



Mayo 2020 - ISSN: 2254-7630

EL ÁMBITO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS EN LAS 8 NOTARÍAS PÚBLICAS DEL CANTÓN PORTOVIEJO EN RELACIÓN A SU FORMACIÓN PROFESIONAL

THE EMPLOYMENT FIELD OF THE EXECUTIVE SECRETARIES IN THE 8 PUBLIC NOTARIES OF THE PORTOVIEJO IN RELATION TO THEIR PROFESSIONAL TRAINING

Autoras: Gema Lilibeth Arteaga Espinales,
egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo de la
Universidad Técnica de Manabí, correo: litog_1992@hotmail.com;

Dra. Nelly Tatiana Quijano Velásquez,
Ms.Sc. docente auxiliar tiempo completo de la
Universidad Técnica de Manabí, correo: nquijano@utm.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Gema Lilibeth Arteaga Espinales y Nelly Tatiana Quijano Velásquez (2020): "El ámbito laboral de las secretarías ejecutivas en las 8 notarías públicas del Cantón Portoviejo en relación a su formación profesional", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (mayo 2020). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2020/05/ambito-laboral-secretarias.html>

<http://hdl.handle.net/20.500.11763/caribe2005ambito-laboral-secretarias>

RESUMEN

La investigación implicaba la necesidad de entender y atender las necesidades de las secretarías en el contexto laboral de la ciudad de cantón Portoviejo en una área específica que en este caso son las Notarías como ente autónomo de servicio legal, por eso se planteó como objetivo Describir el ámbito laboral de las secretarías ejecutivas en las 8 notarías públicas del cantón Portoviejo, en relación a su formación profesional; para ello se aplicó una metodología analítica descriptiva, usando como métodos el bibliográfico, el analítico, el estadístico, y las técnicas de la recopilación documental, la encuesta y la observación. Se tomó a la población total sujeta de estudio es decir a las ocho notarías que tiene el cantón Portoviejo, cinco de ellas tienen a una secretaria titulada de la Universidad Técnica de Manabí; con ellas se analizó las principales características de las secretarías que laboran en las Notarías, resaltando la labor técnica que realizan en cuanto a manejo de la ofimática, la documentación, el archivo, la redacción y la comunicación asertiva, así como la atención al usuario, son las más habituales y es donde se necesita de experiencia y dominio; por ello es necesario tener claro los roles, las características y la manera de realizar la oferta de servicio que brindan. Una de las situaciones de demanda de mas atención sentida tanto en los notarios como en las propias secretarías es la formación actualizada en temas de éticas y responsabilidad laboral, pues por las mismas condiciones laborales están expuestas a situaciones de vulnerabilidad y fragilidad que las ponen en riesgo permanente. De ahí que se consideran temas formativos como: Leyes, regulaciones, sanciones, compromisos éticos y personales entre otros para proveerles de herramientas necesarias para atender estos casos.

PALABRAS CLAVES

Secretarías Ejecutivas, Notarías del cantón Portoviejo, formación profesional de las Secretarías Ejecutivas, Universidad Técnica de Manabí.

SUMMARY

The investigation implied the need to understand and attend to the needs of the secretaries in the labor context of the city of canton Portoviejo in a specific area that in this case are the Notaries as an autonomous entity of legal service, that is why the objective was to describe the work environment of the executive secretaries in the 8 public notaries of the Portoviejo canton, in relation to their professional training; For this, a descriptive analytical methodology was applied, using bibliographic, analytical, statistical, and the techniques of documentary collection, survey and observation as methods. The total population subject to study was taken, that is to say, the eight notaries public that the canton Portoviejo has, five of them have a secretary entitled from the Technical University of Manabí; With them the main characteristics of the secretaries that work in the Notaries were analyzed, highlighting the technical work they carry out in terms of office automation, documentation, filing, writing and assertive communication, as well as customer service, they are the most common and it is where you need experience and mastery; therefore, it is necessary to be clear about the roles, characteristics and the way to carry out the service offer they provide. One of the situations of demand for more attention felt both by notaries and by the secretaries themselves is the updated training on issues of ethics and labor responsibility, because by the same working conditions they are exposed to situations of vulnerability and fragility that put them at risk permanent. Hence, training issues such as: Laws, regulations, sanctions, ethical and personal commitments, among others, are considered to provide them with the necessary tools to deal with these cases.

KEYWORDS

Executive Secretaries, Notary of the canton Of Portoviejo, professional training of the Executive Secretaries, Technical University of Manabí.

INTRODUCCIÓN

La investigación presenta un recorrido histórico – social de las notarías en el Ecuador, sus funciones y roles dentro del poder judicial enfocada en el rol de las secretarías ejecutivas dentro de los mismos, para ello se analizó desde un primer momento lo que son las Notarías y sus funciones de manera que se pueda luego articular con el de las Secretarías Ejecutivas y su papel en la oferta y demanda de los servicios que brinda.

Para Arias (2007), un “notario público es el profesional en derecho, especialista en Derecho Notarial y Registral, habilitado legalmente para ejercer la función notarial...”, por ende, es un “...funcionario público con funciones de derecho a establecer contratos o actos jurídicos que se presentan ante él con la debida verificación o fe pública”, lo que le da suficiente fuerza legal para su reconocimiento en el entorno.

El proceso notarial en el Ecuador tiene sus inicios desde que el país se constituyó como Republica, normalizando sus funciones en el año 1953, Por ello en el 2008 con la revisión y aprobación de la Constitución de la República del Ecuador se establece que los servicios notariales son “de carácter público, que forma parte manera auxiliar de la Función Judicial y lo remite al Consejo de la Judicatura para su organización, control, resumen económico y determinación de las tasas a cobrarse por el servicio”, con normas legales en materia de derecho, naciendo la Ley Notarial Ecuatoriana (Murrieta, 2012).

En la parte constitutiva de las mismas y dentro de su organigrama de trabajo está formada por varios colaboradores siendo uno de ellos la Secretaria, es así que se establece un manual de funciones para que la distribución de la carga laboral y la agilidad en los servicios sean primordiales al momento de cumplir con sus obligaciones.

Por ello se debe tener una homogénea formación secretarial donde se pueda a través de la tecnificación de sus profesionales cumplir con el eficaz funcionamiento de la notaría en razón a el trabajo discreto, ordenado y metódico de la secretaria. (Campoverde y Lucero, 2012)

De ahí que en una notaría la secretaria debe mantener una relación con sus superiores y pares de mutuo respeto, genera confianza, lealtad y cordialidad en todas las actividades que se le encomienda, sobre todo debe trabajar en equipo, aportar con nuestras ideas creativas en beneficio de una mejor organización y atención en la misma. Esta investigación responde a la pregunta ¿Cuáles son y deben ser los roles y las funciones de las secretarías ejecutivas en las Notarías del cantón Portoviejo?

METODOLOGIA

El trabajo se realizó bajo la modalidad de investigación cuantitativa con corte descriptivo - analítico metodología que permitió usar métodos como la recopilación Documental, la encuesta, la observación y el análisis de los resultados estadísticos inherentes al trabajo de las notarías y del rol de las secretarías en ella, se trabajó con la totalidad de la población, puesto que eso permitió tener una visión general y longitudinal de las mismas.

Los resultados generales destacan la estructura misma de las notarías en el cantón Portoviejo entre sus características se destacan:

Existen un total de 8 notarías en el cantón Portoviejo, todas con los respectivos permisos, autorizaciones, regulaciones y consideraciones que le da la Constitución, la Ley Notarial y regulado por el Consejo de la Judicatura de Manabí, cuenta con cuatro notarios hombres y cuatro mujeres, todos con títulos de Abogados y con experiencia en trámites legales.

Todas las notarías dentro de sus estructuras internas tres abogados como línea base, aunque algunos llegan a tener cinco según la demanda, legalmente contratados y cubiertos en su totalidad sus honorarios por parte de quien está al frente de las notarías, pues entre los artículos de la Ley Notarial así lo prescriben, tiene una persona para servicios de conserjería en general, la secretaria y una persona que cobra por los servicios. No obstante, es de recalcar que solo cinco de las mismas tienen secretarías ejecutivas con título profesional graduada de la Universidad Técnica de Manabí, con ya más de dos años en sus funciones, las otras tres tiene a abogados e ingeniera comercial en esos puestos.

RESULTADOS

De las ocho notarías que tiene el cantón Portoviejo, cinco de ellas tiene a una secretaria titulada de la Universidad Técnica de Manabí, dos tiene a una abogada recién graduada, y uno tiene a quien hace doble funciones: una de secretario y cobrador.

Los notarios encuestados manifiestan la necesidad de tener profesionales formados de manera técnica y humana, pues dentro de los servicios que ofertan el cliente es importante y primer eslabón de la calidad en la prestación que brinda, por ello necesitan que tengan habilidades y cualidades como: la proactividad, empatía, respeto, cordialidad, confianza, inteligencia emocional, agilidad en la toma de decisiones, mediación en algunos casos, asesoría, de manera activa, efectiva, por ello manifiestan que entra las condiciones que debe fortalecerse en la académica esta la: empatía, la mediación, el respeto y la confidencialidad de los procesos, siendo unas de las falencias sentidas por quienes participaron en la investigación, de ahí que es necesario mejorar a los técnicos en estos temas, aunque sea personales se debe buscar estrategias para moldearlos y adaptarlos a las necesidades laborales y demandas del entorno.

Entre los comentarios generales de los notarios se destacan el hecho de reconocer que es necesario la presencia de un profesional técnico secretarial, puesto que la experticia técnica, el manejo de los usuarios, las herramientas propias para trabajar con la atención al cliente y la oferta de servicios que es a lo que se dedican las notarías, además de la presencia e imagen institucional característica muy importante dentro de sus acciones laborales.

Como se evidencia en el cuadro No. 3, (página 8) la secretaria tiene claras cuáles son las actividades diarias que realizan en las notarías, se evidencia una casi igualdad en las mismas, siendo mínimas las diferencias entre ellas, en algunos casos debido por las demandas del entorno y por la capacidad de atención a las mismas. Además, se evidencia que el trato con clientes y el manejo administrativo son sus principales funciones donde se debe tener formación y actualización permanente para poder satisfacer la petición de sus usuarios.

Las secretarías indican que en las notarías han desarrollado más habilidades y destrezas en cada una de las actividades que realizan dentro de sus dependencias, destacan que los conocimientos adquiridos son buenos, pero que es en el campo del ejercicio profesional donde se consolidan.

Coinciden al igual que los jefes la necesidad de fortalecen la parte ética de la profesional, pues están conscientes que mucha de la información que manejan es delicada y reservada, no obstante, por ese mismo motivo en algunas casos tiene situaciones de “sobornos”, o “chantajes” para adquirirlas, mismas situaciones que les incómoda de sobre manera y sobre todo no están preparadas para afrontarlas, en algunos casos el acoso es fuerte y necesitan de orientación, ayuda y respaldo de sus jefes para afrontarlas. De ahí la necesidad de formación y orientación permanente en esta parte de su accionar laboral, donde la academia quizás por la misma naturaleza técnica de formación no hace hincapié

DISCUSIÓN

La recopilación Documental o el estado de arte de la investigación recoge información sobre la constitución legal de las Notarías en el Ecuador, haciendo un recorrido se encontró que sus conceptualizaciones tienen esencias desde lo latino y lo anglosajón, en lo latino nace en 1948 en Argentina y como lo indica Arias (2007) se compone por:

(...) de aquellos notariados que residen en los países que han sufrido la influencia del Derecho Romano o sus legislaciones se originan en dicho derecho, teniendo, en consecuencia, situaciones jurídicas similares, aunque de igual forma tiene antecedentes en el mundo germánico que ha llevado a propugnar el cambio de nombre, bien para llamarlo notariado simplemente o bien latino-germánico (P. 56).

En cambio, para el termino anglosajón, se desarrolló en Inglaterra y los reconoce como sujeto de derecho de carácter privado, donde su veracidad y reconocimiento de fiabilidad dependerá de otros medios probatorios llevados a juicio. (Prada, 1994).

En lo que si se tiene acuerdos es que son de carácter público funciona como un órgano auxiliar de la Función Judicial desde 1977; en el 2008 en los cambios de la Constitución de la República del Ecuador, se establece como naturales de la función notarial, como se indica en su artículo 199 que define a la función notarial como un servicio público, regulado bajo el Consejo de la Judicatura; en el 2010, en el Código Orgánico de la Función Judicial,(Código Orgánico de la Función Judicial, 2009) ya se estipula las disposiciones específicas que se cumplen por parte de un notario en cuanto a sus atribuciones y regulaciones de carácter financieras y administrativas a nivel: Legislativo, ejecutivo, apoyo, operativo, en cuanto a:

Nivel legislativo: pues emite normas y regulaciones para el funcionamiento del servicio notarial, establece las directrices y lineamientos que rigen la organización en sus niveles subsiguientes.

Nivel ejecutivo: ya que se le asigna la responsabilidad de administrar el servicio notarial. Entre sus funciones se encuentra validar y aprobar los trámites solicitado por el usuario, la administración del personal, infraestructura y los aportes financieros al Estado.

Nivel de apoyo: Pues es un organismo de consulta en las disposiciones del Consejo Nacional de la Judicatura, así como asesoría en el funcionamiento que debe existir a nivel de las notarías existentes en la ciudad.

Nivel operativo: en los diferentes departamentos de acuerdo a la naturaleza del puesto, se encuentra el personal que matriza en el sistema los trámites notariales, la administración general, la sección financiera y la sección de archivo de documentos notariales. (Consejo de la Judicatura, 2016)

Entre las funciones que cumple la organización existen 38 servicios que brindan clasificados en tres tipos: Escritura Pública, diligencias notariales y otros servicios:

Escritura pública: considerada en el artículo 26 de la Ley notarial como “Documento matriz que contiene los actos y contratos o negocios jurídicos que las personas otorgan ante el notario y que éste autoriza e incorpora a su protocolo”. (Aljila, 2013)

Diligencias notariales: donde para Borrero (2008), son

“los actos que realiza el notario para dejar constancias de los hechos y circunstancias que le constan, de las convenciones o acuerdos que se celebren en su presencia y de las notificaciones o prevenciones que tenga que hacer en uso de su ministerio” (p. 8).

Otros servicios: considerados auxiliares que permiten la prestación de las escrituras públicas y las diligencias notariales. Como se evidencia en el cuadro No. 1 de los Servicios que brindan las notarías en porcentaje de manera trimestral.

Cuadro No. 1

Servicios que brindan las notarías en el cantón Portoviejo trimestralmente.

Indicador	Porcentaje
Escrituras Publicas	42%
Diligencias Notariales	35%
Otros servicios	23%

Fuente: Archivos de las 8 notarías del cantón Portoviejo
Responsable: Las autoras

El concepto de Notario Público en el Ecuador refiere según el Código Orgánico de la Función Judicial (2009), en su artículo 296:

...un órgano auxiliar de la Función Judicial, consiste en el desempeño de una función pública que la realizan las notarías y los notarios, quienes son funcionarios investidos de fe pública para autorizar, a requerimiento de parte, los actos, contratos y documentos determinados en las leyes y dar fe de la existencia de los hechos que ocurran en su presencia. (p. 144)

El notario en Ecuador tiene dos objetivos básicos: (Murrieta, 2012)

- ✓ Comprobar la veracidad de los hechos que se exponen ante él;
- ✓ Dar fuerza legal a los actos y hechos jurídicos sometidos a su fuero

Dentro de su ámbito de funcionalidad la acción notarial insta: (Proaño, 2009)

- ✓ A no promover derechos subjetivos del conflicto, sino basarse en la fase normal del derecho.
- ✓ A conferir certeza y seguridad jurídica de los hechos y actos en el instrumento público

- ✓ A la aplicación de derechos objetivos condicionados con las declaraciones de voluntad a fin de concretar derechos subjetivos.
- ✓ A la actuación del Notario en la jurisdicción voluntaria y certeza de seguridad jurídica sobre el cual se confiere sus derechos y actos de la cual se deriva la fe pública que abaliza.

Por ello un notario cuenta con las seguridades jurídicas en razón de su investidura garantizándoles contra cualquier violación, la fe pública notarial constituye actos que ampara su acción y les permite con suficiente resolver e impedir posibles litigios sobre su actuación comprendiendo tres fases básicas: (Vásquez, 2012)

- ✓ *Seguridad por medio del derecho*
- ✓ *Seguridad como certidumbre del derecho*
- ✓ *Seguridad como estabilidad del derecho*

Por ello los notarios públicos del cantón Portoviejo debe cumplir con varios requisitos previos, están en permanente evaluación de sus funciones, rendir informes técnicos anualmente como estrategias para la regulación y control de sus actividades, así como la vigencia para que se les renové sus credenciales que les autorizan a continuar con sus laborales en el cantón, de ahí que la permanencia en sus funciones están entre los cinco y doce años, esto garantiza que las actividades son correctas y cuentan con la aprobación del Consejo de la Judicatura.

En cuando a las Secretarías Ejecutivas y cuáles son sus funciones y roles dentro de las notarías, es necesario primero recurrir a la literatura la cual expresa que éstas son consideradas como profesionales técnicos, formadas y preparadas para atender las demandas de sus clientes tanto internos como externos desde los ámbitos: legales, sociales, comunitarios, económico, entre otros, es de cargo superior jerárquico y entre sus funciones básicas está la de cuidar la agenda del jefe que no es otra cosa que la actividad gerencial que éste realiza, a más de eso debe y tiene que proveer de recursos materiales, técnicos, comunicacionales y formativos a todos los miembros que pertenece a la institución así como a los que asisten a las mismas sea para comprar un bien o recibir un servicio. (Vásquez, 2012) Entre sus características esenciales está la de ser amable, ordenada, eficiente, organizada, se requiere que tenga actitudes y habilidades como: (Arce y Macías, 2010)

- ✓ Buena presencia.
- ✓ Persona de buen tacto, amable, cortés y seria.
- ✓ Excelente redacción y ortografía.
- ✓ Facilidad de expresión verbal y escrita.
- ✓ Organizada y proactiva.
- ✓ Facilidad para interactuar en grupo.
- ✓ Dominio de Windows, Microsoft, office e internet.
- ✓ Brindar apoyo a todos los departamentos.
- ✓ Desempeñarse eficientemente en el cargo.
- ✓ Aptitud para la organización
- ✓ Buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Dinámica y entusiasta.
- ✓ Habilidades para el planteamiento, la planeación, la motivación, el liderazgo y la toma de decisiones.

- ✓ Capacidad para el trabajo en equipo y bajo presión.

Como funciones secretariales esta: (Campoverde y Lucero, 2012)

- ✓ Organizar la información tanto interna como externa
- ✓ Manejar la agenda de su jefe
- ✓ Mantener limpio su lugar de trabajo
- ✓ Recepción y Entrega de documentos
- ✓ Redacción de Oficios, Circulares, Memorándum, Cartas, Convocatorias
- ✓ Clasificación de documentos, despacho y archivo.
- ✓ Recordar y confirmar las reuniones que ha concertado su jefe.
- ✓ Tomar nota de las disposiciones y cumplirlas con eficiencia y oportunidad
- ✓ Atender requerimientos de su jefe y clientes
- ✓ Mantener actualizados los archivos
- ✓ Realizar el seguimiento respectivo a la documentación
- ✓ Llevar registro de comunicaciones recibidas y enviadas
- ✓ Ser puntual en todas sus actividades de funciones.

En este sentido las secretarías participantes en la investigación indican que entre sus actividades diarias en las notarías de Portoviejo son las que se reflejan en el cuadro No. 2

Cuadro No. 2

Funciones de las secretarías desde la visión de los jefes de las Notarías del cantón Portoviejo

INDICADOR	PORCENTAJE
Redactar la correspondencia	80%
Atender la correspondencia vía Internet	75%
Preparar la correspondencia de entrada y salida	81%
Atender llamadas telefónicas	100%
Recibir y atender a los clientes	100%
La gestión de las operaciones del día a día de la oficina	79%
Organizar y mantener los archivos y registros	100%
Tomar dictados y transcribirlos	85%
Preparación y edición de la correspondencia, informes y presentaciones	100%
Trabajar en un entorno profesional	100%
Archivar la correspondencia de la oficina	100%
Custodiar los documentos de la oficina	92%

Fuente: Secretarías de las Notarías del Cantón Portoviejo
Responsable: Las autoras.

Como se indica estos profesionales han tenido alcance en los últimos años, notablemente, llegando incluso asumir responsabilidades y credibilidad en todas sus acciones. (Murrieta, 2012), sobre todo porque se tiene una creciente complejidad de la vida empresarial y que asista a su superior directamente, así como a la elaboración de informes, memorandos o dossier, de todo lo realizado.

La imagen que la secretaria debe ser sobre todo de sobriedad, confianza, pulcritud y el manejo de su acervo comunicacional correcto acorde a las funciones que desempeña, así mismo debe tener conocimientos sobre: (Proaño, 2009)

- ✓ Decidir lo más conveniente en las tareas
- ✓ Mantenerse en su puesto de trabajo
- ✓ Ganar confianza de sus superiores
- ✓ Anticiparse al trabajo
- ✓ Responsabilizarse del perfecto desarrollo de sus tareas
- ✓ Saber sonreír
- ✓ Modestia
- ✓ Ser puntual
- ✓ Cooperar
- ✓ Ser dinámica

Así mismo debe tener actitudes y aptitudes en el manejo dentro de la oficina como:

- ✓ Su aspecto debe ser agradable, elegante y ordenado. El vestuario debe estar de acuerdo con el cargo, edad y aspectos físicos
- ✓ Maquillaje natural, agradable y discreto
- ✓ Usar los nombres de pila, siempre anteponiendo el tratamiento social, para visitas, compañeros y directivos; no use apodos ni diminutivos, tampoco sea melosa o cariñosa
- ✓ El arreglo personal no debe realizarse en la oficina
- ✓ No se debe fumar en la oficina
- ✓ No usar gestos o expresiones de mal gusto o de doble sentido
- ✓ Evitar los rumores o los chismes de todo tipo

En una Notaria como se lo refleja en el cuadro No. 3 (página 8) se tiene como reglas comportamentales internas de todos quienes laboran ahí incluida la secretaria las siguientes: (Proaño, 2009)

- ✓ No criticar a la gente
- ✓ No hablar demasiado
- ✓ Sea paciente y ordenada
- ✓ Huir del orgullo y de la vanidad
- ✓ Hacer una cosa a la vez
- ✓ Hacer algo por los demás
- ✓ Evite el ocio
- ✓ Dominar las situaciones
- ✓ Tener sentido del humor

Así mismo debe tener en cuenta algunas condiciones propias dentro de la formación que se ven reflejadas dentro de su accionar laboral como: (Molina, 2014)

- ✓ Tenga interés por aprender.
- ✓ Trabaje en equipo.
- ✓ Sea creativa.
- ✓ Mantenga la calma y no sea individualista.
- ✓ Mire siempre más allá.
- ✓ Establezca su carrera y los objetivos en su trabajo.
- ✓ Busque oportunidades para reajustar su trabajo actual.
- ✓ Sepa tratar a su jefe.
- ✓ Demuestre su compromiso con la empresa
- ✓ Espere su oportunidad.
- ✓ La conversación no debe versar nunca sobre temas demasiado personales o íntimos.
- ✓ Tampoco hablará sobre temas importantes de la empresa.
- ✓ No prolongará más de lo necesario la conversación.

Funciones general y específica (Ríos, 2005)

- ✓ Redactar la correspondencia
- ✓ Atender la correspondencia vía Internet
- ✓ Preparar reuniones y juntas
- ✓ Preparar la correspondencia de entrada y salida
- ✓ Atender llamadas telefónicas
- ✓ Recibir y atender a los clientes
- ✓ La gestión de las operaciones del día a día de la oficina
- ✓ Organizar y mantener los archivos y registros
- ✓ Tomar dictados y transcribirlos
- ✓ Reuniones y citas de planificación y programación
- ✓ La gestión de proyectos y la realización de la investigación
- ✓ Preparación y edición de la correspondencia, informes y presentaciones
- ✓ Ofrecer un servicio de calidad al cliente
- ✓ Trabajar en un entorno profesional
- ✓ Organizar entrevistas y viajes
- ✓ Archivar la correspondencia de la oficina
- ✓ Custodiar los documentos de la oficina (Solano, 2002, pág. 17)

Funciones de las Secretarías que laboran en las notarías en el cantón Portoviejo

INDICADOR	PORCENTAJE
Redactar la correspondencia	85%
Atender la correspondencia vía Internet	95%
Preparar la correspondencia de entrada y salida	100%
Atender llamadas telefónicas	100%
Recibir y atender a los clientes	100%
La gestión de las operaciones del día a día de la oficina	100%
Organizar y mantener los archivos y registros	100%
Tomar dictados y transcribirlos	84%
Preparación y edición de la correspondencia, informes y presentaciones	85%
Trabajar en un entorno profesional	98%
Archivar la correspondencia de la oficina	100%
Custodiar los documentos de la oficina	75%

Fuente: Secretarías de las Notarías del cantón Portoviejo
Responsable: Las autoras

CONCLUSIONES

La secretaria tiene funciones y roles definidos dentro del ambiente laboral de las notarías, entre las actividades que tienen generalidades está el uso de la ofimática, el manejo de la documentación y archivo, así como la atención al cliente, situación evidenciada en la satisfacción de sus clientes tanto internos como externos, quienes consideran y valoran todo lo que realizan. Los jefes resaltan los campos profesionales de sus secretarías, están consientes que son pilares fundamentales de sus lugares de trabajo, son hábiles, ágiles y tiene cualidades personales que hacen que la atención al público sea de calidad,

Consideran necesario ampliar sus conocimientos sobre todo en temas éticos, puesto que no tiene claras las formas de atender situaciones donde se les exige en algunos casos hacer cosas que están en contra de las reglas de servicio y atención profesional. Por ello la formación y capacitación en aspectos legales, reglamentarios, comportamentales y personales son fundamentales.

. BIBLIOGRAFIA

- Aljila, N. (2013). *Necesidad de Reformar el Código Orgánico de la Función Judicial y art. 5 de la Ley Notarial del Ecuador, Acorde a los dispuesto en el artículo 25 literal A) de la Ley Orgánica de Servicio Público*. Universidad Nacional de Loja
- Alvarado, V. (2013). *Opinión sobre la Figura del Fedatario*. Obtenido de [http://www.taiia.gob.sv/portal/page/portal/TAIIA/Temas/Coloquios/Tab_Col_2013/OPINI%D3N%20SOBRE%20LA%20FIGURA%20DEL%20FEDATARIO%20\(2\).pdf](http://www.taiia.gob.sv/portal/page/portal/TAIIA/Temas/Coloquios/Tab_Col_2013/OPINI%D3N%20SOBRE%20LA%20FIGURA%20DEL%20FEDATARIO%20(2).pdf).
- Arce J and. Macías J (2010), "El perfil de la Secretaria Ejecutiva y la demanda en el mercado Laboral de las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo, 2014", Tercer Nivel: Licenciada en Trabajo Social, Universidad Técnica de Manabí, carrera de Secretariado Ejecutivo, 2015.
- Arias, C. (2007). *Naturaleza del Notario Público es ¿funcionario Público o no?* Obtenido de http://www.ulacit.ac.cr/files/careers/29_chavarraarias.pdf.
- Asamblea Nacional, Código Orgánico de la Función Judicial. (2009). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-cofj.pdf.

- Asamblea Nacional, Constitución del Ecuador. (2008). Obtenido de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf.
- Asamblea Nacional, Ley Orgánica de Servicio Público. (2010). Obtenido de <http://www.cpccs.gob.ec/docs/normativaDocs/889549.pdf>.
- Asamblea Nacional. (1966). *Ley de Registro*. Quito: Registro Oficial 150.
- Asamblea Nacional. (2005). *Código Civil*. Quito: Registro Oficial Suplemento 46.
- Astudillo, M. (2009). *Derecho Registral de Bienes: Principios, evolución e importancia*. Cuenca: Universidad del Azuay; Facultad de Ciencias Jurídicas; trabajo de titulación previo a la obtención del título de doctor en jurisprudencia y abogado de los tribunales de la República.
- Bolívar, S. (2014). *La fe pública del notario en la legislación ecuatoriana*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Campoverde E. and Lucero M, (2012)"Formación Integral de la Secretaria Ejecutiva, Instructivo de funciones de la Dirección Provincial de Salud del Azuay", Tercer nivel: Licenciatura de Secretariado Ejecutivo, Universidad Técnica Particular de Loja, 2012.
- Código Orgánico de la Función Judicial. (2009). Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/images/eltelegrafo/banners/2013/28-08-13-Codigo-Organico-Funcion-Judicial.pdf>
- Consejo de la Judicatura. (2016). *Resolución N°078-2016*. Obtenido de <http://www.funcionjudicial.gob.ec/www/informacion/resoluciones/resolucionescj2015.php>.
- 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 II Edición (año MMIV) reeditada por la Casa de la Cultura Ecuatoriana de Manabí. Encontrado en Wikipedia (2010) Portoviejo
- Muñoz, N. (2003). *Introducción al Estudio del Derecho Notarial. Novena Edición*. Guatemala: Infoconsult Editores.
- Murrieta, A. (10 de 09 de 2012). *El notario ecuatoriano en el sistema Internacional del Notariado*. Obtenido de http://www.revistajuridicaonline.com/index.php?option=com_content&task=view&id=280&Itemid.
- Prada, J. (1994). Los sistemas notariales anglosajón y latinos. *Revista de Derecho Notarial Mexicano*, 1-19.
- Proaño, D. (2009). *Deberes y Atribuciones de los Notarios en Legislación Ecuatoriana*. Quito: Universidad de las Américas.
- Ríos, J. (2005). *La Práctica del Derecho Notarial. Sexta Edición*. Mc Graw-Hill. México: Mc Graw-Hill.
- Salguero N and G. Santamaría, "El rol de la Secretaria ejecutiva como artífice de la información gerencial en el Contexto Administrativo", *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, vol., no. 4, pp. 13-16, 2018. Available: ISSN 2224-2643 [Accessed 7 February 2020].
- Solano, M. (2002). *Instituciones del Derecho Registral Inmobiliario*. Madrid: Aranzadi.
- Vásquez, B. (31 de 08 de 2012). *El Empleado Público dentro del Marco Jurídico Ecuatoriano*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/873/1/a82.pdf>.