



## **LAS TÉCNICAS SECRETARIALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO.**

**Sindy Lissette Loor Rodriguez<sup>1</sup>**  
**María Cedeño Barcia<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí, correo sinlis\_1892@hotmail.com

<sup>2</sup> Docente del Dpto de Ciencias Sociales y del Comportamiento de la UNiveridad Técnica de Manabí, correo mmcedeno@utm.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Sindy Lissette Loor Rodriguez y María Cedeño Barcia (2018): "Las técnicas secretariales y su incidencia en el desempeño laboral de las secretarias ejecutivas del sector público de la ciudad de Portoviejo", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (marzo 2018). En línea: [//www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/secretarias-ejecutivas-ecuador.html](http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/secretarias-ejecutivas-ecuador.html)

### **RESUMEN**

El objetivo de la investigación es analizar como las técnicas secretariales inciden en el desempeño laboral de las secretarias ejecutivas del sector público de la ciudad de Portoviejo, realizada en el año 2017, tomando como referencias a las profesionales graduadas de la carrera de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí que laboran en la misma. Se aplicó una investigación mixta cuali – cuantitativa con una metodología diagnóstica – interpretativa. La muestra se estableció a través del método probabilístico, que permitió obtener los resultados de la investigación presentada, donde se refleja que es importante el desarrollo de destrezas y habilidades de las profesionales que laboran en el área secretarial de estas empresas a nivel: cognitivo, técnico, práctico, conductuales, actitudinales y aptitudinales, enfatizando que una de las dificultades que tienen ellas es el manejo de la comunicación, sobre todo cuando están en medio de procesos laborales fuertes que puede llevarles a estrés, dificultando el trato con los clientes internos y externos, consiguiendo promover ambientes poco habituales, que dificultan los objetivos de la empresa como la satisfacción de la demanda. Se presenta desde esta necesidad una propuesta donde los jefes inmediatos promuevan la formación y capacitación permanente del personal y la atención también a sus necesidades para que puedan garantizar y armonizar el trabajo con los fines propuestos y la satisfacción del cliente que es lo más importante.

**PALABRAS CLAVES:** Secretarias ejecutivas, Técnicas secretariales, Desempeño laboral, sector público, servicios, demandas, clientes.

### **ABSTRAC**

The objective of the investigation is to analyze how the secretarial techniques affect the labor performance of the executive secretaries of the public sector of the city of Portoviejo, made in the year of 2017, taking as references the graduated professionals on the career of Executive Secretary, of the Technical University of Manabí, where they work in the same one. A quali - quantitative mixed research was applied with a diagnostic - interpretative methodology. The sample was established through the probabilistic method, which allowed obtaining the results of the presented research, which reflects that it is important to develop the skills and abilities of the professionals who work in the secretarial area of these companies , at the level : cognitive, practical, technical , behavioral, attitudinal and aptitudinal , emphasizing that one of the

difficulties they have, that is the management of communication, especially when they are in the midst of strong labor processes that can lead to stress, making it difficult to deal with: the internal and external customers, getting promote unusual environments; which obstruct with the objective of the company, such as the satisfaction of the demand. A proposal is presented from this need where the immediate bosses promote the permanent training and qualification of the personnel, and the attention also to their needs, so that they can guarantee and harmonize the work with the proposed purposes and the customer satisfaction, which is the most important.

**KEYWORDS:** Executive Secretaries, Secretarial Techniques, Labor Performance, Public Sector, Services, Claims, Clients

## INTRODUCCIÓN

Las técnicas secretariales son los conocimientos que utiliza la Secretaria para el perfeccionamiento de las funciones que desempeña en una empresa o institución, considerado como uno de los recursos transversales que poseen, ya que independiente de la naturaleza o negocio de la industria, sus funciones están consideradas fundamentales dentro de la organización. El rol secretarial pasa a ser un verdadero centro de operaciones, de asistencia y consulta, lo cual privilegia las comunicaciones internas, el buen clima laboral, la excelencia en la relación con clientes externos, tanto presencial como por teléfono y la administración cuidadosa y profesional de archivos y documentos de distinta índole. (Vélez y Chila, 2013).

Se entiende por técnicas secretariales a los procedimientos que utilizan las secretarias ejecutivas o asistentes de gerencia, en el ejercicio de su cargo (Sierra, 2013). Regularmente esta profesional estaba sujeta a tareas que la limitaban a las funciones de archivar, tomar notas, contestar teléfono, revisar agenda, entre otras; en la actualidad, es el motor que genera actitudes positivas en los demás; la creatividad, proactividad, personalidad, autocontrol, perseverancia y amplios conocimientos secretariales la hacen desempeñar sus funciones con acertada eficiencia y agilidad, (Zapata, 2013). La Secretaria Ejecutiva con conocimientos en técnicas secretariales, le facilitará el empleo adecuado de los recursos institucionales y el mejoramiento de la imagen de la profesional, asimismo, le permitirá contribuir a la productividad en su espacio laboral con la calidad, eficiencia y excelencia de servicios, pudiendo identificar y analizar los factores que contribuyen en la organización de su propia oficina, a través de las técnicas y procedimientos para la atención al público, el procesamiento de la correspondencia y el seguimiento de los pasos para organizar eventos con eficiencia, con el fin de optimizar la labor secretarial (Parera, 2010).

Para la Secretaria, el actualizar y dominar estas técnicas secretariales son esenciales dentro de la función que ejerce como asistencia ejecutiva para un desempeño más eficiente y productivo de sus actividades cotidianas. Dentro de ese contexto, se halla la importancia de las actividades secretariales y el buen manejo de las técnicas que utiliza para ser eficiente y eficaz. El propósito del presente trabajo, fue el realizar un estudio sobre las técnicas secretariales y su incidencia en el desempeño laboral de las Secretarías Ejecutivas que laboran en las instituciones del sector público de la ciudad de Portoviejo, para lo cual fue preciso utilizar la metodología: diagnóstica – interpretativa, aplicando métodos investigativo, analítico, bibliográfico, histórico y estadístico. Asimismo, se utilizaron las técnicas de la observación, encuesta y entrevista, las instituciones objetos de estudio fueron: Ministerio de Agricultura, Ganadería Acuacultura y Pesca, Gobierno Municipal de Portoviejo, Universidad Técnica de Manabí, Dirección Provincial de Educación de Manabí y Contraloría General del Estado, todas ellas pertenecen al sector público y tienen su residencia en el cantón Portoviejo información que forma parte de la realidad de cada institución.

Los resultados que se exponen responden a los objetivos de la investigación, permitió indagar que el manejo de las técnicas secretariales usadas por las profesionales que labora en las instituciones mencionadas son acciones, aplicables, necesarias y responden positivamente en el desempeño laboral, ya que dentro de las actividades que realiza y ejecuta la profesional contribuyen efectivamente en el desempeño, haciendo que su labor diaria esté garantizada por un respaldo de conocimientos, destrezas y habilidades demostradas en cada actividad realizada. Recalca que es importante tomar referentes a los aspectos actitudinales y

Aptitudinales con los clientes internos y externos a quienes se deben por la complejidad de las funciones y las demandas que se presentan para la prestación de un servicio requerido. Esto incide directamente en los fines y metas institucionales propuestas para lo cual se debe promover formación, capacitación y actualizaciones permanentes para garantizar la satisfacción de la demanda.

## DESARROLLO

El mundo laboral en el que se desenvuelve la secretaria está rodeado de competitividad e innovación, estas profesionales requieren una formación especial, por sus múltiples funciones ya que no solo se centra en la atención a clientes, o en la redacción de una carta, su trabajo va más allá; es dinámica, inteligente, preparada, hace de su trabajo y de su vida una práctica con habilidades de valores, mantiene excelentes relaciones humanas con sus compañeros y clientes, (Díaz, 2007), no obstante, sus diversidad de actividades y vida polifacética, le han proporcionado de herramientas suficientes para convertirla en una líder carismática, transformacional y participativa quien motiva a realizar las actividades con entusiasmo, aquella que practica la lealtad y siempre está dispuesta a colaborar. Su habilidad para influenciar, motivar y obtener el compromiso de otros es una de las claves para alcanzar sus metas en forma exitosa. Por lo tanto, se considera que es un profesional preparado para incursionar, garantizando una alternativa que permite lograr una gestión administrativa eficiente, con procesos productivos que resultan coherentes entre sí. Por ello, las organizaciones deben identificar esas cualidades y plasmarlas en un diccionario de competencias organizacional el cual será de vital utilidad en el desarrollo de perfiles propios para cada puesto de trabajo. (Sierra, 2013)

Para las empresas e instituciones la secretaria es él/ella profesional donde se centra todas las actividades de relación con los clientes internos y externos, "El rol secretarial pasa a ser un verdadero centro de operaciones, de asistencia y consulta." (Parera, 2010). se destaca por el conjunto de acciones y funciones que busca cualidades, habilidades y conocimientos principalmente de las técnicas de gestión que garantiza el éxito en el mercado laboral, para ello se destaca varias técnicas secretariales como:

**Técnicas de Archivo;** el cual proporciona programas tecnológicos a través de sistemas operativos, almacenamiento de información o sistema de archivos que dan agilidad y precisión a las actividades que desarrolla y ejecuta una secretaria proporcionando una serie de programas tecnológicos que dan agilidad y precisión a las actividades que desarrolla y ejecuta una secretaria. También lo corrobora (Sklenska, 2014) que en este aspecto se utiliza a nivel administrativo cinco formas de archivar con facilidad y validez, estos son:

**Alfabético:** La metodología que se sigue es simple, se procede a abrir una carpeta cuando se recopilan de tres a cuatro documentos referentes a un mismo cliente, institución o empresa...es decir, que este sistema se fundamenta en el orden alfabético y los documentos se ordenan siguiendo la secuencia del alfabeto, en función de nombre o razones sociales de la personas o empresa a la que se refiere.

**Numérico:** Este sistema consiste en asignar un código o número consecutivo a los documentos relativos a personas o instituciones con las que se mantiene una relación, es decir, se asigna un número a cada una de las carpetas del archivo

**Geográfico:** Este sistema permite clasificar la documentación de acuerdo a su procedencia, puede agrupar los expedientes por países, estados, provincias, ciudades o cantones, aunque casi siempre se sigue un orden alfabético nominativo. Este sistema es muy utilizado en las oficinas cuya actividad principal es la exportación, en

ventas, en organizaciones e instituciones oficiales que tengan que dividir las actividades por zonas o áreas.

**Por Asunto o temas:** En este sistema, los documentos y la correspondencia que se genera en una institución se clasifican por materia, asunto o temas, es decir, de acuerdo al contenido en riguroso orden alfabético.

**Orden Cronológico:** Se lo utiliza en la ordenación de los documentos dentro de las carpetas individuales, como carpetas de personal, facturas de vencimientos, de cobro, registros judiciales y notariales, en carpetas sobre los escritorios o gavetas del mismo, pueden organizarse de varias maneras.

**Técnica Informática:** Los conocimientos, destrezas y técnicas informáticas permitan desarrollar con eficiencia las tareas organizacionales de nivel ejecutivo y así estimular los cambios productivos a partir de las necesidades en el manejo computarizado de las comunicaciones. En ese sentido, Zapata (2013) sostiene que la aplicación de los paquetes informáticos en la gestión secretarial, juega un papel muy importante, porque este ofrece la manipulación de sistemas de procesamiento ejecutables que se constituyen en una herramienta informática poderosa y versátil, ya que en la actualidad debido al vertiginoso avance de la tecnología y de la burocracia, demanda de la ágil y oportuna habilidad de la Secretaría para poner en práctica sus destrezas en el uso del Microsoft Office, desarrollado por Microsoft Corp.

**Técnicas Contables:** Se trata de una Ciencia aplicada de carácter social que plasma en cifras el movimiento operativo de una empresa a través de los EEEF, considerada como el conjunto de herramientas que utiliza el contador para la mejor investigación, comprensión y presentación de la información. Para Díaz (2007) Toma como estudio los problemas o fenómenos económicos y/o financieros que se presenta en el desarrollo de una entidad, buscando mediante un previo análisis soluciones a los problemas originados. Para Existen las siguientes técnicas: De control, Contabilidad, Auditoría, Presupuestos, Reportes, informes, Formas, Archivos (memorias de expedientes), Mecanizados, Gráficas y diagramas, Proceso, procedimientos, Gantt, entre otros.

**Técnica de Redacción:** Para lograr una redacción efectiva se debe tomar en cuenta los siguientes pasos para redactar de forma eficiente eficaz:

**Coherencia:** Es la que está en relación con el resto del texto y lo de acuerdo con ello, el orden en que aparecen las ideas.

**Cohesión:** Es una relación interrelacional que permite que las oraciones se organicen en un texto, es el producto de relaciones transfrásticas que se interceptan.

**Concordancia párrafo:** medio gramatical de redacción interna entre palabras de un párrafo y luego relación entre los demás párrafos.

**Conectores:** Son elementos de enlace en la relación de la coordinación.

**Claridad:** Corresponde al código, hay que escribir con un código de sencillez para que el código no haga filtro y permita el paso de mensajes.

**Sencillez:** Es aquella forma escrita que es única y sin necesidad de expresarse superior o inferior.

**Precisión:** Corresponde al contexto; El texto debe focalizarse en lo que interesa sin rodeos ni añadidos.

**Técnica de Ortografía:** Es el conjunto de reglas y convenciones que rigen el sistema de escritura normalmente establecido para una lengua estándar. La ortografía correcta de una palabra está formada por el recuerdo auditivo, el visual, el grafemático y el articulatorio, sobre la base gnóstica de su significado.

**Técnica de Protocolo:** Una de las principales leyes del mercado, es saber comportarse. Además de ofrecer un buen producto, para triunfar en el mundo de los negocios, hay que saber cómo presentarlo, por ello, es importante la aplicación de las técnicas de protocolo. Los conocimientos en protocolo ayudan a crear una imagen exterior, aportando a los directivos trucos, técnicas y métodos de diseño, planificación, organización, ejecución y comportamiento para eventos comerciales. Esto es básicamente en lo que se puede resumir el protocolo, que en definitiva es el arte de ser socialmente inteligente para el trato con los demás. En esta técnica juegan un papel importante el uso de las teorías de las relaciones públicas, la comunicación, la imagen y la sociología del comportamiento.

### **Habilidades secretariales**

Es necesario tener en cuenta la necesidad que implica tomar conciencia de los avances tecnológicos, económicos, políticos, sociales que actualmente convergen dentro de contexto laboral, para desde ahí identificar el importante rol que tiene la secretaria dentro de cualquier ámbito que se desarrolle, por ello el aspecto educativo debe ser clave para garantizar que su proceso formativo responda a las demanda de mercado, Jover (2010), en su manual editado expresa “ El conocimiento presenta una evolución, pasamos de un mercado físico a uno virtual, de un mundo local a un mundo competitivo”, establece modificaciones, actualizaciones, reestructuraciones de pensamiento, obra y acción, que para las empresas implica el atender y entender los retos y desafíos de un mundo competitivo, sobre todo en la gestión de empresas y de las maneras de enfrentar oportunidades y amenazas en los nuevos escenarios laborales entono a quienes ofertan bienes y servicios.

Es por ello que la gestión secretarial se define y mide entorno al desempeño laboral que este profesional realice en un determinado contexto laboral, (León, 2012), las personas reflejan en su accionar conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para realizar su trabajo efectivo y de calidad, perfeccionan y desarrollan competencias que no solo emergen desde los conocimientos aprendidos sino que se entrelazan con los adquiridos en toda su formación de vida que ahondan y garantizan resultados meritorios comportamentales necesarios para garantizar la atención y el desempeño competitivo. Todos ellos son observables, medibles, alcanzables, visualizables en el trato cotidiano y quehacer diario de su práctica profesional, por ello lo sostiene Jover (2010) “Para alcanzar la máxima eficiencia en su trabajo, es de fundamental importancia que la Secretaria, además deben contar con cualidades humanas y éticas que les hagan amables, respetuosas y de criterio para la toma de decisiones”

Ante esto es necesario tener en claro que debe tener la secretaria actual para garantizar todos estos procesos?. Es ahí donde emergen estas técnicas básicas que para Sierra (2013), León (2012) & Vélez (2012) concuerdan al establecer estos criterios que promueven y garantizan las técnicas estándares de formación entre las que señalan: manejo adecuado de procesos de archivo, redacción, ortografía, digitación, manejo de procesos contables, sólidas bases en sistemas informáticos, protocolo, atención al cliente tanto presenciales como por los diferentes canales de comunicación (teléfono, internet, redes sociales, entre otras), mediación interna y externa, administración cuidadosa y profesional de archivos y documentos de diversas índoles. Entre otras funciones básicas necesarias en su accionar profesional, sin olvidar que las practicas actitudinales también son necesarias al momento de ejercer su trabajo ya que es necesario que tenga una alta confiabilidad y confidencialidad en lo que realiza, proactiva participación en el escenario que se desenvuelve, compromiso de participación en gerencia y productividad, manejo correcto de la vestimenta, el habla. La seriedad, sobriedad y el trato hacia los demás.

No obstante Sierra (2013), resume lo que actualmente se requiere de este profesional:

- ✓ Alta capacidad de análisis y de síntesis
- ✓ Excelente comunicación oral y escrita
- ✓ Excelentes relaciones interpersonales
- ✓ Capacidad para desarrollar y orientar equipos de trabajo
- ✓ Poseer cualidades de Liderazgo y Motivación

- ✓ Capacidad para gerencia
- ✓ Capacidad de Negociación
- ✓ Eficiente administración del tiempo
- ✓ Capaz de asumir riesgos
- ✓ Tener Iniciativa, creatividad e innovación
- ✓ Creativo e innovador
- ✓ Facilidad de expresión verbal y escrita
- ✓ Excelente manejo de relaciones interpersonales
- ✓ Liderazgo y toma de decisiones
- ✓ Pro - activo.
- ✓ Manejo de varios idiomas, sobre todo el inglés.
- ✓ Conocimientos del manejo de herramientas informáticas básicas en todas sus actividades.
- ✓ Protocolos, legislación, marketing, gestión personal, contabilidad, entre otros.

## **DESEMPEÑO LABORAL**

Considerada la piedra angular de la formación profesional que garantiza la efectividad y el éxito de toda organización, empresa e institución, es de gran interés para quienes las manejan y buscar la mejora en el rendimiento laboral de sus empleados, a través de los continuos programas de capacitación y desarrollo. Es ahí el considerar que el “desempeño laboral como acciones o comportamientos observados en las Secretarías que son relevantes para lograr los objetivos de toda institución, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada una de ellas y su nivel de contribución con la misma”, (Vélez & Chila, 2013).

Las secretarías ejecutivas precisan de un rendimiento laboral con capacidad de producir, hacer, elaborar, concluir, generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, este rendimiento y desempeño tiene que ver directamente con los conocimientos, destrezas, motivaciones, liderazgo, sentido de pertenencia y el reconocimiento sobre el trabajo realizado, que lleva a contribuir a metas de su institución, organización y empresa (Vélez, 2012).

Este desempeño laboral está basado en el cumplimiento con eficacia y eficiencia de todas y cada una de las actividades que ella realiza, lo que implica que esta profesional posea amplios conocimientos y dominios de las técnicas de oficina, del uso adecuado de la agenda personal como la del jefe, manejo de los distintos programas informáticos, poseedora de cualidades fundamentales que son discreción, prudencia y confidencialidad, dotes de adaptación y gran capacitación de trabajo. (Díaz, 2007). Toda secretaria es responsable de asegurar su éxito y el de su empresa, cada una de sus acciones, tareas y actividades encomendadas y realizadas se van cultivando, mejorando y perfeccionando para que esto se cumpla. La forma como se compenetre con estos algoritmos permitirá en su diario actual el desempeño exitoso que todos esperan para la consecución del fin deseado.

En este artículo se hace énfasis en la importancia al desempeño laboral por lo determinante que significa el mismo para el desarrollo de una empresa, institución y/o organización, puesto que los entornos dinámicos, cambiantes, sistémicos de los mismos tienen estrecha relación, con lo que el contexto exige. De ahí que su enfoque integral promuevan un mejoramiento de la calidad de la formación no solo en lo laboral sino en lo personal, (Dittel, 2008). Y es que aunque se ha tenido secretarías desde hace mucho tiempo, es ahora con todos los cambios, demandas e incidencia laboral la que ha determinado el hacer requerimientos formativos mínimos y universales que garanticen este desarrollo laboral como exitoso, esto estandariza y esquematiza procesos de enseñanza aprendizaje, medidos en términos de competencias de cada individuo en su nivel accionar y comportamental observado, que promuevan a mantener, mejorar y subir el nivel de compromiso en las empresas. Esto conlleva a tener el compromiso de la empresa que están conscientes en los indicadores de productividad y finanzas están en relación de la calidad de formación y capacitación del personal antes que los cambios rotativos que se puedan ocasionar, esto es pérdida no solo monetaria sino que también temporal que no permite la viabilidad de las metas alcanzar, ni las posibilidades de crecimiento laboral que todos aspiran, por ello reconocer que el talento humano debe ser fortalecido, armonizado, capacitado, comprometido, motivado, técnica, científica, actitudinal, aptitudinal y moral en cada una de las responsabilidades y actividades que les toca laboral.

## **La empresa moderna y la Secretaria Ejecutiva**

Los actuales escenarios económicos se han caracterizado por ser dinámicos, cambiantes, retardados, competitivos, donde solamente se pueden actuar en aquellas empresas que se han preparado para cumplir con las actuales exigencias del presente, la sociedad industrializada, caracteriza a la secretaria como “el símbolo más universal de la mujer en el mundo de los negocios que antes era tradicionalmente masculina, no obstante el calor, la intuición, la elegancia y el riesgo medido han sido relevantes al momento de feminizar estos procesos, de ahí que la historia misma la involucra y la hace partícipe del desarrollo tecnológico, económico y cultural de la sociedad moderna. Sostiene que la secretaria en la primera imagen de la institución tanto hacia los de afuera como a los internos que buscan en ella una solución a sus necesidades, esto implica que es trascendental su papel en la empresa y que es considerada como la promotora, animadora, coordinadora, ejecutiva, asistente cercana y activa de grandes decisiones (Briones, 2015), por ello, que su perfil es solicitado con grandes exigencias al momento de su contratación y es requerido en el mundo laboral con mayor énfasis en Altamente Calificada.

Esto converge entonces en la capacidad laboral que ellas deben tener al momento de su formación, la empresa moderna en este mundo globalizado requiere de un equipo multidisciplinario, capaz de aceptar, enfrentar y superar retos de su contexto y responder competitivamente a sus requerimientos, (Aprendizaje y Personalidad, 2013), al desempeñar el puesto de Secretaria ejecutiva, su capacidad laboral como ya se ha repetido tiene que ver con su nivel de conocimiento, aprendizaje, presentación personal, solidez actitudinal, talento ideal, comunicación asertiva, empatía, capacidad de planificación, toma de decisiones y responsabilidades, firmeza y seguridad que se deben demostrar en su accionar diario con eficacia y eficiencia.

### **Capacidad laboral de la Secretaria Ejecutiva**

Parera (2010) considera que la capacidad laboral de la Secretaria Ejecutiva está en relación con el dominio de recursos técnicos, informáticos y personales de forma eficiente sobre todo haciendo énfasis en las relaciones públicas y la capacidad del trabajo en equipo. Esto está orientado al mejoramiento del desempeño profesional, nivel de conocimiento, y desarrollo de habilidades que cada una posee, todas estas estrategias necesitan de una adecuada formación, gama de conocimientos, aprendizaje significativo, presentación personal, solidez actitudinal, talento de comunicación asertiva, empatía, organización de tareas diarias, firmeza, seguridad, eslabones fundamentales en el organigrama empresarial que garantizan el buen ambiente laboral. (Briones, 2015). Todo esto es de importancia para las IES que preparan a los profesionales para desempeñarse en el ámbito profesional, el nivel educativo debe estar ajustado a las normas y reglas cambiantes del contexto donde se está inmerso, a nivel no solo de mujeres sino de hombre que también paso a paso se están abriendo dentro de este campo. De ahí que la educación básica establecida contempla el desarrollo de competencias establecidas entre el saber hacer (habilidades), saber (conocimiento) y el saber ser (valores) (Zapata, 2013), que conlleva precisamente al desarrollo de destrezas:

**Destreza de Pensamiento Crítico:** conocimiento, comprensión, aplicación, síntesis y evaluación, estos son importantes en el logro de metas u objetivos. Está íntimamente asociada a la destreza de solución de problemas y conflictos.

**Destreza de Establecimiento de Metas:** características de personalidad (actitudes, aptitudes, necesidades, valores y habilidades). Estas dan dirección a corto y largo plazo para alcanzar nuestras metas.

**Destreza de Solución de problemas y conflictos:** Esta destreza implica la manipulación y examinación de los elementos de un problema o situación para establecer el proceso de solución al mismo de acuerdo a los objetivos y recursos disponibles. Debes estar siempre atento a los consejos, opiniones, investigaciones y análisis de otros para basar y formular tus propias decisiones. Reconoce que debe establecer criterios que sirvan de base para juzgar tus soluciones de acuerdo con los hechos, valores y política de la empresa.

**Asertividad asociada con la destreza de manejo de situaciones;** para desarrollar la asertividad para lidiar con las situaciones que se presentan en el escenario de trabajo

**Liderazgo:** Esta característica es fundamental para lograr tu éxito y debe distinguir entre los diferentes estilos de liderazgo (autoritario, democrático y débil) y las razones por las cuales deseas ser líder (por status, para ser percibido como una persona con conocimientos o porque deseas que te reconozcan como una persona con características de personalidad particulares).

## **Evaluación del desempeño laboral**

Este apartado es importante tomar en cuenta dentro del artículo, ya que es necesario resaltar que en la investigación realizada a las empresas públicas del cantón Portoviejo se establece un acápite que permite conocer como es evaluado medido el desempeño laboral de la secretaria que labora en su institución, de manera intuitiva y generalizada ellos concluyen que el rendimiento global del empleado constituyen una función esencial que indica los aspectos positivos y negativos sobre los que recae el rendimiento dentro de ésta. (León, 2012). La Secretaria Ejecutiva ecuatoriana se convierte en una institución en la actualidad, puesto que es la que promueve la participación, equilibrio, organización, agilización, desarrollo y desenvolvimiento de los servicios que brindan a la comunidad, es por ello que al momento de evaluarse su trabajo no solo se toma en cuenta el resultado, sino el proceso que se realizó para que se cumpla, también marca la pauta para optimizar sus funciones, donde las políticas de compensación, mejora al desempeño, toma de decisiones de ascensos o de ubicación se vuelven estímulos incalculables para quienes están dentro de estas funciones, esto es considerado como un indicador de calidad dentro de la institución.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Se utilizó una investigación cuali – cuantitativa, de diseño no experimental, aplicando la metodología diagnóstica. interpretativa, los métodos usados fueron: Investigativos, Bibliográfico, descriptivo, analítico e interpretativo con las técnicas: encuesta, entrevista, observación, recopilación documental y estadístico que permitieron obtener los datos de la misma en un tiempo y espacio determinado, donde para la selección de la muestra se usó el método probabilístico y se calculó que la población sujeta de estudio se distribuyó en : 47 secretarias, 13 jefes inmediatos y 70 usuarios de las diferentes instituciones visitadas, a quienes se les aplicó los instrumentos; Cuestionarios, guías de observación, guías de entrevista semiestructuradas, lo que permitió tener los datos que responde a los objetivos de la investigación y a los resultados que se muestran a continuación:

## **ANÁLISIS Y DISCUSION**

El trabajo se realizó en el cantón Portoviejo, provincia de Manabí, en las siguientes instituciones públicas: Universidad Técnica de Manabí, Municipalidad de Portoviejo, Dirección Provincial de Educación, MAGAP (Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca) Contraloría General del Estado, de las cuales participaron sus autoridades, secretarías ejecutivas y usuarios, quienes han aportado significativamente con información valiosa para el fortalecimiento del marco teórico y los resultados estadísticos.

Las Secretarías Ejecutivas, indicaron que los actuales retos que inciden en su desempeño profesional, son los avances tecnológicos a los cuales dentro del ámbito secretarial están inmersos, las nuevas, diversas, variantes y ágiles formas de trabajo han sido de gran ayuda, aunque confiesen que al inicio era un poco complejo el poder manejarlos, por ser un sistema estandarizado para las instituciones públicas, ellas expresaron que los programas que usan con frecuencia dentro de su ambiente laboral son: programas informáticos como: WORD, EXCEL, POWER POINT, Catastro, Autoaudit, Xenon, Rapiwe, Sistemas, Corel Draw, Open office libre, Sisman, Paint, Publish, entre otros, unos más que otros, aunque consideran que son el 60% de sus actividades diarias, otro 20% lo comparten con actividades técnicas propias de las secretarías como: Técnicas de archivo, informática, Contables, de Redacción, Ortografía, Mecanografía y de Protocolo, y el otro 20% se dividen en la atención al cliente interno y



externo, (Cuadro No. 2) el cual demanda de ellas habilidades y destrezas que solo lo han conseguido con la práctica diaria, la formación permanente y la armonización de su ambiente de trabajo, ellas consideran que la experiencia es un factor clave para cumplir con la eficiencia y eficacia que sus puestos requieren, solo es así como se desarrollan habilidades y destrezas profesionales. Cuadro No. 1

Cuadro No. 1

*Años de experiencia laboral de las Secretarías Ejecutivas de las Empresas Públicas del Cantón Portoviejo*

<b>Años de Experiencia</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
0 - 2	15	23
3 - 5	17	26
6 - 8	22	33
Más de 9	12	18
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Secretarías que laboran en las Empresas públicas del cantón Portoviejo

**Responsable:** Las autoras

Cuadro No. 2

*Actividades laborales de las Secretarías Ejecutivas de las Empresas Públicas del Cantón Portoviejo*

<b>Actividades Laborales</b>	<b>%</b>
Técnicas Secretariales	20
Programas Informáticos	60
Atención al cliente Interno y externo	20
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Secretarías que laboran en las Empresas públicas del cantón Portoviejo

**Responsable:** Las autoras

Los resultados obtenidos de parte de los jefes inmediatos y de los clientes internos y externos en cuanto al desempeño de las funciones de la secretaria estos establecieron que un 100% de eficiencia tienen ellas en su técnica secretarial, un 80% en los manejos informativos, 100% en atención al cliente interno y externo, 70% en cuanto a su destreza en el manejo de conflictos y un 80% en otras actividades como protocolo, organización de eventos, preparación de programas entre otros, los usuarios en cambio manifestaron que ellas tienen un 80% en técnicas secretariales, un 75% en programas informativos, 75% en atención al cliente interno y externo, 65% en la resolución de conflicto y 60% en otras actividades como derivación, seguimiento y orientación de procesos, se entiende en ellos que en virtud de su necesidad prioritaria buscan la institución y en la medida que demore su proceso de resolución evalúan la efectividad y eficiencia de las mismas, aunque hay que aclarar que los procesos en muchos casos no dependen de ellas sino de los procesos establecidos para estos.

Cuadro No. 3

*Cuadro comparativos de las opiniones de los entrevistados.*

<b>Opiniones de las personas</b>	<b>Jefes</b>	<b>usuarios</b>	<b>Compañeros de trabajo</b>
Técnicas Secretariales	100%	80%	80%
Programas Informáticos	80%	75%	100%
Atención al cliente Interno y externo	100%	80%	80%
Resolución de conflictos	70%	65%	80%

Otros

80%

60%

75%

**Fuente:** Jefes, secretarías y compañeros de trabajo que laboran en las empresas públicas del cantón Portoviejo.

**Responsables:** Las autoras

Asimismo, las Secretarías Ejecutivas, partícipes del presente trabajo, identificaron que los sistemas de archivo que con mayor frecuencia utilizan son: numérico, cronológico, alfabético, por asunto, alfanumérico, institucional, por códigos, departamento, gestión, computarizado, sistemático, técnicas de archivo que utilizan de acuerdo al trabajo que realizan en cada actividad.

Los programas informáticos que con mayor frecuencia utilizan las Secretarías están: WORD, EXCEL, POWER POINT, además, las ejecutivas también hacen uso de otros programas informáticos como: Catastro, Autoaudit, Xenon, Repiwe, Sistemas, Corel Draw, Open office libre, Sisman, Paint, Publish, la práctica frecuente de estos programas le permiten a las Secretarías desempeñarse con eficiencia administrativa de gran calidad. Las autoridades encuestadas, ratifican las opiniones de las Secretarías, ellos están de acuerdo que los programas informáticos mencionado son los que utilizan las profesionales, porque estos conocimientos demandan en la actualidad el perfil de la Secretaria Ejecutiva.

Las profesionales aseguran que la capacidad depende mucho de las técnicas secretariales que apliquen, puesto que el conocimiento que tengan las profesionales, le ofrecen al trabajo secretarial efectividad y éxito, influyendo significativamente en su desempeño laboral, porque la aplicación de éstas le ha dado a su trabajo más dinamismo y funcionalidad. Las autoridades consideran que aplicando las técnicas secretariales, el trabajo que realiza la Secretaria es productivo, porque le permite trabajar con mayor eficiencia, utilizando todas sus habilidades y competencias profesionales e influye en el desempeño laboral, porque contribuyen con el trabajo eficiente que ésta realiza.

## CONCLUSIONES

El Trabajo evidencia que es importante en el desempeño de las secretarías ejecutivas del sector público de la ciudad de Portoviejo las técnicas secretariales, no solo desde el ámbito laboral de destrezas y habilidades en el manejo de las mismas, sino que debe también poseerlas en el manejo comunicacional que tienen por su responsabilidad y área de trabajo con sus clientes internos y externos, esto es con aptitudes y actitudes de respeto, consideración, buen trato, agilidad y prolijidad en las demandas y servicios que atiende.

Todas las acciones que realiza en el plano laboral son catalogadas como buenas en avance a excelente, sin embargo, en lo que clientes internos y externos consideran deben capacitarse continuamente, es en el manejo del estrés y la forma como se comunica con los demás, esto es muy importantes dentro de sus ambientes laborales.

Los jefes inmediatos de las secretarías ejecutivas entrevistadas consideran que es una limitante la capacitación por las múltiples ocupaciones y los pocos espacios que las responsabilidades laborales dejan para ello, pero están conscientes que es urgente no descuidar esta parte en ellas puesto que son la cara corporativa de la empresa y de los servicios que brinda. Está buscando estrategias dentro del PEDI institucional ver esto como una actividad urgente e importante para el cumplimiento de los fines propuesto.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aprendizaje y Personalidad*. (2016). *Scribd*. Recuperado 1 March 2018, a partir de <https://es.scribd.com/document/106686676/Aprendizaje-y-Personalidad>
- Briones, A. (2015). *Desempeño Laboral*. *Bing.com*. Recuperado 1 March 2018, a partir de [https://www.bing.com/cr?IG=67C29D71521F4AC9A82EDC28567234A5&CID=1A091CCF06F46C07031C176A075B6D0D&rd=1&h=1J1XJJWYvZaW\\_bwYhh9P1Rspq8dFydKWUCDZXrgLbKs&v=1&r=https%3a%2f%2fes.slideshare.net%2falejandrab%2fdesempeo-laboral&p=DevEx,5039.1](https://www.bing.com/cr?IG=67C29D71521F4AC9A82EDC28567234A5&CID=1A091CCF06F46C07031C176A075B6D0D&rd=1&h=1J1XJJWYvZaW_bwYhh9P1Rspq8dFydKWUCDZXrgLbKs&v=1&r=https%3a%2f%2fes.slideshare.net%2falejandrab%2fdesempeo-laboral&p=DevEx,5039.1)
- Díaz Zaya, C. (2007). *Técnicas Secretariales y Procedimientos de oficina* (1st ed.). Estados Unidos: Ohio South Publishing, Cio.
- Dittel de Uribe, M. (2008). *Prácticas de Oficina* (1st ed.). Puerto Rico: Editorial Mc. Graw.
- Evolución del concepto de competencia laboral.pdf*. (2015). *Scribd*. Recuperado 1 March 2018, a partir de [https://www.bing.com/cr?IG=96FB63707B8041308A1A49D315FF61ED&CID=1436EDE50B8C6B1131B0E6400A236A2A&rd=1&h=eac4D-ukU7lquqi8l\\_1rTHwZxGuiu\\_7Z5PPfb5Q5-2w&v=1&r=https%3a%2f%2fwww.scribd.com%2fdocument%2f345316130%2fEvolucion-del-concepto-de-competencia-laboral-pdf&p=DevEx,5106.1](https://www.bing.com/cr?IG=96FB63707B8041308A1A49D315FF61ED&CID=1436EDE50B8C6B1131B0E6400A236A2A&rd=1&h=eac4D-ukU7lquqi8l_1rTHwZxGuiu_7Z5PPfb5Q5-2w&v=1&r=https%3a%2f%2fwww.scribd.com%2fdocument%2f345316130%2fEvolucion-del-concepto-de-competencia-laboral-pdf&p=DevEx,5106.1)
- Gobiernomunicipaldelcantonportoviejo/2005/2008*. (2017). *www.gobiernomunicipaldelcantónportoviejo.planestrategico/2005/2008*. Recuperado 1 March 2018,
- Jover Jiménez, I. (2010). *La organización empresarial y el papel de las secretarías ejecutivas y asistentes de gerencia en ella* (1st ed.). Madrid: Editorial Secretaria Plus.
- León, Y. (2012). *Competencias laborales*. *Gestiopolis - Conocimiento en Negocios*. Recuperado 1 March 2018, a partir de <https://www.gestiopolis.com/competencias-laborales/>
- Nuevo Perfil de La Secretaria y Asistente Administrativa*. (2013). *Scribd*. Recuperado 1 March 2018, a partir de <https://www.scribd.com/document/130344691/Nuevo-Perfil-de-La-Secretaria-y-Asistente-Administrativa>
- Parera Pascual, C. (2010). *Manual de perfeccionamiento para secretarías, Normas y Consejos prácticos para las secretarías y administrativos*. (1st ed.). Madrid: Editorial Casa del Libro.
- Secretariassenred.com*. (2016). *Secretariassenred.com*. Recuperado 1 March 2018, a partir de [http://www.secretariassenred.com/articulos/descripcion\\_funciones.htm](http://www.secretariassenred.com/articulos/descripcion_funciones.htm)
- Sierra, J. (2013). *Habilidades de gestión para la secretaria eficaz: organización, planificación, habilidades y protocolo*. (2nd ed.). Madrid: Editorial Casa del Libro.
- Sklenka Mayo, P. (2014). *Gestión Pública* (pp. 20 -35). Uruguay - Montevideo.
- Vélez Román, P., & Chila Intriago, J. (2013). *Las Técnicas Secretariales Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral De Las Secretarías Ejecutivas Del Sector Público De La Ciudad De Portoviejo, 2012(Licenciatura)*. Universidad Técnica de Manabí.

Vélez, V. (2012). *Tipos de párrafo*. *Equipolecyred.blogspot.com*. Recuperado 1 March 2018, a partir de <http://equipolecyred.blogspot.com/2012/05/tipos-de-parrafo.html>

Zapata, I. (2013). *Manual de la Secretaria eficiente* (1st ed.). España: Editorial Española.