



Julio 2020 - ISSN: 2254-7630

VISIÓN DIACRÓNICA DE LA PLANIFICACIÓN CURRICULAR Y EL PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS GRADUADAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ, 2010-2020.

Autoras: Erika Zambrano Solórzano,

egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí;

Lcda. Beatriz Ordóñez Gutiérrez,

Mg. Docente tiempo completo de la de la carrera de Secretariado Ejecutivo de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí. Correo: bordonez@utm.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Erika Zambrano Solórzano y Beatriz Ordóñez Gutiérrez (2020): "Visión diacrónica de la planificación curricular y el perfil profesional de las secretarias ejecutivas graduadas de la Universidad Técnica de Manabí, 2010-2020", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (julio 2020). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2020/07/planificacion-curricular-secretarias.html>

<http://hdl.handle.net/20.500.11763/caribe2007planificacion-curricular-secretarias>

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue de Explicar desde una visión diacrónica la planificación curricular y perfil profesional de las Secretarias Ejecutivas graduadas de la Universidad Técnica de Manabí en el periodo 2010 – 2019, para ello se aplicó una metodología de carácter mixta, con corte descriptiva – exploratorio que permitió a través de métodos como los bibliográficos, analíticos, reflexivo a través de técnicas como la Recopilación Documental y entrevista, usar instrumentos como la ficha bibliográfica y guía de entrevista, logrando hacer participe en la misma a 163 profesionales graduadas de la Universidad Técnica de Manabí en la carrera de Secretariado Ejecutivo, que están laborando y ejerciendo la profesión en las diferentes instituciones públicas y privadas de la ciudad, provincia y región. EL resultado evidencia que la carrera tiene un perfil y un programa académico acorde a las exigencias del medio, con un apoyo formativo desde lo académico, investigativo, vinculación y practica pre-profesionales que hacen que sus graduadas sean capaces de adaptarse y de trabajar en función de las demandas del mercado, recalcan sobre todo que es necesario estar en constante actualización y formación puesto que es necesario con el avance de la tecnología y de la modernización capacitarse para estar a la vanguardia de lo que exige este mercado. De ahí que hacen sugerencias a la universidad para que se realicen estos cursos y puedan proveer de recursos nuevos a sus profesionales.

Palabras Claves:

Planificación Curricular de la carrera de Secretariado Ejecutivo; perfil profesional de la Secretaria Ejecutiva, Graduados de la Universidad Técnica de Manabí; entorno laboral.

DIACHRONIC VISION OF CURRICULUM PLANNING AND THE PROFESSIONAL PROFILE
OF THE EXECUTIVE SECRETARIES GRADUATED FROM THE TECHNICAL UNIVERSITY
OF MANABÍ, 2010-2020

SUMMARY

The objective of the research was to Explain from a diachronic vision the curricular planning and professional profile of the Executive Secretaries graduated from the Technical University of Manabí in the period 2010 - 2019, for which a mixed methodology was applied, with descriptive cut - exploratory that allowed through methods such as bibliographic, analytical, reflective through techniques such as Documentary Collection and interview, use instruments such as the bibliographic record and interview guide, managing to involve 163 graduates of the Technical University Manabí in the career of Executive Secretary, who are working and exercising the profession in the different public and private institutions of the city, province and region. The result shows that the career has a profile and an academic program according to the demands of the environment, with training support from the academic, investigative, linking and pre-professional practices that make their graduates capable of adapting and working according Of the demands of the market, they emphasize above all that it is necessary to be constantly updated and trained since it is necessary with the advancement of technology and modernization to train to be at the forefront of what this market demands. Hence, they make suggestions to the university for these courses to take place and to provide new resources to their professionals.

Keywords:

Curricular Planning of the career of Executive Secretary; professional profile of the Executive Secretary, Graduates of the Technical University of Manabí; work environment

INTRODUCCIÓN

Las empresas o instituciones en la actualidad exigen dentro de su perfil laboral a secretarios y/o secretarias ejecutivas capaces de desempeñar múltiples actividades a la vez, con eficiencia y eficacia, donde se optimice el tiempo de trabajo y se consiga las mayores satisfacciones de sus clientes, para ello debe tener excelentes habilidades de comunicación, de ética, de Relaciones Publicas, de conocimientos técnicos y tecnológicos así como de pensamiento crítico y de inteligencia emocional para el manejo de conflictos y de situaciones sin que se polemice y se consiga la satisfacción por el servicio prestado. (Rodríguez, 2017)

Desde este variable perfil profesional en el ámbito de las secretarias ejecutivas, se resalta el carácter cognitivo que debe desarrollarse en su formación, el cual consiste en un conjunto de conocimientos, habilidades, competencias de manera general que necesitan al momento de ejercer sus actividades cotidianas conjugada con la calidez y la calidad humana en cuanto a la atención a usuarios tanto internos como externos, entendiendo que es la imagen de la institución donde labora. (Núñez, 2016).

Es necesario destacar que el profesional de Secretariado Ejecutivo ha evolucionado desde hace varias décadas, pasando por un enfoque asistencialista – domestico, domestico – comercial a uno más comercial – gestor, esto debido a las demandas de las sociedades y por ende a la adaptación de las empresas a los cambios del entorno, los llamados cambios globales han sido el impulso y motor para que se gestionen y armonicen los cambios y por ende se transforme su rol. (Arce & Macías, 2015).

Esto lógicamente ocasiona una revisión periódica del perfil profesional para brindar a la sociedad profesionales preparados como lo dice 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, las maneras 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". (p.23)

Por ende, en las Instituciones de Educación Superior tiene el reto de estar a la vanguardia con los requerimientos del entorno, y un compromiso que responda de manera eficiente y con calidad los mismos, aportando con profesionales capaces de atender estas demandas y las nuevas que se desarrollen en otros contextos. (Chicaiza, 2013).

En el país desde el 2010 se implementan una serie de acciones enmarcadas como políticas unas de Estado y otras de Gobierno, donde se puntualiza sobre todo que para alcanzar un desarrollo sostenible, adecuado y acentuado en las exigencias de los medios locales y nacionales van encaminados a la educación, pues un pueblo con educación es un pueblo con evolución. (Acosta, 2013); por eso el SENPLADES, establece dentro del Plan del Buen Vivir (2012) y ahora Plan Toda una Vida (2017), que, en ruta a este crecimiento educativo, no solo como un paradigma para unos, sino que como un hecho para todos.

En este sentido la Universidad Técnica de Manabí, siendo parte de este sostenible proceso formativo, a través de sus carreras, promueve a los estudiantes de un perfil formativo que cumple con las demandas del mercado laboral, por ende la carrera de Secretariado Ejecutivo con más de 20 años de creación institucional tiene como objetivo formar licenciadas/os en secretariado ejecutivo con base humanista, técnica y científica que contribuyan al desarrollo del entorno social, cultural y administrativo, capaces de ejecutar con responsabilidad, eficiencia y equidad los requerimiento secretariales de las empresas e instituciones (Escuela de Secretariado Ejecutivo, 2015),

Es ahí donde la planificación curricular responde a este perfil solicitado, y buscan con sus contenidos proveer de herramientas y conocimientos apropiados para que puedan desenvolverse en instituciones públicas y privadas, pues la presencia de las secretarias en las mismas se convierten en un factor importante debido a la funcionalidad en su cotidianidad, la agilidad y eficacia en lo que realiza y la responsabilidad y solvencia en los resultados, para lo cual necesita de todo lo que le permita desarrollarse y cumplir con las expectativas de sus superiores. (Arteaga y Quijije, 2017).

Ya no solo es la parte técnica la que prevalece sino también la parte de interacción con las personas para lo cual necesita ser capacitada con conocimientos técnicos, habilidades sociales y destrezas físicas y emocionales donde la cultura de servicios, los valores humanos, el manejo de herramientas en la toma de decisiones, (Artico, 2013). así como del manejo mobiliario, documentación y herramientas que cuenta para sus tareas, que, enlazado con la privacidad y confidencialidad, la ética de la información que recibe y la que da, genera una imagen institucional con la cual se identifican los usuarios. (Kumar y Sharma, 2008).

El artículo presenta un recorrido histórico de la evolución del perfil de la secretaria alrededor de los contextos sociales donde se desarrollan en la región, mostrando los cambios significativos de roles y funciones, destacando sobre todo la calidad formativa que tiene la Carrera de Secretariado Ejecutivo de la Universidad técnicas de Manabí con aportes desde sus propios integrantes, y con la científica comprobación de sus resultados por parte de quienes ejercen esta función. Así mismo hace un balance de las fortalezas y debilidades de la carrera en el campo formal y como esta ha incidido en el desarrollo competitivo como tal y de sus integrantes.

DESARROLLO

La planificación curricular de las Secretarias Ejecutivas ha evolucionado en el contexto social que las sociedades actuales se desenvuelven, pues pasan de ser meros asistentes administrativos a personal ejecutivo del alto impacto y de gran protagonismo en el mundo de los negocios, por ende, sus conocimientos deben afianzarse en cuestiones administrativas y organizar tareas cotidianas. (Dirección de Planeamiento Académico, ULEAM, 2015). siendo este panorama fundamental al momento de replantear los contenidos educativos y de formación asertiva para el área que se desenvuelven.

La secretaria Ejecutiva a nivel universitario debe tener una alta preparación para crear, innovar e implementar proyectos; preparar presentaciones de productos o servicios; concertar reuniones; realizar eventos y atender a proveedores y clientes. (Infotep, 2014), así como estar emocionalmente formada para la confidencialidad de sus acciones, el buen manejo de las relaciones interpersonales y la manera de resolver conflictos entre sus clientes internos y externos. (Escobar, Rodríguez y Mendoza, 2015).

De ahí que para García y Mendoza (2014) indica que se desenvuelven en tres grandes campos de competencias:

- Emocionales; en cuanto a las funciones y los requisitos necesarios para conseguir una verdadera proyección profesional, con habilidades emocionales.
- Sociales; en relación a saber ser y estar, necesarios para mantener buenas relaciones con las personas con quienes se interactúan en el ámbito social y/o laboral.
- De Gestión; implica lograr los “qué” (objetivos) sin descuidar los “cómo”. Lograr “más” con “menos” recursos (tiempo, dinero, estrés), sobre la base de las cuatro principales funciones toda gestión: Planificación, Organización, Dirección y Control.

Es así que para las instituciones y/o empresas públicas y privadas el perfil idóneo de una secretaria este definido como lo indica Chuquirima (2017)

- Comprensión de lectura
- Gestión del tiempo
- Saber hablar
- Escritura
- Pensamiento crítico
- Aprendizaje proactivo
- Coordinación
- Revisión
- Personalidad equilibrada y pro-activa.
- Autoestima positiva.
- Capacidad de adaptación a los cambios.
- Habilidades comunicativas y 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.
- Agudeza visual.

Por ende, en su formación los contenidos académicos deben estar estructurados por conocimientos técnicos: (J van-der Hofstadt, y Gómez, 2013)

- Técnicas de archivo. .
- Técnicas de oficina.
- Digitación o mecanografía. .
- Uso apropiado del teléfono.
- Manejo y organización de la agenda.
- Redacción de correspondencia general, comercial y administrativa. .
- Manejo adecuado de documentos. .
- Conocimiento y dominio del idioma del país.
- Conocimientos personales:
- Discreción
- Adaptabilidad.

- Iniciativa y capacidad de trabajo
- Puntualidad.
- Responsabilidad
- Limpieza y orden
- Paciencia.
- Cooperación.
- Buen criterio.
- Buena voluntad.
- Dedicación
- Pulcritud
- Previsión
- Sinceridad.
- Buena educación

Para Molina (2014), “los principios éticos que se deben 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”. Acosta (2013) sostenía que las secretarías deben ser multifacéticas, competentes, y con conocimientos integrales en todas las áreas y ramas de manera que puedan cumplir con las necesidades de los jefes y las expectativas de sus pares y de los usuarios que requieren atención.

En este mismo orden Mora (2013), insta sobre todo a que la formación dentro del campo universitario promueve de estos elementos formativos de manera directa, donde el dominio y destreza del conocimiento se ve reflejado en el accionar del profesional graduado, por ende, el desarrollo de las competencias debe ir enmarcado en la gestión empresarial, en la comunicación asertiva y en el manejo de la ética responsable.

Cedeño, Anchundia y Cobacango (2017) lo ratifican “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”, es de ahí que el perfeccionamiento en su formación debe estar compuesto de contenidos académicos de índole formativo, técnico, humanos, habilidad verbal, redacción, comunicación, organización pero sobre todo efectividad para lograr cada una de sus funciones en el ámbito organizacional e institucional, valores como la responsabilidad, ética y discreción de la información son vitales.

Y más sobre todo cuando se tiene que trabajar en condiciones de información confidencial, se debe tener claro los roles y las funciones específicas y de cómo manejar situaciones donde que impliquen estafas, sobornos, divulgación de documentos confidenciales entre otros. (Bermúdez, 2014).

Londoño (2016) sostiene “...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.” Por ende, es necesario para las universidades el reajuste temporal y continuo al perfil profesional para que puedan atender las múltiples funciones que deben realizarse y donde su formación tiene que estar a altura de los requerimientos institucionales.

Por eso es un reto para las Instituciones de Educación Superior (IES) proveer de estas posibilidades y atender estas necesidades del mercado laboral, donde los avances tecnológicos, las demandas económicas y las exigencias sociales van cada vez en aumento sobre las personas, que necesitan estar formadas y actualizadas constantemente. Siendo prioritarios para la inserción laboral, la oportunidad de permanencia en el mercado, y la responsabilidad social que esto implica todo en base a una buena formación y educación, y es ahí donde se hace énfasis, siendo las reformas educativas un gran paso para eso, pues con ello se reconstruye el camino a la educación formativa y a través de políticas adecuadas permiten la alineación especializada en el capital humano. (Segovia, Cobeña y Briones, 2018).

La universidad cuenta para ello con un Plan de Desarrollo Institucional (PEDI) (2009), diseñado con las siguientes características: Jerárquica, Dinámica, Flexible, Participativa,

Realista, Incluyente y Sistémica, que abarca todas las Facultades de la misma. Como esta en el documento de Autoevaluación de la carrera de Secretariado Ejecutivo (2015) indica entre otras cosas:

...la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, luego de realizar el estudio de pertinencia en el contexto local y provincial donde se evidencia la necesidad de forma a profesionales que atiendan las demandas internas de las organizaciones públicas y privadas que ofertan bienes y/o servicios. Empieza como un proyecto de Profesionalización en Secretariado Ejecutivo, dirigida a quienes ya ejercían la profesión, esto permitió que se acrecenté la necesidad de formación y por eso se crea la carrera como tal. La licenciatura en Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí, fue creada el 12 de febrero de 2001 inicialmente con la denominación de Creación de la Escuela de Secretariado Ejecutivo, manteniendo hasta la actualidad el carácter de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo. se crea luego de la demanda laboral que tenía la profesión en el mercado, donde no solo se disponía de atención al usuario y escribir cartas, sino que conlleva a otras responsabilidades en razón de las demandas y de los servicios y productos que ofertan, esto necesita de formación y preparación técnica y emocional que le permitan actuar en situaciones de estrés, de exigencia, de priorización de necesidades, de control emocional que les permita sobre todo un equilibrio entre la razón y la acción. Su objetivo es formar profesionales, Licenciadas en Secretariado Ejecutivo, competentes y de calidad, con una base humanística, técnica y científica, que coadyuven el desarrollo de las empresas e instituciones públicas, privadas y ONG'S demostrando gestión organizativa, administrativa y del nivel ejecutivo, en el mercado ocupacional nacional e internacional, para lograr el desarrollo social y económico. (pág. 12 - .15)

Todo ello permitió que se elabore un perfil académico que permita a las estudiantes de la carrera de Secretariado Ejecutivo tener un proceso conceptual evolucionado, donde a través de estos cambios sociales y de los contextos laborales puedan actuar bajo los perfiles deseados, como lo dice Londoño (2016), este profesional es una persona orientada a realizar actividades elementales en centros privados o públicos, considerada un elemento vital si se quiere llevar a cabo una buena gestión empresarial.

Los estudiantes se titulan bajo la denominación de Licenciada (o) en Secretariado Ejecutivo, bajo la modalidad presencial por créditos. Los estudios tienen una duración de 9 semestres sin trabajos de titulación y de 10 con el trabajo de titulación. La primera y única aprobación de la carrera fue el 12 de febrero de 2001 y el ente aprobador fue el Honorable Consejo Universitario.

Durante los períodos académicos comprendidos entre los años 2010 a 2019 ingresaron 497 estudiantes. Y en los últimos tres años se graduaron 490. Todos ellos han recibido formación en base a un proceso educativo teórico – práctico, holístico, participativo y reflexivo en cada una de las asignaturas. Trabajos de investigación individual y grupal con análisis de reflexión y exposiciones que permiten sobre todo la discusión, propiciando la aprehensión de conocimientos. Se utilizan medios de orientación y guías para la investigación de situaciones a través de bibliografía.

En la distribución académica se evidencian: clases, tutorías, investigación, inducción, asesoría de trabajos de titulación, control y seguimiento de prácticas pre – profesionales y actividades vinculadas con la sociedad:

- ✓ La gestión académica – curricular de la Carrera de Secretariado Ejecutivo está contemplada en el Estatuto Orgánico de la Institución y los Reglamentos Internos de cada área.
- ✓ La Carrera cuenta con una responsable académica que es profesora principal a tiempo completo con una Licenciatura en Ciencias de la Educación, Especialización Asignaturas Secretariales.
- ✓ Se realiza la planificación académica – curricular de forma periódica y es aprobada por el Honorable Consejo Universitario.
- ✓ Se evidencia un seguimiento de las actividades planificadas y procesos internos de la carrera, a través de evaluación docente, seguimiento al silabo, procesos de titulación, prácticas pre-profesionales y seguimiento de graduados.
- ✓ Existe mejoramiento de la oferta académica, sobre la base de resultados de opinión

de graduados.

En el 2015 se realiza una reingeniería de la profesión y por ende se construyó un plan de mejoras para superar las debilidades presentadas durante el proceso y fomentar las fortalezas que hasta ahora eran visibles en el ejercicio de su labor de ahí que se determinó cuatro componentes básicos:

Docencia; se desarrolló en base al perfil profesional requerido y con ello se estableció asignaturas de carácter Básica, Humanas y de profesionalización: este plan de estudio se alinea a las necesidades de formación, con un proceso de evaluación de aprendizaje oportuno que garantizo sobre todo satisfacer las necesidades y expectativas de las partes involucradas. Esta estructura curricular estuvo interrelacionada con el perfil de egreso y un plan de estudio con componentes a fines a la educación, contenidos, experiencias formativas, recursos y valoraciones.

Investigación, donde los estudiantes adquieren conocimientos específicos de acercamiento a la sociedad, de observar las condiciones y situaciones de su medio laboral, así como de las nuevas estrategias, técnicas e instrumentos que se aplican en la profesión en temas de Técnicas de atención al cliente, imagen personal y empresarial, Relaciones interpersonales, Liderazgo secretarial, Redacción de documentos, técnicas de archivo y otras en razón de las demandas de mercado, de los servicios ofertados y de los bienes que producen.

Vinculación; siendo uno de los más fuertes dentro del proceso formativo, permitió al estudiante vincularse con su contexto, relacionarse con las personas en diversos aspectos y momentos, generando sobre todo espacios para capacitar y formar a otras personas en temas como Atención al Cliente, Relaciones Humanas, Manejo de herramientas ofimáticas entre otras; esto con el fin de aportar con sus conocimientos pero también de desarrollar las habilidades para el trabajo en grupo y las relaciones entre ellas y con los demás.

Líneas de prácticas pre-profesionales: la carrera gestiona convenios con instituciones afines a la carrera, planifica el control de seguimiento y evaluación de las prácticas pre profesionales en actividades afines y coherentes con el perfil de egreso de la misma. Se cuenta con un Reglamento de Prácticas Pre - Profesionales aprobado y vigente, con informes de supervisores de prácticas, de la institución en la que se realizaron las mismas e informe de prácticas presentado por cada estudiante. Todos los estudiantes previo a su Egresamiento cumplen con horas académicas destinadas a las practicas la cuales la realizan en instituciones Públicas : Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Portoviejo, Dirección del Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial de Manabí, CNEL, Gobernación de la Provincia de Manabí, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Rocafuerte, Coordinación Zona 4 del Ministerio de Educación Manabí- Santo Domingo de Los Tsáchilas, Comisaria Nacional de Policía del Cantón Rocafuerte, EPMAPAP, Aldeas Infantiles SOS Ecuador, Dirección Distrito 13d01 Portoviejo; Instituciones privada tales como: SOLCA Manabí - Núcleo Portoviejo, Intendencia de Compañía de Portoviejo, Universidad San Gregorio de Portoviejo, Unidad Educativa Informática Portoviejo, Petrogrados S.A Compañía Constructora, Centro Gerontológico del Buen Vivir “Guillermina Loor”, Lab. Centro Palacios Cía. Ltda., Instituciones educativas: Unidad de Educación Especial “María Buitrón de Zumárraga, Unidad Educativa Fiscal 3” de Mayo Parroquia Rio Chico, Unidad Educativa Abdón Calderón - Parroquia Calderón, Unidad Educativa “12 De marzo”, Unidad Educativa “Portoviejo”, Unidad Educativa Fiscal Océano Pacífico- San Jacinto, Colegio 18 de octubre, Colegio Olmedo. (Escuela de Secretariado Ejecutivo, 2015)

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación tuvo un enfoque cuali – cuantitativo de corte descriptiva – exploratoria con los métodos: bibliográficos, analíticos, reflexivo con las técnicas de Recopilación Documental, entrevista y los instrumentos: Ficha bibliográfica y guía de entrevista

La población estuvo conformada por 490 estudiantes graduadas en el periodo de 2010 al 2019, de esta población el 35% es decir 163 están laborando y de este numero 100 constan

ejerciéndola profesión de Secretaria Ejecutiva. En base a este porcentaje se calculó una muestra de 65 graduadas y graduado entre el 2010 – 2019 que están ejerciendo su profesión en las diferentes instituciones públicas y privadas de la ciudad, provincia y región.

El resultado de la investigación permitió visualizar la situación actual de los graduados de la carrera, pues no solo es identificar aspectos laborales sino también logros alcanzados durante su desarrollo profesional y también necesidades de formación y capacitación propias y necesarias para alcanzar el éxito profesional deseado.

Del resultado de este estudio se determinó que el 100% de los profesionales encuestados se encuentran trabajando en instituciones públicas y privadas de la provincia de Manabí

Los niveles de logros de las competencias de los campos formativos, a través de los procesos académicos en la carrera, tienen sus repercusiones en el ámbito laboral, y por ende se notan que se ajustan a las demandas y necesidades del mercado y a los fines y objetivos institucionales propios, las directrices nacionales y los logros de un buen vivir que todos buscan.

Los profesionales participantes de la investigación considera que la formación académica dentro de la carrera fue muy buena, que desde su experiencia laboral tenía bases fundamentales en lo técnico, pero que es necesario afianzar lo humano, lo ético y lo competitivo, el tener insumos para trabajar con las personas, las relaciones interpersonales, el manejo de la comunicación y de conflictos, de manera que se pueda ser mediadora, gestora y promotora de muchas situaciones que beneficien a todos los participantes y no se queden solo en lo técnico que es necesario pero no lo es todo.

El programa que lleva a cabo en el seguimiento a graduados se ha podido verificar que el 70% de las y los profesionales se encuentran en importantes puestos de trabajo en oficinas públicas y privadas, esto corrobora la demanda de mercado que existe en cuanto a esta tarea, y también de las condiciones laborales que se exigen para el cumplimiento de la misma, pues las perspectivas laborales, profesionales y personales con un triángulo del perfil que se necesita para la continuidad laboral, la competitividad, roles, actividades, funciones y responsabilidades que envuelven su accionar profesional y que marcan la diferencia entre otras profesiones. (Arce & Macías, 2015).

Otro de los resultados evidenciados en la investigación es la implícita responsabilidades en el trabajo que la/el secretaria ejecutiva, pues las expectativas en cuando a su desempeño contiene una amplia gama de competencias y habilidades, como lo manifiesta también BSR, (2018) se espera de ella funciones tales como: gestión de proyectos y la realización de investigaciones, preparación y edición de la correspondencia, informes y presentaciones, atención a la correspondencia, operaciones del día a día de la oficina, agendas de los viaje y de invitados, mantener archivos, manejar el correo, levantamiento de actas de reuniones y coordinación, organizar registros, reuniones y citas de planificación y programación así como ofrecer un servicio de calidad al cliente, trabajar en un ambiente profesional, esto evidencia que su preparación debe estar más allá de operaciones mecánicas, tecnológicas o pedagógicas puesto que requiere de conductas, actitudes, aptitudes, destrezas y habilidades que garanticen su eficiencia y eficacia.

Las secretarias también manifiestan que con el paso de los años sus actividades han variado, los niveles y dimensiones son muchas gracias al aumento de la tecnología, la automatización y la especialización de los servicios y bienes, por lo tanto se han abierto nuevas áreas y por ende más responsabilidades que implica sobre todo ser proactivo, para ello necesitan de formación y actualización de conocimientos, para poder ubicarse en estos nuevos retos, donde el perfil se apunta más a lo ético y el respeto por las personas y sus necesidades, así como de inteligencia emocional, de control y manejo de estíres frente a las funciones que realizar y a las exigencias de los clientes que demandan sobre todo agilidad, responsabilidad, resultados pronto, comunicación asertiva, entre otros.

Otros de los resultados de la encuesta se marcan en que las profesionales están laborando en su profesión en las diferentes instituciones públicas y privadas de la provincia de Manabí y Región 4 del Ecuador, la equidad e igualdad de género en cuanto a las oportunidades es relevante y tanto hombres como mujeres secretarias están laborando, su permanencia está en un promedio de 2 años en la misma institución, la formación y capacitación profesional han

sido pilares fundamentales para su desarrollo laboral y garantizar la empleabilidad en su área de trabajo.

CONCLUSIONES

El perfil profesional de los graduados de la Carrera de Secretariado Ejecutivo, determinó entre otras cosas que sus actividades laborales están en función a su formación académica, esto indica que ellas/ellos realizan labores administrativas, ofimáticas, gestión, telecomunicaciones, así como responsabilidades específicas con la atención al cliente; interno y externo, asesorías, mediación, organización, entre otros. Siendo estas características que hacen ver que su perfil es el idóneo porque cumple con los requerimientos formales, características y cualidades exigidos por el contexto social laboral donde se desenvuelven las/ los profesionales, garantizando la empleabilidad y estabilidad laboral necesarias para un buen rendimiento académico, personal y social exigido por sus empleadores en razón a la demanda y al servicio que presta.

Los directivos que participaron en la investigación indican que el funcionamiento de esta persona es importante dentro de su entidad, es su asistente ejecutiva, puesto que sus funciones eficientes, sienten total apoyo y respaldo de ellas en sus tareas cotidianas; es por esta razón que las secretarías 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.

Es de ahí la importancia de reconocer que la secretaria requiere poseer responsabilidad, conocimientos académicos y sobre todo profesionalismo. Para brindar apoyo al gerente que desea liderar a su empresa, la asistente ejecutiva debe desarrollar la capacidad de liderazgo dentro del ámbito de sus funciones. Este aspecto no es muy tomado en cuenta tanto en el proceso de desempeño y formación laboral, al igual que la comunicación estratégica y la inteligencia emocional, es decir, habilidades innatas en la acción del liderazgo.

BIBLIOGRAFIA

- 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>
- Cedeño, M., Anchundia K. y Cobacango, J. (2017). La Inserción Laboral del Trabajo Social en las Instituciones de educación superior: caso de estudio universidades manabitas. Revista caribeña de Ciencias Sociales. www.eumed.net/rev/caribe/2017/03/trabajo.html.
- Arce, J., y Macías, J. (2015). *El perfil profesional de las secretarías 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 y Quijije, I. (2017). *El perfil profesional y la inserción laboral de las secretarías y secretarios ejecutivos en el campo de salud del cantón Portoviejo 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica De Manabí, Portoviejo.
- 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
- 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:runachayecuator.com/refcale/index.php/refcale/article/download/69/52+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec>

- Bermúdez, M. y Chila, D. (2015). *Las competencias comunicativas de las secretarías ejecutivas y su desempeño laboral en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo, 2014* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo.
- Beth Greenwood (2018). The Difference Between a Secretary & an Executive Secretary. Work – Chron. Tomado de: work.chron.com.
- BSR (2018). Executive Secretary Responsibilities. Tomado de: bestsampleresume.com
- 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-D00002.pdf>.
- Cevallos, G., y Zamora, M. (2015). *Normas de etiqueta y protocolo y su aplicabilidad en el desempeño profesional de las secretarías de la Universidad Técnica de Manabí*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Manabí.
- Career Planner (2018). Executive Secretary and Administrative Assistant. Tomado de: job-descriptions.careerplanner.com.
- 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>
- Dirección de Planeamiento Académico de la UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI. (2015). Estudio de Graduados (pp. 12-28). Manta: Facultad de Secretariado Ejecutivo.
- Escobar, M., Rodríguez, L., y Mendoza, M. (2015). Inserción y desempeño laboral de la Secretaria (2nd ed., pp. 8-14). Portoviejo.
- Escuela de Secretariado Ejecutivo UTM. (2015). Autoevaluación de la Carrera de Secretariado Ejecutivo. Portoviejo: 25-34.
- García, G., y Mendoza, L. (2014). El desarrollo profesional de las secretarías graduadas en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí y su repercusión en el ámbito familiar, 2012. Portoviejo, República del Ecuador: UTM.
- J van-der Hofstadt, C., y Gómez, J. (2013). Competencias y habilidades profesionales para universitarios. Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Kumar, A., y Sharma, R. (2008). *Secretarial Practice and Company*. Estados Unidos: Law. Atlantic Publisher. & Dist.
- Molina, G. (2014). Referencias de la obra El capitán Francisco Pacheco en la conquista de América, fundador de la ciudad la Villa de Puerto Viejo (2nd ed.). Portoviejo: Casa de la Cultura Ecuatoriana de Manabí.
- Mora, V. (2013). Perfil de la nueva secretaria ejecutiva. *Gestiopolis*, 4(2), 15-22.
- Infotep (2014). Monografía ocupacional secretaria(o) ejecutiva(o). Recuperado de http://www.infotep.gov.do/pdf_prog_form/c_secreejecutivo.pdf
- Kalume, A. y 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. (2016). *Asistentes y Secretarías ¿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 secretarías 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.
- Rodríguez, A. (2017). El desarrollo profesional de las secretarías del cantón Portoviejo. *Rehuso: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*. ISSN 2550-6587. Recuperado de url: www.Revistas.Utm.edu.ec/index.php/Rehuso, 2(1), 64-84
- Segovia, S., Cobeña, C., Briones, F. (2018): "Estudio de empleabilidad de las profesionales de la carrera de secretariado ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí, período 2007 - 2017", *Revista Caribeña de Ciencias Sociales* (febrero 2018). En línea: [//www.eumed.net/rev/caribe/2018/02/secretariado-ejecutivo-manabi.html](http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/02/secretariado-ejecutivo-manabi.html)
[//hdl.handle.net/20.500.11763/caribe1802secretariado-ejecutivo-manab](http://hdl.handle.net/20.500.11763/caribe1802secretariado-ejecutivo-manab)