



ESTUDIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

Autoras: Danya Nayeska Zambrano García,

Egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo de la Facultad de Ciencias Humanísticas de la Universidad Técnica de Manabí;

Lcda. Rocío Segovia Meza, Mg.

Docente principal de la carrera de Secretariado Ejecutivo de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, correo: ssegovia@utm.edu.ec; fono: 0980289713

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Danya Nayeska Zambrano García y Rocío Segovia Meza (2019): "Estudio de la calidad de servicio de las secretarias ejecutivas de la facultad de ciencias humanísticas de la Universidad Técnica de Manabí", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (febrero 2019). En línea

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/02/servicio-secretarias-ejecutivas.html>

RESUMEN

El trabajo de investigación realizado, responde a la necesidad social, laboral y profesional objetivo de la investigación de Analizar la calidad de servicio de las secretarias ejecutivas de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, por dos razones importantes: una por ser la misma universidad formadora de estos profesionales y la otra por el crecimiento de la demanda de los mismos en el contexto laboral donde se inmersa. Se aplicó una cualitativa, con los métodos deductivos, analíticos y bibliográficos a las cinco secretarias de la facultad que actualmente laboran en la misma y a dos que estuvieron por las de una año ejerciendo esas funciones, así como a una muestra de 65 estudiantes de las cuatro carreras de la facultad: Secretariado Ejecutivo, Trabajo Social, Bibliotecología y Ciencias de la Información, y Psicología Clínica, los resultados indicaron que de las cinco secretarias que laboran en la Facultad: tres son secretarias de escuelas, una secretaria de decanato y otra secretaria del departamento de titulación, cada una con actividades explícitas por el Departamento de Talento Humano, respondiendo a las actividades propias de la institución, así como de las demandas sociales del contexto donde se desenvuelve.

PALABRAS CLAVES

Secretarias Ejecutivas, Secretaria de carrera, atención al cliente, calidad de servicio.

SUMMARY

The research work carried out responds to the social, occupational and professional needs objective of the investigation of analyzing the quality of service of the executive secretaries of the Faculty of Humanistic and Social Sciences of the Technical University of Manabí, for two important reasons: for being the same university training of these professionals and the other for the growth of

the demand of the same in the labor context where it is immersed. A qualitative one was applied, with the deductive, analytical and bibliographic methods to the five secretaries of the faculty that currently work in the same one and to two who were for the one-year exercise of those functions, as well as to a sample of 65 students of the four careers of the faculty: Executive Secretariat, Social Work, Library Science and Information Sciences, and Clinical Psychology, the results indicated that of the five secretaries that work in the Faculty: three are secretaries of schools, one secretary of deanery and another secretary of the titling department, each with explicit activities by the Human Talent Department, responding to the activities of the institution, as well as the social demands of the context where it operates.

KEYWORDS

Executive Secretaries, career secretary, customer service, quality of service

INTRODUCCION

Cuando se habla de la Secretaria ejecutiva, se toma en cuenta que sus responsabilidades, funciones e importancia dentro del mercado laboral ha ido en aumento, por las condiciones a las que estan expuestas en cuanto a la globalización, la economía y la política. Pues estos deben ser entes rodeados de una amalgama de condiciones, situaciones, proposiciones y desarrollo no solo a nivel individual, sino en equipos, con funciones, requisitos y formación profesional, en el desarrollo de mayores responsabilidades orientadas a mayor especialización.” Arce & Macías (2015). De ahí el hecho de estar en constante cambios, actualizaciones, ajustes y formaciones para aceptar las nuevas responsabilidad y retos profesionales, que les permitan alcanzar la eficiencia y eficacia en todas sus actividades, esto se debe buscar desde las alas universitarias, las cuales son responsables del desarrollo de competencias, habilidades y destrezas para los mismos. (Bermúdez & Chila, 2015)

Es necesario tener claro que la actualidad social donde se enmarca la profesión está rodeado de exigencias donde es necesario la búsqueda de la pertinencia, el buen comportamiento, costumbres, arte del saber sobrellevar en público y la manera de actuar en sociedad, son importantes, y en muchos casos se convierte en un grave obstáculo para el desenvolvimiento efectivo en el ámbito profesional e institucional, los valores éticos son importantes para la consecución del éxito esperado, puesto que el rol profesional actual en razón de la marcha de todo su conocimiento en cuanto normas profesionales de las secretarias. (Bozada, Meza & Cañarte, 2016)

En todas las instituciones de educación superior, se han realizado investigaciones sobre cómo debe ser el desempeño de la secretaria ejecutiva, abordan elementos y subcomponentes demandantes en el medio como: reclutamiento, selección, valoración, evaluación del desempeño. La Secretaria Ejecutiva se ha comprobado que en el ejercicio de su profesión se constituye en un apoyo para la gerencia de una institución, el compenetrarse con aquellas acciones que son necesarias en el desempeño exitoso de los compañeros internos, para actuar, organizar, planificar sus acciones y establecer controles con los clientes externos que les permitan garantizar resultados beneficiosos que favorezcan a la institución o empresas a la que labora, y esto las lleva a vender su imagen de forma efectiva y positiva, puesto que es lo primero que ven las personas cuando buscan o requieren de una servicio y de ella depende que se solucione o no. (Cagua, 2016), sus cualidades deben de ser; discretas, competentes, proactivas y dueñas del control de las agendas personales más importantes del mundo de los negocios, adaptabilidad, puntualidad, responsabilidad, limpieza y orden, paciencia, cooperación, buen criterio, buena voluntad, dedicación, pulcritud, previsión, sinceridad y buena educación. (Cevallos, Zamora, 2015), sobre todo debe convertirse en el brazo derecho de todos sus compañeros, jefes y directivos, así como de líderes en el proceso de acompañamiento a la satisfacción de una necesidad mediante un servicio o recursos de los clientes externos, por lo tanto, su rol clave en la gestión y administración

son necesarias, aportando soluciones a los conflictos, creatividad y dinamismo a los proyectos, y organización a las tareas cotidianas. (Clavería A. 2015).

DESARROLLO

La calidad de servicio están en relación con la forma de atender y resolver las demandas de los usuarios en un contexto determinado, como lo señala Quijano (2004) es el cumplimiento de los compromisos ofrecidos por las empresas hacia los clientes, medidos en tiempo (esperado por el cliente) y calidad (condiciones pactadas), el mismo autor refleja en el resultado de su investigación citando a Chicaiza (2013), existen cinco argumentos para medir la calidad del servicio:

1. La pérdida de valores y la ausencia de educación ciudadana
2. El dilema de la servicialidad y el servilismo
3. El sobre exceso de demanda y la poca oferta actual
4. La ausencia de controles adecuados y el incumplimiento de las leyes:

Para la Real Academia de Lengua (2014) se refiere a la Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarlas como igual, mejor o peor que las restantes de su especie". Como se aprecia la calidad ha evolucionado, actualmente es una forma de gestión, con mejoras continuas desde donde se aplica: organización, niveles y afectaciones a las personas y los procesos, van en relación de la oferta y la demanda, así como de los clientes y sus necesidades. (Corona, 2002).

Si se habla de servicios este también se analiza separadamente de calidad y se relaciona con el conjunto de oferta que un suministrador brinda a los clientes al fin que se obtenga el producto deseado en el momento y lugar adecuado, así como el uso correcto del mismo. (Gutiérrez, 2010). Por ello es necesario tomar en cuenta como los servicios en las organizaciones predomina la excelencia, utilizan el servicio de diferentes formas para aumentar su rentabilidad, ganar honestidad y confianza del consumidor así como están en constante búsqueda de la mejor opción ante la competencia, todo esto es marketing en base a estrategias publicitarias. (Gutiérrez & Ramirez, 2011)

Es por ello que cuando se habla de calidad del servicio, este se percibirá de diferente forma, según el cliente, el enriquecimiento del servicio y la calidad que brinda en todos los momentos los llamados cadena de servicios, en este caso sería consumidor, empleados, gerente y accionistas, todos buscando el beneficio general y por ende el bienestar de la comunidad. (Infotep, 2014). Para lograr esta fusión es necesario tener en cuenta tanto al cliente como al producto. Es decir, tener en cuenta la producción, el consumo y la evaluación como componentes básicos de los servicios de productos. (Cagua, 2016). Para tener claro lo que es la calidad de servicio se presentan:

1. La calidad del servicio es más difícil de evaluar para el consumidor que la calidad del producto. (Londoño, 2008)
2. Los consumidores no evalúan la calidad del servicio únicamente por el resultado, sino por el proceso del servicio en sí (Londoño, 2016)
3. La calidad del servicio es definida por el consumidor. (Mendoza, 2016)

Para conseguir todos estos elementos se deben tomar en cuantos algunos factores: (Morales, 2016)

1. Los que los consumidores escuchan de otros clientes. EXPECTATIVAS
2. Las características propias de los consumidores así como de las necesidades personales de los mismos. EXPECTATIVAS
3. Las experiencias pasadas del consumidor en relación al servicio; la comunidad externa de los proveedores de servicio e clave en el modelamiento de las EXPECTATIVAS.

Bajo esta misma línea los autores Berry & Parasuraman (2016), distribuyeron dimensiones generales en el cliente y la calidad del servicio como son:

1. Confiabilidad
2. Recursos tangibles o tangibilidad
3. Diligencia
4. Garantías
5. Empatía.

Para Pizzo (2013) se considera calidad al balance interpretativo entre la necesidad y expectativas de sus clientes, y la capacidad para ofrecer un servicio asequible, ágil, flexible, apreciable, oportuna confiable y seguro tomando en cuenta varias condiciones en relación a la dedicación, eficacia y resultado esperado, que si son satisfactorios brindarían una consecución de ingresos para su organización.

Características de la calidad del servicio: (Arena, 2013)

- Debe cumplir sus objetivos
- Debe servir para lo que se diseñó
- Debe ser adecuado para el uso
- Debe solucionar las necesidades
- Debe proporcionar resultados.

En este aspecto existen otras características (Arteaga & Quijije, 2017)

- Formalidad.
- Iniciativa
- Ambición
- Autodominio
- Disposición de servicio.
- Don de gente
- Colaboración
- Enfoque positivo
- Observación
- Habilidades analíticas
- Imaginación
- Recursos

Pues bien ahora es importante conceptualizar el término de secretarías ejecutivas, puesto que es una de las variables de la investigación, es necesario tener referentes teóricos en cuanto a este profesional que como se ha mencionado en otras investigaciones y artículos es el eje principal de toda estructura organizativa, tanto así que se debe fundamentar en contextos sociales inherentes a la prestación de un servicio o la oferta de un bien a clientes internos y externos que dependen básicamente de todo lo que puedan realizar y hacer desde el primer contacto que se tiene con ellos.

Para una secretaria ejecutiva las consideraciones que miden su desempeño están: (Bozada, Meza & Cañarte, 2016)

- La nueva tecnología, herramienta fundamental en la prestación de servicio integral
- El dominio de herramientas informáticas, conocimiento de idiomas y la formación terciaria
- Conocimiento profesional de la mecanografía, ortografía, gramática, caligrafía, matemática financiera, contabilidad, ofimática entre otros.
- Prestación de un servicio integral donde la confianza, lealtad y buena imagen es necesario.
- Dar cumplimiento a los objetivos y metas mensuales y anuales de la institución.
- Planear diariamente su trabajo ejerciendo autocontrol en la ejecución del mismo.

- Atender los visitantes y contactos telefónicos con actitud proactiva y auto motivada, de orientación al cliente,
- Decepcionar, clasificar y distribuir la correspondencia y comunicaciones dirigidas al gerente, en las dependencias que corresponda, de acuerdo a las funciones de su cargo.
- Mantener actualizados los archivos de la gerencia, siguiendo las normas técnicas y procedimientos establecidos y atender las llamadas telefónicas, tomar nota de los mensajes en ausencia del superior inmediato y comunicarlo oportunamente.
- Cumplir con todos los requerimientos derivados en la implementación del sistema de gestión de calidad establecidos para cada uno de los procesos en los cuales participa. Entre otras. (Perfil y responsabilidades: secretaria ejecutiva. 2015).

Todo ello se debe tener en cuenta los principios de carácter general (Cevallos & Zamora, 2015)

- Dignidad
- Integridad
- Secreto profesional

Y dentro de esto como herramienta de trabajo en el plano secretarial, la computadora es una de las más importantes ya que con ella se simplifican funciones administrativas como: operaciones matemáticas y lógicas, rapidez y almacenamientos de información, formatos y bases de datos que dan lugar a documentos diferentes destinados a otras personas o áreas con solo actualizarlos, entre otros, no existe ningún sector productivo, comercial o administrativo que no la utilice. (Cedeño 2015).

Ya en el ámbito educativo las secretarias tienen funciones y actividades específicas; antes de eso es necesario acotar que su prioridad es la atención al cliente interno (docentes, estudiantes y autoridades) y luego brindar atención a clientes externos. Actualmente el contexto social en el cual se desenvuelve la secretaria es un pilar fundamental en el desarrollo de las instituciones educativas, para ello debe estar preparada para todo tipo de actividades que implique brindar una buena atención a sus clientes, debe saber que de su intervención se tendrá los resultados esperados para quienes están al frente de la institución, por lo tanto su formación, capacitación y actualización debe estar al nivel de las exigencias del mercado y a la oferta de su tipo de trabajo, (CITA), en este caso se podría tomar en cuenta que las competencias comunicacionales son las más importantes para cumplir con este logro. (Castillo, 2009).

Para Londoño (2016), la secretaria es una asistente con formación integral es decir equilibrio entre lo técnico, profesional, y emocional en todos los sentidos, proactiva y con habilidades y destrezas sobre todo en la comunicación a nivel de todos los estilos y formas. Estas condiciones y requerimientos laborales implican que se tenga que desarrollar condiciones actitudinales y mentales dentro de su ejercicio profesional como lo es el trabajo en equipo, control emocional, condición reflexiva y por sobre todo sociables. (Infoted,2014). Ejercer funciones secretariales en instituciones públicas exige de más condiciones propias de su mercado laboral, estas dentro de las instituciones de educación superior son parte de una estructura organizacional que tiene limitadas y marcadas sus actividades, y que las tienen que cumplir en el transcurso de su actuación profesional. (Cedeño & Vera, 2015)

Para Sabino (2013) “el avance en el conocimiento y la complejidad llevan a la sociedad moderna, cada vez más, la segmentación de los campos del conocimiento y el creciente número de profesionales especializados” es decir se ha perfeccionado y se amoldan a las exigencias del contexto social, las instituciones de educación superior se enfrentan día a día con una diversidad de factores que influyen el desarrollo de su vida académica y con un fuerte compromiso por responder, de manera eficiente y con calidad, a los requerimientos de una sociedad. Chicaiza (2013). Como lo sostiene Rocalde (2014), una institución educativa posee elementos indispensables que influyen de manera directa en la satisfacción de los usuarios, la atención

comprende todas las actividades que la institución desarrolla o efectúa en función de los requerimientos que solicitan las personas”,

Entre las actividades que desarrollan se detallan: (BOES, 2015)

Gestión Administrativa:

- a) Atención presencial, telefónica y telemática del usuario.
- b) Recepción de las peticiones verbales, por escrito y telemáticas de los/as usuarios/as dirigidas al Departamento.
- c) Distribución de las peticiones formales y telemáticas de los usuarios dirigidas a la persona destinataria o competente para su resolución del Departamento.
- d) Redacción y tramitación de documentos oficiales y de carácter general que vinculen al Departamento.
- e) Distribución, si procede, de la correspondencia recibida de carácter general.
- f) Envío de la correspondencia generada por el Departamento.
- g) Confección de certificados e informes de carácter general.
- h) Elaboración de listados administrativos relativos a la docencia y a los recursos económicos.
- i) Distribución de comunicados formales y telemáticos a los miembros del Departamento.
- j) Registro y archivo de la documentación oficial del Departamento.

Apoyo a la Gestión Económica:

- a) Recepción de solicitudes de bienes y/o servicios, con cargo al presupuesto del departamento y obtención de la conformidad del Director.
- b) Comprobación de disponibilidad de crédito para gastos y solicitudes de presupuestos a proveedores.
- c) Solicitud de reservas de crédito.
- d) Solicitud, recepción y reparto de los pedidos.
- e) Confección, si procede, de fichas de inventarios.
- f) Confección de solicitudes para Indemnizaciones por razón de servicio al PDI.
- g) Confección de solicitudes para Anticipos de Caja.
- h) Recogida de información para liquidaciones de derechos por participación en concursos de acceso a Cuerpos Docentes.
- i) Recogida de información para liquidación de derechos por participación en Tribunales de Tesis.
- j) Apoyo en la gestión del presupuesto de los Programas de Doctorado.
- k) Gestión del presupuesto de la biblioteca para Departamentos.
- l) Gestión del presupuesto para conferencias, jornadas y seminarios.

3. Apoyo administrativo a la docencia:

- a) Recepción, tramitación y envío de la documentación relativa a la gestión de la titulación y/o de las actividades académicas.
- b) Confección de documentos administrativos necesarios para proyectos de estudios y actividades académicas.
- c) Recopilación de la información necesaria para la elaboración o actualización de las programaciones y asignaciones docentes, para cada curso académico en los estudios de grado y postgrado.
- d) Procesamiento de los datos de las programaciones y actividades docentes en el programa PROA.
- e) Procesamiento de los datos de la carga docente en el programa PROA.
- f) Revisión, mantenimiento y resolución de incidencias en el programa PROA.
- g) Transmisión y publicidad de la información de las actividades académicas.
- h) Mantenimiento de la información publicada en tablones o sistemas telemáticos.
- i) Apoyo y asesoramiento en la coordinación y distribución de los recursos y materiales didácticos para el desarrollo de las actividades.
- j) Apoyo y asesoramiento en la elaboración de la memoria anual de actividades académicas.

4. Apoyo a Órganos de Gobierno:

- a) Recepción y traslado de la documentación dirigida a la Dirección del Departamento.
- b) Gestión de las peticiones procedentes de la Dirección del Departamento.
- c) Gestión de las peticiones procedentes de la Secretaría Académica del Departamento.
- d) Confección y remisión de documentos requeridos por Órganos de Gobierno del Departamento, Rectorado y Centros de la Universidad de Málaga.
- e) Gestión de las convocatorias a Sesiones del Consejo del Departamento.
- f) Gestión de las elecciones de representantes al Consejo del Departamento.
- g) Gestión de los acuerdos adoptados, si procede, por el Consejo del Departamento.
- h) Apoyo y asesoramiento en la gestión y mantenimiento del archivo de las Convocatorias y Actas de las Sesiones del Consejo del Departamento.
- i) Gestión y mantenimiento del archivo de las Elecciones de los representantes al Consejo del Departamento.

METODOLOGIA

Para esta investigación se aplicó una metodología cualitativa, con los métodos deductivos, analíticos y bibliográficos a las cinco secretarías de la facultad que actualmente laboran en la misma y a dos que estuvieron por las de un año ejerciendo esas funciones, así como a una muestra de 65 estudiantes de las cuatro carreras de la facultad: Secretariado Ejecutivo, Trabajo Social, Bibliotecología y Ciencias de la Información, y Psicología Clínica, el objetivo era desde la expectativa de los clientes internos una descripción de como es el servicio de las secretarías en la Facultad, para ello se aplicó como técnicas la entrevista semiestructurada, la observación participante y la recopilación documental.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.

La entrevista realizada a las secretarías estaban direccionadas al reconocimiento de funciones y actividades dentro de cada escuela que estaban a su cargo, de manera que se podía delimitar si estaban en concordancia entre ellas, es decir si todas cumplían con las mismas responsabilidades, es necesario indicar que de las cinco secretarías que laboran actualmente en la Facultad, una de ellas no tiene el título de secretaria ejecutiva, las otras sí y sus estudios académicos los desarrollaron dentro de la universidad, por eso tiene similitud de condiciones para ejercer las funciones, tres son secretarías de escuelas, una es del Departamento de titulación y tesis y otra se desempeña como secretaria de decanato, por eso las actividades en cuanto a las funciones varían por el tipo de responsabilidad a las que están sujetas.

Las respuestas indicaban por parte de las secretarías de escuela, es que sus laborales están sujetas a un manual de trabajo impartidos desde Talento Humano de la Universidad Técnica de Manabí, para cumplir con actividades propias de la escuela, enfatizando la prioridad en la atención al estudiante y a los docentes; con los estudiantes las actividades estaban las de: información, asesoramiento, recepción y verificación de documentación académica de los mismos, comprobación de legalidad de notas, entre otras, con los docentes estaban la de recepción de notas, oficios, informes, registros de evidencias, actualización de la información de la carrera, manejo de la agenda del vicedecano (a), atención de llamadas, correos, peticiones, cumplimiento de compromisos, convocatorias a reuniones, manejo de base de datos, actas, compromisos, justificaciones de estudiantes, entre otras actividades.

En cuanto a la secretaria de Decanato su función es de gerencia y administración, lleva la agenda del Decano, cumple con los requerimientos de las escuelas y de la Universidad sobre todo en cuanto a información general de las carreras, datos estadísticos del manejo y funcionalidad de estudiantes de docentes, revisar la carga horaria de sus compañeros, ajustar y regular funciones del personal administrativo y de servicio como permisos, vacaciones, capacitaciones, entre otros, así como de mantener información al jefe de otras actividades propias de la facultad en sentido físico, estructural y funcionalidad que está bajo sus responsabilidades. Ser un ente mediador entre sus compañeros y el jefe, sobre todo cuando se trate de estructura y manejo de conflictos entre ellos, es un ente canalizador de recursos y necesidades, ofertas y demandas, de servicios, organización, y control, por lo que para tener una armonía y equilibrio en sus labores debe estar capacitada y actualizada constantemente con ello puede garantizar el cumplimiento de sus

actividades y la satisfacción laboral de sus clientes que es donde se pretende llegar con el trabajo encomendado.

En relación con la secretaria de Titulación, el trabajo de ella es articulador, gerenciador, potenciador, mediador y regulador de las actividades que realiza el departamento entre docentes y estudiantes que buscan y necesitan de requerimientos específicos para su titulación, este trabajo sobre todo es de manejo de una correcta comunicación en todos los niveles, bajo una estructura de equidad, ética, responsabilidad, compromiso y correcto, tomando en cuenta las consideraciones de todos los involucrados, la necesidad presentada al momento de buscar respuesta a sus requerimientos. Para ella lo más complejo es el manejo de información sobre los estados de los procesos de titulación entre docentes y estudiantes, y de igual manera entre docentes y autoridades, los cuales necesitan detallar los procesos realizados y los resultados alcanzados. También es la responsable de manejar la base de datos de todas las carreras en cuanto a las modalidades de titulación, los que están en proceso, los que han ingresado, los que han salido, en muchos casos por semestres o año, esto para procesos de evaluación interna y externa, otras de las acciones es la de elevar certificaciones a docentes sobre las tesis que ha sido tuteladas bajo la singularidad de tutores directos, revisores o cotutores que se requiere de preparación, formación y actualización constante, ya que todo se maneja bajo herramientas informativas y técnicas, es la responsable de elevar actas de titulación, ser la que organiza horarios de sustentaciones y debe entregar toda la documentación necesaria para los registros de títulos de los profesionales de manera organizada, a tiempo, sin errores, con prolijidad y manejo correcto de información de la cual depende la profesionalización de los estudiantes.

Los estudiantes durante la encuesta corta realizada para conocer el grado de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio, establece que las secretarías son muy buenas, el manejo de la comunicación es correcto, no necesitan que muchas cosas para ser asesorados y direccionados como se merecer, están conscientes que son responsables de muchas actividades, las cuales intentan cumplirlas de la mejor manera, además indican sobre el trato el cual es cordial, respetuoso, ameno, motivador en algunos casos enfatizando que los tratan como hijos, al momento de buscar una respuesta ante una necesidad, haciendo el acompañamiento hasta que lo solucionen. Indican el hecho de la confianza que les brindan y de la predisposición para alcanzar los sueños de cada uno. Son amenas, no se cansan, están siempre en su puesto de trabajo, y dan soluciones siempre.

CONCLUSIONES

La investigación realizada en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, estuvo dirigida a cinco secretarías que laboran en la misma cumpliendo actividades diferentes: tres de ellas como secretarías de escuelas, una como secretaria de decanato y la otra como secretaria del departamento de titulación, cada una con actividades explícitas por el Departamento de Talento Humano, respondiendo a las actividades propias de la institución, así como de las demandas sociales del contexto donde se desenvuelve. Los resultados indican que brindan una calidad de servicio óptima, responsable a las demandas de los clientes internos y externos, con capacidad técnica, humana, emocional, cumpliendo un trabajo de calidad y calidez, todos innatos e inherentes a su formación y preparación, Están atentas a los requerimientos, buscando en todo sentido la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de las demandas. Consideran que la comunicación es la clave para el desarrollo de su trabajo, estableciendo sobre todo los canales correctos de información y los procesos claros de actuación.

BIBLIOGRAFIA

Acosta M & Segovia R. (2018): "Actitudes y prácticas éticas de la secretaria ejecutiva dentro del ejercicio profesional en la Universidad Técnica de Manabí.", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (febrero 2018). En línea: [//www.eumed.net/2/rev/caribe/2018/02/ejercicio-profesional-manabi.html](http://www.eumed.net/2/rev/caribe/2018/02/ejercicio-profesional-manabi.html)

- Arce, D. & Macias G. (2015). Las 6 virtudes cardinales de una secretaria top. Retrieved from <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/las-6-virtudes-cardinales-de-una-secretaria-top>
- Arenas D. (2012). El perfil de la secretaria ejecutiva [consulta 25 octubre 2016]. Disponible en: <http://dayisperfilprof.blogspot.com/>
- Arteaga, A & Quijije, I. (2017). *El perfil profesional y la inserción laboral de las secretarias y secretarios ejecutivos en el campo de salud del cantón Portoviejo* 2016 (Tesis de pregrado). Universidad Técnica De Manabí, Portoviejo.
- Bermúdez, M. & Chila, D. (2015). *Las competencias comunicativas de las secretarias ejecutivas y su desempeño laboral en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo, 2014* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo.
- Bermúdez, M. (2014). El perfeccionamiento curricular en la formación del profesional de secretariado ejecutivo. Su impacto social. *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa (Recalca)*, 2(3), 32-42. Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:7J0TIQTO054J:runachayecuador.com/refcalca/index.php/refcalca/article/download/69/52+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec>
- BOE.es - Documento BOE-A-2014-9741 [sitio web]. 2014. [consulta 25 octubre 2016]. Disponible en: <https://www.boe.es> › BOE › 26/09/2014
- Bozada S. Meza T. & Cañarte D. (2016) Algunas consideraciones sobre el desempeño de la secretaria ejecutiva. La nueva tecnología, herramienta fundamental. Cien., ISSN: 2477-8818
- 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-CD00002.pdf>
- Cevallos, G., & Zamora, M. (2015). *Normas de etiqueta y protocolo y su aplicabilidad en el desempeño profesional de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Manabí.
- Castillo, M. (2009). Actitudes y prácticas éticas de la Secretaria Ejecutiva dentro de su Ejercicio Profesional (Tercer Nivel: Licenciada en Secretariado Ejecutivo). Universidad Técnica Particular de Loja.
- Cedeño D. & Vera M. 2015. Archivo tradicional y computarizado en las funciones administrativas de las secretarias de las instituciones públicas y privadas, financieras [consulta 25 octubre 2016]. Disponible en: **101 Vol. 3, núm., esp., marzo, 2017, pp. 90-101**
- Chamorro, L. (2011). El modelo de gestión para determinar las funciones específicas del personal de secretariado de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología FECYT de la Universidad Técnica del Norte (Tercer nivel Licenciada en Secretariado Ejecutivo). Universidad Técnica de Norte, Facultad de Ciencias y Tecnología.
- 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>

- Clavería A. 2015. El nuevo perfil de la secretaria ejecutiva [consulta 25 octubre 2016]. Disponible en: <http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/el-nuevo-perfil-de-las-secretarias-ejecutivas>
- Cobacango, J., Pinargote, E., & Cedeño, M. (2017). Inteligencia Emocional como herramienta en el desempeño de las secretarías ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí [Ebook] (2nd ed., pp. 15-28). Madrid.
- Corona, T. (2002). Innovación y competitividad empresarial. *Aportes*, 7(20), 55-65. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/376/37602005.pdf>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* [en línea] 2005, 15 (enero-junio): [Fecha de consulta: 5 de febrero de 2019] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505> ISSN 0121-5051
- García J (2014). Historia de la secretaria. [Consulta 25 octubre 2016]. Disponible en: <https://prezi.com/3l4gam64r1ct/historia-de-la-secretaria/>
- González G., & Ramírez R. (2011). La formación de competencias profesionales: un reto en los proyectos curriculares universitarios. *Odiseo*, revista electrónica de pedagogía, 8 (16). Recuperado a partir de: <https://www.odiseo.com.mx/2011/8-16/pdf/gonzalez-ramirez-formacion-competencias.pdf>
- Gutiérrez, R. (2010). Formación Integral de la Secretaria Ejecutiva del Instituto Tecnológico Rumiñahui de la ciudad de Ambato "Instructivo de Funciones" (Tercer Nivel: Titulo de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe). Universidad Técnica Particular de Loja. Escuela de Asistencia Gerencial y Relaciones Publicas.
- Infotep (2014). Monografía ocupacional secretaria(o) ejecutiva(o). Recuperado de http://www.infotep.gov.do/pdf_prog_form/c_secreejecutivo.pdf
- Kalume, A. & 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>
- La secretaria ejecutiva en la empresa moderna [sitio web]. 2012. [consulta 7 febrero 2019]. Disponible en: <http://rositasecr.blogspot.com/2012/07/la-secretaria-ejecutiva-en-la-empresa.html>
- Londoño, M. (2008). *Guía para la secretaria ejecutiva*. Madrid: Editorial Fundación Confemetal.
- Londoño, M. (2016). *Asistentes y Secretarías ¿Profesión de riesgo? Manual para desarrollar tus habilidades de gestión y comunicación*. Madrid: Editorial Fundación Confemetal.
- Mendoza, P. (2016). El Desempeño de la Secretaria Ejecutiva y su influencia en la Imagen Institucional de la Universidad Técnica de Cotopaxi (Tercer Nivel: Licenciada en Secretariado Ejecutivo Gerencial). Universidad Técnica de Cotopaxi, Unidad académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas, Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial.
- Morales, A. (2016). La Labor de la secretaria ejecutiva y su incidencia en la toma de decisiones y resolución de problemas (Tercer nivel: Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Computarizado). Universidad Técnica de Machala, Unidad Académica de Ciencias Empresariales, Carrera de Secretariado Ejecutivo Computarizado.
- 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_o7ZAhWluVkkKHRrJBUCQ6AEIJTAA#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.
- Ordoñez R. & Sánchez M. (2018): "El perfil profesional de las secretarías en las Instituciones de Educación Superior de Portoviejo.", *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo* (abril 2018).
- Paula, A. (2019). Los nuevos roles de la Secretaria Ejecutiva - Instituto Telesquí. Retrieved from <https://telesup.edu.pe/los-nuevos-roles-de-la-secretaria-ejecutiva/>
- Recalde, M. (2013). Guía para mejorar la atención de las secretarías y asistentes a los estudiantes de la pucesi. Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1435/4/05%20FECYT%201490%20TESIS.pdf>
- Renda Santander, V. (2015). Clima laboral y su incidencia en el desarrollo profesional de la secretaria ejecutiva en las actividades comerciales (tercer nivel: licenciada en Secretariado Ejecutivo). Universidad Técnica de Machala, Unidad Académica de Ciencias Empresariales, Carrera de Secretariado Ejecutivo Computarizado.
- Requena Ponce, M., & Serrano Lòpez, G. (2007). Calidad de Servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios, y auto - percepción de empresas de captación de talento (Tercer nivel: Ingeniería en Relaciones Industriales.). Universidad Católica Andrés Bello. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Escuela de las Ciencias Sociales, **Mención Recursos Humanos**.
- 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-
- Tames J. 2014. Importancia de la Cultura de la Información en las actividades educativas. [Consulta 7 febrero 2019]. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/6045/3/Importancia%20de%20la%20Cultura%20de%20la%20Informaci%C3%B3n.pdf>