



Marzo 2019 - ISSN: 1989-4155

## DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL CANTÓN PORTOVIEJO

### Autores e información del artículo

**Mg. Rosa Beatriz Ordoñez Gutiérrez,**

Docente de la Universidad Técnica de Manabí.

Lcda. en Secretariado Ejecutivo,

Magister en Docencia e Investigación Educativa

Experiencia Docente en la Unidad Educativa "Simón Bolívar" 2006 - 2007, Colegio

Nacional Técnico Agropecuario Albertina Rivas Medina del Año 2001-2003,

Colegio Técnico Uruguay 2007 hasta el Año 2011.

rordonez@utm.edu.ec, beatrizyta.07@gmail.com

**María Vanessa Molina Loor,**

egresada de la Universidad Técnica de Manabí

en la carrera de Secretariado Ejecutivo, correo: [molinavanessa0728@gmail.com](mailto:molinavanessa0728@gmail.com);

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Rosa Beatriz Ordoñez Gutiérrez y María Vanessa Molina Loor (2019): "Desarrollo tecnológico de la secretaria ejecutiva en las instituciones públicas del Cantón Portoviejo", Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo (marzo 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/03/desarrollo-tecnologico-secretaria.html>

### RESUMEN

Se conoce como desarrollo tecnológico al proceso por el cual herramientas como la máquina de escribir, computadora, internet, reemplazan y mejoran las formas de comunicación entre las personas, este proceso ha avanzado de manera impresionante, contribuyendo particularmente a la labor que realiza la Secretaria Ejecutiva, por ello el objetivo de esta investigación es describir de qué manera incide el desarrollo tecnológico en las actividades diarias de las Secretarías Ejecutivas de las Instituciones Públicas del Cantón Portoviejo. Se utilizó una investigación de tipo cuali-cuantitativo, con una metodología descriptiva – deductiva, apoyados en los métodos bibliográfico y analítico. Para el trabajo empírico se aplicó una encuesta a 60 secretarías y 10 jefes inmediatos de las Instituciones Públicas. Cuyos resultados fueron tabulados y procesados a través del método estadístico, mismo que permitió el procesamiento de los datos obtenidos. El resultado en la investigación indica que el desarrollo tecnológico tiene una significativa incidencia en el desempeño de la secretaria y el eficaz cumplimiento de sus actividades diarias en la organización en la que labora.

**PALABRAS CLAVES:** Tecnología - Desarrollo Tecnológico - Secretaria Ejecutiva - Instituciones Públicas.

## ASBTRACT

The technological development is known as the process by which tools such as the machines, computers, internet, replace and improve the ways of communication between people. This process has advanced in an impressive way, contributing particularly to the work carried out by the Executive Secretary, for this reason the objective of this research is to describe how the technological development influences the daily activities of the Executive Secretaries from Public Institutions in Portoviejo. A quali-quantitative method of research was applied, with a descriptive-deductive methodology supported by the bibliographical and the analytical method, for the empirical work a survey was applied to 60 secretaries and 10 immediate chiefs of public institutions, whose results were tabulated and processed through the statistic method that let the data processing from the information obtained. The research results show that technological development has significant implications for the secretary and her daily activities.

**KEY WORDS:** Technology - Technological Development - Executive Secretary - Public Institutions.

## INTRODUCCIÓN

La secretaria actualmente juega un papel importante en el desarrollo de las sociedades modernas, ha alcanzado roles y funciones más allá de las tradicionales, que la hace ser una profesional con habilidades y destrezas propias y técnicas para el trabajo que desempeña.

Según (Sevilla 2006) cumple funciones básicas y específicas, circundando en los cambios globalizados del mundo laboral donde se desenvuelve, siendo lo tecnológico el de mayor influencia, puesto que los equipos tecnológicos, el manejo de información, el trabajo en equipo, las redes sociales, los programas en red son fundamentales para su actividad diaria.

Otras investigaciones como (Sonco 2012), sostiene que “el reto de profesionalidad sobre el que se infunda en la secretaria requiere de una preparación para crear, innovar e implementar proyectos; preparar presentaciones de productos o servicios; concertar reuniones; realizar eventos y atender a proveedores y clientes”, sin dejar a un lado el factor emocional y los valores donde la confidencialidad, ética, responsabilidad, prudencia se aplican en cada una de sus acciones.

En esto converge el accionar de los escenarios económicos actuales, los cuales están provistos de dinamismo en la competitividad, requerimiento de las actividades de negocios, organización y trabajo de equipo, y es donde la colaboración de una secretaria ejecutiva adaptada a esta realidad, proactiva, creativa, innovadora es importante, porque sabe usar su talento. De ahí que no puede existir un divorcio entre la academia y el sector productivo; y la universidad es un ente formador de profesionales con perfiles académicos específicos para la actividad que cumple, casi se podría definir que es uno de los recursos transversales de las empresas lo que desempeña funciones secretariales, dependiente de la oferta y demanda de la misma (Rueda & Tonguido, 2012).

“El rol secretarial pasa a ser un verdadero centro de operaciones, de asistencia y consulta, actualizar técnicas, metodologías y herramientas y desarrollar aquellas actitudes, comportamientos y habilidades que aseguren el eficiente desempeño secretarial.” (Tejeda, 2012).

Esto es importante porque permite abrir nuevos mercados laborales al mundo, donde las exigencias y la necesidad se vuelven aliados al momento del cumplimiento de las actividades laborales, y en este espacio hay quienes están convencidos de que el avance de la tecnología y la llegada de la robótica a las oficinas inteligentes harán innecesaria la labor secretarial (Universidad Complutense de Madrid, 2016) pero se contrapone con otro autor como (Rodríguez, 2016) la cual indica que “la parte humana en la labor secretarial es fundamental, puesto que el trato directo será con las personas y ellas no pueden atenderse por medio de una máquina solamente. Se puede asegurar que es una fusión entre lo técnico – humano –

operativo, donde la visión, objetivos, estructuras filosóficas, tendencias tecnológicas se contrastan en relación a la oferta y la demanda.

En el secretariado la tecnología tiene un rol esencial como en cualquier tipo de actividad empresarial. “La Secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico.” (Condori, 2012). Aunque claro está, el desarrollo tecnológico en el ámbito secretarial constituyen un elemento básico en su desempeño laboral, puesto que “permite mejorar y agilizar procesos de comunicación, actuación, entrega y eficiencia en las actividades diarias”. (Neiva, 2015) “el mundo y su evolución ha permitido la innovación y el cambio permita satisfacer las necesidades humanas y sociales con el fin de cumplir un propósito más grande como es resolver problemas y hacer la vida fácil y mejor.” (García 2014).

## **DESARROLLO**

La Secretaria Ejecutiva moderna como se ha sostenido en párrafos anteriores, ha desarrollado avances, fusiones y perfeccionamiento de sus funciones, en relación al juego de la oferta y la demanda, de las necesidades y los recursos sobre las cuales el contexto global moderno se desenvuelve. Varias investigaciones indican que las secretarias tiene funciones: básicas, administrativas, tradicionales y ejecutivas, las cuales la hacen ser importante dentro del área que se desempeña, como lo presentan (Arias & Rodríguez 2014):

Funciones básica de la secretaria dentro de la empresa

- Mecanografía
- Ofimática
- Ortografía y gramática
- Caligrafía
- Archivo
- Idioma extranjero
- Matemática financiera
- Contabilidad

Funciones administrativas de la secretaria

- La redacción y la gestión de correspondencia.
- Los trabajos de toma de nota.
- Elaboración las actas de reuniones Archivo de los documentos de la oficina Organización con rapidez y exactitud la clasificación, de los registros y de los archivos.
- Ayudar a la preparación y organización de asambleas, reuniones, seminarios y convenciones. Planificación de viajes, lo que implica planificar los transportes, compra de los boletos de viaje, las reservas en hoteles, ocuparse de los visados, etc.
- Gestión de las llamadas telefónicas de entrada y de salida.

De igual forma (Sevilla, 2006) caracteriza las funciones de la secretaria ejecutiva en las siguientes:

- Representar personalmente a su jefe o empresa
- Dominar conocimientos de: mecanografía, computación, internet, taquigrafía, gramática, ortografía y caligrafía
- Preparar y archivar la correspondencia
- Coordinar adecuadamente actividades de la oficina
- Servir de enlace en las actividades externas de la oficina
- Preparar reuniones y juntas
- Recibir y atender a los clientes

Estas funciones indican que la secretaria ejecutiva deberá estar preparada para cumplir diferentes funciones en su vida profesional que le permitan desempeñar su actividad laboral diaria con eficacia y eficiencia en la institución.

La presencia de la secretaria ha marcado un espacio en las organizaciones por las condiciones y prestaciones laborales que requiere en esta área de trabajo, de allí la necesidad de que el perfil profesional de la secretaria cubra los requerimientos que este puesto de trabajo necesita, ya que no solo asiste, sino que crea, innova, complementa, prepara productos o servicios, concreta reuniones, realiza eventos atiende a clientes internos y externos, así como es confidente, ética, responsable, controla sus emociones, mantiene buenos lazos de comunicación. “La secretaria es líder dentro del proceso grupal, administra el tiempo suyo y de los que están a su cargo sobre todo del jefe” (Bermúdez, 2014), para todo eso es necesario de una formación académica respetable e integral, sin dejar ese valor agregado que las secretarías ejecutivas despliegan diariamente en su trabajo, como eslabones para el desarrollo y éxito de su carrera profesional.

Para (Condori, 2012) es necesario desarrollar tres competencias específicas de las secretarías ejecutivas:

- Emocionales; se lo hace diariamente, en las actividades que realiza, ya que las emociones son los generadores de las grandes oportunidades de crecimiento y desarrollo.
- Sociales, propias del saber ser y estar, promueve las buenas relaciones, general comunicación asertiva, sabe afrontar los retos laborales y construye una imagen clave en su carrera profesional.
- Gestión, busca el cumplimiento de los objetivos, analiza y actúa en el cómo lograr más con menos recursos, establece claramente la: planificación, organización, dirección y control.

“Es así que la secretaria ejecutiva no solo necesita de conocimientos, sino tiene una serie de cualidades que se desarrollan a lo largo del tiempo, como construir lazos de confianza y credibilidad en sus relaciones con los jefes, compañeros, estudiantes y usuarios internos y externos” (García, 2014). Lo que significa que la secretaria debe cultivar continuamente valores personales como son discreción, lealtad con la institución, honestidad, disciplina, pro actividad, y espíritu emprendedor instalados en las gestiones administrativas y labores de apoyo de variada naturaleza y para ello, deben capacitarse y actualizar sus conocimientos en todos los ámbitos laborales.

Para alcanzar esta eficiencia se requiere de cualidades personales, profesionales, e inteligencia emocional. Según (Giraldo, 2016), “es una profesión teórica – práctica inmersas en todas las áreas del contexto lo que hace de ellas importante dentro de la cadena de servicios de las Instituciones Públicas del Estado”.

En este contexto tampoco se debe olvidar como el desarrollo tecnológico da respuesta a las necesidades humanas, porque recurre a los conocimientos científicos acumulados para aplicarlos en procedimientos técnicos que conducen a las soluciones óptimas. “La tecnología abarca el proceso de creación como los resultados, y su actividad influye en el progreso social, porque la secretaria incentiva y promueve la adecuada utilización de nuevas herramientas tecnológicas en el campo laboral” (Giraldo, Castillo & Serrano, 2013).

De ahí es importante definir a la tecnología como “el conjunto de conocimientos que forman parte del arte industrial, que conlleva a la creación de nuevas herramientas con un lenguaje propio, técnico y exclusivo que define al objeto y lo componen hasta producirlos definitivamente.” (Grupo Cultural, 2010). Continuamente se dice que la tecnología por medio de la ciencia ayuda a resolver problemas de manera práctico, sin embargo, la ciencia puede experimentar cambios discontinuos y esto producirá discontinuidad en la tecnología. Algunas otras van apareciendo de manera evolutiva y con continuidad.

“La historia muestra que la tecnología es más antigua que la ciencia y tanto como la humanidad. La manufactura de los útiles de piedra, una de las tecnologías más primitivas que se conocen, tuvo lugar dos millones de años antes de que apareciese la mineralogía o la geología, 6000 años a.C.” (Cegarra, 2012)

Todo esto surge con la revolución industrial, la cual se produce en una sociedad cuando su economía ya no se basa en la agricultura y la artesanía sino en la industria. Nace en Gran Bretaña a mediados del siglo XVIII. (INFOTEP, 2014) Fue posible por la

existencia de una monarquía liberal y no absolutista, que consiguió evitar el panorama de revoluciones que se estaban extendiendo en otros países, a esto se unió una moneda estable y un sistema bancario bien organizado que produce un cambio rápido y en profundidad afecta a todas las estructuras de la sociedad. (Kurma & Sharma, 2008)

“Los cambios que se dan con la Revolución Industrial fueron socioeconómicos, culturales y tecnológicos” (Macay & Salto 2014) donde el uso del acero se transforma en fuentes energéticas como el carbón y máquinas motrices como la máquina de vapor que es considerada el motor inicial de la Revolución Industrial, entre los avances tecnológicos evidentes y usados por las secretarías ejecutivas están:

“La Máquina de Escribir, este invento tiene su razón de ser porque proviene de la necesidad de una sociedad cubierta por la imprenta que se manifiesta en el siglo XIX con fuerza” (Auster, 2002). En esta época el trabajo se había logrado expandir en las oficinas donde todos los documentos se realizaban de forma manuscrita y se volvía en una tarea lenta y tediosa que limitaba crecer en el mundo de los negocios. Este invento permitió suplantar a los copistas lentos dándole un realce a los escritos políticos y comerciales a la vez que le permite a la mujer ingresar de forma masiva en el mundo laboral, a desempeñar el papel de secretaria.

“La Computadora, es considerada como el dispositivo informático que permite recibir, almacenar y procesar la información de manera útil. Su evolución ha dado pasos agigantados ya que permite realizar tareas que van más allá del objetivo para el cual han sido creadas”. (Muñoz, 2014). La historia de la computadora tiene su inicio hace mucho tiempo atrás cuando el hombre descubrió que necesitaría algún artefacto que les permita realizar cálculos complejos a mayor velocidad. Actualmente la computadora es una herramienta de trabajo que permite que la función laboral a través de su uso mejore permitiéndole ser más eficiente a la hora de realizar sus actividades dentro de la organización.

“El internet siendo un sistema de redes instalado a los ordenadores mediante líneas telefónicas, routers, servidores, entre otros, conectados entre sí.” (Neiva, 2015); esta herramienta está extendida por todo el mundo permitiendo acortar distancias en la comunicación y a la vez obtener información de todo tipo en menor tiempo.

En la actualidad los medios tecnológicos ayudan a planificar, organizar y establecer controles que les permitan garantizar resultados beneficiosos que favorezcan a la gerencia y todo lo que involucre en gestión secretarial.

## **METODOLOGÍA**

La investigación se realizó de tipo cuali-cuantitativo, con una metodología descriptiva analítica apoyada en los métodos bibliográfico, estadísticos, deductivo, los cuales permiten tener una relación entre la teoría y la práctica, usando para el cumplimiento de objetivo propuesto se aplicó una encuesta a 60 secretarías y 10 entrevistas semi-estructurada a jefes inmediatos entre las instituciones públicas como Consejo de la Judicatura, Universidad Técnica de Manabí y Consejo Provincial de Manabí aplicándose el método estadístico para el procesamiento de datos.

## **RESULTADOS**

La labor de la secretaria inmersa en la tecnología llega a convertirse en la parte más significativa dentro de las instituciones ya que ayuda al desenvolvimiento de las actividades diarias que se manifiestan dando un servicio óptimo.

En el trabajo empírico de las encuestas realizadas en las instituciones públicas, se constata que las edades de las secretarías oscilan entre los 25 y 45 años de edad y su tiempo de permanencia laboral está entre los 9 meses y 15 años en la misma institución, como dato relevante tenemos que el 45% de ellas no poseen el título de secretarías ejecutivas sino que pertenecen a otras áreas del conocimiento, mas sin embargo con el transcurso del tiempo han adquirido conocimientos que les permite realizar la labor secretarial.

Es importante reconocer que según los resultados obtenidos se constata que la secretaria es un ente importante en la organización porque cumple funciones trascendentales y un 33% afirma que la computadora es la herramienta tecnológica más utilizada ya que contribuye en la optimización de funciones administrativas, de la misma manera la impresora, el scanner, el internet y el teléfono son herramientas claves al momento de desarrollar sus actividades secretariales.

Se logró constatar en un 84% que la presencia de las secretarías en las Instituciones Públicas es muy importante, puesto que no solo contribuyen con la entrega y organización de información y trabajo burocrático, sino que también con la orientación, asesoría, entrega de información y recursos, necesarios para la satisfacción del usuario tanto interno como externo brindando un servicio de calidad que todos esperan. Por lo tanto, la tecnología es importante, pero bajo ningún concepto reemplaza a la capacidad humana, así lo afirman los resultados de la encuesta a las secretarías con un 91%, ya que ambas se conjugan, se integran y forman un equipo perfecto.

Se refleja de igual manera que el uso de la tecnología incide significativamente en el desempeño de las labores como secretaria donde un 95% sostiene que permite aumentar la calidad de los trabajos realizados, así como también mejora el rendimiento de la productividad, ayuda a optimizar los recursos y mejora la comunicación interna y externa en la institución.

Es indispensable que las secretarías manejen correctamente su trabajo: administrativo, social y personal, para ello un 97% afirma que es muy importante el uso de las herramientas tecnológicas en la labor secretarial porque permite estar atento a los cambios constantes de las demandas de mercado a las que están expuestas y de las cuales no pueden estar exento. Las necesidades son cada día más exigentes y las personas que lo requieren crecen en medida de las mismas, por ello la formación, preparación y conocimiento para responder a esas demandas tiene que ser prioridad de las empresas y sobre todo de las Instituciones Públicas que son donde se recogen la mayor cantidad de documentos con diferentes necesidades que buscan satisfacerlas en el menor tiempo posible.



Fuente: Encuesta realizada a secretarías de la Universidad Técnica de Manabí, Consejo de la Judicatura y Consejo Provincial.

En las entrevistas realizadas a los jefes de las secretarías que laboran en las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo, consideran que ellas son la base equilibrio de sus

organizaciones, por su contacto directo con los usuarios internos y externos, consideran que el desarrollo de sus habilidades y destrezas están en relación con las condiciones administrativas, sociales y personales, para que los usuarios tengan una rápida, oportuna y eficiente intervención, es importante ya que muchas de las necesidades están en correspondencia de una decisión propia y acertada.

Para ellos los equipos tecnológicos que se emplean con mayor frecuencia son: la computadora, el teléfono, la copiadora, el escáner y el internet, con los cuales se pueden acceder a información pertinente y por ende realizar acciones propias que permitan a los usuarios tener respuestas ante sus necesidades y lograr la resolución de las mismas que es lo que se espera. Para los jefes la formación y actualización de trabajos es necesaria y no solo se debe esperar que sea por parte de la institución, sino que ellas también deben buscar espacios y momentos para autoformarse ya que con su trabajo eficiente no solo logra la resolución de problemas, sino que también un buen posicionamiento de la entidad en el mercado laboral y por ende un mayor reconocimiento de la organización a nivel local, regional e internacional.

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

Para efecto de poder conocer la incidencia de la tecnología en el desarrollo de actividades de la Secretaría es necesario comprender que las herramientas existentes son esenciales siempre y cuando se logre utilizarlas de forma activa y dinámica, ya que contribuirá éxito de la institución en el presente. Con la introducción de los ordenadores personales, la situación en las oficinas ha sufrido un vuelco dramático, ya que tanto para el personal administrativo como para las secretarías, el manejo de la tecnología constituye un requisito imprescindible para el desarrollo de sus funciones. El uso constante de los programas ofimáticos ha logrado que comprendamos mejor la tecnología.

La evolución de la tecnología y su impacto en las labores secretariales propician modificaciones en las funciones y tareas. Otro de los cambios que se ha producido es la evolución del teléfono en la oficina evitando que la secretaria estuviera estática en un sitio para no desatender la llamada, actualmente puede atender el teléfono desde cualquier otro lugar de la institución o incluso estando fuera de su lugar de trabajo. El archivo es lo único que hasta ahora no ha sido arrastrado por la tecnología pero cabe recalcar que dentro de poco se tendrá que adquirir nuevos conocimientos que permitan facilitar la gestión de la comunicación.

“Los cambios tecnológicos y sociológicos ocurridos en los últimos años han producido un acercamiento entre las funciones de los secretarios y secretarías, difuminando prácticamente las diferencias, por lo que parece que los problemas y las expectativas son comunes”, sostiene (Londoño, 2004).

Los resultados de la presente investigación concuerdan con lo planteado por (Rodríguez & Loor 2016) “En las empresas públicas y privadas del cantón Portoviejo, se considera al capital humano como el activo más valioso a quien se le brinda oportunidades de fortalecimiento profesional, que se constituyen en un factor estratégico para su desarrollo sostenible, que repercute en la productividad y competitividad organizacional.”

Así también se pudo comprobar en la investigación realizada por (Cueva, Mendoza & Alajo, 2016) que afirman que la secretaria debe tener “Capacidad para adaptarse a los cambios tecnológicos, privilegiando las relaciones interpersonales y el conocimiento justo a tiempo de técnicas y principios de gestión.”

Para efecto es necesario que la Secretaria Ejecutiva al desarrollar sus actividades laborales se apoye en la tecnología para realizar su trabajo de una manera eficiente, adquiriendo nuevas experiencias que aporten a sus proyectos futuros

## CONCLUSIONES

La investigación permitió constatar la influencia que tiene el desarrollo tecnológico en el desempeño de la Secretaria Ejecutiva, exigiéndole tener una preparación técnica y una experiencia profesional muy amplia, a fin de que pueda cumplir con eficiencia y dinamismo la ejecución de su trabajo al momento de utilizar las diferentes herramientas tecnológicas.

Las secretarías y autoridades que han sido objeto de estudio afirman que la forma en la que se la secretaria realiza las tareas y cumple sus funciones, a través del tiempo ha sufrido sus transformaciones, pero siguen siendo las más habituales del secretariado.

El trabajo que realiza la secretaria ejecutiva en las instituciones públicas del Cantón Portoviejo, es eficiente con el uso de la tecnología, ya que ayuda al cumplimiento de las actividades diarias, con las herramientas como: computadora, escáner, copiadora, teléfono, internet, entre otros, los cuales son usados en la atención al usuario interno y externo, sobre todo cuando se requiere satisfacer sus demandas. Los profesionales indican que la actualización y formación es importante porque permite mejorar la eficiencia, eficacia y optimización de trabajos.

Las Instituciones Públicas del cantón Portoviejo, ocupan un papel importante en la búsqueda de satisfacción de los usuarios. La demanda es amplia y la necesidad de recursos igual, por lo tanto, se necesita de profesionales capacitados y formados para atender a sus necesidades y optimizando recursos.

## BIBLIOGRAFIA

- Arias, M., & Rodríguez, M. (2014). Determinación de factores psicosociales de riesgo en el personal administrativo en la organización INCOLMA. Manizales: Universidad de Manizales.
- Auster, P. (2002). Historia de mi máquina de escribir.
- BA editorial. (2013). *Importancia de la Tecnología*. Obtenido de Tecnología: <https://www.importancia.org/tecnologia.php>
- Bermúdez M. (2014). El perfeccionamiento curricular en la formación del profesional de secretariado ejecutivo. Su impacto social. Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa. ISSN 1390-9010
- Cegarra, J. (2012). La tecnología. En J. C. Sánchez, *La Tecnología* (pág. 2). Madrid : Ediciones Díaz de Santos . Obtenido de [book.google.com](http://book.google.com).
- Condori, R. (2012). *blogspot.com*. Obtenido de [blogspot.com](http://rositasecr.blogspot.com/2012/07/la-secretaria-ejecutiva-en-la-empresa.html): <http://rositasecr.blogspot.com/2012/07/la-secretaria-ejecutiva-en-la-empresa.html>
- Cueva, Mendoza & Alajo.(2016). Tecnología para las Secretarías con capacidades diferentes. Dialnet, 243
- García, G., & Mendoza, L. (2014). El desarrollo profesional de las secretarías graduadas en la Facultad de Ciencias humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí y su repercusión en el ámbito familiar, 2012. Portoviejo, República del Ecuador: UTM.
- García. (2014). *prezi.com*. Obtenido de [prezi.com](https://prezi.com/3l4gam64r1ct/historia-de-la-secretaria/): <https://prezi.com/3l4gam64r1ct/historia-de-la-secretaria/>
- Girado, C. (2016). El perfil de la secretaria ejecutiva. Obtenido de [www.entremujeres.clarin.com/trabajo/Secretaria-ejecutiva-profesion-valor-agregado\\_0\\_1334272327.html](http://entremujeres.clarin.com/trabajo/Secretaria-ejecutiva-profesion-valor-agregado_0_1334272327.html): [http://entremujeres.clarin.com/trabajo/Secretaria-ejecutiva-profesion-valor-agregado\\_0\\_1334272327.html](http://entremujeres.clarin.com/trabajo/Secretaria-ejecutiva-profesion-valor-agregado_0_1334272327.html)



- Giraldo, A., Castillo, M., & Serrano, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería Industrial*, XXXIV (1), 2-11.
- Gispert, C., Vidal, J., Bach, W., Carrero, A., & Goma, I. (2001). *Enciclopedia de la secretaria*. Océano. Barcelona, Reino de España: MCMXCVII Océano Grupo Editorial, S.A.
- Gómez-Buen-Día, H. (1998). *Educación la Agenda del Siglo XXI Hacia un Desarrollo Humano*. Bogotá, República de Colombia: PNUD.
- GRUPO-CULTURAL. (2010). *La labor de la secretaria en la empresa*. Lima, República de Perú: Ediciones El Inca.
- INEC. (2016). INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS Y CENSOS. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/inec-publica-cifras-del-mercado-laboral-de-septiembre-2016/>
- INFOTEP. (2014). Secretaria(o) ejecutiva(o). Obtenido de [www.infotep.gov.do/pdf\\_prog\\_form/c\\_secreejecutivo.pdf](http://www.infotep.gov.do/pdf_prog_form/c_secreejecutivo.pdf): [http://www.infotep.gov.do/pdf\\_prog\\_form/c\\_secreejecutivo.pdf](http://www.infotep.gov.do/pdf_prog_form/c_secreejecutivo.pdf)
- Kumar, A., & Sharma, R. (2008). *Secretarial Practice and Company Law*. atlanticPublishers&Dist.
- Londoño Mateus, M. C. (2004). *Guía para la secretaria ejecutiva*. FC Editorial.
- Macay, M., & Saltos, C. (2014). La hegemonía y su influencia en el ejercicio profesional de las secretarias en la Universidad Rehuso: *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales* ISSN 2550-6587 EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS
- Muñoz, B. (2014). PSU Prueba de Selección Universitaria: Ejercicios, Fechas, Resultados, Orientación Vocacional. Obtenido de <http://psu.cl/2014/12/26/10-cosas-en-las-que-se-desempena-un-trabajador-social/>
- Neiva, K. (2015). Competencias exigidas por el mercado de trabajo en la actualidad. *Letra Urbana...al borde del olvido*, [http://letraurbana.com/articulos/competencias-exigidas-por-el-Leonor Rodríguez Álava, Martha Loor, Martha Escobar. mercado-de-trabajo-en-la-actualidad/](http://letraurbana.com/articulos/competencias-exigidas-por-el-Leonor-Rodríguez-Álava,MarthaLoor,MarthaEscobar.mercado-de-trabajo-en-la-actualidad/).
- Rodríguez, A., & Loor, M. (2016). Las secretarias eficientes. *Rehuso*, 20-29.
- Rueda, C., & Tinguino, R. (2012). Estudio de la asignación de funciones a las secretarias/os del Ilustre Municipio de Cotopaxi, propuesta de un manual de funciones. Ibarra, República del Ecuador: Universidad Técnica del Norte. *Rehuso: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales* ISSN 2550-6587 EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS
- Salas, R. (2000). La calidad en el desarrollo profesional: avances y desafíos. *Rev. cubana. Edu. Med Sup*, 136\_147.
- Sevilla, M. (2006). *1001 Sugerencias para la Secretaria eficaz*: Quito, República del Ecuador: Editorial Ecuador. F.B.T. CIA, Ltda.
- Sonco, R. (2012). la secretaria ejecutiva en la empresa moderna. Obtenido de <http://rositasecr.blogspot.com/2012/07/la-secretaria-ejecutiva-en-la-empresa.html>
- Tejeda, R., Sánchez, P. (2012). *La formación basada en competencias profesionales en los contextos universitarios*, colección Tiempos de Aprender.
- Universidad Nacional Autónoma de México. (2009). pág. Leonor Rodríguez Álava, Martha Loor, Martha Escobar. <http://www.trabajosocial.unam.mx/queestsocial.html>.

Universidad Complutense Madrid. (2016). Informe de la encuesta de inserción laboral a egresados de grado curso 2013-2014. Madrid.