaxi oferte seminarios dirigidos a la Secretaria Ejecutiva Gerencial?

SI	<input type="text"/>
NO	<input type="text"/>

10. Si su situación económica le permitiera cubrir los gastos de seminarios para actualización de conocimientos ¿Cuánto estaría dispuesta a cancelar por él?

1000 a \$2000	<input type="text"/>
2000 a 3000	<input type="text"/>
3000 a 4000	<input type="text"/>

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN