

LA ESPECIALIZACIÓN PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DESDE EL CONTEXTO DE DESEMPEÑO LABORAL

ESPECIALIZACIÓN PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DESDE EL CONTEXTO LABORAL

AUTORES: Gardenia Edith Cedeño Marcillo¹

Glenda María García Mendoza²

Verónica Chávez Zambrano³

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: gardenia.cedeno@uleam.edu.ec

Fecha de recepción: 21-08-2019

Fecha de aceptación: 17-10-2019

RESUMEN

La diversidad de contextos laborales en los que se insertan los profesionales de la carrera de Secretariado Ejecutivo, permite connotar la contradicción existente entre la formación general que reciben durante sus estudios universitarios, cuyo enfoque ha sido la ejecutividad de tareas genéricas propias de la gestión administrativa empresarial; y la diversificación contextual de su desempeño en una amplia gama de campos y áreas que demandan una formación especializada para cumplir a cabalidad la misión social de estos contextos. Esta dinámica ha redireccionado en cierta medida su perfil de egreso. El objetivo es presentar un estudio que identifica la variedad de organizaciones públicas y privadas donde se insertan y desarrollan estos profesionales y con ello evidenciar la necesidad de formación que demandan desde sus contextos laborales, en un proceso de especialización permanente. Se utilizó los métodos teóricos, empíricos y el estadístico – matemático para la obtención y tabulación de la información a través una encuesta aplicada a una muestra de 68 tituladas de las carreras: Técnico Superior en Secretariado Ejecutivo y Asistente de Gerencia, del Instituto Tecnológico Superior Almirante Illingworth (Guayaquil-Ecuador) correspondientes a las cohortes del 2010 – 2016. Los resultados evidencian en estos profesionales su interés de superación a través de la educación continua o los estudios post-graduados, a fin de expresar coherencia entre sus conocimientos y las demandas de los nuevos tiempos.

PALABRAS CLAVES: Especialización; secretariado; desempeño, polivalencia.

THE PROFESSIONAL SPECIALIZATION OF THE EXECUTIVE SECRETARY FROM THE CONTEXT OF LABOR PERFORMANCE

¹ Licenciada en Secretariado Ejecutivo; Magister en Gerencia Educativa; Doctora en Ciencias Pedagógicas; Código ORCID <https://orcid.org/0000-0002-3200-9558>. Docente principal de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Ecuador.

² Licenciada en Secretariado Ejecutivo. Magister en Informática Educativa y Multimedia - Universidad de Los Lagos, Osorno Chile, Secretaria General del Instituto Superior Tecnológico Almirante Illingworth. Ecuador.

³ Licenciada en Idiomas. Docente y Coordinadora de prácticas pre profesionales de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Ecuador.

ABSTRACT

The diversity of work contexts in which the professionals of the Executive Secretariat career are hired, allows us to highlight the contradiction between the general training they receive during their university training, whose focus has been the enforceability of generic tasks typical of business administrative management ; and the contextual diversification of its performance, in a wide range of fields and areas that demand specialized training to fully fulfill the social mission of these contexts. This dynamic has somewhat redirected its discharge profile. The objective is to present a study that identifies the variety of public and private organizations where these professionals are inserted and developed and thereby demonstrate the need for training that they demand from their work contexts, in a process of permanent specialization. The theoretical, empirical and statistical - mathematical methods were used to obtain and tabulate the information through a survey applied to a sample of 68 graduates of the careers: Senior Technician in Executive Secretariat and Assistant Management, of the Higher Technological Institute Almirante Illingworth (Guayaquil- Ecuador) corresponding to the cohorts of 2010 - 2016. The results show in these professionals their interest in qualifying through continuing education or post-graduate studies, in order to express coherence between their knowledge and the demands of the new times.

KEYWORDS: Specialization; secretariat; performance; polyvalence.

INTRODUCCIÓN

Desempeñarse como secretaria o asistente administrativo conlleva responsabilizarse de acciones relacionadas a la gestión de todo tipo de empresas o instituciones. Su rol profesional abarca una variedad de tareas y de responsabilidades, por lo cual su formación es cada vez exigente por parte de las empresas que requieren del apoyo administrativo de estos profesionales.

Actualmente se identifica el espacio ganado en la concepción laboral de la función secretarial, la cual va más allá de asumir las tareas direccionadas por su superior hacia un proceso de gestión de la información, sea esta oral, escrita o virtual; organizar la agenda del despacho; coordinar equipos y eventos empresariales; manejo de idiomas, entre otras gestiones administrativas que les singulariza como profesionales polivalentes.

Tradicionalmente la secretaria o secretario se caracterizó por la ejecución de una serie de actividades propias de la organización y gestión del trabajo administrativo de oficina, mediante el apoyo comprometido a un jefe o directivo, lo que involucró no solo su eficiente desempeño, traducido en el tiempo otorgado a cada tarea, sino una serie de valores que le caracterizaron como el funcionario con mayor dominio de sigilo profesional.

Hoy en día estos funcionarios son considerados uno de los principales activos de las organizaciones, por su participación como coordinadores y asesores en la toma de decisiones, tendientes a la solución de los problemas, o al despliegue de estrategias para el desarrollo empresarial, lo cual desde el enfoque de Celedonio (2015, p.11) amerita reflexionar lo relativo a “que la sociedad actual está demandando no solo profesionales con muchos conocimientos, sino también con las competencias necesarias para hacer frente a los nuevos retos que está deparando la realidad socio-laboral”

Estos retos que han debido enfrentar, constituyen compromisos de superación, lo cual evidencia que en los últimos tiempos un gran número de profesionales en Secretariado han continuado con

sus estudios de formación en postgrado a través de capacitaciones puntuales en su área de desempeño. De manera general la apropiación permanente de la cultura de la profesión les ha permitido complementar su perfil profesional, y con ello el desarrollo de competencias que les favorece el saber anticiparse a las demandas de su superior, asumir los nuevos retos de su empresa y aportar valor añadido a su compañía, lo que a criterio de Noboa (2014); Marrueco (2012) y Londoño (2001) coinciden con las siguientes capacidades:

- Tomar iniciativas dentro de su área de desempeño profesional, aportando a la calidad de servicios y al desarrollo empresarial.
- Asesorar a los ejecutivos, no solo durante la preparación de reuniones, sino en el desarrollo de las mismas, sobre la base de la documentación de soporte legal y administrativo.
- Gestionar llamadas telefónicas y visitas, en un proceso de comunicación asertiva entre clientes internos y externos a la institución.
- Producir y gestionar la correspondencia interna y externa, sobre la base de la eficiencia y eficacia en pro de garantizar el flujo de la comunicación organizacional.
- Planificar y organizar agendas, en una práctica de coordinación con los entes involucrados.
- Organizar archivos e informaciones físicas y electrónicas.
- Preparar el dossier en la coordinación de viajes y reuniones

Esto supone involucrarse en un proceso de compromiso profesional y personal con quienes ostentan cargos relevantes, a fin de impulsar su gestión administrativa y productiva, de ahí la importancia de contar con formación que configure competencias técnicas, intelectuales y sociales que fundamenten no solo sus capacidades ejecutivas sino su capacidad de gestión a través de asesoría a gerentes y directores, en empresas e instituciones de carácter productivo o de servicios.

En la dinámica de la empresa actual, la secretaria/o ocupa una posición muy alta y realiza tareas honrosas que demandan de mucha responsabilidad, lo cual le otorga niveles de jerarquía en la organización de empresas, puesto que la metáfora de ser el “brazo derecho” del director o gerente, ha mutado en su concepción actual, debido a la vertiginosa expansión del comercio y la industria, Mendoza y Guerrero (2015).

Lo anterior conlleva a reflexionar que las funciones que desarrollan las (os) secretarias (os) no son estáticas, puesto que se dinamizan de acuerdo a las nuevas propuestas de los servicios y productos que las organizaciones ofertan en respuesta a las demandas sociales y productivas. Desde este análisis es propicio mencionar el enfoque de Cedeño (2018) en cuanto a:

El reconocimiento de las exigencias de los contextos socio - laborales y productivos, se constituye en un espacio de reflexión metacognitiva para los egresados, donde los mismos auto valoran sus posibilidades y los aspectos en que necesitan profundizar en lo teórico-epistemológico, práctico-instrumental y valorativo-axiológico (pág.59).

Esta misma autora sostiene que las Instituciones de Educación Superior deben desarrollar la capacidad de los egresados para atemperarse a los cambios, desde la identificación de las

fortalezas y debilidades relacionadas a su contexto de desempeño, hasta poder asumir de manera activa los retos que surgen día a día de forma prospectiva.

Desde la valoración de estos criterios, lo expuesto conlleva a no limitar la valoración de la cultura adquirida, únicamente durante el proceso formativo universitario, dado que existe una construcción social a partir de la inserción laboral de los profesionales, lo que justifica una evaluación permanente y sistemática de las competencias adquiridas y demandadas por el contexto laboral.

El enfoque transformador de Iafrancesco (2004) y Fuentes et al. (2011) permite significar que la apropiación de la cultura profesional, propicia el surgimiento de innovaciones que motivan el cambio de paradigmas, en torno a la formación de los egresados de la educación superior; visión que es compartida con Fernaud (2010) quien manifiesta como exigencia para la inserción laboral, la capacidad polivalente de los profesionales por la movilidad funcional que esta permite; todo lo cual remite a un individuo versátil, capaz de adaptarse con facilidad y rapidez a otros roles dentro de su dominio profesional.

Celedonio (2015, p.11) afirma que “la sociedad actual está demandando no solo profesionales con muchos conocimientos, sino también con las competencias necesarias para hacer frente a los nuevos retos que está deparando la realidad socio-laboral”, este criterio se relaciona con lo expresado por (Gimero, 2008; García, 2010; Tobón, 2013; Tejeda, 2016 y Larrea, 2016), quienes de manera general coinciden que las competencias son las evidencias del desempeño demostrado durante la actividad del profesional, lo que permite la certificación de las competencias que definen el perfil profesional del egresado.

Tejeda (2016) sostiene que es posible interpretar que la competencia es una cualidad humana que se configura como síntesis dialéctica en la integración funcional del saber (conocimientos diversos), saber hacer (habilidades, hábitos, destrezas y capacidades) y saber ser (valores y actitudes) que son movilizados en un desempeño idóneo a partir de los recursos personológicos del sujeto, que le permiten saber estar en un ambiente social, profesional y humano en correspondencia con las características y exigencias complejas del entorno.

Con criterios similares López y Chaparro (2003) y Lopera (2005), aseveran que si la universidad considera a todo aquel que pasa por sus aulas como estudiante para toda la vida, si su plan es coherente en todos los aspectos desde lo académico hasta lo espiritual, atravesando por lo económico y psicosocial, entonces el profesional tendrá razones para continuar cerca de la misma, ya sea como padre de familia, patrocinador o como beneficiario de la formación continua que le permite profundizar en sus conocimientos. Lopera (2005, p.5) enfatiza que “el retorno del egresado a la universidad se da por afecto, agradecimiento o convencimiento real de la calidad de la formación recibida”.

En este contexto de análisis, se determina que la carrera del Secretariado por las particularidades que caracterizan a sus profesionales, como es la polivalencia de sus funciones, deben asumir este cargo de manera dinámica, independientemente si la organización se dedica a la producción de servicios o productos, educación, salud, representación oficial del gobierno, entre otras.

Esto conlleva a entender que la carrera es susceptible a un proceso formativo permanente, ya sea a través de la experiencia adquirida en sus contextos laborales o mediante la formación continua posgraduada, lo cual le da un nivel de especialización y dominio de los procesos particulares que

se desarrollan en cada una de estas organizaciones, que no solo le garantizará el poder de insertarse, sino desarrollarse exitosamente en el ejercicio de su cargo.

Un plan de formación postgraduada sistemático y periódico, propiciará la actualización y profundización de los conocimientos, habilidades y destrezas de estos profesionales, con efectos en la calidad del desempeño en el cargo o funciones que desarrollan. El impacto se verá reflejado en la innovación y alto sentido de compromiso con las necesidades de las instituciones públicas y privadas donde por lo menos se encuentra un (a) secretaria (o).

Este plan debe ser enfocado en las necesidades de capacitación y expectativas de perfeccionamiento de su gestión y desarrollo de las organizaciones públicas o privadas en estrecha relación con los cambios políticos, sociales, productivos y tecnológicos de la región y el país.

DESARROLLO

En la actualidad, el tejido empresarial se encuentra inmerso en una etapa de constantes cambios y adaptaciones que afectan directamente a todos los perfiles dentro de las áreas de desarrollo empresarial. Uno de estos cambios es la extensa gama de empresas que se posicionan en todo el país mediante la inversión nacional y extranjera.

Según el Boletín técnico N° 01-2018-DIEE, en el año 2017, se cuenta con un total de 884.236 empresas activas, es decir, unidades económicas que registraron alguna de las siguientes condiciones: 1) declararon ventas en el Servicio de Rentas Internas (SRI); 2) registraron personal afiliado en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS); o, 3) pagaron impuestos bajo el Régimen Impositivo Simplificado (RISE).

Desde otras fuentes informativas como el Ministerio de Finanzas e-SIGEF (agosto 2019) se registra que existen 3.149 entidades habilitadas dentro del catálogo del presupuesto general del estado ecuatoriano; consideradas como fuentes de empleo de carácter público; se excluyen de estas, entidades que manejan el Tesoro Nacional y la CFDD.

En ciudades como Guayaquil, considerada como la primera ciudad industrial según el número de empresas dedicadas a esta actividad, de acuerdo a los datos que se evidencian desde la superintendencia de compañías que al cierre del 2017 se posicionaron 2.239 empresas manufactureras. Existen las dedicadas a la elaboración de productos alimenticios, reparación e instalación de maquinarias; fabricación de sustancias y productos químicos; y fabricación de productos de caucho y plástico

Como se puede evidenciar se denota una amplia gama de instituciones públicas y privadas que ofrecen la oportunidad de empleo para los profesionales que apoyan a la gestión administrativa-empresarial. Una de estas áreas importantes es el Departamento de Secretaría, sección donde se concentra la mayor parte de información, historia y desarrollo de la entidad; representa también el eje a través del cual se generan los distintos tipos de información, para que se desarrollen las actividades de los otros departamentos en forma oportuna.

Desde los criterios formativos de los técnicos/profesionales en secretariado, las instituciones de educación superior les han otorgado titulaciones como: Licenciadas (os) en Secretariado Ejecutivo; Secretaria Ejecutiva (o); Tecnóloga (o) en Asistente de Gerencia; Técnico Superior en Secretariado Ejecutivo, sin embargo desde el clasificador de puestos del Ministerio de Trabajo se le identifica dentro de la nómina de las diferentes instituciones públicas, en el grupo ocupacional

de servidor público de apoyo administrativo, con diferentes niveles y responsabilidades propias de los objetivos de cada Departamento. Para fines remunerativos de su cargo, es denominada como Oficinista 1 y 2 o Asistente.

Con todo esto, la secretaria actual necesita estar mucho más preparada que en épocas anteriores, y desarrollar una formación básica muy consolidada, pero a su vez una gran flexibilidad para adaptarse y resignificar su esfera cognitiva e instrumental, lo que le permitirá asumir nuevas responsabilidades de acuerdo a la misión social de la institución donde se inserta, con una proyección de desarrollo profesional.

El presente es el resultado del estudio que se aplicó a una muestra de 68 tituladas del Instituto Tecnológico Superior Almirante Illingworth, correspondiente a las cohortes del 2010 al 2016. En la carrera de Técnico Superior en Secretariado Ejecutivo, participaron 10 tituladas y de la Tecnología en Asistente de Gerencia, 58.

Se utilizó dentro de los métodos teóricos, de análisis y síntesis, el deductivo – inductivo igualmente se utilizaron métodos del nivel empírico para la obtención de la información donde se aplicó una encuesta; y el estadístico – matemático para su tabulación.

Los resultados obtenidos evidencian que el 100% de las graduadas que se encuentran trabajando están insertadas en entidades con distintos objetivos sociales.

Tabla No. 1. Nivel de inserción laboral de las tituladas

Inserción Laboral	Frecuencia
Trabajan con relación de dependencia	59,14 %
Trabajan de manera autónoma	35,86%
No trabajan	5,00%
Total	100%

Tabla No. 2. Contexto laboral de las tituladas

Contexto laboral	Frecuencia
Empresas-industrias	50,81%
Sector público en general	32,19%
Sector Educativo	17%
Total	100%

Tabla No. 3. Cargo que desempeñan

Cargo	Frecuencia
Oficinista	34,00 %
Coordinadora Departamental	5,81%
Asistente de gerencia	15,00 %
Secretaria académica	17,00 %
Analista profesional	15,65%
Asistente de despacho (fuerzas armadas)	12,54%
Total	100 %

Tabla No. 4. Formación recibida posterior a la inserción laboral

Tipo de capacitación recibida	Frecuencia
Específica de su cargo	65%
Formación profesional en general	35%
Total	100%

Tabla No. 5. Institución organizadora de la formación

Institución	Frecuencia
Institución donde labora	45%
Institución donde egresó	25 %
Centro de formación privado	15%
Educación virtual	10%
Otras	5%
Total	100 %

Tabla No. 6. Motivos que impiden a las egresadas continuar estudios postgraduados

Motivos	Frecuencia
Falta de ofertas de capacitación para esta profesión	57,14%
Escasos recursos económicos	14,29%
Falta de tiempo	28,57%
Total	100%

Tabla No. 7. Oportunidades a partir de la formación postgraduada

Opciones	Frecuencia
Asumir otras funciones	30%
Ascender de puesto.	20%
Mejorar el desempeño laboral.	100%
Cumplir con una exigencia laboral	63%
Mejorar la condición económica.	29%

Análisis de resultados

Con respecto a la inserción laboral de las tituladas en ambas carreras (Tabla No. 1), se manifiesta el alto nivel de empleo de este profesional, lo que da una lectura de su aporte frente al desarrollo de la gestión institucional.

De acuerdo a los resultados obtenidos por parte de quienes laboran en relación de dependencia, se evidencia que el cargo de secretaria o asistente existe en todo tipo de organización, sea esta pública o privada (Tabla No. 2). Sin embargo, es importante destacar que el índice de ocupación de los egresados muchas veces es relativo y en algunos casos depende, además de la calidad de la enseñanza recibida, de la estructura del mercado de trabajo. Ávila y Aguirre (2005).

La tabla No. 3 expone los diferentes cargos que asumen las tituladas de ambas carreras. Esto identifica la singularidad de esta profesión, la cual no se restringe a un exclusivo escenario de desempeño, como es el caso de los profesionales en las áreas de la salud, ciencias exactas, entre otros.

Además se evidencia que estas profesionales también tiene oportunidades de ascensos laborales y pueden asumir actividades de mayor complejidad, como es la dirección de equipos de trabajo, tal cual se refleja en los resultados del 5,81% de las tituladas y el 15,65% que se desempeñan como Analistas profesionales.

La necesidad de profundizar en sus conocimientos les ha motivado a continuar con un proceso de formación postgraduada con una mayoría en las áreas específicas relacionadas a su desempeño laboral 65% .Esto connota un nivel de especialización para mejor el desempeño de sus funciones dentro de las organizaciones: educativas, productivas, de salud, fuerzas armadas, entre otras que son parte del desarrollo social y productivo del país (Tabla No. 4).

El interés constante de superación que motiva al egresado a un proceso de formación continua se refleja en los resultados de la (Tabla No. 5), por cuanto un significativo porcentaje de las tituladas se han capacitado tanto en la empresa donde laboran como a través de otras instituciones de capacitación virtual o presencial que les ha permitido profundizar en sus conocimientos (64,65%); el (35.35%) restante fue capacitado por la institución que les tituló, lo que refleja que aún existe un limitado proceso formativo de postgrado por parte de las instituciones educativas con sus egresados.

Las limitantes que estas profesionales expresan como motivos que les ha impedido continuar con su proceso formativo postgraduado, se evidencia en un mayor porcentaje en la falta de ofertas de capacitación para esta profesión (57,14%), lo cual incide además en la falta de recursos para capacitaciones dentro de empresas orientadas a tales actividades y la falta de tiempo; todo lo cual demanda de un plan de formación postgraduada, flexible y a bajos costos.

En cuanto a los beneficios u oportunidades recibidas posterior a la formación postgraduada, a partir de los resultados de la (Tabla No. 7) se connota que para el (63%) de las encuestadas se reflejó en el incremento de su salario; el 44% ha logrado niveles de ascenso laboral, producto del perfeccionamiento de su desempeño laboral (95%), lo que les ha permitido asumir otras funciones (44%).

CONCLUSIONES

La polivalencia de las funciones del profesional en Secretariado Ejecutivo no solo incide en su puesto de desempeño sino en el contexto donde se desarrolla, el cual determina en gran medida el direccionamiento de su perfil profesional.

Los resultados expuestos permiten reflexionar en torno a la inserción laboral del profesional en Secretariado, lo cual puede crear en cierta incertidumbre en cuanto al contexto de su desempeño y desarrollo profesional. Esta circunstancia demanda en este profesional su predisposición para saber insertarse al escenario laboral donde aportará con sus conocimientos básicos adquiridos en la educación superior, pero sobre todo su predisposición a los cambios de la época y con ello las transformaciones empresariales o institucionales que les enfrente al reto de asumir diversas actividades con la calidad requerida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cedeño, M. (2018). Tesis Doctoral. *Dinámica de la evaluación transformadora de los egresados universitarios*. Universidad de Oriente. Santiago de Cuba.

Celedonio, A. (2015). *Inserción laboral de universitarios desde la perspectiva sicosocial*. [tesis doctoral]. Universidad de Extremadura. España.

Fuentes, H., Montoya, J. y Fuentes, I. (2011). *La formación en Educación Superior, desde lo holístico, complejo y dialéctico de la construcción del conocimiento científico*. Centro de Estudios de Educación Superior. Manuel F. Gran. Universidad de Oriente. Santiago de Cuba. Libro digital.

Mendoza, A. y Guerrero, J. (2015). Tesis. *El perfil profesional de las secretarias ejecutivas y la demanda en el mercado laboral de las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo*. Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.

Iafrancesco, G. (2004). *La evaluación integral y del aprendizaje: Fundamentos y estrategias*. Serie Escuela Transformadora. Cooperativa Editorial Magisterio. Bogotá-Colombia.

Universidad Estatal de Bolívar (2017). Manual de Gestión Organizacional por proceso.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2018). Directorio de Empresas y Establecimientos Temática Estadísticas de las empresas Boletín técnico N° 01-2018-DIEE.

Noboa, M. (2014). Etiqueta y Protocolo. Tú puedes brillar. Sección Modales, en La Revista de Diario EL UNIVERSO-Ecuador.

Londoño, M. (2001). Habilidades de Gestión para el Secretariado Eficaz. *Editorial: FC Editorial*. Fundación Confemetal SBN: 9788492735792. Madrid-España.

Morueco, R. (2012). Manual práctico del Secretariado. Publicado por RA-MA (2012). ISBN 10: 8499641326 ISBN 13: 9788499641324

