



Abril 2018 - ISSN: 1989-4155

EL PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE PORTOVIEJO

Autores e información del artículo

Lic. Rosa Beatriz Órdoñez Gutiérrez

Docente de la Universidad Técnica de Manabí dirección de correo electrónico: rordonez@utm.edu.ec beatrizyta.07@gmail.com títulos obtenidos en Secretariado Español, Secretaria Ejecutiva ,Licenciada en Secretariado Ejecutivo, y Magister en Docencia e Investigación Educativa con experiencia laboral en la Unidad Educativa "Simón Bolívar" 2006 - 2007, profesora del Colegio Nacional Técnico Agropecuario Albertina Rivas Medina del Año 2001 2003, y profesora del Colegio Técnico Uruguay 2007 hasta el Año 2011.

Melissa Mariuxi Sanchez Sosa

Estudiante egresada de la Universidad Técnica de Manabí en la carrera de Secretariado Ejecutivo, dirección de correo electrónico melisanchez2009@hotmail.es bachiller en la especialidad de Químico Biólogo y en Ciencias Informáticas lugar de residencia Portoviejo Manabí.

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Rosa Beatriz Órdoñez Gutiérrez y Melissa Mariuxi Sanchez Sosa (2018): "El perfil profesional de las secretarias en las Instituciones de Educación Superior de Portoviejo.", Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo (abril 2018). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/04/secretarias-instituciones-educacion.html>

RESUMEN

El perfil profesional constituye el conjunto de conocimientos, habilidades, competencias que debe poseer la secretaria o el secretario para desarrollar de manera eficiente su labor profesional en la oficina, en la formación de este profesional existen cualidades que debe poseer de manera esencial para el desarrollo de sus labores cotidianas, brindar un servicio de calidad y calidez humana a los usuarios, jefe y compañeros de trabajo, para lograr los objetivos metas y a la vez mantener un alto nivel de rendimiento institucional. El presente trabajo busca determinar el perfil profesional de las secretarias que laboran en las instituciones de educación superior de Portoviejo. La investigación se desarrolla a través del método Cualitativo apoyado con el método bibliográfico, y el método descriptivo analítico se aplica una encuesta a 98 secretarios y 100 usuarios en diversas instituciones públicas y privadas con una entrevista semiestructurada a 10 jefes inmediatos de las instituciones de educación superior de Portoviejo en donde se empleó el método estadístico para el procesamiento de los datos obtenidos. El resultado de la investigación permitió conocer las competencias profesionales tanto tecnológicas, administrativas requeridas por las secretarias de las instituciones de educación superior.

PALABRAS CLAVE: Función secretarial, competencias profesionales, secretarias/os, formación, institución educativa.

ABSTRACT

The professional profile is the set of knowledge, skills, competencies that the secretary or secretary must possess to efficiently develop their professional work in the office, in the training of this professional there are qualities that must possess essential for the development of its

daily tasks, provide a quality service and human warmth to users, boss and colleagues, to achieve the goals and maintain a high level of institutional performance. The present work seeks to determine the professional profile of the secretaries who work in the higher education institutions of Portoviejo. The research is carried out through the Qualitative-quantitative method supported by the bibliographic method, and the analytical descriptive method is applied a survey to 98 secretaries and 100 users in various public and private institutions with a semi-structured interview to 10 immediate heads of the institutions of higher education in Portoviejo, where the statistical method was used to process the data obtained. The result of the investigation allowed to know the technological and administrative professional competences required by the secretaries of higher education institutions.

KEYWORDS: Secretarial function, professional skills, secretaries, training, educational institution.

INTRODUCCIÓN

Dentro del área profesional el perfil de la Secretaria Ejecutiva, ha evolucionado de manera importante en las últimas décadas, como consecuencia de las diversas demandas del mercado, de las empresas y de la sociedad, oriunda de factores como la globalización, la economía y la política. Anteriormente las exigencias eran menores y posteriormente se encontraban con labores sencillas. “El perfil profesional de las secretarias ejecutivas se ha transformado en base al continuo cambio de los equipos, funciones, requisitos y formación profesional, en el desarrollo de mayores responsabilidades orientadas a mayor especialización.” Arce & Macías (2015).

“El término secretaria tiene su origen en la palabra 'Secretarius', en la antigüedad se conocía como escritor confidencial. Pero en el mundo moderno no necesita sólo un escritor, sino una persona responsable de todas las actividades de la organización”. Kumar & Sharma (2008). La mayoría de directivos, aunque no reconocen, que sus asistentes son un pilar fundamental en sus tareas cotidianas; las secretarias/os deben concienciarse que no solo son empleados de apoyo; ya que dentro de una entidad coordinan, animan, moderan, promocionan e inspiran en la toma de importantes decisiones; a más de ser la imagen de su superior y en algunos casos de la propia empresa.

“Las primeras secretarias en la historia fueron mujeres que tuvieron que lidiar con las guerras, estaban acostumbradas al trabajo del hogar, hijos y esposos. Cuando finalizó la guerra, las esposas se dedicaron a la comunicación por telegrafía, mecanografía y taquigrafía”. Núñez, (2016). Siendo ellas las que dieron origen al cambio, desde entonces surgió la necesidad de administrar de manera eficiente la documentación e información que se genera en las oficinas aportando con su trabajo para el desarrollo y crecimiento organizacional.

Sin embargo, “en el contexto actual es nítida la multifuncionalidad, y el conocimiento del Secretario Ejecutivo, el cual realiza actividades de secretaría, asesoría, gestión y, a menudo, ejerce la consultoría” Aparecida, (2013) Por esta razón es así como la secretaria se desenvuelve en un sinnúmero de actividades o funciones diversas en las que posee visión generalista, técnicas y muchos elementos esenciales para las diversas situaciones a las que se enfrenta continuamente.

De acuerdo con Núñez, (2016) “el perfil de la secretaria sigue evolucionando en el país, como sigue evolucionando la empresa; cada día es más transcendental dentro de la sociedad moderna el rol en que se desenvuelve siendo así mucho más importante”. En la actualidad es necesario y oportuno la ayuda de la tecnología en el cual aporta la facilidad de realizar las

labores secretariales, obtener preparaciones continuas donde el profesional se especializa con la finalidad de obtener mayor conocimientos y aplicarlos acordes a su perfil profesional.

De manera concreta, el objetivo de este artículo es determinar el perfil profesional de las secretarias que laboran en las instituciones de educación superior de Portoviejo, en donde esta investigación analiza distintas muestras acerca del perfil profesional de la secretaria en las instituciones educativas del cantón Portoviejo las mismas que serán guiadas por medio de entrevistas y encuestas a secretarias y secretarios de distintas edades en las universidades públicas y privadas, es por ello que esta investigación constituye un aporte fundamental para mejorar los niveles de profesionalización de la carrera de Secretariado Ejecutivo.

DESARROLLO

El perfil profesional de las secretarias

Las diversas empresas o instituciones constituyen necesario el perfil de las secretarias ejecutivas o secretarios ya que se exige que sean expertos en el área que se van a desempeñar, por lo general constituir un conjunto de cualidades, o valores capaz de realizar varias tareas al mismo tiempo además, de poseer excelentes habilidades de comunicación y etiqueta telefónica.

Por lo tanto, el perfil profesional conlleva al conjunto de capacidades y competencias que posee la persona. Para Mussi, (2014) “el perfil de las secretarias evolucionó cualitativamente en estos últimos años donde no es necesario contar con buena redacción, o conocimientos del inglés, sino también, la manera de presentarse los gestos pueden reflejar la autenticidad de lo que expresa”. Posteriormente la secretaria o la asistente ejecutiva es la imagen de lo que se desea proyectar, por lo tanto deberá ser cuidadosa al momento de realizar una acción, pues al estar en permanente contacto con otras personas y así mismo con otras empresas, deberá asumir responsabilidades propias de su profesión como la presentación a la hora de hablar o la atención ante el usuario.

Por otra parte “los principios éticos que debe conocer y tener una secretaria se deben valorar, por encima de todo, la lealtad y la fidelidad, hacia la empresa, hacia su jefe, hacia sus compañeros e incluso hacia ella misma” Sáenz (2009). Es primordial conocer que el desempeño profesional de las secretarias/os vaya de la mano con la aplicación de la ética profesional y valores que debe poseer, se implica en la reservación secreta de la información, por el trabajo que realiza, ya que ella tiene acceso a la mayoría de las documentaciones, que contienen en muchos casos comunicación reservada.

Actualmente “la secretaria en el proceso administrativo dentro de las instituciones presenta un factor decisivo en el desempeño laboral, deben orientar y guiar en la realización de trámites, solicitudes, dar asesoramientos, planificar diversas actividades de carácter administrativo, entre muchas otras”. Cagua, (2016). Por estas razones para tener éxito en los diversos campos laborales, el secretario debe contar con, hábitos de estudio, actitudes, motivación habilidad verbal, redacción, comunicación, organización pero sobre todo efectividad para lograr cada una de sus funciones en el ámbito organizacional e institucional.

Muchas veces se relaciona al apoyo y la vigilancia de los procesos en el que debe ser una persona en la que se tenga plena confianza, excelente redacción y ortografía, facilidad de expresión verbal y escrita, persona proactiva, y organizada, facilidad para interactuar en grupos, dominio de programas ofimáticos, brindar apoyo a todos los departamentos, desempeñarse eficientemente en cualquier área administrativa, conocimientos en el área de logística, atención al cliente, aptitudes para la

organización, buenas relaciones interpersonales, dinámica y entusiasta, habilidades para el planeamiento, innovación, motivación, liderazgo y toma de decisiones, capacidad de trabajar en equipo y bajo presión. Scribd (2014).

Por lo mencionado anteriormente las habilidades forman parte principal en el desarrollo de las actividades secretariales, al mismo tiempo ser eficaz y eficiente para así lograr y cumplir con cada una de sus funciones.

Según Mussi (2014) “quienes seleccionan a sus asistentes buscan personas con solidez actitudinal: la empatía, comunicación y el esfuerzo por despejar el camino o simplificar las tareas son cualidades importantes, asumir diferentes responsabilidades y funciones así como contar con la facilidad para coordinarlas”. Siendo así la secretaria una de las colaboradoras más cercanas a los directivos, en la que deberá poseer los conocimientos y cualidades para saber producir el área en la que se desenvuelva.

Es por ello que resulta fundamental desarrollar habilidades no solo actitudinales sino también profesionales. La capacitación y el entrenamiento continuo son primordiales, además de contar con una formación completa en temas de cultura general y del ámbito político y económico esto dependerá de la entidad resulta indispensable sus competencias técnicas y sus conocimientos específicos de acuerdo al área al que deba asistir. Mussi (2014)

De igual manera es imprescindible el uso de herramientas ofimáticas ya que son competencias en las que se enfrenta, estar actualizado en los diversos campos que ofrece la tecnología como también conocer otras especialidades que sean relacionados en el desempeño de cada una de las funciones como lo afirma. Arce y Macías (2015). “La secretaria/o debe conocer todos los programas ofimáticos, conocer otras materias como economía, marketing o derecho. Un/a secretario/a, debe tener una buena preparación administrativa, pero existen numerosos puestos de secretariado que harán que ciertas disciplinas sean más prioritarias que otras.”

Según Chávez (2017) “la secretaria debe adquirir y cultivar su apariencia personal, con buenos modales y costumbres, tener control emocional, cortesía, discreción, iniciativa que ayude y simplifique la actividad del jefe al mismo tiempo ser paciente, puntual, sincera y poseer tacto.” es decir que toda secretaria debe estar en armonía con su vestuario, con las acciones de su comportamiento acorde al ambiente laboral en donde trabaja.

Competencias profesionales de las secretarias en el ámbito educativo

Por lo general la competencia es un término que representa la función productiva o la capacidad de actuar eficazmente en un determinado tipo de situación apoyada en conocimientos, como lo afirma Chasqui, (2015) “la productividad de una organización depende en gran medida del buen desempeño de los trabajadores. A mayor bienestar mayor rendimiento y mayor productividad. Es por todo esto que tiene gran importancia implementar políticas claras y efectivas de motivación laboral”.

En la actualidad, la alta competitividad que enfrentan las instituciones públicas en la ciudad de Portoviejo, se basa en el valor agregado que cada Secretaria incorpore en su gestión administrativa, siendo la competencia comunicativa una de ellas, para que puedan competir y permanecer en un alto nivel los mercados actuales, es allí cuando las instituciones y empresas deben comenzar por cautivar, seducir y mantener cada vez más clientes, logrando que las competencias comunicativas de las Secretarias Ejecutivas y su desempeño laboral en las entidades públicas sean efectivas. Bermúdez & Chila (2015)

Como consecuencia del progreso de la secretaria y de su funcionalidad dentro de las organizaciones se incluye el perfil adecuado con técnicas de mecanografía, dominio de idiomas, presencia, liderazgo en donde deberá manejar las diversas funciones administrativas acordes a las instituciones.

De acuerdo con Londoño (2016) “Sin duda cuando se selecciona una asistente se espera que tenga una buena formación ser una persona equilibrada y proactiva ser muy competente en las técnicas de la profesión y habilidades de comunicación.” El perfil secretarial incluye un

sinnúmero de actividades que ejecutan las secretarias o secretarios y que actualmente deben de estar capacitados y formados con la capacidad de alcanzar los objetivos institucionales.

En alguna de su manifestaciones según Londoño (2008) “la competencia general de la secretaria ejecutiva es: Organizar, gestionar, elaborar, transmitir información, lengua propia o extranjera, proporciona apoyo administrativo y realiza numerosas funciones, incluyendo la programación, correo, manejo de visitantes, contestar llamadas, y responder a las preguntas”. En muchas ocasiones en el ámbito las actividades que realiza el secretario (a) son variadas, están orientadas hacia la organización del trabajo en función de las metas; direccionamiento de procesos que estimulen e incentiven el capital humano a su cargo muchas veces se aplican habilidades necesarias para el buen funcionamiento del trabajo, como usar técnicas para efectivizar la redacción de informes o documentos.

Por la naturaleza de esta ocupación y las condiciones de trabajo, se requiere que las personas que se dedican a ella tengan ciertas cualidades actitudinales y mentales, dentro de las que se destacan: capacidad para el trabajo en equipo, comunicación, destreza manual, proactividad y responsabilidad, buena visión, discreción, amabilidad y cortesía, comportarse de forma calmada, reflexiva y sociable. Infotod, (2014)

Es por ello, que el profesional en cuanto a Secretariado Ejecutivo debe basarse en competencias y desempeño para que pueda ejercer su labor; lo cual se indica que “las cualidades de las personas para desempeñarse productivamente en una situación de trabajo, no sólo dependen de las situaciones de aprendizaje escolar formal, sino también del aprendizaje derivado de la experiencia en situaciones concretas de trabajo”. González & Ramírez, (2011), lo que permite corroborar si el profesional es competente o no para el cargo o puesto que requiera. Por esta razón, la Secretaria Ejecutiva debe contener en su hoja de vida conocimientos y profesionalismo; además, de reflejar ardua responsabilidad en función de apoyar las gestiones de su jefe y de la institución, siempre considerando las habilidades de líder en cuanto aportar opiniones y desempeñar sus funciones de forma inteligente, donde fluya una comunicación estratégica.

“Desempeñarse como secretaria/o en una institución pública no es lo mismo que hace unos años, las exigencias del mercado, las técnicas secretariales y la tecnología requiere actualizaciones constantes del perfil profesional, dependiendo básicamente de la demanda en el mercado laboral”. Arce y Macías (2015). Definitivamente la secretaria moderna enfrenta un rol importante en las instituciones de educación superior es así como se desempeña en una estructura organizacional dentro de la oficina al cumplir con varias actividades, mismas que son desarrolladas y ejecutadas a través de las experiencias profesionales.

“En la actualidad las instituciones públicas y privadas están sujetas a cambios en sus estructuras organizacionales y procedimientos por lo que es necesario dejar atrás la vieja práctica secretarial” como lo manifiesta Acosta (2013) es decir que en pleno siglo XXI la asistente en secretariado ejecutivo debe ser multifacética en cada una de las actividades ser competente para lograr el éxito así mismo puede ascender siempre y cuando aprenda y aplique los conocimientos de sus superiores.

“La presencia de las secretarias en las instituciones constituye un factor importante, debido a la funcionalidad de diferentes actividades que desempeñan, se caracterizan por su responsabilidad, agilidad y eficiencia, lo cual ha permitido escalar niveles de jerarquía en las instituciones”. Cedeño & Vera (2015). Sin embargo resulta indispensable conocer que muchas secretarias han escalado en diversas instituciones donde han laborado, puesto que resulta fundamental absorber conocimientos de sus superiores y aplicarlos a más de ello obtener las capacitaciones oportunas y diversas.

De acuerdo con Sabino (2013) “el avance en el conocimiento y la complejidad llevan a la sociedad moderna, cada vez más, la segmentación de los campos del conocimiento y el creciente número de profesionales especializados” a lo largo del tiempo en la profesión del secretariado el número de asistentes han aumentado puesto que requieren tener niveles académicos y un destacado perfil profesional así mismo lograr una formación continua especializada siendo parte principal en el ámbito de la gestión empresarial.

Así mismo, las instituciones de educación superior se enfrentan día a día con una diversidad de factores que influyen el desarrollo de su vida académica y con un fuerte compromiso por responder, de manera eficiente y con calidad, a los requerimientos de una sociedad. Chicaiza (2013).

Sin embargo es necesario indicar que los cambios a los diversos avances de la ciencia, generan conocimiento para ofrecer respuestas a las necesidades de la sociedad brindando soluciones adecuadas con la ayuda de la tecnología que forma parte fundamental en el desarrollo de las actividades secretariales, estar altamente capacitado y actualizado en las diversas competencias profesionales con la preparación adecuada.

“Una institución educativa posee elementos indispensables que influyen de manera directa en la satisfacción de los usuarios, la atención comprende todas las actividades que la institución desarrolla o efectúa en función de los requerimientos que solicitan las personas.” Recalde (2013). El servicio brindado debe ser de calidad para que no exista inconveniente o desprestigio hacia la institución, la educación y la atención personalizada es principal, para el desarrollo del mismo.

“Surge por lo tanto, en la gran mayoría de las instituciones y organizaciones cambios que hoy se han instalado en el mundo laboral, se caracterizan por el desarrollo de las competencias empresariales y de gestión”. Bermúdez (2014). Por lo cual el personal debe estar altamente competente y así se desarrollen para el bien de la institución el secreto profesional no debe entrar en conflicto con la lealtad a la entidad para la que trabaja la secretaria, que debe responder a la confianza que su superior deposita en ella al confiarle y compartir información confidencial.

METODOLOGÍA

La investigación se desarrolla a través del método Cualitativo apoyado con el método bibliográfico para profundizar con teorías, usando también el método descriptivo analítico en tanto a lo que se van a analizar los resultados de las encuestas, para cumplir el objetivo propuesto se aplicó una encuesta a 98 secretarios/as y 100 usuarios en diversas instituciones públicas y privadas con una entrevista semi-estructurada a 10 jefes inmediatos entre las instituciones educativas Universidad San Gregorio, Universidad Católica del Ecuador y la Universidad San Gregorio de Portoviejo se aplicó el método estadístico para el procesamiento de los datos obtenidos.

RESULTADOS

La labor secretarial representa uno de los factores más significativos dentro de las actividades diarias de una organización así lo expresan Arteaga & Quijije (2017) quienes manifiestan que “El profesional en secretariado ejecutivo se desempeña en servicios de oficina del área administrativa, en donde realiza labores de secretariado en apoyo a las funciones y aporta al logro de un ambiente armonioso de trabajo en equipo”. De esta manera se indica que la secretaria o el secretario se enfocan en los proyectos de la institución en las que debe asistir a su jefe para lograr los objetivos de la organización a la que pertenece.

En las instituciones públicas y privadas de educación superior de la ciudad de Portoviejo se logró constatar que no todas las secretarias que se desempeñan en este cargo iniciaron como profesionales de la carrera de secretariado ejecutivo, más bien pertenecen a otras áreas del conocimiento, motivo por el cual la gran mayoría de ellas se vio en la obligación de obtener una licenciatura en la carrera de Secretariado Ejecutivo, así tenemos que el 58% de las encuestadas poseen título de secretariado ejecutivo el 41% en otras profesiones como ingenieros comerciales, abogados, contadoras, psicólogas educativas, tecnólogas, asistente comercial de los diferentes departamentos y facultades de las instituciones de educación superior objeto de estudio.

Se logró constatar que la edad promedio de las secretarias está entre 30 y 40 años con el 32%, de lo que se desprende que se trata de profesionales con una edad activa mismas que se desempeñan en sus funciones y tienen mayor experiencia razón por la cual son más eficientes en su trabajo, además el tiempo que llevan laborando en las instituciones oscila entre los 20 y 30 años de labor con el 29% por lo cual demuestran que su trabajo es de estabilidad laboral.

Dentro del grupo de encuestados con un porcentaje del 62% las secretarías indican que las funciones y las actividades que con mayor frecuencia realizan es la redacción de documentos para lo cual deben de poseer conocimientos gramaticales y de redacción de distintas clases de documentos con el que deben estar familiarizadas para el manejo adecuado de la información tanto interna como externa.

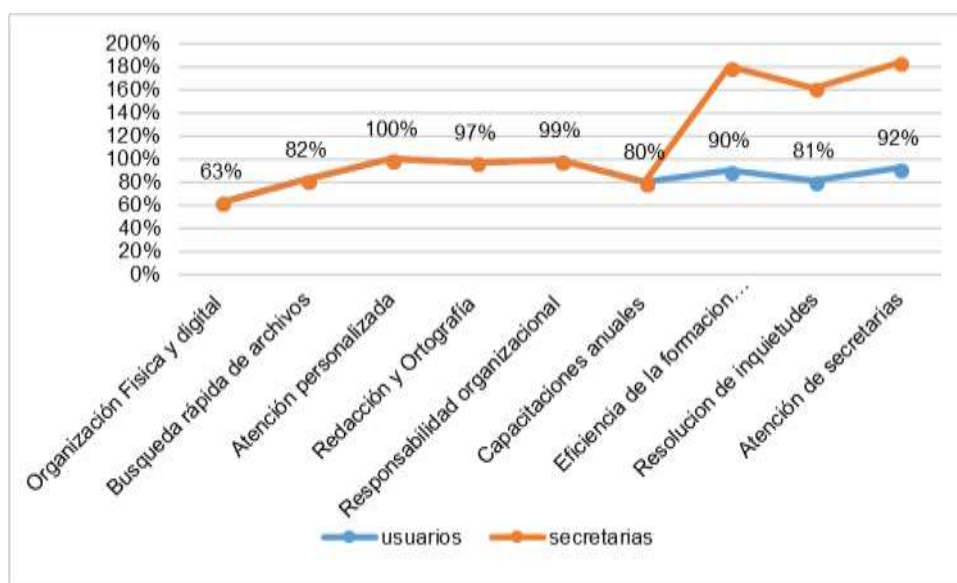
De igual forma otra de las actividades relevantes del trabajo de la secretaria está la forma de organizar los archivos donde un 63% afirma que en la actualidad la forma de organizar un archivo está dada de manera física y digital para lo cual la mayoría de las secretarías manifiestan que es muy importante tener los conocimientos sobre los sistemas de organización de archivo, porque de esta manera pueden almacenar la información correctamente y así localizarla de manera inmediata.

La encuesta también refleja otra de las competencias fundamentales en el desempeño de la secretaria como la atención personalizada a los usuarios en donde el 100% de las secretarías encuestadas consideran como primordial para brindar la información oportuna y clara. Tener un alto nivel de conocimientos en técnicas de atención al usuario lo les permitirá brindar una adecuada y eficiente atención.

En cuanto a la redacción y la ortografía el 97% señalan que tener una buena redacción y poseer los conocimientos gramaticales son necesarios, les facilita así la elaboración de documentos en la labor secretarial, por lo tanto toda secretaria debe saber expresarse correctamente por escrito.

Según los datos arrojados el 99% de los encuestados expresan que siempre se sienten responsables del éxito de la institución, porque de ellos depende de la entrega oportuna de la información y el desarrollo de actividades propias de la oficina que aportan al logro de los objetivos institucionales.

Los resultados de la encuesta reflejan con un 70% que la preparación académica constituye uno de los aspectos más importantes en el desempeño profesional por lo que la preparación no termina con la formación profesional sino que debe ser permanente, así mismo se determinó que el 80%, realizan capacitaciones constantemente a través de las capacitaciones anuales que ellas como secretarías deben efectuar para mantenerse actualizada con los conocimientos.



Fuente: Usuarios y secretarías de la Universidad Técnica de Manabí, Universidad San Gregorio y Universidad Católica.

Además, para obtener información relevante también se tomó la opinión de los usuarios aplicándoles una encuesta en donde se indaga sobre la eficiencia de la secretaria por la que fue atendido, en la que el 90% de los encuestados considera que la secretaria tiene una buena formación profesional por lo que se sienten satisfechos por la eficiencia brindada.

El trato que la secretaria brinda al usuario al momento de resolver las inquietudes según lo expresado por el 81% de los usuarios encuestados es de manera cordial en donde también indican los usuarios que la amabilidad se la adecuada al momento de la atención en el cual también se sienten satisfechos y al mismo tiempo adquieren confianza para resolver todas las dudas que tengan.

También se les aplicó una entrevista a los jefes inmediatos de las instituciones de educación superior para conocer la opinión que merece el desempeño de sus secretarias así como también para conocer los requerimientos que las instituciones de educación superior tienen en relación al perfil profesional que debe poseer una secretaria. Todas las autoridades concuerdan que la competencia de la función secretarial es necesaria en cualquier actividad empresarial e institucional en donde prácticamente hace el ejercicio posible de la tramitación, elaboración de documentos, relaciones públicas, la atención de llamadas telefónicas, atención al usuario que ayudan al desarrollo de la propuesta universitaria.

Pues los directivos están convencidos que facilitan las tareas cotidianas, por lo tanto para laborar en una institución la secretaria o secretario debe poseer conocimientos actuales, contribuir de forma discreta con su jefe y de manera meticulosa, tener relaciones humanas, públicas, técnicas de redacción, conocimientos sobre técnicas secretariales, mecanografía y al mismo tiempo ofrecer confianza, poseer cualidades éticas y humanas de una secretaria ejemplar. También resaltan que sus secretarias brindan una muy buena atención tanto a usuarios internos como externos.

Dentro del perfil se considera indispensable las habilidades que deben poseer como la iniciativa, razonamiento, creatividad la prudencia. Por otra parte indican que las competencias son las experiencias que tiene en el proceso diario desde el saludo y las habilidades que se van creando el poder de desarrollar por ella misma sin que el jefe les indique lo que tiene que hacer. Entre las competencias que deben poseer mencionan la facilidad para redactar o dar respuesta a los diferentes tipos de comunicación, dar información, atender llamadas telefónicas entre otras que son características que las adquieren en su profesión.

Los 10 jefes estiman importante la capacitación y la formación continua, pues de esta manera obtendrán conocimientos actualizados los mismos que servirán para mejorar su labor a su vez coadyuvar el reconocimiento institucional de la universidad.

En la actualidad los directivos de las instituciones educativas buscan en la secretarias ejecutivas que tengan firmeza y seguridad para resolver situaciones, conocimientos actualizados de informática, lenguaje, comunicación interpersonal y ética con nivel de eficiencia y a la vez con un modelo de eficacia constante, aunque son muchos los requisitos pero sin duda alguna se busca cada vez más personal especializado.

También se consultó a los entrevistados sobre cuál es la función que consideran más importante de sus secretarias indicando que lo más importante es su asistencia para el cumplimiento de tareas, y la predisposición a nuevos trabajos. Así como también se tomó como un aspecto muy sustancial la paciencia que brindan a los usuarios y a los mismos jefes, siendo una cualidad personal que la secretaria debe mantener la tranquilidad en todo momento, incluso cuando las cosas no salgan como lo esperan.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Para efecto de conocer el perfil profesional de la secretaria en las instituciones educativas de educación superior se menciona que la capacitación continua es de gran importancia para la formación y el desarrollo profesional donde las secretarias lo consideran necesario, en el que sustenta Rodríguez (2017) quien sostiene y demuestra que estas servidoras han superado las

debilidades de su formación en áreas diferentes a las funciones que desempeñan apoyando así el fortalecimiento de las metas organizacionales. Este trabajo evidencia que la capacitación del personal de una empresa de cualquier tipo se constituye en un elemento clave en el desarrollo profesional y organizacional.

En este estudio reflejan un interés especial en las actividades realizadas y la utilización de las herramientas tecnológicas que son oportunas para el trabajo diario en el que deben estar aptas para el manejo adecuado de la información, conforme con Corona (2002) En relación al autor en donde indica que la tecnología es una parte esencial es la institución o empresa donde los secretarios deben obtener los conocimientos tecnológicos para el desempeño de actividades y funciones secretariales.

De igual forma para que las organizaciones puedan surgir se enfocan como parte primordial en la atención oportuna y adecuada a los usuarios brindando de esta manera la imagen favorable para la institución, como lo menciona Núñez (2016) en el que destaca que la calidad y calidez que se brinda en el entorno laboral al atender al público, tiene que lograr que el usuario se sienta satisfecho con la información recibida y regrese con confianza cuando necesite de algún otro servicio, con la experiencia que tuvo, sabe que la próxima vez será atendido por una persona que está presta a demostrar su capacidad para ponerla a servicio de los usuarios.

Los resultados de la presente investigación concuerdan con lo planteado por Cevallos, G & Zamora, M (2015) en donde se indica que, las secretarias son las personas que atienden al público, colaboran como auxiliares en el desarrollo de una empresa, ayudan a los ejecutivos en su trabajo diario, actúan como recepcionistas, hacen cartas, concretan citas, desempeñan funciones de archivo, entre otras actividades y estas razones son de vital importancia ante el cuidado de su imagen y comportamiento. Es principal conocer y saber que evidentemente las organizaciones están en constantes cambios, así como la necesidad de mejorar el desempeño organizacional que todo esto influye con el rendimiento de las secretarias.

CONCLUSIONES

En cuanto a las instituciones objeto de estudio que fueron investigadas, y que constituyeron un gran aporte para la realización de esta investigación se logró constatar que la función que desempeña la profesional en secretariado ejecutivo, es de gran importancia para las instituciones de educación superior tanto públicas como privadas, en donde se logró constatar que es necesario cumplir con el perfil adecuado para laborar y ocupar el puesto de secretaria o secretario en las instituciones de educación superior ya que es la persona encargada de coordinar y cumplir las diversas funciones que realizan, de alguna u otra manera la mayoría de las secretarias o secretarios pasan gran parte del día en las oficinas por lo cual es importante que ellos se sientan bien no solo con el cargo que desempeñen sino también al ambiente en el que cumplen sus actividades.

El desarrollo de conocimientos y la experiencia hacen de cada uno de ellos una mejor labor cotidiana, por lo que la preparación académica se destaca como aspecto relevante para ocupar un cargo secretarial, pero además de los conocimientos adquiridos en los años de formación profesional la secretaria debe mantenerse actualizada a través de capacitación permanente, que le permita desempeñarse de una manera eficiente.

Esto evidencia que la labor que cumplen las secretarias en las instituciones representa para los directivos la seguridad de contar con personal capacitado en las áreas técnicas administrativa, que posea conocimientos actualizados en tecnología, manejo de equipos y herramientas informáticas así como la redacción, manejo de la información, atención al usuario interno y externo además poseer un alto sentido ético que la distingue de los demás profesionales.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta, M. (2013). La gestión secretarial incide en el servicio al cliente en la

secretaría de educación del distrito metropolitano de Quito. Ambato, Tungurahua, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/5669>

- Artico, J. (2013). O Secretário Executivo Com Perfil De Relações Públicas. *Revista de Gestão e Secretariado*, 4 (1), 126-138. : [Fecha de consulta: 20 de marzo de 2018] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=435641692007>> ISSN
- Arce, J., & Macías, J. (2015). *El perfil profesional de las secretarias ejecutivas y la demanda en el mercado laboral de las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica De Manabí, Portoviejo.
- Arteaga, A & Quijije, I. (2017). *El perfil profesional y la inserción laboral de las secretarias y secretarios ejecutivos en el campo de salud del cantón Portoviejo 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica De Manabí, Portoviejo.
- Bermúdez, M. (2014). El perfeccionamiento curricular en la formación del profesional de secretariado ejecutivo. Su impacto social. *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa (Recale)*, 2 (3), 32-42. Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:7J0TIQTO054J:runachayecua.com/refcale/index.php/refcale/article/download/69/52+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec>
- Bermúdez, M. & Chila, D. (2015). *Las competencias comunicativas de las secretarias ejecutivas y su desempeño laboral en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo, 2014* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo.
- Cagua, T. (2016). Perfil profesional y capacidad de emprendimiento que debe tener la secretaria ejecutiva en cuestiones de gestión administrativa. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/8786/1/ECUACE-2016-SE-CD00002.pdf>
- Cevallos, G., & Zamora, M. (2015). *Normas de etiqueta y protocolo y su aplicabilidad en el desempeño profesional de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí*. (Tesis de pregrado).Universidad Técnica de Manabí.
- Corona, T. (2002). Innovación y competitividad empresarial. *Aportes*, 7(20) ,55-65. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/376/37602005.pdf>
- Chicaiza, D. (2013). *El perfil profesional de los graduados de la escuela de comercio y administración y su desempeño laboral en las instituciones educativas del bachillerato general unificado*. (Tesis de pregrado).Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Chuquirima, G. (2017). *Desempeño profesional de la Secretaria Ejecutiva en la interrelación con clientes internos y externos de la empresa*. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/10160/1/ECUACE-2017-SE-DE00023.pdf>
- González G., & Ramírez R. (2011). La formación de competencias profesionales: un reto en los proyectos curriculares universitarios. *Odiseo*, revista electrónica de pedagogía, 8 (16). Recuperado a partir de: <https://www.odiseo.com.mx/2011/8-16/pdf/gonzalez-ramirez-formacion-competencias.pdf>
- Infotep (2014). Monografía ocupacional secretaria(o) ejecutiva(o).Recuperado de http://www.infotep.gov.do/pdf_prog_form/c_secreejecutivo.pdf

- Kalume, A. & Favaro, D., (2015). Chasqui *Revista latinoamericana de comunicación*. (129), 345-361. Recuperado de <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/10176/1/REXTN-CH129-21-Kalume.pdf>
- Londoño, M. (2008). *Guía para la secretaria ejecutiva*. Madrid: Editorial Fundación Confemetal.
- Londoño, M. (2016). *Asistentes y Secretarias ¿Profesión de riesgo? Manual para desarrollar tus habilidades de gestión y comunicación*. Madrid: Editorial Fundación Confemetal.
- Mussi, N. (2014). *Manual para una Secretaria Ejecutiva*. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=pZVABAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=manual+de+una+secretaria+ejecutiva&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjXtJen_o7ZAhWluVkkHRrJBUCQ6AEIJTAA#v=onepage&q=manual%20de%20una%20secretaria%20ejecutiva&f=false
- Núñez, M. (2016). *El desempeño laboral de las secretarias ejecutivas y su incidencia en la atención al usuario del gobierno autónomo descentralizado municipal en el cantón Urdaneta de la provincia de los ríos*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Babahoyo, Los ríos.
- Recalde, M. (2013). Guía para mejorar la atención de las secretarias y asistentes a los estudiantes de la pucesi. Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1435/4/05%20FECYT%201490%20TESIS.pdf>
- Rodríguez, A. (2017). El desarrollo profesional de las secretarias del cantón Portoviejo. *Rehuso: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*. ISSN 2550-6587. Recuperado de [url: www. Revistas. Utm. edu. ec/index. php/Rehuso](http://www.Revistas.Utm.edu.ec/index.php/Rehuso), 2(1), 64-84
- Sáenz, B. (2009) *Actitudes y prácticas éticas de la secretaria ejecutiva dentro de su ejercicio profesional*. Recuperado de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2279/3/170X385.pdf>
- Scribd (2014). Funciones de la secretaria. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/2962061/funciones-de-la-secretaria>