



Diciembre 2019 - ISSN: 1989-4155

LOS PROGRAMAS INFORMÁTICOS: UNA HERRAMIENTA EN LA GESTIÓN LABORAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA, PERÍODO ABRIL – AGOSTO DE 2019

Autores e información del artículo

Mg. Rosa Beatriz Ordóñez Gutiérrez,

Docente de la Universidad Técnica de Manabí.

Licenciada en Secretariado Ejecutivo,

Magister en Docencia e Investigación Educativa

Experiencia Docente: Unidad Educativa "Simón Bolívar" 2006 - 2007,

Colegio Técnico Uruguay 2007 hasta el Año 2011.

rordonez@utm.edu.ec

beatrizyta.07@gmail.com

Mercedes Jacqueline Sánchez Salvatierra,

Egresada de la Universidad Técnica de Manabí

en la carrera de Secretariado Ejecutivo.

mercysanchez232@gmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Rosa Beatriz Ordóñez Gutiérrez y Mercedes Jacqueline Sánchez Salvatierra (2019): "Los programas informáticos: una herramienta en la gestión laboral de la secretaria ejecutiva, período abril – agosto de 2019", Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo (diciembre 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/atlanter/2019/12/programas-informaticos.html>

RESUMEN

El artículo da respuesta al objetivo general que propone analizar el uso de los programas informáticos como una herramienta en la gestión laboral de las secretarías ejecutivas en la Universidad Técnica de Manabí, para ello se aplicó una metodología cuanti-cualitativa, apoyada en los métodos estadístico, explicativo y bibliográfico, se tomó como muestra al total de la población es decir 45 secretarías de las 33 carreras presenciales que oferta la Universidad Técnica de Manabí del Cantón Portoviejo por las consideraciones laborales, las actividades diarias y las herramientas tecnológicas que aplican en su cotidianidad. Los resultados indican que las mismas cumplen un rol fundamental dentro del trabajo que realizan, puesto que son las responsables de todo el manejo organizativo, documental y de gestión dentro de cada una de las unidades académicas, por ello necesitan mantener una constante actualización en los procesos y las herramientas tecnológicas que aportan a ellos. Así mismo permitió medir el grado de responsabilidad y correspondencia con la institución teniendo como resultado que las secretarías que poseen mayores conocimientos tecnológicos presentan un mejor rendimiento en el desarrollo de sus actividades perfeccionando sus habilidades y destrezas que garantiza un óptimo desarrollo en su gestión y trabajo secretarial.

PALABRAS CLAVES: Programas informáticos, Secretarías de Carrera, gestión institucional, herramientas tecnológicas.

ABSTRACT

The article responds to the general objective that proposes to analyze the use of computer programs as a tool in the labor management of executive secretaries at the Universidad Técnica of Manabí, for this purpose a quantitative-qualitative methodology was applied, supported by statistical methods, explanatory and bibliographic, it will be considered as a sample to the total population, that is, 45 secretaries of the 33 face-to-face careers offered by the Universidad Técnica of Manabí of the Portoviejo Canton for labor statistics, daily activities and technological tools that affect their daily lives. The results that indicate them have a fundamental role in the work they do, since they are responsible for all the organizational, documentary and management with in each of the academic units, so they need to keep a constant update on the processes and technological tools that contribute to them. Likewise, it will measure the degree of responsibility and correspondence with the institution, resulting in the secretaries that have the greatest technological knowledge, presented a better performance in the development of their activities, perfecting their skills and abilities that guarantee an optimal development in their management and secretarial work.

KEY WORDS: Computer programs, career secretaries, institutional management, technological tools.

INTRODUCCIÓN

El trabajo secretarial es tan antiguo como la sociedad, pues desde los inicios de la historia a la persona que ejercía esta función se la conocía como escritor confidencial, el cual era responsable de la organización y ejecución de las actividades de una organización. Lin y Chang (2012, p.19) en su investigación indica como la historia ratifica que las primeras mujeres que desempeñaron el puesto de secretarias fueron aquellas que tuvieron que lidiar con las guerras, el trabajo de casa, el cuidado de los hijos y de esposa, entre sus actividades estaban la comunicación por telegrafía, mecanografía y taquigrafía.

Siendo ellas las que dieron origen al cambio, desde entonces surgió la necesidad de administrar de manera eficiente la documentación e información que se genera en las oficinas aportando con su trabajo para el desarrollo y crecimiento organizacional (Mendo, 2014). La sociedad se desarrolla y la tecnología avanza y contribuyen a tecnificar el trabajo secretarial. En sus inicios la máquina de escribir, el teléfono pasando por la computadora, equipos de oficina hasta llegar a la actualidad a utilizar tecnología de última generación y la herramienta imprescindible como lo es el internet.

Estos avances tecnológicos han permitido el desarrollo de programas informáticos, su desarrollo como se ha indicado anteriormente ha estado ligado al trabajo de la secretaria, por ello es necesario hacer énfasis desde cuando se empieza a identificar sus usos e importancia. La historia lleva a analizar la época de los años 70, cuando empiezan a perfeccionarse las actividades de oficina con la implementación de nuevos equipos que hacían de una u otra manera eficaces el desarrollo de las actividades en las empresas (Rodríguez, 2014).

Todo ha sido un proceso continuo de crecimiento donde la secretaria en su trabajo ha venido aprovechando estas herramientas y se ha ido adaptando a ellas, por ejemplo: la máquina de escribir se reemplazó por la computadora, este a su vez sufrió modificaciones dentro de sus procesadores de textos e incluso cuando se dictaba por voz de manera automatizada; el fax fue otro de los medios que se fue mejorando, el teléfono, el correo, las páginas web, entre otros (Rodríguez, 2015). Este desarrollo y evolución permitió sobre todo elevar la calidad de atención a los clientes y obligó la revisión de perfiles académicos en el ámbito de preparar a profesionales con experticia en la manipulación y manejo de las herramientas, por ende, aumentó el nivel de calidad de formación, fortaleciendo en todo caso las capacidades profesionales de las secretarias. Estas nuevas tecnologías permiten el desarrollo de un conjunto de herramientas y aplicaciones enlazadas con el internet y a su vez con las actividades de una secretaria en la oficina, garantizando la optimización del tiempo y una mayor atención de sus tareas (Raffino, 2018).

Las tecnologías de la información y la comunicación referenciado como TIC, son un concepto asociado al de informática, entendiendo a esta última como recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información (Jordon,2011).

Otros autores como Pineda y Peralta, 2015; en (Morin, 2003, p.36) indican que las “herramientas como las computadoras y la tecnología de las comunicaciones acentúan labores como procesamiento y difusión de la información, transformado las actividades del sistema laboral posibilitando la optimización del uso de programas estandarizados”. A esto se los conoce como avances tecnológicos, los cuales han demostrado en su aplicación el aumento del progreso social, económico, personal, profesional y empresarial según el contexto donde se desenvuelven.

En el marco de esta investigación es necesario resaltar que también se analiza desde un ámbito legal la Constitución de la República del Ecuador (2008, p.18), en su capítulo 4, Art.80 señala:

El Estado fomentará la ciencia y la tecnología, especialmente en todos los niveles educativos, dirigidas a mejorar la productividad, la competitividad, el manejo sustentable de los recursos naturales, y a satisfacer las necesidades básicas de la población. Garantizará la libertad de las actividades científicas y tecnológicas y la protección legal de sus resultados, así como el conocimiento ancestral colectivo.

De igual forma se refiere en el Art. 81.- El Estado garantizará el derecho a acceder a fuentes de información; a buscar, recibir, conocer y difundir información objetiva, veraz, plural, oportuna y sin censura previa, de los acontecimientos de interés general, que preserve los valores de la comunidad, especialmente por parte de periodistas y comunicadores sociales.

MARCO TEÓRICO

PROGRAMAS INFORMÁTICOS

Cuando se habla de programas informáticos se refiere al software, los cuales son aplicaciones y recursos que facilitan las labores y tareas de diversas índoles en un computador, dispositivo móvil u otros equipos tecnológicos, en este sentido Pes (2019) los define como un conjunto de instrucciones u órdenes que indican a la máquina qué operaciones debe realizar y hasta donde debe llegar. Este se clasifica en software del sistema y software de aplicación, uno está dentro del sistema operativo del computador, y es el que se comunica con el hardware de forma rápida y sencilla, mientras que los otros, son programas que se instalan para suplir alguna necesidad (Smolinski, 2016).

En este sentido las secretarias deben cumplir actividades laborales con la utilización de una gran variedad de software, esto implica que ellas deben dominar las nuevas tecnologías, de manera correcta para que el trabajo y la información tengan los procesos adecuados y se logre la satisfacción de las necesidades esenciales y los fines de la empresa. Por ende, la tecnología comprende todo el conjunto de acciones sistemáticas destinadas a la transformación de las cosas, es decir el saber hacer y saber por qué se hace, garantizando un buen servicio eficiente y rápido.

TIPOS DE PROGRAMAS

En el contexto donde se desarrolla la tecnología, es decir en todas las áreas, están de manera unificada los programas como lo sostiene Lin y Chang (2012), como:

- ✓ Microsoft office
- ✓ Internet
- ✓ Sistemas Android
- ✓ Scanner
- ✓ Procesador de datos
- ✓ Procesador de informes estadísticos

Por lo consiguiente, es necesario recalcar que no es el procesador de datos o los programas los que cambian sino la utilidad que desde cada área se le pueden dar, los nombrados anteriormente son estándares, luego de ello, otros sistemas operativos u programas van en función de los fines y

objetivos de las profesiones. El análisis de la investigación a nivel de las secretarías confirma que ellas usan computadoras de escritorio, laptop, scanner, fax, teléfonos celulares, entre otros.

En este mismo sentido (Capote, 2016), menciona que entre las herramientas aplicadas dentro del ámbito secretarial están:

- ✓ Cam scanner; convierte los documentos en PDF.
- ✓ My frame; registra notas, tareas y alarmas para recordatorios de reuniones.
- ✓ Remember the milk, es un planificador virtual, que crea y organiza las tareas en listas con un orden de prioridad urgente a través de correo.
- ✓ Dropbox; enviar información a clientes o proveedores mediante el correo electrónico.
- ✓ Google calendar; crea listas de eventos, recordatorios minutos antes de reuniones o citas de trabajo, generar informes por mail y mantener todos los eventos bien planificados.
- ✓ Evernotes; permite tener todas las anotaciones organizadas, graba mensajes de voz y guarda notas e imágenes.
- ✓ Paquetes de office; conjunto de programas permiten escribir un documento, realizar esquemas de cálculo, diseño de presentación y gestionar correos electrónicos.

De todos estos programas informáticos, esta investigación se centrará en los programas desarrollados en Microsoft Office por ser los de mayor uso en las actividades que desarrolla la secretaria en su oficina.

Microsoft Word: es un software informático procesador de texto. Permite al usuario insertar imágenes, escribir textos, monografías, artículos, entre otros (Raffino , 2019).

Excel: programa informático desarrollado y distribuido por Microsoft Corporation. Se trata de un software que permite realizar tareas contables y financieras gracias a sus aplicaciones para crear y trabajar con hojas de cálculo (Cadena, 2014).

Power Point: es un programa diseñado para hacer presentaciones con texto esquematizado, así como presentaciones en diapositivas, animaciones de texto e imágenes prediseñadas o importadas desde imágenes de la computadora (Cadena, 2014).

Actualmente se maneja a nivel estatal sobre todo un sistema de gestión documental llamado Quipux, el cual se presenta como un servicio web que la Subsecretaría de Tecnologías de Información de la Secretaría Nacional de la Administración Pública, pone a disposición de entidades o instituciones públicas, registra, controla la circulación y organización de los documentos digitales y/o físicos que se envían y reciben en una Institución (Freire, 2014). Para las secretarías manejar de forma automatizada la gestión documental de la institución evita el flujo inadecuado de la documentación, mejorando el tiempo de respuestas y obteniendo una mayor precisión en la información.

Otro sistema de utilización selectiva provee también en el uso de la administración secretarial aplicaciones que promueven eficiencia y eficacia en su trabajo como lo expresa: (Capote, 2016).

- ✓ Picktochart; permite hacer infografías, presentaciones, posters e informes a partir de una gran variedad de plantillas que se pueden modificar con flexibilidad.
- ✓ Ginger Software; corrector gramatical, reformulador de frases, traductor y diccionario, ayuda a escribir más rápido y mejor detectando errores gramaticales y/o ortográficos.

Así también, Vaca, (2013) citando a Goleman, (1996), establece las ventajas de utilizar programas informáticos en la profesión secretarial, las siguientes:

- ✓ Herramientas de oficina en sustitución de la tinta y la pluma para escribir.
- ✓ Optimiza el tiempo y recursos en mecanografiar documentos, tomar dictado, contestar el teléfono, enviar mensajes a través del telégrafo, duplicar documentos, coleccionar y procesar datos y mantener los archivos limpios y ordenados.

- ✓ Sustituye la utilización de máquinas de escribir eléctricas, máquinas de calcular y máquinas de sumar, para el cumplimiento de tareas como: organizar itinerarios, citas, reuniones, redactar cartas y brindar apoyo secretarial al ejecutivo.

Para Ordoñez (2018), el uso de herramientas ofimáticas son competencias a las que se enfrenta todo secretario, y estar actualizado en los diversos campos que ofrece la tecnología, como también conocer otras especialidades que sean relacionados en el desempeño de cada una de las funciones como lo afirma Arce y Macías (2015). La secretaria/o debe conocer todos los programas ofimáticos, conocer otras materias como economía, marketing o derecho.

SECRETARIAS EJECUTIVAS

Las secretarias ejecutivas son profesionales, formadas con destrezas y habilidades en relación a las gestiones y tareas diarias de una empresa, ella se ha convertido en un personal de gran ayuda, en algunos casos es la parte medular de la empresa y los colaboradores. Entre sus cualidades están la lealtad, puntual, entre otros (Jordón, 2011). Los medios tecnológicos aportan mucho en el trabajo que realiza, pues contribuyen con la planificación, organización y establecimiento de controles que permitan los resultados favorables para la empresa.

Para las secretarias el uso de las herramientas digitales es importante, pues dinamiza el trabajo, controla los espacios abarcativo de los mismos, llegando a más personas y logrando la satisfacción por la prestación de servicios que ofrece, promoviendo la validez, garantía, eficiencia y eficacia de las acciones realizadas.

Por ello como lo indica Luna, (2017) “el perfil de la secretaria sigue evolucionando, como sigue evolucionando la empresa; cada día es más transcendental dentro de la sociedad moderna el rol en que se desenvuelve siendo así mucho más importante”. Para ello es necesario y oportuno la ayuda de la tecnología en el cual aporta la facilidad de realizar las labores secretariales, obtener preparaciones continuas donde el profesional se especializa con la finalidad de obtener mayor conocimiento y aplicarlos acordes a su perfil profesional.

Funciones de las secretarias ejecutivas

El campo de acción de la secretaria es muy amplio y mediante el uso de programas y herramientas informáticas se optimiza significativamente la labor. Ordoñez (2019), establece las ventajas de utilizar programas informáticos en la profesión secretarial:

- ✓ La redacción y la gestión de correspondencia.
- ✓ Los trabajos de toma de nota.
- ✓ Elaboración de las actas de reuniones.
- ✓ Archivo de los documentos de la oficina.
- ✓ Organización con rapidez y exactitud la clasificación, de los registros y de los archivos.
- ✓ Ayuda a la preparación y organización de asambleas, reuniones, seminarios y convenciones.
- ✓ Planificación de viajes, lo que implica planificar los transportes, compra de los boletos de viaje, las reservas en hoteles, ocuparse de los visados, etc.
- ✓ Gestión de las llamadas telefónicas de entrada y de salida.
- ✓ Responde correos electrónicos.
- ✓ Realiza pagos y cobros.
- ✓ Recepción de pedidos de información.

El impacto de la tecnología se evidencia en la mejora y calidad del trabajo secretarial, lo que requiere que la secretaria esté preparada y formada para ello, razón por el cual, dentro del perfil profesional de la carrera de Secretariado Ejecutivo se hace énfasis en la capacitación del uso y manipulación de herramientas e instrumentos tecnológicos y programas informáticos; de manera que se garantice la formación y la oferta de profesionales capacitados para ello.

Entre las ventajas del uso de la tecnología en la profesión secretarial están:

- ✓ Utilización como herramientas de oficina en sustitución de la tinta y la pluma para escribir.
- ✓ Innovación en el personal de oficina optimizando tiempo y recursos en el desarrollo de funciones.
- ✓ Contribución al desarrollo profesional.
- ✓ Automatización de la oficina moderna en cuanto a procedimientos y tareas rutinarias.
- ✓ Integración a sistemas de computadoras para una operación y monitoreo eficiente de la oficina mediante el incremento de paquetes o software de aplicación de distintas funciones y la concentración en campos especializados.
- ✓ Promueve la eficacia, eficiencia y calidad mediante actualización e innovaciones tecnológicas.
- ✓ Rapidez y exactitud para hacer revisiones.
- ✓ Domina la aplicación para procesar texto, de la hoja de cálculo, base de datos, entre otros.
- ✓ Conocimiento en los diferentes estilos de documentos que se generan en una oficina.
- ✓ Habilidad para trabajar bajo presión y saber establecer prioridades.
- ✓ Dominio de las técnicas de archivo electrónico.
- ✓ Cumplimiento de tareas relacionadas con la administración como: atender público, contestar el teléfono, archivar, entre otras, sus tareas van dirigidas al apoyo de los gerentes en la toma de decisiones.

Todo esto invita a profundizar y concluir que las empresas tanto públicas como privadas requieren y utilizan los medios informáticos como instrumentos necesarios para viabilizar y agilizar procesos, así como mejorar la calidad de atención y demanda de servicios y productos que buscan el bien común, el cual es la satisfacción del cliente. Para el trabajo secretarial la automatización de las tareas, ha significado una ventaja sumamente importante, debido a que mediante el uso de estas herramientas se facilita su labor y se maximizan los recursos de la organización. Así también lo afirma Freepik (2016) cuando señala que los ordenadores, programas informáticos y redes de comunicación se convierten en la trilogía perfecta que permite manipulación, almacenamiento, administración, transmisión y encuentro de información necesaria para atender las necesidades de los clientes.

Aunque no se tiene mucha información en el Ecuador sobre estos programas, en el diagnóstico de esta investigación se pudo comprobar a través de la observación una gran cantidad de nuevos programas que las secretarías han incorporado a su trabajo en base a sus propios conocimientos y la aplicabilidad solicitada o en función a los requerimientos de la empresa y sus usuarios (Durán, 2014, p. 68 - 70).

Como parte de la investigación teórica se presentan estos nuevos programas útiles en la vida diaria de atención al cliente:

1. Flipboard, es una herramienta de curación de contenidos, que es el filtrado manual de información que proviene de la web, siendo el resultado de esta criba, el contenido más relevante sobre un tema en concreto.
2. Feedly, para la curación de contenidos, de manera automática sin que tengas que entrar cada vez que lo necesitas en el sitio web. También permite compartir el contenido en las principales redes sociales, Facebook, Twitter, OneNote o LinkedIn.
3. Business Card Reader, este lector de tarjetas gracias a la tecnología OCR (Optical Character Recognition) hace una fotografía de la tarjeta o documento y transforma su contenido en texto editable, después la aplicación almacena esta información dentro de la memoria de la aplicación y/o en la lista de contactos, finalmente guarda la imagen para futuras referencias (Luna, 2016).
4. SurveyMonkey ofrece cinco formas de envío de las encuestas, por correo electrónico, página de Facebook, en vuestro sitio web, mailchimp o ingreso manual de datos.
5. Loomio, es un software libre que ayuda al consenso en la toma de decisiones de un grupo, Los grupos creados pueden ser públicos o privados, a partir de ahí, se inicia una conversación sobre un tema concreto, los grupos pueden añadir comentarios o introducir

propuestas, las cuales se alimentan del feedback de los componentes del grupo. Se puede estar de acuerdo, en desacuerdo, abstenerse o bloquear, siendo esta última la forma de rechazo más característica a la propuesta dada (Qiao y Zhixin, 2012).

METODOLOGÍA

El proceso de investigación se desarrolla mediante una metodología cuanti-cualitativa, apoyada en los métodos estadístico, explicativo y también bibliográfico para profundizar con teorías las variables intervinientes en el desarrollo del trabajo, para cumplir con el objetivo propuesto se aplicó técnicas de observación y encuesta en línea a 45 secretarías de las 33 carreras presenciales que oferta la Universidad Técnica de Manabí del Cantón Portoviejo por las consideraciones laborales, las actividades diarias y las herramientas tecnológicas que aplican en su cotidianidad.

RESULTADOS

Tabla de Resumen de encuesta aplicada a las secretarías de carrera de la UTM

INTERVALOS	F.	%
Sexo		
Mujer	42	93%
Hombre	3	7%
Edad		
30 – 39	12	27%
40 – 49	17	38%
50 – 59	10	22%
No contestan	6	13%
Tiempo de trabajo		
Entre 1 y 5 años	17	38%
Más de 5 años	16	35%
Entre 0 a 11 meses	12	27%
¿Cuáles son los programas informáticos que mayormente utiliza en sus actividades laborales?		
Paquete de Office	45	100%
Internet	40	89%
WhatsApp	35	78%
Escáner	32	71%
Paint	12	27%
SPSS	8	18%
Base de datos	35	78%
Programas de corrector	12	27%
Traductores	8	18%
Otros	0	0%
¿Cuáles son las formas de comunicación interna y externa que utilizan en la universidad?		
Correo Institucional	45	100%
Quipux	2	4%
Grupos de whatsapp	8	18%
Mensajes de whatsapp	38	84%
Llamadas de whatsapp	12	27%
Oficios impresos	45	100%
Otros	11	24%
¿Usted mantiene una formación continua para el uso de los programas informáticos?		

Si	28	62%
No	17	38%
¿Los conocimientos que necesita para el uso de programas informáticos los adquiere a través de?		
Cursos realizados por la Universidad	18	40%
Formación por cuenta propia	14	31%
Otros	13	29%
¿Con qué frecuencia recibe capacitación de programas informáticos?		
Trimestralmente	2	5%
Anualmente	19	42%
Semestralmente	0	0%
No recibe capacitación	24	53%
¿Cómo financia la capacitación para la formación y actualización y actualización de programas informáticos?		
Financiado por la institución	5	11%
Autofinanciado.	28	62%
Otros	12	27%

Fuente: Secretarías de carrera de la UTM
Responsable: Las autoras

Los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a 45 secretarías de las carreras presenciales que ofertan en la Universidad Técnica de Manabí indican que, el 93% corresponden al sexo femenino y el 7% al masculino; sus edades están entre los 25 y 50 años, predominando los de 40 a 49 años con el 38%. El 100% posee título profesional de Secretariado Ejecutivo, Secretariado Bilingüe o gestión secretarial. El tiempo de trabajo está entre 1 a 5 años con un 38%, más de 5 años con un 35%, y entre 0 a 11 meses con un 27%. Como medios tecnológicos el 100% utiliza los programas del paquete de Microsoft Office, el 89% internet, 78% whatsapp, 71% escáner, 78% base de datos, 18% SPSS, dentro de sus actividades diarias en las secretarías de carrera, así mismo en cuanto al uso de los medios tecnológicos como forma de comunicación, el 100% usan el correo institucional y los oficios impresos, el 84% también usan los mensajes por whatsapp, el 27% las llamadas por whatsapp, el 18% los grupos por whatsapp, el 4% Quipux, y el 24% otros medios que estén disponibles; en lo referente a las capacitaciones el 62% sí la reciben y el 38% no lo recibe, consideran que no es necesario, puesto que las actividades se aprenden haciendo; en cuanto a la manera como usan los programas informáticos, el 40% indican que han recibido capacitaciones en la institución en la que labora, sobre todo cuando se tiene que manejar información general para la evaluación institucional, el 31% lo hacen por cuenta propia y el 29% usan otras formas para aprender. La frecuencia con la que reciben la capacitación el 53% indica que no la recibe, el 42% recibe anualmente y el 5% trimestralmente. En cuanto a la forma de financiación de las capacitaciones el 62% señala que lo hace mediante la autofinanciación, el 11% ha sido financiado por la institución y el 27% otros.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Las encuestas realizadas a las secretarías de la Universidad Técnica de Manabí indican que dentro de sus puestos laborales y la responsabilidad que implica su cargo es una necesidad fundamental poseer el conocimiento del manejo de los programas y herramientas tecnológicas, así como, mantener una constante actualización de las mismas, esto promueve entre otras cosas la estabilidad laboral y por ende las garantías de la información y del trabajo dentro de la institución, el 7% de los encuestados corresponden al sexo masculino, no son secretarios principales, son administradores de apoyo que también contribuyen con el manejo de la información y la comunicación, esto debido a la equidad de género y a las políticas y programas de inserción laboral de las personas con discapacidad que posee la Universidad Técnica de Manabí. Otro aspecto a considerar es la ubicación de su puesto de trabajo, debido a que, no todos usan los mismos programas tecnológicos y medios de comunicación que permiten viabilizar y agilizar la información dentro del grupo de docentes y administrativos. En algunos casos esta es la forma más rápida de informar y estar al día con las responsabilidades académicas, con respecto a los resultados de la observación se puede concluir que el factor ubicación geográfica determina las formas y medios que se emplean para cumplir la función de comunicar.

Para las personas encuestadas sobre todo las que llevan más de cinco años laborando en la institución, la capacitación, formación y actualización es importante, quizás no para todos de manera formal, manifiestan que lo hacen a través de autoaprendizaje o por asesorías de sus compañeras de trabajo. Las responsabilidades laborales y los pocos espacios libres son uno de los obstáculos para acceder a las capacitaciones, otros en cambio lo hacen con sus propios recursos económicos, sobre todo en los temas de actualización de manejos informáticos, esto al aplicarlo en sus actividades cotidianas le permiten optimizar el tiempo y garantizar los resultados con la eficiencia y eficacia de las secretarías. En este aspecto se puede observar que la edad es un factor que incide en la forma de pensar y de trabajar, siendo así que las secretarías de menor edad, están conscientes que es necesario mejorar en la capacidad y desarrollo de habilidades para garantizar un buen desempeño laboral y responder a las demandas y exigencias de su puesto de trabajo.

CONCLUSIONES

Las secretarías de la Universidad Técnica de Manabí, cumplen un rol fundamental en el proceso administrativo que deben tener los estudiantes, docentes y la comunidad externa universitaria, sobre todo en la información, archivo, manejo de documentación entre otras, por lo cual deben cumplir una serie de requerimientos para poder garantizar que este proceso sea exigido, deseado y permitido por la institución y las demandas organizacionales que la rigen.

La institución cuenta con programas informáticos estandarizados que permiten armonizar, unificar y tener una línea multidireccional de cómo se llevan los procesos informacionales, como es el correo institucional, el uso de teléfonos celulares, los oficios, archivos tanto físico como digital y demás requerimientos que exige el entorno, para ello se promueve el uso de herramientas y programas tecnológicos que garantizan esta labor.

Otro aspecto que se pudo evidenciar dentro de los resultados de las encuestas, es que la edad es un factor preponderante en lo que se relaciona a la destreza y el uso de los programas y herramientas informáticas que permiten agilizar y dar cumplimiento a los procesos administrativos, pues las secretarías con menor edad son más conscientes que las exigencias laborales cada vez se incrementan y esto les obliga estar en permanente capacitación y actualización de conocimientos, pues el desarrollo de destrezas y habilidades debe ser una constante para dar respuestas a situaciones laborales que debe enfrentar en su entorno de trabajo. Es por esta razón, que buscan de manera personal o institucional la forma de estar a la vanguardia de la tecnología y la información.

BIBLIOGRAFÍA

- Cadena, J. E. (2014). El manejo de las tecnologías de la información y la comunicación inciden en el desempeño de las secretarías. Recuperado de: http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7297/1/FCHE_LSE_59.pdf
- Capote, R. (2016). 10 herramientas 2.0 para secretarías. Recuperado de: <https://capoterblog.wordpress.com/author/capoterblog/>
- CEPAL. Naciones Unidas; Corporación Alemana Deutsche Zusammenarbeit. (2014). La Industria del software y los servicios informáticos. Santiago de Chile: Naciones Unidas. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36857/1/S1420253_es.pdf
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Asamblea del Ecuador, Montecristi – Ecuador. Decreto Oficial.
- Cruz, A. (2014). *Informática Básica para Mayores*. 2ª Edición. España: RA-MA.
- Cruz, J. (2015). El manejo de herramientas informáticas y su incidencia en el sistema de gestión documental. Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4774/1/TUACE-2016-SE-CD00002.pdf>
- Digital, M. (2016). 5 aplicaciones que toda secretaria debe utilizar para ser más eficiente. Recuperado de: <https://www.masdigital.net/nuestro-blog/5-aplicaciones-que-toda-secretaria-debe-utilizar-para-ser-mas-eficiente>
- Durán, J. (2014). *Las TIC en la Formación Inicial y Permanente del Profesorado*, en M. L. Cacheiro González: *Educación y Tecnología: estrategias didácticas para la integración de las TIC*. Madrid, UNED.
- Enciclopedia de Ejemplos (2019). Software. Recuperado de: <https://www.ejemplos.co/20-ejemplos-de-software/>
- Fernández, M. (2015). El archivo en la historia. Recuperado de: http://www.islabahia.com/arenaycal/2009/164_octubre/miguel_angel_164.asp
- Freepik. (2016). 10 Herramientas 2.0 para secretarías. Recuperado de: <https://capoterblog.wordpress.com/2016/02/13/10-herramientas-2-0-para-secretarías/>
- Freire, L. (2014). Estudio de factibilidad para la implementación del Sistema de Gestión Documental “Quipux” en la Universidad Regional Autónoma de los Andes. *UNIANDÉS EPISTEME: Revista De Ciencia, Tecnología E Innovación.*, 1(1). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6756307>
- Herrera Madiedo, L. (2014). *Gestión del tiempo, recursos e instalaciones*. Málaga: IC Editorial.
- Jordón, V. (2011). Artículos_MundoArchivístico.com. Recuperado de: <http://www.mundoarchivistico.com/?menu=articulos&id=289>
- Lin, Y. y Chang, P. (2012): “Maintenance reliability of a computer network with nodes failure in the cloud computing environment”, *International Journal of Innovative Computing Information and Control*, vol. 8, pp. 4045-4058.
- Luna, A. (2017) Creación de Páginas Web con Wordpress. ICB Editores.
- Mendo, C. (2014). Los Archivos y la Archivística: Evolución histórica y actualidad. Recuperado de: http://www.concla.net/TeoriaArch/documentos/Los_Archivos_y_la_Archivística%20%5BMendo%20Carmona%5D.pdf
- Merelo, J., e Hidalgo, F. (2017). Desactualización de los programas informáticos y su relación en la calidad de la sistematización de la información en las secretarías de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y social de Babahoyo (Tercer Nivel: Licenciada en Secretariado Ejecutivo). Universidad Técnica de Babahoyo, Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Educación, Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

- Minkevicius, S. (2012). Simulation of reliability in multiserver computer networks, 9th Int. Conf. on Mathematical problems in engineering, aerospace and sciences, 1493.
- Ordóñez, R. (2018). El perfil profesional de las secretarias en las instituciones de educación superior de Portoviejo. *Atlante. Cuadernos de Educación y Desarrollo*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/05/secretarias-instituciones-educacion.html>
- Ordóñez, R. (2019). Desarrollo tecnológico de la secretaria ejecutiva en las instituciones públicas del Cantón Portoviejo. *Atlante. Cuadernos De Educación Y Desarrollo*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/03/desarrollo-tecnologico-secretaria.html>
- Pes, C. (2019). ¿Qué es un programa (en informática)?. Recuperado de: <http://www.carlospes.com/minidiccionario/programa.php>
- Pineda, S., & Peralta, B. (2015). Aplicación de Herramientas ofimáticas y su incidencia en el manejo eficiente de la información de la Secretaria del Colegio Nacional Técnico Ing. José Corsino Cárdenas del Cantón Pasaje (Tercer Nivel: Licenciada en Secretariado Ejecutivo Computarizado). Universidad Técnica de Machala, Unidad Académica de Ciencias Empresariales, carrera de Secretariado Ejecutivo Computarizado.
- Qiao, X., Ma, D. Y Zhixin, Z. (2012). The indices analysis of a repairable computer system reliability, Workshop on Electrical Engineering and Automation Location, Beijing, Advances in Electrical Engineering and Automation, vol. 139, pp. 299-305
- Raffino, M. (2018). Software de Sistema. Recuperado de: <https://concepto.de/software-de-sistema>
- Raffino, M. (2019). ¿Qué es Microsoft Word?. Recuperado de: <https://concepto.de/que-es-word/>
- Rodríguez, J. (2014). 5 aplicaciones imprescindibles para tu oficina. Recuperado de: <https://www.juroga.com/5-aplicaciones-imprescindibles-para-tu-oficina/>
- Rodríguez, M. (2015). *Dependencia y nuevas tecnologías. Huellas, 2015: 279-287*. Romero, Elida. La Ciencia, Tecnología e Innovación en Ecuador constituyen la base para el Cambio de Matriz Productiva. IBERCIENCIA.
- Sánchez Cascado, G., y J. Mingo, G. (2017). *Ordenadores, programas informáticos e internet*. Madrid: Editex, S.A.
- Sametband, R. (2002). 14 programas de oficina en la Red. Recuperado de: <https://www.lanacion.com.ar/tecnologia/14-programas-de-oficina-en-la-red-nid178143>
- Smolinski, G. (2016) Tu tiempo a tu disposición: Contrata a un asistente virtual y libera tu vida. Babelcube Inc.
- Trejo, A. (2016). ¿Qué programas hay que saber manejar en la PC?. Recuperado de: <http://mundodesecretarias.blogspot.com/2013/03/que-programas-hay-que-saber-manejar-en.html#.XS85JOHkjjc>
- Vaca, O. (2013). El impacto de la tecnología en el campo laboral de las secretarias: caso Escuela Politécnica Nacional de Quito (Tercer Nivel: Licenciada en Secretariado Ejecutivo). Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.
- Vaca, O., y López, M. (2013). El Impacto de la Tecnología en el campo laboral de las secretarias: caso Escuela Politécnica Nacional de Quito (Tercer Nivel: Licenciada en Secretariado Ejecutivo). Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.