



LAS COMPETENCIAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS NO TITULADAS EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO, 2018

María Paulina Bravo Franco.

Egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí,

Mg. Jenny Cobacango Villavicencio,

docente principal tiempo completo de la Universidad Técnica de Manabí. Correo: gcobacango@utm.edu.ec. Fono 0981965776.

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

María Paulina Bravo Franco y Jenny Cobacango Villavicencio (2018): "Las competencias en el desempeño laboral de las secretarias no tituladas en la ciudad de Portoviejo, 2018", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (octubre 2018). En línea

[//www.eumed.net/rev/caribe/2018/10/desempeno-laboral-secretarias.html](http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/10/desempeno-laboral-secretarias.html)

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general Establecer las competencias de las secretarias en relación a los nuevos escenarios laborales, y cómo influye en la productividad de las secretarias en las instituciones públicas en la ciudad de Portoviejo, el resultado de este estudio permitió identificar los factores cognitivos y cognoscitivos presentes en el ámbito laboral de las secretarias en las instituciones públicas en la ciudad de Portoviejo. Se aplicó un estudio de corte no experimental, con la metodología de investigación acción participativa, porque su desarrollo se basó en la recopilación documental que permitió establecer las competencias de las secretarias en relación a los nuevos escenarios laborales en las instituciones públicas en la ciudad de Portoviejo, permitiendo de esta forma identificar las principales funciones de las secretarias no tituladas y conocer el desempeño laboral de las mismas en la Municipalidad de Portoviejo, Universidad Técnica de Manabí, Registro Civil y Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, mediante la aplicación del instrumento de validación como la encuesta, la misma que sirvió obtener datos reales del tema investigado. Los resultados indican que las secretarias no tituladas responden a actividades básicas de redacción de documentos, hacer y recibir llamadas o faxes, archivar y otras labores menores, sin embargo, realizan otras competencias de las secretarias actuales. Su trabajo es muy eficiente, a pesar que no poseen títulos académicos, sin embargo, la práctica a través de los años les ha permitido enriquecer sus conocimientos, aumentando sus capacidades, habilidades y destrezas, accediendo a un desempeño laboral productivo.

Palabra claves: Competencias, Desempeño laboral, secretarias no tituladas, habilidades, destrezas, capacidades.

SUMMARY

The general objective of the research was to establish the competences of the secretaries in relation to the new work scenarios, and how it influences the productivity of the secretaries in public institutions in the city of Portoviejo, the result of this study allowed to identify the cognitive factors and cognitives present in the work environment of secretaries in public institutions in the city of Portoviejo. A non-experimental study was applied, with the methodology of participatory action research, because its development was based on the documentary compilation that

allowed establishing the competencies of the secretaries in relation to the new work scenarios in public institutions in the city of Portoviejo, allowing in this way to identify the main functions of the uncertified secretaries and to know their work performance in the Municipality of Portoviejo, Technical University of Manabí, Civil Registry and Ministry of Agriculture, Livestock, Aquaculture and Fisheries, through the application of the Validation instrument such as the survey, which served to obtain real data of the subject investigated. The results indicate that the uncertified secretaries respond to basic activities of writing documents, making and receiving calls or faxes, filing and other minor tasks, however, perform other competencies of the current secretaries. Their work is very efficient, even though they do not have academic degrees, however, the practice over the years has allowed them to enrich their knowledge, increasing their abilities, abilities and skills, accessing a productive work performance.

Keyword: Competencies, work performance, secretaries not titled, abilities, skills, abilities.

INTRODUCCIÓN

Las competencias profesionales según de Alles (2010, pág.45), es "el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores, combinados, coordinados e integrados que son logrados a través de la experiencia profesional, que permite a la secretaria resolver problemas específicos, de forma creativa e independiente, en contextos singulares, mediante procesos sistemáticos de aprendizajes que posibilitan el manejo idóneo de procedimientos y métodos para operar eficazmente ante los requerimientos que se planteen". Hoy en día, "toda secretaria se constituye en un elemento vital importancia dentro de la institución u organización para la que trabaje, si se quiere llevar a cabo una buena gestión empresarial, porque en la actualidad un panorama real se muestra como una persona dinámica, eficaz y con capacidad de liderazgo" (Zapata, 2010. p 35), Lo importante de las competencias profesionales es que la capacidad de actuación no surge de manera espontánea por la simple práctica, sino que precisa de conocimientos especializados, que aparece como un conjunto de competencias que involucra el conocimiento teórico combinado con la práctica.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2010), define el concepto de Competencia Profesional como, "la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente por poseer las calificaciones requeridas para ello". En ciertas situaciones, cuando la secretaria no posee la habilidad y la creatividad para realizar sus funciones de manera competitiva, lo que logra es un desempeño ineficiente, el mismo que no corresponde a las competencias profesionales propias de un perfil académico que proviene de una formación profesional especializada, mismo que cimienta una profesional altamente capacitada, capaz de tomar decisiones en pro del desarrollo de la institución para la cual presta sus servicios.

En las instituciones públicas en la ciudad de Portoviejo, trabajan secretarias aún no tituladas, siendo este un referente importante de la profesionalización de las mismas, porque las competencias profesionales influyen para que el desempeño laboral de las secretarias sea mucho más eficiente y eficaz, tomándose en cuenta el perfil profesional de su especialización, porque más que un referente académico las competencias profesionales les permiten asegurar un desarrollo de las actividades eficientes, basados en conocimientos, cualidades, habilidades, bien manejo de la agenda, ser el soporte al ejecutivo o el jefe, manejar la tecnología en la oficina con amplios conocimientos, saber preparar y coordinar reuniones, buena 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 buena administración del tiempo, entre otras actividades.

La investigación se realizó en varias instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo, entre ellas: Municipality of Portoviejo, Universidad Técnica de Manabí, Registro Civil y Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, las mismas que de acuerdo a su naturaleza están orientadas al servicio de la sociedad, instituciones donde laboran secretarias no tituladas, y donde se desarrollan un papel muy importante, por ello, deben ser una profesional altamente preparada, competente, capaz de asumir los nuevos retos.

MARCO TEÓRICO

Competencias profesionales

Existen numerosos estudios que hablan acerca del origen del concepto de las competencias profesionales. autores como Alles, (2010, p. 55) en su libro Selección por Competencias; argumenta que las "competencias profesionales se refieren a un campo del quehacer laboral, las que definen la capacidad productiva de una persona en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes requeridas en un determinado contexto de trabajo". Criterio que es compartido con Lladó (2013, p. 54) cuando afirma que las competencias profesionales son las aptitudes, conocimientos, habilidades y actitudes deseadas para un puesto de trabajo.

Del Pozo (2012, p. 39), asevera que es un conjunto de capacidades de diferente naturaleza que permiten conseguir un resultado. Es decir, que esta competencia está vinculada al desempeño profesional, no es independiente del contexto y expresa los requerimientos humanos valorados en la relación hombre-trabajo, y a los conocimientos y capacidades que permitan el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias de la producción y el empleo. López (2011, p. 41), sostiene que: La competencia es una aptitud que rebasa la simple posesión de conocimiento y destrezas, y abarca:

- 1) Competencia cognitiva, que implica el uso de teorías y conceptos y de conocimiento tácito informal obtenido por vía experiencial;
- 2) Competencia funcional (destrezas o saber hacer), es decir, lo que alguien debe ser capaz de hacer para trabajar en un sector determinado;
- 3) Competencia personal, que consiste en ser capaz de reaccionar ante situaciones específicas; y
- 4) Competencia ética, que conlleva la posesión de determinados valores personales y profesionales.

Cedeño, Garay & García, (2014. p. 65) afirma que "las competencias profesionales son exclusivas de las personas que han realizado estudios de educación superior, y se caracterizan por su alta flexibilidad y amplitud, así como por el abordaje de imprevistos y el afrontamiento de problemas de alto nivel de complejidad", es por ello que son consideradas herramientas importantes para desempeñar funciones en cualquier ámbito o actividad laboral con calidad, eficiencia y eficacia. Con el criterio de los autores mencionados se puede definir que el desarrollo de las competencias profesionales, se dan con el ejercicio eficaz de los todos los conocimientos académicos, que permiten el desempeño de una ocupación, respecto a los niveles requeridos en el empleo. En otras palabras, es algo más que el conocimiento técnico que hace referencia al saber y al saber-hacer. Cedeño et al. (2010). Para ello es necesario que los modelos de competencias traducen los conocimientos, habilidades, motivos y atributos de las personas en conductas observables y repetibles, que pueden ser fácilmente identificables y modeladas mediante la gerencia del talento.

Las competencias determinan las conductas que producen resultados para la institución o empresa, ya sea en el desempeño de un rol/cargo o en otras situaciones organizacionales. La aplicación de estas competencias, depende, en gran medida de la calidad, rapidez y acierto de su uso, el talento basado en competencias ha probado ser un método con alto grado de confiabilidad para predecir el éxito o fracaso de una persona en una posición específica en una institución u organización en particular.

Es preciso generar el desarrollo de las habilidades y destrezas en la práctica diaria en la gestión secretarial, con objeto de que permitan discernir, deliberar y elegir la construcción de las propias competencias, lo que amerita tomar en cuenta las siguientes características de las competencias:

Destrezas ocupacionales: Se relacionan con el desarrollo de la persona; con la capacidad para expresarse y con la capacidad de manejar la información.

Destrezas sociales: Capacidad de colaborar con los otros y mostrar comportamientos orientados a integrar y fortalecer a un grupo determinado.

Destrezas participativas: Saber participar, ser capaz de organizar y decidir.

Destrezas de acción: Resultado de la integración de las competencias anteriormente señaladas, que construyen prácticas específicas y manejan los cambios.

Dentro de este contexto, las secretarías y asistentes son un elemento clave para los managers, quienes requieren un profesional mucho más estratégico, capaz de tomar decisiones y con una mayor orientación al negocio, es decir, una asistente deberá desarrollar habilidades que van más allá de las competencias técnicas tradicionales, conociendo y entendiendo las organizaciones, trabajando en equipo y avanzando de manera continua para alcanzar los diferentes desafíos a los que debe enfrentar", asegura (Lladó, 2013. p 56).

En la actualidad el nuevo perfil de secretaria debe poseer una gran flexibilidad para adaptarse a las distintas situaciones y desafíos laborales, acorde a los tiempos, contextos veloces y altamente competitivos, además deben ser autónomas y tener la capacidad para tomar decisiones frente a situaciones que puedan presentarse cuando los jefes suelen delegar. A estas competencias y habilidades se suman aspectos que también se esperan de una asistente como la discreción, el manejo de la confidencialidad y la reserva, el grado de compromiso y el cuidado de la imagen personal. Ante lo mencionado, Lladó, argumenta que "es muy importante que la secretaria posea, maneje y practique las siguientes competencias profesionales:

- ◆ Manejo de la agenda
- ◆ Soporte del 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".

Según criterio de Parera (2012, p. 53), las competencias profesionales de la secretaria son una combinación de conocimientos, capacidades y actitudes adecuadas al contexto, son aquellas que precisan para su realización y desarrollo individual, la ciudadanía activa, la inclusión social y el empleo. Por ello, establece 8 competencias claves.

1. Comunicación en la lengua materna: Es la habilidad de expresar e interpretar conceptos, pensamientos, sentimientos, hechos y opiniones de forma oral y escrita (escuchar, hablar, leer y escribir), e interactuar lingüísticamente en contextos sociales y culturales, como la educación y la formación, la vida privada y profesional y el ocio.

2. Comunicación en lenguas extranjeras: Comparte las principales capacidades de la comunicación en la lengua materna y exige capacidades de mediación y comprensión intercultural. Una actitud positiva conlleva la apreciación de la diversidad cultural y el interés y la curiosidad por las lenguas y la comunicación intercultural.

3. Competencia matemática: La competencia matemática es la habilidad para desarrollar y aplicar el razonamiento matemático, con el fin de resolver problemas en situaciones cotidianas. Una actitud positiva en matemáticas se fundamenta en el respeto de la verdad y en la voluntad de encontrar argumentos y evaluar su validez.

4. Competencia digital: La competencia digital conlleva el uso seguro y crítico de las tecnologías de la sociedad de la información y se sustenta en las

competencias básicas de TICS, capaces de utilizar herramientas para producir, presentar y comprender información compleja, tener la habilidad de acceder a servicios basados en internet y saber utilizar las herramientas ofimáticas con el apoyo del pensamiento crítico, la creatividad y la innovación.

5. Aprender a aprender: Es la habilidad para iniciar y persistir en el aprendizaje, y gestionar el tiempo y la información eficazmente, ya sea individualmente o en grupos. Implica ser consciente del propio proceso de aprendizaje y poder superar los obstáculos para culminarlo con éxito. Requiere ser capaz de perseverar en el aprendizaje, tener actitud positiva para iniciar y culminar con éxito el aprendizaje a lo largo de la vida.

6. Competencias sociales y cívicas: Estas competencias abarcan las personales, interpersonales e interculturales y recogen los comportamientos que preparan para participar de modo eficaz y constructivo en la vida social y profesional, sobre todo en sociedades cada vez más diversificadas, y, en su caso, para resolver conflictos. Las personas deben ser capaces de gestionar el estrés y la frustración y de expresarlos constructivamente, y distinguir la esfera profesional de la privada; la competencia cívica se fundamenta en el conocimiento de los conceptos de democracia, justicia, igualdad, ciudadanía y derechos civiles basados en la Carta de los Derechos Fundamentales y en declaraciones internacionales.

7. Sentido de la iniciativa y espíritu de empresa: Se entiende como la habilidad de la secretaria para transformar las ideas en actos; se relaciona con la creatividad, innovación y asunción de riesgos y la habilidad de planear y gestionar proyectos para alcanzar objetivos, se apoyan todas las personas al ser conscientes del contexto en el que desarrollan su trabajo y aprovechar las oportunidades.

8. Conciencia y expresión culturales: Es la apreciación de la importancia de la expresión creativa de ideas, experiencias y emociones a través de distintos medios, como la música, las artes escénicas, la literatura y las artes plásticas, están relacionadas con la apreciación y disfrute de las obras de arte y de las artes escénicas, y la expresión de uno mismo a través de distintos medios.

Desempeño Laboral

En años recientes, la administración del trabajo ha buscado optimizar sus recursos humanos para crear ventajas competitivas. (Zapata, 2010). Actualmente, se puede considerar al desempeño laboral como aquellas 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. "El desempeño es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una institución, empresa o compañía", (2010, p. 55), por esta razón, hay un constante interés de éstas por mejorar el rendimiento laboral de su colectivo de empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo. Para tener un desempeño laboral eficiente, afirma Parera (2012, p. 57), que las secretarías demandan de responsabilidad, conocimientos y profesionalismo, porque tienen en sus manos la tarea de apoyar al gerente o jefe inmediato, por ello, precisan que las personas que laboran deben desarrollar sus habilidades y destrezas en la gestión secretarial.

El desempeño laboral se lo ha definido como "una capacidad de hacer, de efectuar las funciones de una ocupación claramente especificada conforme a los resultados deseados." (Recuperado del repositorio raguilar@utpl.edu.ec.) Es decir, que se puede concebir como una compilación de comportamientos que alguna persona domina, los que están vinculados a una tarea o a una actividad. En definitiva, el desempeño laboral son las acciones o comportamientos observados en las secretarías, las que son relevantes para los objetivos de la institución donde se trabaja, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada una y su nivel de contribución a la empresa, teniendo que ver con la forma en que actúa para resolver los problemas y necesidades de la institución donde labora; con eficacia y eficiencia que pone en los diferentes trámites que realiza.

El nivel de conocimientos e información que en la actualidad requiere una secretaria, no incluye el campo puramente administrativo ni la atención telefónica; en muchos de los casos, las tareas que aplican hoy a esta profesión requieren competencias del mundo financiero, de las relaciones humanas, e incluso de asuntos públicos y relaciones directas con los usuarios de las mismas. Canciani, (2013, p. 90), argumenta que "hoy en día se lleva a comparar el antiguo puesto de la asistente como un nuevo rol de valor integrado, asociado con la gestión de proyectos especiales y el manejo de sistemas internos de los distintos departamentos, porque una Secretaria Ejecutiva o Administrativa", ya que en la actualidad, la profesional coordina tareas, recursos humanos y económicos, lo que implica tener que liderar, ya no sólo seguir a otros; su rol que antes era reactivo, hacía lo que le pedían, hoy es proactivo: no espera que le pidan las cosas, siempre se anticipa a lo que se pueda necesitar de ella, evidenciando de manera precisa la eficiencia en su desempeño laboral, haciendo de éste valorativo e importante en las funciones secretariales.

Sin embargo, afirma Larrea, (2012) que "es imprescindible efectuar una medición constante del desempeño de los trabajadores una vez que son contratados". Porque sostiene que tiene una influencia positiva, ya que al "realizar estas evaluaciones, los colaboradores se mantienen motivados y están mucho más preocupados de cumplir y realizar las tareas programadas". Es decir, que permite identificar las debilidades individuales y de los equipos de trabajo y así realizar planes de capacitación adecuados, que apunten a los temas específicos de los resultados de la evaluación.

"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" (Lladó, 2013). Esto permite que la empresa no dedique ni tiempo ni recursos en reclutar a un nuevo integrante, ya que, al realizar sucesiones internas, el trabajador ya está ambientado y conoce perfectamente las metodologías utilizadas por la organización.

Menciona León (2011), que "para evaluar el desempeño se debe tomar en cuenta: la conducta, solución de conflictos, la efectividad, los objetivos, el desarrollo personal, la capacidad de trabajo en equipo, las habilidades de comunicación y relacionamiento". Cuesta, (2011), enfatiza que "La ventaja competitiva de las empresas en el mundo globalizado del siglo XXI, no radica en sus recursos materiales, energéticos ni financieros, y ni tan siquiera en la tecnología; esta ventaja de las empresas definitivamente estará en el nivel de capacitación, formación y gestión de sus recursos humanos, demostrando competencias laborales y desarrollo personal y social valiosos". Es por ello, que hoy en día con el poder de información, la empresa debe ser más competitiva y sus productos deben optimizar su calidad.

Tablón, (2012) considera "que los trabajadores estén mejor calificados profesionalmente y familiarizados con las diversas tecnologías, así como demuestran competencias laborales y de desarrollo personal". Según este autor, la competencia laboral ha ido surgiendo como un marco de referencia para la administración y desarrollo del personal, es por ello que la formación, calificación y mejoramiento en general de la fuerza de trabajo desde diferentes latitudes conduce a la atención de las competencias laborales. Al estudiar el desempeño laboral de la secretaria no titulada en las instituciones investigadas, se puede mencionar que las diversas actividades laborales que realizan las funcionaras, son eficientes gracias a la experiencia que la práctica de los años de trabajo le ha enseñado, lo cual permite establecer está directamente influenciado por las actividades de rutina que ejercen día a día. Los directivos y jefes deben optimizar este aspecto mediante la implementación de cinco las estrategias propuestas por Robbins (2012, p. 76) para mejorar el desempeño laboral:

Comunicación: mejorar las técnicas de comunicación en todas las líneas.

Compensaciones: tener un plan de compensaciones y recompensa atractivo, con respecto al que la competencia pudiera ofrecer con el mismo puesto y responsabilidades.

Reconocimiento: reconocer el trabajo del colaborador cuando este alcance objetivo y observarlo cuando por el contrario estos no hayan sido logrados.

Capacitación: capacitar al colaborador sobre los avances que en materia de sus funciones existen disponibles con el fin de darle las herramientas que requiera para fomentar la creatividad.

Ubicación: ubicar al colaborador en el puesto para el que está capacitado.

Dichas habilidades son tan importantes que, hoy en día, son materia obligada de estudio en las diferentes carreras que tienen que ver con administración empresarial, y demás especializaciones en gerencia. También se ofertan estudios sobre destrezas, en cursos cortos ofertados por diferentes instituciones de nivel superior. (Robbins, 2012. p. 78). Paola Andrea Ruiz Rojas periodista de la Revista Forbes (2013), elaboró una lista de las 10 competencias más requeridas por reclutadores a la hora de contratar nuevos empleados. Esta enumeración, además de incluir los conocimientos específicos inherentes a los rubros más populares, incluyó algunas habilidades que suelen ser valoradas sin importar la profesión y que no siempre se pueden introducir en un currículum:

1. Pensamiento crítico: el razonamiento y la lógica son fundamentales para identificar las debilidades y las fortalezas de cualquier propuesta.

2. Resolución de problemas: a la hora de solucionar dilemas complejos, se aprecian las decisiones rápidas y útiles, que verdaderamente logren erradicar los inconvenientes.

3. Toma de decisiones: evaluar los puntos a favor y en contra de potenciales acciones, prefiriendo aquellas que sean más apropiadas y beneficiosas, ayuda a la prosperidad y la productividad de las empresas.

4. Escucha activa: el trabajador debe darle toda su atención a lo que los demás dicen, tanto clientes como compañeros, tomándose el tiempo necesario para comprender lo que plantean y para formular las preguntas adecuadas.

5. Computación: hoy en día el manejo básico de ordenadores es requerido en cualquier puesto de trabajo. No obstante, los cargos vinculados con la informática demandan conocimientos formales sobre procesadores, equipamiento electrónico, software y hardware, entre otros.

6. Matemáticas: conocimientos de aritmética, álgebra, cálculo, estadística y su aplicación suelen ser solicitados en empresas del rubro tecnológico que manejan grandes conjuntos de datos.

7. Análisis de sistemas: saber cómo funciona un sistema o una operación, o cómo se aplican puede cambiar los resultados de su uso.

8. Monitoreo: mantener un seguimiento del desempeño propio y el ajeno puede colaborar en la mejoría del rendimiento y ayudar a implementar acciones correctivas.

9. Programación: conocer los lenguajes informáticos puede ayudar a la hora de configurar programas informáticos con variados propósitos, según las necesidades de la empresa.

10. Ventas y marketing: siempre es útil que los empleados sepan cómo manejar la imagen empresarial y cómo posicionar en el mercado el servicio que le brindan a la comunidad".

Otras habilidades relevantes que debe desarrollar un profesional en ejercicio, tienen que ver con su capacidad de tomar decisiones, su facultad para el desarrollo y aplicación de controles apropiados, la elaboración de presupuestos, la formación de equipos de trabajo, el manejo de la resistencia al cambio, la fijación de metas, administración efectiva del tiempo y la solución creativa de problemas, entre muchas otras. Sin embargo, existen habilidades relevantes que debe poseer la secretaria como referencia para la empleabilidad argumenta Vidal (2013, p 45) están las siguientes:

“Capacidad para relacionarse
Saber comunicar. Capacidad para las relaciones personales
Voluntad de acatar normativas
Adaptabilidad al puesto de trabajo
Puntualidad
Conocimiento de la dinámica y vida de la empresa
Lealtad
Autodisciplina
Eficiencia

Preparación flexible, en capacidades técnicas y de gestión
Capacidad de solucionar problemas
Nuevas tecnologías
Movilidad laboral”

MÉTODO Y TÉCNICAS

El tipo de estudio fue no experimental e investigativo y analítico, porque permitió representar, ilustrar y analizar la situación objeto de estudio, con la metodología que se utilizó para la realización de la investigación fue la acción participativa, porque su desarrollo se basó en la recopilación documental que permitió establecer las competencias de las secretarias en relación a los nuevos escenarios laborales en las instituciones públicas en la ciudad de Portoviejo, permitiendo de esta forma identificar las principales funciones de las secretarias no tituladas y conocer el desempeño laboral de las mismas en la Municipalidad de Portoviejo, Universidad Técnica de Manabí, Registro Civil y Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, mediante la aplicación del instrumento de validación como la encuesta, la misma que sirvió obtener datos reales del tema investigado. Para el cumplimiento de la misma se realizó dos fases; la primera compuesta por el sustento teórico y la segunda por la parte investigativa constituida por la aplicación de encuestas a las Secretarias, autoridades, directivos y usuarios de las instituciones antes mencionadas, con métodos Inductivo-Deductivo, bibliográfico, analítico, estadístico, con sus respectivas técnicas e instrumentos. Se tomo como población a 130 personas entre secretarias, autoridades o directivos, usuarios, siendo también el total de la muestra a investigar.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Cuadro No. 1

Funciones de las secretarias no tituladas sujetas de investigación

Alternativas	F	%
Contestar las llamadas telefónicas	8	27
Labores de archivo	10	33
Receptar y despachar correspondencia	6	20
Digitar oficios	6	20
Otras tareas	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Secretarias de las diferentes instituciones públicas de Portoviejo

Responsable: Las autoras.

Las secretarias no tituladas de las instituciones públicas de Portoviejo quienes manifestaron que las principales funciones que realizan son: todo lo relacionado al archivo, contestar y direccionar las llamadas, digitar documentos, receptar y despachar correspondencia. estas actividades han ido mejorando y agilizando con la práctica y los años, puesto que la predisposición y la preparación interna que ellas tienen enriquecen sus conocimientos, aumentando sus capacidades, habilidades y destrezas, permitiéndoles un desempeño laboral eficiente, criterio compartido por las autoridades y jefes de las instituciones del Municipio de Portoviejo, Universidad Técnica de Manabí, Registro Civil y Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, ya que mencionaron las mismas actividades que cumplen las secretarias, es decir, actividades clásicas que responden básicamente a la redacción de documentos, hacer y recibir llamadas o faxes, archivar y otras labores menores. (Cuadro No. 1)

De la misma manera es importante destacar que las secretarias encuestadas afirman que su desempeño laboral en la institución y de acuerdo a su función a pesar de no tener título es bueno recalcan de nuevo que la formación permanente, la práctica y predisposición personal han dado los factores intervinientes para que esto se desarrolle. Esto se confirma en el cuadro No.2, donde las autoridades y jefes indican que, si el trabajo de ellas es eficiente, destacan

sobre todo a la responsabilidad y la ética al momento de realizar sus actividades, que conlleva a una confianza y respeto por el trabajo y los resultados que muestran en sus funciones.

Cuadro No. 2

Desempeño de las Secretarías, encuesta realidad a los Jefes y autoridades de las instituciones investigadas.

Alternativas	F	%
Muy eficiente	30	100
Poco eficiente	0	0
Ineficiente	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Jefes y autoridades de las secretarías no tituladas de las Instituciones públicas de Portoviejo

Responsable: Las autoras.

La diferencia radica en que las competencias de la secretaria no titulada son limitadas, mientras que las secretarías tituladas son de acuerdo a su perfil, preparación, capacitación y formación académica que tienen, lo que le da más realce a las funciones que ejecutan.

Los resultados obtenidos permiten describir las competencias como las capacidades con diferentes conocimientos, habilidades, pensamientos, carácter y valores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen los seres humanos para la vida en el ámbito personal, social y laboral, es así que en el campo laboral están direccionadas a los conocimientos, habilidades y destrezas que desarrolla una secretaria para comprender, transformar y poner en práctica todos en esas capacidades y aptitudes en el puesto de trabajo en el que ejerce sus funciones como tal.

Actualmente la situación ha cambiado notablemente, la persona que ocupa el cargo de secretaria de un ejecutivo, tiene que poseer título profesional o académico, es decir, que entre sus competencias además de las tradicionales, se encarguen de manejar la agenda del jefe, de armar la logística de los viajes de sus jefes, también llevar a cabo tareas como redacciones varias, digitalización y tipeo de textos, y asistencia en la organización de presentaciones y/o eventos, que aporte con soluciones de conflictos, dominio en el uso de la tecnología y de otros idiomas, porque los nuevos escenarios de las competencias profesionales de las secretarías en la actualidad se ha ampliado y es más exigente.

La secretaria moderna o actual requiere que posea gran flexibilidad para adaptarse a las distintas situaciones y desafíos laborales, acorde a los tiempos, contextos veloces y altamente competitivos, además, a estas competencias se le suman tener la capacidad para toma de decisiones frente a situaciones que puedan presentarles sus jefes, manejo de la confidencialidad y la reserva, el grado de compromiso y el cuidado de la imagen personal.

Con lo expuesto, es necesario resaltar la importancia de la profesionalización de las secretaria en el contexto actual, porque hoy las secretarías y asistentes son un elemento clave en las instituciones, organizaciones y empresas, por ello, quien recluta a las secretaria, requieren una profesional mucho más estratégico, capaz de tomar decisiones y con una mayor orientación al negocio, ya que consideran que esa persona deberá desarrollar habilidades que van más allá de las competencias técnicas tradicionales, conociendo y entendiendo las organizaciones, trabajando en equipo y avanzando de manera continua para alcanzar los diferentes desafíos a los que debe enfrentar.

Es de señalar, sin desmerecer la labor de la secretaria no titulada, mismo que es un trabajo laborioso, metódico y dinámico, sus vastos conocimientos enriquecidos a través de práctica diaria, han acumulado gran experiencia de saberes imperios, sin embargo, el aprendizaje va más allá de su sabia experiencia, por ello, es preciso que ella actualice constantemente sus conocimientos, que este a la par con los nuevos avances tecnológicos, con las técnicas secretariales, ya que las competencias profesionales han pasado a ser de interés en las universidades para sus diseños curriculares, para lograr el profesional idóneo, con capacidad

de comunicarse, trabajar en colectivo y manejar determinadas actitudes, destrezas, conocimientos y habilidades para resolver situaciones nuevas y generalizar aprendizajes, así está por encima de la rápida obsolescencia de los conocimientos.

Así mismo, se pudo establecer que el desempeño laboral de las secretarias no tituladas que laboran en las instituciones públicas mencionadas son eficientes, pese a que ninguna de ellas poseen títulos profesional o académico. Sin embargo, ellas sostienen que las prácticas diarias en el ejercicio de sus funciones han enriquecido sus conocimientos, aumentando sus capacidades, habilidades y destrezas, haciendo que su desempeño sea ágil, dinámico y eficaz. Situación que marca la diferencia de las secretarias no tituladas de las tituladas, ya que las competencias de la secretaria no titulada son limitadas, mientras que las secretarias tituladas son de acuerdo a su perfil, preparación, capacitación y formación académica que tienen, lo que le da más realce a las funciones que ejecutan.

CONCLUSIONES

Las principales funciones que realizan las secretarias no tituladas responden básicamente a la redacción de documentos, hacer y recibir llamadas o faxes, archivar y otras labores menores, sin embargo, realizan otras competencias de las secretarias actuales. Su desempeño laboral es muy eficiente, a pesar que no poseen títulos académicos, sin embargo, la práctica a través de los años les ha permitido enriquecer sus conocimientos, aumentando sus capacidades, habilidades y destrezas, accediendo a un desempeño laboral productivo.

Las secretarias no tituladas han reconocido la importancia del título profesional, ya que en la actualidad el mercado laboral y los nuevos escenarios de trabajo son cada día más competitivo y convulsionado, por lo que consideran a la formación académica como uno de los pilares más importantes para el desarrollo profesional que ayuda a consolidar las competencias que posee cada una de ellas. La situación que marca la diferencia de las secretarias no tituladas de las tituladas, radica en que las competencias de la secretaria no titulada son limitadas, mientras que las secretarias tituladas son de acuerdo a su perfil, preparación, capacitación y formación académica que tienen, lo que le da más realce a las funciones que ejecutan.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, Martha Alicia. (2010). Selección por competencias. Ediciones Granica S.A. Primera Edición. Buenos Aires.
- Artigas, Riambau, J. L., (2012). El Libro de la Secretaria, Editorial Hispana Europea, Barcelona España.
- Aristizábal, Alonzo. (2010). Manual de la secretaria moderna. Editorial Norma. Bogotá Colombia.
- Canciani, Daniella. (2013). Desempeño Profesional. Editorial Amex.
- Cedeño, Gardenia. Garay, Julia. García, Glenda. (2010). Módulo de asistencia Ejecutiva. España.
- Chiavenato, Idalberto. (2011). Introducción a la teoría de la administración.
- Dessler, Gary. (2011). Administración de personal. Pearson |Educación. Edición octava Madrid.
- Larrea, Silvia. (2012). El desarrollo de la secretaria ejecutiva. Editorial Norma. Madrid – España.
- León, Alma Bertha. (2011). Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional. Editorial Limusa S.A. España.

- Londoño, María Claudia. (2013). Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz. FC Editorial. Madrid.
- Lladó, Lárraga Dora María. (2013). Competencias profesionales y empleabilidad en el contexto de la flexibilidad laboral. EE.UU.
- Mertens, Leonard. (2011) Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos. Montevideo: Cinterfor.
- MEC (2010). Propuestas para la renovación de las metodologías educativas en la Universidad Consejo de Coordinación Universitaria, Ministerio de Educación y Ciencia, Secretaría General Técnica, Madrid.
- Mora, Vanegas, Carlos. Perfil de la nueva Secretaria Ejecutiva. Profesor titular de Área de Postgrado de Faces UC. Consultor -asesor empresarial, Deproimca; Exate
- OIT. Calificaciones para la mejora de la productividad el crecimiento del empleo y desarrollo. (2011). Oficina General del Trabajo Ginebra. Conferencia Internacional del Trabajo. 97a. reunion . <https://books.google.com.ec/books?isbn=922319489X>
- Parera Pascual, Cristina, (2012). Manual de Perfeccionamiento para Secretarias. FC Editorial.Madrid
- Preciaso, Sánchez Alma Cecilia. (2013). Módulo de evaluación por competencias laborables. Publicaciones Cruz O. S.A. México.
- Robbins. Stephen P. (2012). Comportamiento Organizacional. Edición Segunda. México.
- Ruiz, Rojas Paola Andrea. (2013). Las Habilidades Gerenciales y su Importancia en la Dirección Empresaria
- Sevilla, María Antonia. (2010). 1001 Sugerencias para la Secretarias Eficaz. Quito - Ecuador.
- Vidal, Fernández Fernando (2013). Manual de creación y gestión de empresas. Segunda Edición. Limusa. Argentina.
- Zapata, Imelda. (2010). Manual de Perfeccionamiento para la Secretaria. Madrid.

