



Mayo 2019 - ISSN: 2254-7630

COMPETENCIA PROFESIONAL: SECRETARIA EJECUTIVA EN EL MINISTERIO DE TRABAJO DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA DE PORTOVIEJO

Autoras: Lcda. Soraya Cedeño Alcívar, Mg.

Docente auxiliar tiempo completo

Del Departamento de Documentación y Ciencias de la Información de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí. Correo: scedeno@utm.edu.ec;

Cinthya Karolina Mendieta Cedeño

egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo

De la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí.

Correo: cmendieta7901@utm.edu.ec, **fono:** 0994167575

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Soraya Cedeño Alcívar y Cinthya Karolina Mendieta Cedeño (2019): "Competencia profesional: secretaria ejecutiva en el ministerio de trabajo del centro de atención ciudadana de Portoviejo", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (mayo 2019). En línea

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/05/secretaria-ministerio-trabajo.html>

RESUMEN

La investigación realizada en el Ministerio de Trabajo tiene como objetivo general describir las competencias profesionales de las Secretarías Ejecutivas que laboran en esta institución para ello se aplicó una metodología de corte cualitativa y cuantitativo, con un proceso analítico- descriptiva, con las técnicas que trabajan en la misma, lo que permitió establecer la relación entre las profesionales del área secretarial con las competencias establecidas en el Sistema de Educación Superior, así como en el Perfil Profesional de la carrera. Entre las conclusiones se establece que el ámbito laboral se destaca aptitudes a nivel técnico, práctico y de gestión que la hacen ser entes importantes para la institución, resaltando el orden, la organización y la facilidad de palabras que tienen cuando se trata de atención al cliente tanto internos como externos, donde no solo aplica la escucha activa, sino que también la mediación y articulación entre las necesidades y los recursos con que cuentan para la satisfacción de los mismos.

Palabras Claves

Secretarías Ejecutivas, Competencias profesionales, Ministerio de Trabajo, Centro de Atención Ciudadana.

SUMMARY

The general objective of the research carried out by the Ministry of Labor is to describe the professional competencies of the Executive Secretariats that work in this institution, for which a qualitative and quantitative methodology was applied, with an analytical-descriptive process, with the techniques that work in the same, which allowed to establish the relationship between the professionals of the secretarial area with the competences established in the Higher Education System, as well as in the Professional Profile of the career. Among the conclusions it is established that the work environment highlights technical, practical and management skills that make it important for the institution, highlighting the order, organization and ease of words they have when it comes to customer service both internal and external, where not only applies active listening, but also the mediation and articulation between the needs and resources they have for the satisfaction of them.

Keywords

Executive Secretaries, Professional Competencies, Ministry of Labor, Citizen Attention Center.

INTRODUCCIÓN

El término de secretaria ha sido por muchos años sinónimo de “persona que escribe la correspondencia, elabora actas de reuniones y da solución a los asuntos y tramites de oficio”; (Mora, 2015), actualmente este antiguo rol ha mutado a uno más integrado, y se asocia no solo a las mismas labores, sino que a trabajos especiales siendo ahora la interface entre el jefe o departamento y otros departamentos tanto internos como externos (Ministerio de Educación y Ciencias de España, 2007). En España y Europa misma los estudios de Secretariado se encuentran dentro de la formación profesional según la legislación del Real Decreto (1994), de grado superior de nivel profesional; en el 2006 este la define como una carrera de enseñanza técnicas con mención en secretariado y su título es de Auxiliar Administrativo; en el 2009, la reforma lo reconoce como técnico en Gestión administrativa, establecido en el Orden Ministerial EDU (2010).

En el Ecuador la Secretaria Ejecutiva es una profesional de importancia y valía, su papel dentro de la empresa es notable y notoria, en muchos casos del brazo derecho de los altos ejecutivos, por ello su protagonismo es inevitable. (Intriago & Macías, 2017). Su preparación tiene va en base a las exigencias del medio y debe tener desarrollado conocimientos y habilidades no solo técnicas sino actitudinales, puesto que entre sus roles está el a saber cómo solucionar conflictos, atender cuestiones administrativas y organizar las tareas cotidianas. (Hernández., Martínez., Da Fonseca, & Rubio, 2005). Por eso es considerado un título de nivel superior donde la información, tecnología y atención al cliente está bien formado. (Ordoñez & Sánchez, 2018).

El reto está en la formación integral de esta profesional, la cual se conjuga con el factor emocional que debe ser cultivado para atender y entender las necesidades y las situaciones del medio donde se rodea; valores como la: confidencialidad, la ética, la responsabilidad, el respeto, la estima y el decoro deben ser pulidos en su etapa de alineación, para que pueda responder a las expectativas y exigencias del medio donde se rodea. (Parera, 2009). Esto seguro les permitirá crear, innovar e implementar proyectos; preparar presentaciones de productos o servicios; concertar reuniones; realizar eventos y atender a proveedores y clientes. (Sevilla, 2011)

En Chile el perfil de las secretarias se ha profesionalizado con los años. Morata (2012) establece que para los jefes de empresas las secretarias son importantes para la toma de decisiones, la

orientación de negocios, el entendimiento al cliente interno y externo; todo esto enmarcado en una preparación técnica, organización de trabajo, atención al público, satisfacción de necesidades, búsqueda de soluciones y el avance continuo y sigiloso para llegar a los fines propuestos. La División de Secretarial & Office Suport de PageGroup (2015), reconoció que la formación especialidades de las secretarias permite tener profesionales formadas de manera técnica, eficiente y responsable, hasta el punto que poder llegar a ocupar puestos de responsabilidades altas como el grado de gerencia o direcciones (Torrado, 2000).

Las situaciones y los desafíos son amplios por eso las exigencias de la formación, destacando que la flexibilidad para adaptarse a las distintas situaciones y desafíos laborales, acorde a los tiempos, contextos veloces y altamente competitivos, sobre todo en posiciones de secretarias / asistente de altos ejecutivos, además deben ser autónomas y tener la capacidad para toma de decisiones frente a situaciones que puedan presentarles sus jefes que suelen delegar a veces aspectos no operativos. Con este desarrollo de competencias y habilidades se suman aspectos de reserva, confidencialidad, compromiso y lealtad propios de la empresa y parte del cuidado profesional.

DESARROLLO

Competencias Profesionales de las Secretarias Ejecutivas

Cuando se habla de competencias se debe tener claro que es lo que la sociedad está pidiendo de sus profesionales y como este debe ajustarse a un perfil establecido, en este aspecto la carrera de secretariado a nivel nacional como Estándar de calidad con exigencias medias esta; (LOES; 2016).

Según Egas (2006) comparte esta definición, en razón de las competencias en un sistema con componentes: cognitivos, meta cognitiva, motivacionales y cualidades de la personalidad) que poseen un individuo para desenvolverse en su vida como un ser social en todos los factores.

Por esta razón es necesario la combinación entre cualidades personales y conocimientos técnicos que hace de una secretaria una profesional de calidad.

Cualidades personales como:

- ❖ Personalidad equilibrada y proactiva.
- ❖ Autoestima positiva.
- ❖ Capacidad de adaptación a los cambios.
- ❖ Habilidades comunicativas y de escucha activa.
- ❖ Capacidad de crear, innovar e implementar. • Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades.
- ❖ Disposición para trabajar en equipo
- ❖ Capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria.
- ❖ Tacto y prudencia para manejar situaciones diversas.
- ❖ Espíritu de superación.
- ❖ Flexibilidad
- ❖ Sentido de humor.
- ❖ Resistencia física y nerviosa.

Conocimientos técnicos

- ❖ Técnicas de archivo.
- ❖ Técnicas de oficina
- ❖ Uso apropiado del teléfono
- ❖ Manejo y organización de la agenda
- ❖ Redacción de correspondencia general, comercial y administrativa.
- ❖ Elaboración de informes y presentaciones.

- ❖ Manejo de documentos.
- ❖ Búsqueda de todo tipo de información en cualquier tipo de soporte.
- ❖ Conocimiento y dominio del español, así como de, al menos, otro idioma. El inglés suele ser el segundo idioma más demandado
- ❖ Conocimientos de protocolo, tanto social como empresarial

Es necesario recordar dentro del marco de formación y capacitación profesional, el establecer un perfil de competencias es importante, pues este delimita el accionar y caminar del futuro profesional en Secretariado Ejecutivo por ello, se parte desde el concepto donde se evidencia la competencia, no solo como el conjunto de conocimientos apropiados (saber) y las habilidades y destrezas (saber hacer) desarrolladas por una persona, sino de apreciar su capacidad de emplearlas para responder a situaciones, resolver problemas y desenvolverse en el mundo. Igualmente, implica una mirada a las condiciones del individuo y disposiciones con las que actúa, es decir, al componente actitudinal y valorativo (saber ser) que incide sobre los resultados de la acción. (Castro, 2006).

Para Londoño (2008) las competencias profesionales en el ámbito secretarial están transversalizadas en todos los procesos formativos en el ámbito académico, pues las secretarías deben tener claros los cuatro pilares de conocimiento que inciden en el desarrollo de su formación:

El saber; donde se desarrolla las destrezas técnicas, operativas, administrativas, relacionada con el conocimiento como proceso inductivo – deductivo, que va en razón de la oferta y demanda del mercado laboral; El ser; que permite la apropiación de un conjunto de habilidades propias de la persona, está en relación a los valores, la ética, la personalidad, la sociabilidad y asociatividad de las personas, se desarrolla en la familia, se fortalece con el desarrollo de las destrezas, El saber ser, que no le permite tener tecnificación y apropiación del trabajo técnico sino que también el adquirir destrezas para hacerlo con las personas en razón de su condición y situación y el hacer que permite en conjunto con el saber y el ser, tiene relación con las competencias específicas del área donde se relaciona, de las tareas que se asignará, del tipo de clientes (internos y/o externos) al cual atiende y de las condiciones laborales donde se relaciona. Esto lo corrobora Llorente (2010) quien considera a una competencia profesional el conjunto de conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, y está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo. Es necesario resaltar y tener en cuenta cuáles son las actitudes y aptitudes que deben desarrollarse en este sentido para se establece las siguientes consideraciones tomadas del autor. En el cuadro No. 1 se representa una comparativa entre: Competencias, indicadores y dimensiones, recopiladas desde el trabajo de titulación del Perfil Profesional de las Secretarías (2015).

Cuadro No. 1

Perfil Profesional de las Secretarías de la Carrera de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí.

Competencias	Indicadores	Dimensiones
El saber	Programa de conocimientos	Políticas, Organizativas Sociales Técnicas Administrativas
	Comunicación	Gramática, ortografía, lenguaje, idioma estructura, organización, terminologías.
	Administración de Presupuesto Financiero	Ingresos Egresos Flujo de caja Oferta Demanda Necesidad Recurso
El ser	Personales	Inteligencia
		Buena imagen
		Estabilidad emocional
		Asertividad
		Espíritu de colaboración
	Profesionales	Razonamiento
		Creatividad
		Iniciativa
El hacer	Solución de Problemas	Ejecutividad y Eficiencia
		Planificación del trabajo
		Mediación
		Discreción
		Liderazgo
	Planificación y organización	Comprensión
		Escucha activa
		Gestión del tiempo
		Comunicación oral, escrita
		Manejo de agenda
		Elaboración de actas

Fuente: Arce Mendoza Johanna & Macías Guerrero Johanna (2015)

Responsable: Los autores.

Como es un tema amplio es necesario para fines de la investigación explicar cuáles fueron las conceptualizaciones tomadas en el tema de las competencias para definir con el trabajo empírico un análisis comparativos de las mismas, se tomó como referencias las definiciones, características, funciones que establece las competencias de una secretaria ejecutiva, para fines de investigación se han tomados (las del cuadro No. 1), puesto que van dirigida al área donde se desempeña que es en el sector público y con atención a clientes internos y externos, no obstante, es necesario teorizar todos estos elementos, y por ello también se toma lo que Londoño (2008) establece cuando las clasifica en:

Competencia general: se trata de las características o habilidades del comportamiento general de la persona en el puesto de trabajo, independientemente de su dominio de elementos tecnológicos o conocimientos específicos. El trabajo implica sobre todo de confianza y responsabilidad, de desarrollo de funciones y de nivel de gestión, pero sobre todo de resolución de necesidades.

Competencia técnica: las cuales están delimitadas por habilidades específicas necesarias para el desempeño de las actividades mismas entre las generales e importantes están:

- ❖ Gestión en las comunicaciones internas y externas tanto orales como escritas, en lengua propia o extranjera del entorno del tacto, discreción y grandes habilidades en las técnicas de comunicación, además de los conocimientos ofimáticos necesarios para la elaboración de documentos y la gestión de la información sin olvidar el dominio de al menos un idioma.
- ❖ Organizar, supervisar y realizar trabajos de secretariado se requiere visión global para poder planificar, estableciendo las prioridades necesarias y delegando, si fuera posible, las tareas auxiliares.
- ❖ Organizar, mantener y controlar el archivo en soporte convencional e informático, se requiere la capacidad de diseñar, desarrollar y gestionar sistemas de archivo (tanto físico como lógico)
- ❖ Elaborar y presentar documentos de trabajo, integrando datos, textos y gráficos se requieren los conocimientos tecnológicos suficientes para presentar los documentos en el formato adecuado, respetando la integridad de la información y como en todo lo relacionado con el secretariado, asegurando su confidencialidad. (Pascual, 2016)

Competencias específicas: donde se exige una formación teórica – practica clara y definida, en todas las áreas donde se relacionan no solo con el usuario interno sino el externo entre las acciones delimitadas esta: Manejo de la agenda, soporte al ejecutivo, manejo de la tecnología en la oficina, preparación y coordinación de reuniones, comunicación efectiva y eficiente, organización de la oficina, resolución de problemas, imagen y comportamiento profesional, desarrollo profesional, atención a múltiples directivos o gerentes, gestión de tareas y proyectos con su respectivo seguimiento, buena administración del tiempo.

En el tema de la formación se debe tener en cuenta las funciones específicas de las secretarias sobre todo porque es la imagen del jefe y de la empresa, es la que en muchos casos organiza y facilita el trabajo del equipo y coordina las comunicaciones que se producen en la empresa, ya sean de orden interno o externo. (Mora, 2015). por ello se debe tomar en cuentas las siguientes funciones específicas según lo establece Cardoso (2011), y lo resalta Lozano y Sayago (2013): Redactar la correspondencia, tomar dictados y transcribirlos, realizar trabajos de mecanografía, preparar reuniones y juntas, archivar la correspondencia de la oficina, recibir y atender a los clientes.

En el caso de sector público, este requiere un poco más de exigencias puesto que la creciente complejidad de la vida empresarial, fruto de la lógica evolución de la burócrata, ha tenido como consecuencia que la secretaria se encargue preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien confeccione los informes, memorandos o dossiers; en definitiva, quien facilite el trabajo a su jefe con la debida eficacia, por lo tanto, también debe conocer, en las líneas generales, las características de la especialización profesional de éste, para colaborar con él con cierto conocimiento de la materia. (Vidal, 2017).

La secretaria actual para poder alcanzar la máxima eficacia en su trabajo y desempeñar sus funciones de forma correcta: las técnicas de oficina, Mecanografía, Taquigrafía, Dominio de las técnicas de archivo y documentación, entre otras son las necesarias, sin dejar ed lado el profesionalidad de la secretaria, el cual encierra el complejo entramado de relaciones humanas existentes en toda sociedad, en esta profesión son necesarias otras cualidades humanas y éticas, como son: Discreción, Responsabilidad, Lealtad, Capacidad de trabajo y organización (Page Group, 2015).

DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS

No es desconocido que en el ámbito laboral, se evalúa el desempeño profesional de los trabajadores, no solo de manera cualitativa sino que también cuantitativa,(Puscan, 2013) por ello es importante resaltar que en el caso de las secretarias su gestión administrativa se valora diariamente con su accionar, puesto que en toda organización es considerada como el motor movilizador del desenvolvimiento de la misma, por esta razón, existe constante interés de las

empresas e instituciones por mejorar su rendimiento laboral a través de continuos programas de capacitación y desarrollo dirigido al personal de secretaría. (Sevilla, 2011). Para Londoño (2013) considera al “desempeño laboral como acciones o comportamientos observados en las secretarías que son relevantes para lograr los objetivos de toda institución”, es decir estos resultados son medidos en términos de competencias de cada una de ellas y su nivel de contribución con la misma, por ello las secretarías están condicionadas a ser medidas y valoradas por su rendimiento laboral, así como por la capacidad que tiene para producir, hacer, elaborar, concluir y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad. (Secretariado Ejecutivo, 2014).

Dentro de este contexto, el desempeño de una secretaria tiene total vinculación con los conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y el reconocimiento del trabajo realizado, el que permita contribuir con las metas de la institución. (Sevilla, 2011) Asimismo, la institución por su parte, debe garantizar buenas condiciones de trabajo, donde ellas puedan ser consideradas respecto a su desempeño laboral y saber cuándo aplicar los correctivos adecuados; lo que hace necesario determinar si realmente las funciones están bien definidas, como son interpretadas y ejecutadas a fin de asegurar un desempeño acorde a los lineamientos establecidos por la institución. (García, 2011)

Evaluar el desempeño es también útil para que las organizaciones detecten a aquellos colaboradores que se destacan por su eficiencia y puedan realizar campañas de sucesión exitosas con las capacidades profesionales comprobadas. (Robbins, 2004). La modernización y el surgimiento de la sociedad industrializada, ha generado que la Secretaria sea probablemente el símbolo más universal de la presencia de ésta en el mundo de los negocios. Actualmente con un desempeño profesional eficiente, esfera tradicionalmente masculina, el calor, la intuición y la elegancia propia del sexo femenino, sus conocimientos, contribuyen para hacer del trabajo secretarial una dinámica laboral con éxito. (Londoño, 2006)

Según Palacios, (2005) existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral. Entre estos tenemos: a. Retribuciones monetarias y no monetarias; b. Satisfacción en relación con las tareas asignadas; c. Habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas; d. Capacitación y desarrollo constante de los empleados; e. Factores motivacionales y conductuales del individuo; f. Clima organizacional; g. Cultura organizacional; h. Expectativas del empleado. Eso se considera un valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”. Estas conductas, de un mismo o varios individuos(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.”

Elementos del desempeño laboral

En el área organizacional dentro de una empresa, se han hecho estudios relacionados al desempeño laboral, infiriendo que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos con los que cuenta cada trabajador y pueda aplicar y demostrar en el desarrollo de su trabajo.

- ❖ Davis y Newtrons (2000), indican que los elementos del desempeño laboral son las siguientes: capacidades, adaptabilidad, iniciativa, comunicación, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talento, potencia al diseño de trabajo y maximizar el desempeño.
- ❖ Robbins (2004), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño.

MINISTERIO DE TRABAJO INSTITUCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA (CAC)

Es una institución recorta de políticas públicas de trabajo, empleo y talento humano del servicio público, regula y controla el cumplimiento de obligaciones laborales mediante ejecución de proceso

eficaces, eficientes, transparente y democráticos, alineados a modelo de gestión integral donde se persigue un sistema de trabajo digno, de calidad y solidario para atender la justicia social y la igualdad de oportunidades (MTE, 2018). Su misión establece:

“Somos la Institución rectora de políticas públicas de trabajo, empleo y del talento humano del servicio público, que regula y controla el cumplimiento a las obligaciones laborales mediante la ejecución de procesos eficaces, eficientes, transparentes y democráticos enmarcados en modelos de gestión integral, para conseguir un sistema de trabajo digno, de calidad y solidario para tender hacia la justicia social en igualdad de oportunidades”.

Presta su contingente tanto a empleadores como empleados, analiza las condiciones laborales de los mismos, y mantiene programas de acompañamiento, capacitación y formación instruccional en cuanto al manejo de leyes, reglamentos, normas, disposiciones de cumplimiento y de incumplimiento, realizado evaluaciones que les permite tener control de las situaciones del medio. (Ministerio de Relaciones Laborales, 2018) Portoviejo por ser cabecera cantonal y capital de la provincia de Manabí tiene sus oficinas en el Centro de Atención Ciudadana donde presta todo el contingente humano, legal, social para atender sus requerimientos ajustados a un modelo de gestión nacional.

METODOLOGIA

Se realizó un trabajo de investigación de corte cuantitativa - cualitativa, con una metodología descriptiva, analítica con la aplicación de métodos deductivos, estadísticos y analíticos a través de la aplicación de dos instrumentos uno para las secretarías la cual está tomada en relación a las baterías de preguntas según la escala de Likert, permitiendo a las participantes valorar su trabajo y aplicar las competencias específicas en los saberes: el ser, saber, saber ser y saber hacer, tomando como base los indicadores que tienen el proyecto TUNING (2008), que es el usado por las carreras de secretariado ejecutivo en Ecuador, en las diversas universidades; así como una entrevista semi estructurada a los jefes de las mismas, que permite sobre todo hacer contraste con lo que las secretarías indican de esta manera se pudo realizar un análisis descriptivo con los resultados encontrados.

El trabajo empírico se realizó con el 100% de las secretarías que laboran en el Ministerio de Trabajo de la ciudad de Portoviejo, así como a sus jefes inmediatos. No se consideró aplicar al cliente externo por cuanto se quiere evaluar el impacto laboral de las secretarías con quienes labora diariamente, esto permitió establecer una comparativa entre su formación académica y demanda laboral que fue presentada a la carrera de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí para que sirva de insumo al momento de establecer pensum académico en la misma y mejorar las condiciones técnicas para atender las demandas del mercado laboral.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para establecer la relación laboral y competencias de las secretarías se aplicó la escala de Likert, por ser una prueba actitudinal, permitió manifestar la opinión tanto de las secretarías como de los jefes tomando tres grupos específicos: Competencias Técnicas, Profesionales y Actitudinales. En relación a las Competencias Técnicas: para las secretarías y los jefes ellas mantienen un 100% de uso de la tecnología, esto evidencia que están en relación con los procesos actuales de tecnificación, con ello armonizan el trabajo, hacen fluida la labor que cumplen y atienden de manera eficiente a los usuarios tanto internos como externos; en relación a los programas organizativos, el 82% de ellas consideran que si los aplican, el 75% de los jefes manifiestan que no tiene hábitos de utilización al momento de su implementación, en muchos casos por falta de capacitación y/o por acumulación de trabajo; una de las cosas que recalcan que el uso de la tecnología reemplace la cibernética que ha permitido obviar el desenvolvimiento del lenguaje oral y escrito, 95% consideran que si tienen una buena redacción y el 84% de los jefes corroboran los mismos; de las encuestadas solo 60% y 65 % indican que si hablan otro idioma. Cuadro No. 2

Cuadro No. 2

Competencias Técnicas de las Secretarías Ejecutivas del Ministerio de Trabajo del Centro de Atención Ciudadana de Portoviejo.

INDICADORES	PORCENTAJE	
	Secretarías	Jefes
Competencias Técnicas		
Utiliza la tecnología (computadora, escáner, copiadora, celular, fax, teléfono entre otros) en su trabajo diario	100%	100%
Maneja usted programas organizativos.	82%	75%
Se considera con una buena redacción (ortografía, lenguaje, gramática)	95%	84%
Utiliza otro idioma para comunicarse con sus clientes internos y externos.	60%	65%

Fuente: Secretarías y jefes inmediatos del MRL

Responsable: Las autoras.

En relación a las competencias Profesionales, las secretarías y los jefes de las mismas manifestaron: en un 100% que todas mantienen un grado de preparación y formación eficiente, esto sobre todo permite la agilidad de los procesos y la resolución de situaciones rápida, los jefes indican que el perfil de las profesionales es óptimo y cumplen con las exigencias y expectativas del medio, no obstante consideran que es necesario tener en cuenta la formación y actualización permanente de proceso tanto a nivel operativo como funcional sobre todo en temas de comunicación, planificación y gestión. Cuadro No. 3.

Cuadro No. 3

Competencias Profesionales de las Secretarías Ejecutivas del Ministerio de Trabajo del Centro de Atención Ciudadana de Portoviejo.

INDICADORES	PORCENTAJE	
	Secretarías	Jefes
Competencias Profesionales		
Utiliza usted en sus comunicaciones oral y escritas políticas según su área o rol.	80%	75%
Maneja usted la agenda de trabajo de su área.	90%	82%
Maneja usted protocolos administrativos en sus funciones.	95%	81%
Gestiona los ingresos y egresos de recursos de su área de trabajo	95%	90%
Ejecuta el manejo de flujo de caja según sus obligaciones.	100%	100%
Actualiza el plan de manejo de capitales (necesidad – recurso)	100%	100%
Le gusta colaborar en las actividades laborales de la empresa.	80%	85%
Fomenta la escucha activa.	78%	70%

Realiza una distribución del tiempo	80%	75%
Estructura y maneja la agenda del pares donde labora.	80%	80%
Realiza actividades inherentes a convocatorias y actas de resoluciones.	100%	100%

Fuente: Secretarías y jefes inmediatos del MRL

Responsable: Las autoras

Un aspecto importante en el actitudinal donde casi siempre se manifiestan inconformidades tanto del usuario interno como el externo, este es una competencia que se consolida en la academia, pero está muy relacionado a los valores aprendidos en casa y entorno a los modelos sociales de las profesionales, las consideraciones están dentro de los rangos de medio hacia arriba sobre todo en relación a tareas que requieren de confidencialidad, agilidad y control emocional, aunque no es suficiente ya que consideran que por ser un ente mediador entre los pares y los jefes, es necesario manejar control emocional de manera óptima, para ello se establecen dentro del mismo Ministerio talleres para establecer parámetros estándares que permitan la fluidez de las acciones y la verificación y fiabilidad de los resultados, los jefes indican que el medio a veces se presta para no cumplir con estas condicionantes, sin embargo están conscientes que con la formación continua y la evaluación permanente les permita ir mejorando en este aspecto y perfeccionando su parte actitudinal que es indispensable. La labor que realizan dentro del Ministerio es delicada por lo tanto esta competencia es de vital aplicación. Cuadro No. 4

Cuadro No. 4

Competencias Actitudinales de las Secretarías Ejecutivas del Ministerio de Trabajo del Centro de Atención Ciudadana de Portoviejo.

INDICADORES	PORCENTAJE	
	Secretarías	Jefes
Se considera con espíritu de colaboración	90%	85%
Es capaz de controlar sus emociones	70%	65%
Actúa usted con asertividad	85%	85%
Utiliza la inteligencia emocional para el trabajo en equipo.	75%	70%
Propone iniciativas al momento del trabajo en equipo	75%	70%
Sus actividades reflejan eficiencia y ejecutividad.	80%	95%
Ejecuta procesos de mediación con sus clientes internos y externos	65%	60%
Es discreta con la información que le confían.	80%	90%

Fuente: Secretarías y jefes inmediatos del MRL

Responsable: Las autoras

CONCLUSIONES

Las secretarías que laboran en el Ministerio de Trabajo del Centro de Atención Ciudadana de Portoviejo poseen competencias propias de su profesión: entre las que se destacan las técnicas, profesionales y actitudinales, esto permite que las acciones y gestiones que cumplen en el mismo tengan un impacto positivo dentro del contexto donde se desenvuelven, no solo a nivel práctico y técnico, sino que también actitudinal, resultado por eso un ente articulador de procesos y de gestión reconocida.

Tanto las secretarías como los jefes y los usuarios que asisten al mismo están conscientes que la capacitación y formación profesional permite la actualización de conocimientos, la operativización de procesos, la resolución de demandas por parte de los usuarios, la prestación de ofertas para maximizar eficiencia reconocidos por quienes utilizan estos servicios.

BIBLIOGRAFÍA

- Acebo. (2008). Las Competencias Profesionales De La Secretaria Ejecutiva. Retrieved from <http://lasecretaria-ueb.blogspot.com/2008/02/las-competencias-profesionales-de-la.html>
- Cardoso, C. (2011). Mercado Laboral y Formación por Competencias. Conceptos para una mirada analítica de las competencias laborales. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Corpoeducación y Ministerio de Educación Nacional. (2003). Competencias laborales: base para mejorar la empleabilidad de las personas. Obtenido de http://www.mineducacion.gov.co/documentos/III_Base_mejorar_empleabilidad_personas.pdf
- Hernández, F., Martínez, P., Da Fonseca, P.S.L., & Rubio, M. (2005). Desarrollo de competencias. Hacia la calidad de la educación superior. En Aprendizaje, competencias y rendimiento en Educación Superior (pp. 51- 77). Madrid, España. Editorial La Muralla.
- Intriago, N., & Macias, E. (2017). Las Técnicas Secretariales y el desempeño laboral de las Secretarías de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí (Tercer Nivel: Secretaria Ejecutiva). Universidad Técnica de Manabí, Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales, escuela de Secretariado Ejecutivo.
- J van-der Hofstadt, C., & Gómez, J. (2013). Competencias y habilidades profesionales para universitarios. Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Londoño, M. (2008). Habilidades de gestión para la secretaria eficaz: organización, planificación, habilidades y protocolo. FC Editorial
- Londoño, M. C. (2015). Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz. Madrid, España: Fundacion Confedetal.
- Londoño & Mateus María Claudia Habilidades de gestión para la Secretaria eficaz, 2da. Edición. Grupo Planeta. Madrid –España, año 2006.
- Ministerio de Educación y Ciencia de España. (2007). Extraído el 16 de enero de 2008 desde <http://www.uco.es/organizacion/eees/documentos/nuevastitulaciones/reforma/informe-mec-prof-reguladas.pdf>
- Mora, C. (2015) Perfil de la nueva Secretaria Ejecutiva. Profesor titular de Área de Postgrado de Faces UC. Consultor -asesor empresarial, Deproimca; Exate
- Ordóñez, R. & Sánchez, M. (2018): "El perfil profesional de las secretarías en las Instituciones de Educación Superior de Portoviejo.", Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo

(abril 2018). En línea: <https://www.eumed.net/rev/atlanter/2018/04/secretarias-instituciones-educacion.html>

Page Group. (2015). ¿Qué competencias tienen actualmente las secretarias en Chile? Retrieved from <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/que-competencias-tienen-actualmente-las-secretarias-en-chile>

Parera, C (2009) Manual De Perfeccionamiento Para Secretarias. Normas y consejos practicos para secretarias y administrativos, 2da Edición.

Puscan, J. (2013). Niveles de Competencia Profesional. Retrieved from <http://secjhojani.blogspot.com/2013/07/niveles-de-competencia-profesional.html>

Secretariado ejecutivo, (2014). Secretario ejecutivo - educaweb.com. Retrieved from <https://www.educaweb.com/profesion/secretario-ejecutivo-304/>

Sevilla Q. (2011) 1001 sugerencias p/secretaria eficaz. 2ª. Edic. Edit. Libresa.