



EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS COMO IMAGEN EN LAS RELACIONES PUBLICAS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO.

Autoras: Katheryn Alejandra Constante Ponce,
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:

Katheryn Alejandra Constante Ponce y Rocío Segovia Meza (2019): "El ejercicio profesional de las secretarias como imagen en las relaciones publicas de las empresas de servicio de la ciudad de Portoviejo", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (febrero 2019). En línea

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

RESUMEN

La secretaria ejecutiva tiene varias funciones, roles y responsabilidades dentro de la empresa que es considerada como pilar fundamental para el sostenimiento y desarrollo de la misma. La investigación tuvo como objetivo Explorar el ejercicio profesional de las secretarias como imagen de las relaciones publicas de las empresas de servicio de la ciudad de Portoviejo, para ello uso una metodología descriptiva y los métodos deductivo, analítico y bibliográfico, con las técnicas bibliográficas, observación, entrevista y los instrumentos: guía de entrevista no estructurada, guía de observación, ficha bibliográfica, la muestra fue probabilística a un total de 19 instituciones, 9 privadas y 10 publicas, a un total de 38 secretarias y 7 jefes de las mismas. Los resultados de la misma indican que las secretarias modernas tienen funciones más allá de las administrativas, en las cuales debe tener preparación y formación personal para control las emociene y poder brindar atención al usuario en sus demandas y en relación a la oferta de servicio que brinda, sobre todo en las públicas que es donde el auge de la población es mayor que las privadas.

Palabras claves:

Relaciones públicas, ejercicio profesional, secretarias, empresas de servicio, oferta y demanda.

ABSTRAC

The executive secretary has several functions, roles and responsibilities within the company that is considered a fundamental pillar for the sustainability and development of the same. The objective of the research was to explore the professional practice of the secretaries as an image of the public relations of the service companies of the city of Portoviejo, for this purpose I use a descriptive methodology and the deductive, analytical and bibliographic methods, with the bibliographic

techniques, observation , interview and the instruments: unstructured interview guide, observation guide, bibliographic record, the sample was probabilistic to a total of 19 institutions, 9 private and 10 public, to a total of 38 secretaries and 7 heads of the same. The results of the same indicate that the modern secretaries have functions beyond the administrative ones, in which it must have preparation and personal training to control the emotions and to be able to offer attention to the user in their demands and in relation to the offer of service that provides , especially in the public ones, where the population boom is higher than the private ones.

Keywords:

Public relations, professional practice, secretaries, service companies, supply and demand.

INTRODUCCIÓN

Las Relaciones Públicas como disciplina cuenta con presencia en toda organización porque permite a las mismas conocer, gestionar e investigar a los diferentes públicos que posee una organización. su función es a todo nivel sea empresa, movimiento asociativo, sindicato, partido político, Organización No Gubernamental o asociaciones patronales donde se conocen sus demandas y satisfacen sus necesidades de una manera acorde con los objetivos de la organización. Pero también las entidades públicas (Poder Ejecutivo, Poder Legislativo y Poder Judicial) deben relacionarse con sus públicos para establecer vínculos satisfactorios de una manera mutua. (Castillo, 2010)

Cuando se articula las Relaciones Publicas y las secretarias, es el poder que tienen las personas para manejar la comunicación interna y externa (Cagua, 2016), por ello la formación debe ser integral y constante, su dependencia esta direccionada con situaciones financiera, reputación, proyectos de relaciones públicas pasadas y presentes, fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de relaciones públicas constituye el punto de partida esencial para cualquier proyecto. (Bozada, 2017) todo esto en relación con la oferta y demanda.

El trabajo de una secretaria es una de las situaciones que genera varias especulaciones al momento de analizarlas, puesto que en algunas condiciones son tomadas como meras asistentes de oficina limitando sus funciones a las básicas, contestar teléfono, redacción de oficios, atención al público y organizar papeles, (Bermúdez & Chila, 2017) no obstante el perfil y las competencias de las secretarias ejecutivas estan ligadas con las responsabilidades contenidas en una amplia gama de competencias y habilidades, a más de las tradicionales estan las de gestión de la correspondencia, mantener archivos de oficina, manejar el correo, el levantamiento de actas de reuniones y coordinación de actividades entre otras; en la actualidad también contribuyen a mantener registros y a la realización de trabajos de investigación según sea necesario. (Bermúdez, 2014).

Su gestión también le exige que tenga un perfil profesional que esté acorde a la institución que labora, puesto que es la imagen de la misma ante las personas, por ello estan obligadas a poseer excelentes habilidades de comunicación y etiqueta telefónica excepcional, (Arenas, 2012). De ahí que se describen cuáles son las actividades que realizan a nivel de servicios nacional e internacionalmente: la gestión de las operaciones del día a día de la oficina, organizar, mantener los archivos, registros, reuniones, citas de planificación y programación, la gestión de proyectos, la realización de investigaciones, preparación y edición de la correspondencia, informes y presentaciones, hacer arreglos de viaje y de invitados, ofrecer un servicio de calidad al cliente, trabajar en un ambiente profesional, entre otros (Ave & Macias, 2015)

La investigación consistió en realizar una correlación entre las Relaciones Publicas y las Secretarias de las empresas de servicios en el cantón Portoviejo, la importancia de la misma radica en la formación profesional y en establecer si los perfiles actuales satisfacen las demandas del

mercado, esto como estrategia para mejorar el currículo formativo o fortalecerlo según los resultados de la misma.

DESARROLLO

Para (Apolo, 2016) Si se habla de secretarías de empresas de servicios estas están por lo general a tiempo completo, su mercado laboral abarca áreas de:

- ❖ Salud
- ❖ Comercio
- ❖ Finanzas
- ❖ Cooperativas
- ❖ Pequeñas empresas
- ❖ Escuelas
- ❖ Hospitales
- ❖ Oficinas públicas

Para poder ejercer una buena labor, debe conocer el lugar, los servicios que presta, las limitaciones que posee, las condiciones de servicio que está al alcance de la misma, así como tener una gama de posibilidades que puedan tener acceso las personas sobre otros servicios para de ser posible actuar como canalizador o proveedor de información de manera que los clientes internos y externos pueda sentirse satisfecho y bien atendido cuando se acerca a tener información. (Aprendizaje y personalidad, 2016)

Entre las habilidades de relaciones públicas que exigen el perfil profesional de las secretarías ejecutivas tengan una preparación que esté acorde a las demandas del mercado, para una mejor comprensión de este apartado, se precisan las nuevas competencias de las secretarías ejecutivas como lo sostiene Rodríguez, Loo, Vera & Rodríguez (2018):

- ❖ Mecanografía. - El dominio de la mecanografía es importante y lo realiza en las labores diarias, los documentos deben ser con pulcritud, a una velocidad adecuada y sin errores ni faltas ortográficas.
- ❖ Ofimática. - la computadora es la herramienta básica en el trabajo de oficina, por lo tanto, toda secretaria y secretario debe saber hacer uso de los programas de procesamiento de textos, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones, diseño, entre otros.
- ❖ Ortografía y gramática. - Los conocimientos gramaticales son imprescindibles a nivel de redacción, toda secretaria debe expresarse correctamente por escrito con claridad y condición. Así mismo, debe estar capacitada para redactar distintas clases de documentos administrativos y comerciales.
- ❖ Caligrafía. - Una letra legible en la escritura de palabras y números, evitará confusiones y errores.
- ❖ Archivo. - Es también importante que la secretaria y el secretario tenga conocimientos sobre los sistemas de organización de archivos, para que pueda almacenar la información adecuadamente y así poder localizarla rápidamente.
- ❖ Idiomas extranjeros. - Es imprescindible el conocimiento de inglés tanto a nivel escrito como hablado, puesto que cada día se incrementan las relaciones internacionales.
- ❖ Matemática financiera. - El trabajo administrativo requiere el conocimiento de la matemática financiera, que consiste en el cálculo de operaciones sencillas como los porcentajes, intereses, tasas, etc.
- ❖ Contabilidad. - Es importante conocer los elementos básicos de la contabilidad, para poder interpretar la estructura y transacciones financieras de un negocio.

Diversos estudios relacionados con el proyecto "Tuning" (2012) (Tuning Education Structures in Europe), analizan los tipos de competencias genéricas y específicas; las primeras se refieren a las competencias transversales, transferibles a muchas funciones y tareas; las específicas están relacionadas directamente con la ocupación profesional que realice el graduado.

Las competencias transversales genéricas, se consideran en tres apartados (J van-der Hofstadt & Gómez, 2013; Rovira, 2001) (J van-der Hofstadt & Gómez, 2013) (Rovira, 2001):

❖ Instrumentales:

1. Capacidad de análisis y síntesis.
2. Capacidad de organización y planificación
3. Comunicación oral y escrita en la lengua nativa: saber expresarse con claridad en la redacción de escritos o informes y en conversaciones o debates, adecuando el estilo de lenguaje al interlocutor o al auditorio; ser capaz de hablar en público acompañando el mensaje oral de los oportunos recursos no verbales (gesticulación, postura, entre otras).
4. Conocimiento de una lengua extranjera.
5. Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio.
6. Capacidad de gestión de la información: conocer las fuentes donde conseguir la información (oral, escrita, gráfica, entre otras) que se requiere; saber clasificar y archivar información disponible para facilitar un fácil acceso cuando se necesite recuperarla.
7. Resolución de problemas: saber clarificar el problema, analizar las causas, identificar alternativas de solución, seleccionar la más idónea y evaluar la efectividad de la solución adoptada.
8. Toma de decisiones: saber tomar decisiones en las que se equilibre la racionalidad con la intuición

❖ Personales

1. Trabajo en equipo: participación como miembro de un equipo; aportar ideas, sugerencias y esfuerzo al proyecto de grupo; participación en reuniones de grupo; saber escuchar y saber hacer uso de la palabra oportunamente con intervenciones positivas y constructivas.
2. Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar.
3. Trabajo en un contexto internacional.
4. Habilidades en las relaciones interpersonales: escuchar y respetar las opiniones de los otros; actitud empática de saberse poner en el lugar del otro; entenderse bien con personas de procedencia cultural diversa, trabajar bien con personas de etnia, religión, cultura o formación educativa diferente; reconocer sus problemas respetar sus derechos.
5. Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad.
6. Razonamiento crítico.
7. Compromiso ético.

❖ Sistémicas

1. Aprendizaje autónomo.
2. Adaptación a nuevas situaciones: no temer los cambios; flexibilidad para adaptarse a nuevas circunstancias, situaciones u organizaciones; modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surjan dificultades, nuevas informaciones o cambios en el entorno.
3. Creatividad: tener imaginación, saber combinar ideas o informaciones de manera original; crear enfoques innovadores para tratar de encontrar respuestas a cuestiones o situaciones completas.
4. Liderazgo: actuar como a líder, guía, su revisor, director, entre otras.
5. Conocimientos de otras culturas y costumbres.
6. Iniciativa y espíritu emprendedor.
7. Motivación por la calidad.
8. Sensibilidad hacia temas medioambientales. (pág. 12)

En el caso de las relaciones públicas, todas estas cualidades son importantes, es necesario resaltar que el talento humano es el nervio motor de toda institución, puesto que los conocimientos, habilidades, experiencias, motivaciones, intereses, vocación, valores, actitudes, potencialidades y su estado de salud, entre otros. (Salas, 2012), que es visible al momento de realizar su actividad

laboral, “siendo esto el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo” (Palacio, 2005, pág. 155).

Es más, otros autores Gonzales & Ramirez (2011) sostienen que para la relación públicas debe poseer cualidades personales en relación:

- ❖ Discreción; por las responsabilidades, confianza, acceso a la materia de información, la prudencia respecto al cargo que ocupa.
- ❖ Adaptabilidad; a los cambios de ambiente, de funciones y de normas dentro de su trabajo
- ❖ Iniciativa y capacidad de trabajo; para emprender una acción, sin la necesidad de que otras se lo indiquen.
- ❖ Puntualidad; Es una manifestación de seriedad y formalidad.
- ❖ Responsabilidad; capaz de realizar su trabajo de manera óptima sin necesidad de supervisión.
- ❖ Limpieza y orden; Una secretaria siempre debe ser ordenada, tener su oficina, archivos, armarios y estanterías en orden y limpios.
- ❖ Paciencia; debe mantener la tranquilidad en todo momento, incluso cuando las cosas no marchen como lo espera.
- ❖ Cooperación; en el trabajo en equipo, y de cooperar con los demás compañeros de trabajo.
- ❖ Buen criterio; Poseer un buen juicio, estudiarlo cuidadosamente y decidir la acción que sea más apropiada, en beneficio a los intereses de la empresa.
- ❖ Buena voluntad; de ofrecer sus servicios cuando se lo requieran y calidad.
- ❖ Pulcritud; Todo trabajo encomendado
- ❖ Previsión; saber anticiparse a las necesidades que pudieran suscitarse en la organización.
- ❖ Sinceridad; La relación jefe – secretaria tiene que sustentarse en la confianza, debe transmitir información correcta y verdadera a su jefe cuando este la solicite.
- ❖ Buena educación, demostrarla en el trato con el jefe, compañeros de trabajo, personal de la institución, clientes y visitas.

En cuanto a las relaciones públicas en las empresas de servicio de la ciudad de Portoviejo, es relevante en toda la cadena de proceso, eso lo sostiene Jover (2010) quien considera que estas son capacidades de ponerse en el lugar de otros para comprenderlos y ejecutar actividades pensando en el prestigio y la reputación de la sociedad. Puesto que las actividades secretariales las deben cumplir con cortesía, cultura, carisma, por la relación de primer contacto que se tiene con ella tanto física y verbal, eso indica que no solo es cumplirlo, sino que con la actitud de servir y de escuchar, atender y proponer soluciones a los públicos de manera efectiva y sin hacerlos esperar demasiado.

Otros autores como Jacóme (2017), Londoño (2016) han descrito las cualidades que deben reunir las secretarías que realizan las funciones de relaciones públicas:

- ❖ Inteligencia emocional; es decir saber cómo reaccionar frente a situaciones comunes y tensas dentro del trabajo
- ❖ Capacidad de escucha, comprensión y ubicación social; esto es respeto a la dignidad humana.
- ❖ Veracidad y transparencia; esto indica ser clara, equilibrada, justa, amable y presta a solucionar las situaciones que tenga que atender en su puesto de trabajo.
- ❖ Amplia cultura general y saber cómo tratar a diferentes públicos con costumbres distintas.
- ❖ Conocimiento más de un idioma, de preferencia inglés, mientras que a nuestro español escribirlo y hablarlo con pulcritud respetando las normas de la Real Academia Española de la Lengua.
- ❖ Cuidado en la presentación personal. Eso dice mucho de ella misma como profesional y también influye en la impresión que se puedan llevar los demás públicos sobre la organización, ya que el personal secretarial en muchas ocasiones es el que da la cara junto con el profesional de Relaciones Públicas por la organización frente a la sociedad.
- ❖ Mostrar una actitud alegre y de compromiso con la organización y con sus públicos.
- ❖ Manejar a la perfección las tecnologías de información y comunicación y procurar responder con la mayor prontitud posible a cualquier consulta o sugerencia que los públicos puedan exponer.

- ❖ Siempre ser agradecida a nombre personal y en nombre de la organización frente a los públicos.
- ❖ Tener ética en las labores encomendadas, separar los temas personales de los asuntos de la organización.

Con todo esto es reconocido que la secretaria es mucho más que una recepcionista y transmisora de mensaje. Pues es también una agente estratégica y potencial de Relaciones Públicas que con su trabajo debe velar constantemente por aumentar, salvaguardar y mantener el prestigio de las organizaciones en la sociedad, además de incentivar un mayor espíritu de sensibilidad humana entre los altos ejecutivos de las organizaciones. Londoño (2018)

Otro de los factores que se debe tomar en cuenta para entender y atender las necesidades de las personas a cargo de las Secretarías en la de organizar, mantener, ejecutar y evaluar las redes de apoyo de la localidad, puesto que se necesita: Infotep (2014)

- ❖ Relaciones formales, programadas por la empresa y/o propias del puesto.
- ❖ Relaciones informales, los contactos que tú vas creando a través de experiencias comunes, simpatías, gusto afine, etc.

Los principales objetivos de las Relaciones Humanas son: Mussi (2014)

- ❖ Mejorar las relaciones entre los hombres a través del conocimiento y la comprensión.
- ❖ Hacer más fácil y eficaz la comunicación interpersonal
- ❖ Eliminar motivos de fricción
- ❖ Buscar la armonía individual y social

Algunos principios generales que pueden ayudar al logro de buenas relaciones en el trabajo son:

- ❖ Aceptar que todos los seres humanos tenemos una personalidad única y diferente, por ello no todos reaccionamos exactamente igual ante situaciones similares.
- ❖ Nuestro comportamiento no solo está condicionado por nuestra personalidad, sino también en gran parte, por el ambiente en que vivimos.
- ❖ El comportamiento humano no sólo es racional, sino también emocional, es decir, las cosas que hacemos son debidas no únicamente a la razón, sino también a los sentimientos.
- ❖ Debido a las diferencias individuales es muy posible que tengamos distintos puntos de vista ante los mismos hechos. Aunque a muchos nos gustaría que los demás fueran como nosotros mismos, esto no es posible porque todos y cada uno somos diferentes y únicos.
- ❖ Es importante adoptar una actitud positiva y de tolerancia hacia nuestros semejantes. Esto significa aceptar a los demás tal y como son, con sus defectos, fallas y virtudes.
- ❖ Es necesario propiciar una comunicación clara y honesta que permita la libre expresión de ideas y sentimientos.
- ❖ Es conveniente alentar la participación mediante la aceptación de ideas y sugerencias comentando ampliamente los asuntos de que se trate.
- ❖ En todos los casos no debemos imponer nuestros puntos de vista para lograr que las cosas lleven a cabo, sino hacer que los responsables participen en el estudio y en la solución del problema, así como en la toma de decisiones, de esta forma cada uno se involucrarán en los asuntos de su trabajo logrando una motivación positiva y creadora.
- ❖ Cuando existan conflictos es importante no reprimirlos y olvidarlos, sino hacerles frente logrando encontrar las causas verdaderas y darles una solución definitiva.
- ❖ Cuando nos expresamos, nuestros sentimientos y nuestras emociones, nos presentamos ante los demás como personas auténticas y sinceras.
- ❖ Cuando se trate de implantar cambios en el trabajo o establecer alguna innovación, será conveniente analizarlos con los afectos y solicitar su colaboración.
- ❖ El lograr buenas relaciones humanas en el trabajo significar que las personas que trabajan juntas deben llevarse bien, de manera tal, que logren alcanzar sus objetivos personales y al mismo tiempo lograr los objetivos de la organización en un ambiente agradable.

La secretaria como relaciones públicas de la empresa

Es una de las funciones básicas de las secretarías, puesto que su imagen, calidad y calidez son los primeros afluentes de los usuarios cuando ingresan a estas empresas para solicitar una intervención. Deben cumplir roles y tener claro cuáles son las prestaciones de la empresa, por ejemplo: patrocinio de acontecimientos deportivos, compromiso social, organización de actos culturales, patrocinios, etc. Sin embargo, normalmente se pasa por alto que la imagen exterior de una empresa también se define por actuaciones del día a día: una carta bien redactada, una conversación telefónica cordial, una negociación amistosa. (Naranjo, 2013)

Otra de las acciones que también debe cumplir las secretarías es las de aptitudes comunicativas con los clientes internos y externos, puesto las situaciones de conflicto se van a nivel de usuarios, directivos y demás miembros que forman parte de la sociedad. Entre ellas pueden estar:

- ❖ Modernización de la imagen de presentación de la empresa
- ❖ Preparación de un “día de puertas abiertas”
- ❖ Participación en actos de beneficencia, sociales, etc.
- ❖ Creación de una revista interna o newsletter
- ❖ Oferta de plazas en prácticas para estudiantes
- ❖ Permisos a trabajadores especializados para cursos o tribunales examinadores
- ❖ Mejora de las prestaciones sociales para los trabajadores
- ❖ Salir en la prensa

Otras de las funciones que las empresas deben hacer a través de la secretaria en la de comunicación a la colectividad de sus acciones para darles a conocer cuáles son:

- ❖ Publicación del resultado anual
- ❖ Entrada de un pedido inusualmente grande
- ❖ Ampliación de las instalaciones de producción
- ❖ Incorporación de una nueva línea de productos
- ❖ Abertura de una sucursal
- ❖ Acuerdos de colaboración con otras empresas
- ❖ Concesión de premios, jubilaciones, etc.

Y esto es importante, debe saber cómo se puede comunicar a las comunicada externa e interna de todo lo que esta realiza, por ello la empresa de debe mantener comunicada a la sociedad de lo que realiza y ahí la labor secretariae es importante puesto que ella se encarga de;}

Redacta la nota de prensa de forma clara y concisa.

La información debe contener respuesta a estas preguntas: quién, cuándo, dónde, qué, por qué, qué consecuencias.

- ❖ Los datos han de ser reales y fácilmente verificables.
- ❖ Redacta la noticia teniendo en cuenta qué interesa al receptor.
- ❖ Evita que el texto sea publicitario.
- ❖ Debe tener siempre el mismo diseño y estar titulada como comunicado de prensa.
- ❖ El comunicado de prensa debe dirigirse a la redacción competente en el tema, eventualmente a más de una, y si es posible a nombre del periodista.
- ❖ El título debe despertar de inmediato el interés del periodista.
- ❖ El texto debe escribirse con un interlineado de 1,5 líneas y dejando un amplio margen a los lados.
- ❖ Es conveniente incluir material gráfico y fotografías.

Relaciones públicas

Este término se da a las formas de comunicación y relación que tiene las empresas con la sociedad en general, puesto que al ser de servicio no son cerrados, sino que se relacionan unas más que otras, viven abiertas a su medio social. (Sierra, 2010). Por ello dentro de sus

responsabilidades esta la comunicación con el público, a través de ésta se convierte en una carta de presentación de impacto donde se deben cuidar detalles como presentación, logotipo, uniformes, oficinas entre otras. Para ello es necesario que conozca al tipo de clientes a quien tiene que atender: (Velèz & Chila, 2013)

- ❖ El exigente
- ❖ El presumido o "echador"
- ❖ El déspota
- ❖ El agresivo
- ❖ El impaciente
- ❖ El desorientado despistado
- ❖ El tímido
- ❖ El torpe
- ❖ El "locuaz" que quiere matar el tiempo platicando
- ❖ El flirteado superficial
- ❖ El tortuoso

Algunos más complejos que otros al momento de brindar el servicio, pero todos deben al final quedarse satisfecho por la intervención realizada, y los resultados esperados.

Empresas De Servicio

Es importante tener claro que es una empresa de servicio en este caso el García (2008) la define como una **Empresa de Servicios** es aquella cuya actividad principal es **ofrecer un servicio (intangibles)** con el objetivo de satisfacer necesidades colectivas, cumpliendo con su **ejercicio económico** (fines de lucro). Estas empresas pueden ser **públicas, privadas o mixtas**, cuando son públicas es porque el Estado está en mejor capacidad de cumplir con esta actividad que un particular (y son empleadas para cubrir las llamadas necesidades públicas), pero generalmente al ser **empresas privadas** la calidad del servicio es mejor. GPI (2014)

Estas empresas están en los sectores: comercio, el transporte, las comunicaciones, las finanzas, el turismo, la hostelería, el ocio, la cultura, los espectáculos, la administración pública y los llamados servicios públicos, como son la sanidad, la educación, entre otros. (Fernández, S/F)

También se tiene que tomar en cuenta cuáles son las características y atributos que en este nivel debe tener la secretaria:

- ❖ llevar a cabo actividades en donde no importa el atributo físico que tengan.
- ❖ Cuando se aplica un servicio, la actividad relacionada está sobre un producto intangible, es decir que no se puede tocar, como por ejemplo la elaboración de una declaración jurada a un cliente sobre los ingresos que posee.
- ❖ Los servicios tampoco se pueden ver, probar, ni oler antes de que sea comprado.
- ❖ No es posible llevar su inventario, explicarlos o presentarlos fácilmente, como también poder medir la calidad que tienen antes de su presentación.

Por ser una profesional en ejercicio de su función esta debe cumplir;

papel preponderante en el trabajo de la secretaria porque ella es la persona encargada de dar la cara casi en todas las solicitudes de contacto que requieren los públicos con la organización. Ninguna persona o institución puede hablar directamente con las altas autoridades no sin antes haber sido atendidas por la secretaria, que a la postre, es la persona que en muchas ocasiones arma la agenda de los ejecutivos y directivos de las organizaciones. Por eso ella debe tener ciertas características que se ajustan plenamente con lo que propugnan las Relaciones Públicas:

- ❖ capacidad de adaptación a las circunstancias, madurez, imparcialidad, asertividad,
- ❖ capacidad de trabajar en equipo,
- ❖ capacidad de poder sintetizar los mensajes, proactividad para anticiparse a los problemas, alta concentración para comprender los mensajes e inteligencia emocional para saber

cómo actuar frente a situaciones tensas que le otorguen la capacidad de poder ponerse en el lugar de los públicos solicitantes. A todo ello debe sumarse la seguridad en sí misma y nunca dejar de sonreír para inspirar confianza entre los públicos de la organización.

- ❖ De alguna manera debe poner mucha atención en el factor psicológico en su trato, ya que gracias a su inteligencia emocional no puede perder la calma frente a reclamos a veces altisonantes de los clientes, por lo que debe tener la capacidad de convertir situaciones tensas en nuevas oportunidades de amistad y confianza con la organización. Todo ello gracias a la necesidad de conocer el carácter y el estilo de gestión de sus superiores, hecho que debe transmitirlos en su trabajo cotidiano de interrelación con otros ejecutivos de otras organizaciones, medios de comunicación, proveedores, distribuidores y autoridades gubernamentales que ejercen control y supervisión sobre las organizaciones mismas.

METODOLOGÍA

La investigación fue de corte cualitativo con una metodología descriptiva-exploratoria, con los métodos analíticos, deductivos, bibliográficos, con las técnicas bibliográficas, observación, entrevista y los instrumentos: guía de entrevista no estructurada, guía de observación, ficha bibliográfica, teniendo como población a 40 instituciones que ofrece y brindan servicios de atención al usuario del cantón Portoviejo, siendo 18 privadas y 22 publicas, la muestra fue probabilística a un total de 19 instituciones, 9 privadas y 10 publicas, a un total de 38 secretarias y 7 jefes de las mismas.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Se realizaron dos tipos de entrevista: la primera fue estructurada a las secretarias de las instituciones que brindan servicios en la ciudad de Portoviejo, para desde sus apreciaciones determinar las funciones, roles y actividades que realizan en las empresas de servicio, los resultados presentados establece entre sus responsabilidades laborales clasificadas en: instrumentales, personales y técnicas, siendo para ellas todas de interés e importancia puesto que cada una representa atención y dedicación propia, más allá del cumplimiento de un requerimiento, en todo caso coinciden en que requiere de condiciones, actitudes y aptitudes de cada colaborador para hacer la satisfacción por el servicio brindado sea con todas las garantías y expectativas de los usuarios. Considera a la formación permanente y continua como garantía de una apropiada aprehensión y realización del trabajo, esto se debe dar por parte de la institución donde labora pero también debe ser autoformada, ya que la referencia del trabajo realizado será para uno la gratificación por el trabajo y la demanda por el servicio brindado, siendo el fin de las empresas, es una manera de ganar – ganar, estan consientes que la permanencia laboral depende de las resoluciones de demandas y de las evaluaciones realizada a los clientes por el servicio prestado.

Entre las situaciones de mayor dificultad, las secretarias manifestaron es la actitud de las personas cuando buscan el servicio, sobre todo en las públicas, todas coinciden que vienen en una posición de defensa bastante hostil, requieren que le atiendan de inmediato y sobre todo no le cuesta nada, creen a la secretarias responsable de los resultados de sus requemantes si no se cumplen a tiempo son las culpables de la lentitud de los mismos y en muchas ocasiones no está en manos de ellas hacerlo, ya que ellas deben cumplir con un protocolo y una ruta de procesos al cual no puede saltarse por atenderles y complacerles, entonces ellas requieren de una gran fortaleza personal esto es otra de las características a desarrollar, en muchos casos no saben manejarlos y ante la presión actual ellas de forma inconveniente, es por eso la necesidad de que la formación y actualización no solo sea técnica sino también personal para poder controlar las emociones y ante actitudes fuertes saber cómo reaccionar, evitando incomodar o ahondar más la necesidad y frustración del usuario. Esto no es tanto en las empresas privadas, ya que quienes acuden a las mismas saben que para satisfacer su necesidad tiene que pagar un precio, en todo caso ahí lo que tiene que atender son clientes que consideran que los costos son elevados y consideran que la secretaria puedan aumentar o disminuir los mismos, eso hace en muchos casos una demora en los procesos, no obstante ellas también opinan que las capacitaciones también deben ser en el control emocional y manejo de conflictos para poder resolver las situaciones de manera asertiva.

Otras de las situaciones que se enfrenta a diario con las habilidades desarrollados con en las instrumentales en el sentido de los avances tecnológicos y la preparación que deben tener para poder usar los medios instrumentales para agilizar los procesos y estar en la vanguardia de la atención y agilidad en la prestación de servicios, muchas veces los materiales tecnológicos están desactualizados y los programas son pesados al momentos de usarlos haciendo el atraso de los requerimientos y por ende en la prestación del servicio, en este sentido las relaciones publicas también dependen de esto, se necesita de información actualizada, publicidad de impacto, actualización de procesos, entre otros. En las empresas privadas eso no es problema, ya que para garantizar el buen servicio tienen los medios necesarios que les hace brindar un servicio de calidad.

Para los jefes considera a las secretarias son la imagen de la institución, ellas representan el primer contacto del usuario con el servicio que ofertan, por eso buscan perfiles formativos, actitudinales, aptitudinales, presencia, experiencia y habilidades para trabajar con las personas, bajo presión y con capacidad resolutive inmediata, esto por el servicio ofertado y con una demanda de diferentes contextos a quienes se las debe tratar bien para garantizar su continuidad y fiabilidad en la institución, siendo este la finalidad de la misma.

Además en el manejo de las relaciones públicas de la empresa, esto es en tanto cuanto se debe a comunicaciones, manejo de información interna y externa, resolución de conflictos, actualización en los procesos, en requerimientos externos, y en la búsqueda de nuevas formas innovar ya tender para lograr la satisfacción y permanencia del cliente en el servicio que se oferta, esto es importante en las empresas públicas y privadas, de ahí que están de acuerdo en darle a la secretaria roles y funciones no solo administrativas, sino de investigadoras, organizadoras, mediadoras, atención y resolución de problemas, manejo de la comunicación asertiva, efectiva y correcta, entre otras.

CONCLUSIONES

El cantón Portoviejo se caracteriza por ser una ciudad de servicios, las personas acuden a satisfacer una carestía en muchos casos ligadas a la necesidad de satisfacción básica, y los hay a nivel publico y privado, esto hace que la demanda y la oferta este en relación de las condiciones del contexto y los avances globalizados del entorno donde se desenvuelven. Las secretarias tiene dos funciones específicas: una ligada a labores administrativa y otras con las relaciones publicas y la atención al cliente, esto requiere que la o el profesional tenga actitudes, habilidades, conocimientos y destrezas para cumplir con los requerimientos concretos, los resultados establecen las condiciones de las mismas, las cuales están acordes a las demandas pero necesitan de continua Formación y preparación para tener herramientas apropiadas para la atención de la demanda, la satisfacción del usuario y la permanencia del mismo en la institución.

Las empresas publicas sienten la mayor presión al atender al usuario, las secretarias manifestaron que al ser un servicio gratuito la demanda es alta, por ende el tiempo para la satisfacción de los requerimientos demoran un poco, y a veces es el inconveniente, puesto que no quieren ni tienen tiempo para esperar, es en este momento donde la secretaria debe manejar hábilmente la comunicación para calmar la usuario, explicar la situación y por otro lado ver estrategias para la agilización de los procesos, y esto repercute en la imagen de la institución, por ello debe manera una buena comunicación y un buen manejo de las relaciones públicas. Esto no se evidencia en las empresas privadas ya que la pagar por el servicio se tiene personal apropiado para atender la necesidad. Los jefes de las empresas concuerdan y refuerzan el hecho del papel de la secretaria en la organización, y sobre todo del manejo de las relaciones publicas dentro y fuera de la misma, por ello están en permanente formación y actualización de conocimientos y en muchos casos dan facilidades si ellas requieren de una autoformación, para mejorar el servicio y la calidad que es uno de los objetivos de las mismas.

BIBLIOGRAFIA

Ángel, J. (2012). Obras completas II de la metodología de la Investigación socio jurídica-bibliográfica. Ibagué, Colombia: León Gráficas Ltda. Obtenido de www.unibague.edu.co

- Apolo, A. M. (2016). *Ámbito De Desarrollo Profesional De La Secretaria*. Machala, Ecuador.
- Aprendizaje y Personalidad. (2016). Scribd. Recuperado 1 March 2018, a partir de <https://es.scribd.com/document/106686676/Aprendizaje-y-Personalidad>
- Arce, J., & Macías, J. (2015). El perfil profesional de las secretarias ejecutivas y la demanda en el mercado laboral de las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo (Tesis de pregrado). Universidad Técnica De Manabí, Portoviejo.
- Arenas D. 2012. El perfil de la secretaria ejecutiva. 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.
- Artico, J. (2013). *O Secretário Executivo Com Perfil De Relações Públicas*.
- 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 (Recale)*, 2 (3), 32-42. Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:7J0TIQTO054J:runachayecuador.com/refcale/index.php/refcale/article/download/69/52+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec>
- BOE.es (2014.) - Documento BOE-A-2014-9741 [sitio web]. Disponible en: <https://www.boe.es> > BOE > 26/09/2014
- Bozada S. & Cañarte T. (2017) Algunas consideraciones sobre el desempeño de la secretaria ejecutiva. La nueva tecnología, herramienta fundamental. *Dom. Cien.*, ISSN: 2477-8818 Vol. 3, núm., esp., marzo, 2017, pp. 90-101 <http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/105/1/EL%20ARCHIVO%20TRADICIONAL%20Y%20COMPUTARIZADO%20EN%20LAS%20FUNCIONES%20ADMINISTRATIVAS%20DE%20LAS%20SECRETARIAS%20DE%20LAS.pdf>
- Briones, A. (2015). Desempeño Laboral. Bing.com. Recuperado 1 March 2018, a partir de https://www.bing.com/cr?!IG=67C29D71521F4AC9A82EDC28567234A5&CID=1A091CCF06F46C07031C176A075B6D0D&rd=1&h=1J1XJJWyvZaW_bwYhh9P1Rspq8dFydKWUCDZXRgLBkS&v=1&r=https%3a%2f%2fes.slideshare.net%2falejandrab%2fdesempeolaboral&p=DevEx,5039.1
- Castillo, A. (2010). Introducción a las Relaciones Públicas. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/303459106_Introduccion_a_las_relaciones_publicas
- 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-SECD00002.puf>
- Cedeño C, & Vera C. (2015). Archivo tradicional y computarizado en las funciones administrativas de las secretarias de las instituciones públicas y privadas, financieras. Disponible en: 101 Vol. 3, núm., esp., marzo, 2017, pp. 90-101
- Cevallos J. (2017). google. Obtenido de www.desarrollosocial.gob.ec

- Cevallos, G., & Zamora, M. (2015). Normas de etiqueta y protocolo y su aplicabilidad en el desempeño profesional de las secretarías de la Universidad Técnica de Manabí. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Manabí.
- Chica iza, 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-SEDE00023.pdf>
- Clavería A. (2015). El nuevo perfil de la secretaria ejecutiva. Disponible en: <http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/el-nuevo-perfil-de-las-secretarias-ejecutivas>
- Corona, T. (2002). Innovación y competitividad empresarial. Aportes, 7(20) ,55-65. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/376/37602005.pdf>
- d'Alòs–Moner, A. (2006). La gestión documental: aspectos previos.
- Díaz C. (2007). Técnicas Secretariales y Procedimientos de oficina (1st ed.). Estados Unidos: Ohio South Publishing, Cio.
- Dittel de Uribe, M. (2008). Prácticas de Oficina (1st ed.). Puerto Rico: Editorial Mc. Graw.
- Estrada, M. (1992). Los valores clave de la excelencia. México: Reg. Núm. 1890 ISBN 970-10-0201-6.
- Evolución del concepto de competencia laboral.pdf. (2015). Scribd, a partir de [https://prezi.com/3l4gam64r1ct/historia-de-la-secretaria/](https://www.bing.com/cr?IG=96FB63707B8041308A1A49D315FF61ED&CID=1436EDE50B8C6B1131B0E6400A236A2A&rd=1&h=eac4D-ukU7lquqi8l_1rTHwZxGuiu_7Z5PPfb5Q5-2w&v=1&r=https%3a%2f%2fwww.scribd.com%2fdocument%2f345316130%2fEvolucion-delconcepto-de-competencia-laboral-pdf&p=DevEx,5106.1Gobiernomunicipaldelcantonportoviejo/2005/2008.2017).www.gobiernomunicipaldelcantónportoviejo.planestrategico/2005/2008.</p>
<p>Fernández, David. (s/f). Gestión Documental. Caracas: Instituto de Estudios Superiores en Administración.</p>
<p>García A. (2014). Historia de la secretaria. Disponible en: <a href=) La secretaria ejecutiva en la empresa moderna [sitio web]. Disponible en: <http://rositasecr.blogspot.com/2012/07/la-secretaria-ejecutiva-en-la-empresa.html>
- García, A. (2008). Aprende a ser secretaria. Manual para el desempeño profesional de la secretaria. La Habana: Universitaria.
- 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-formacioncompetencias.pdf>
- GPI. (julio de 2014-2019). Plan Estratégico Institucional. Gobierno Provincial De Imbabura Plan Estratégico Institucional 2014-2019. Ibarra, Imbabura, Ecuador: GPI.
- Infotep (2014). Monografía ocupacional secretaria(o) ejecutiva(o).Recuperado de http://www.infotep.gov.do/pdf_prog_form/c_secreejecutivo.pdf
- Jácome L. (2013-2017). Agenda Zonal ZONA 1-Norte. Agenda Zonal ZONA 1-Norte Provincias de Esmeraldas, Imbabura, Carchi, sucumbíos. Quito, Pichincha, Ecuador: Ediecuatorial.

- Jover, I. (2010). La organización empresarial y el papel de las secretarías ejecutivas y asistentes de gerencia en ella (1st ed.). Madrid: Editorial Secretaria Plus.
- 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>
- León, Y. (2012). Competencias laborales. Gestipolis - Conocimiento en Negocios. a partir de <https://www.gestipolis.com/competencias-laborales/>
- Londoño, M. (2008). Guía para la secretaria ejecutiva. Madrid: Editorial Fundación Confemetal.
- Londoño, M. (2016). Asistentes y Secretarias ¿Profesión de riesgo? Manual para desarrollar tus habilidades de gestión y comunicación. Madrid: Editorial Fundación Confemetal.
- Maldonado, M. (26 de Febrero de 2012). Que es la comunicacion estratégica. Obtenido de <http://maridaliamaltonado.blogspot.com/2012/02/que-es-la-comunicacion-estrategica.html>
- Moreno, M. (2011). Introducción A La Metodología De La Investigación Educativa 1. 127: Progreso Editorial.
- Mussi, N. (2014). Manual para una Secretaria Ejecutiva. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=pZVABAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=manual+de+una+secretaria+ejecutiva&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjXtJen_o7ZAhWluVkkHRrJBUCQ6AEIJTAA#v=onepage&q=manual%20de%20una%20secretaria%20ejecutiva&f=false
- Naranjo M. (2013). Modelo educativo. Ibarra: Imprenta Universitaria.
- Nuevo Perfil de La Secretaria y Asistente Administrativa. (2013). Scribd. A partir de <https://www.scribd.com/document/130344691/Nuevo-Perfil-de-La-Secretaria-y-Asistente-Administrativa>
- Núñez, M. (2016). El desempeño laboral de las secretarias 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.
- Parera C. (2010). Manual de perfeccionamiento para secretarias, Normas y Consejos prácticos para las secretarias y administrativos. (1st ed.). Madrid: Editorial Casa del Libro.Secretariasenred.com. (2016). Secretariasenred.com. Recuperado 1 March 2018, a partir de http://www.secretariasenred.com/articulos/descripcion_funciones.htm
- Pernas, M. (27 de marzo de 2011). Clarín. Obtenido de Clarín: C.A.B.A, ARGENTINA
- Prat, D. (2014). Reglamento de armonización de la Nomenclatura de títulos profesionales y grados académicos, Art. 350 (Consejo de Educación Superior).
- Rocalde, M. (2013). Guía para mejorar la atención de las secretarias y asistentes a los estudiantes de la pucesi. Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1435/4/05%20FECYT%201490%20TESIS.pdf>
- Rodríguez, A. (2017). El desarrollo profesional de las secretarias 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
- Sáenz, B. (2009) Actitudes y prácticas éticas de la secretaria ejecutiva dentro de su ejercicio profesional. Recuperado de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2279/3/170X385.pdf>

- Scribd (2014). Funciones de la secretaria. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/2962061/funciones-de-la-secretaria>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (13 de julio de 2015). google. Obtenido de <http://www.controlhidrocarburos.gob.ec/wp-content/uploads/MARCO-LEGAL-2016/Registro-Oficial-Suplemento-78-Resolucio%CC%81n-2.pdf>
- Secretariado [sitio web]. (2015). Perfil y responsabilidades: secretaria ejecutiva. Disponible en: <http://www.idesan.gov.co/cargos/files/assets/downloads/page0004.pdf>
- Sierra, J. (2013). Habilidades de gestión para la secretaria eficaz: organización, planificación, habilidades y protocolo. (2nd ed.). Madrid: Editorial Casa del Libro.
- Sklenka, P. (2014). Gestión Pública (pp. 20 -35). Uruguay - Montevideo.
- Solis P. (2014). Importancia de la Cultura de la Información en las actividades educativas. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/6045/3/Importancia%20de%20la%20Cultura%20de%20la%20Informaci%C3%B3n.pdf>
- Taquechel G. (2008 January). Aprende a ser secretaria, Manual para el desempeño profesional de la secretaria. La Habana: Universitaria. --ISBN 978-959-16-0654-9.
- Vélez, P., & Chila, J. (2013). Las Técnicas Secretariales Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral De Las Secretarías Ejecutivas Del Sector Público De La Ciudad De Portoviejo, 2012(Licenciatura). Universidad Técnica de Manabí.
- Vélez, V. (2012). Tipos de párrafo. Equipolecyred.blogspot.com. Recuperado 1 March 2018, a partir de <http://equipolecyred.blogspot.com/2012/05/tipos-de-parrafo.html>
- Zapata, I. (2013). Manual de la Secretaria eficiente (1st ed.). España: Editorial Española.