



“LOS SERVICIOS MULTIMEDIA Y SU IMPORTANCIA EN LA LABOR SECRETARIAL”

Tutora: Arteaga L Mónica María.¹

Estudiante: Barre Bazurto Maryuri Silvana.²

Correo: maryuribarre11@gmail.com /arteagalinzan70@gmail.com

Teléfono: (593) 993390355; (593) 983620857

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Arteaga L Mónica María y Barre Bazurto Maryuri Silvana (2019): “Los servicios multimedia y su importancia en la labor secretarial”, Revista Caribeña de Ciencias Sociales (marzo 2019). En línea

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/03/servicios-multimedia-secretarial.html>

RESUMEN.

El objetivo de este artículo fue determinar la importancia de los servicios multimedia en la labor secretarial, en la institución de estudios superiores de la Universidad Técnica de Manabí. para la aplicación se ha utilizado como base de la investigación, la metodología bibliográfica, de campo y descriptiva, teniendo así una encuesta aplicada a las 100 profesionales que realizan carrera Secretarial que laboran en los distintos departamentos y facultades en la institución ya mencionada; los resultados que se encuentran dentro de esta investigación, han sido la relevancia que ocupan los servicios multimedia en el desempeño de la labor secretarial, las distintas actividades que les permiten realizar y la facilidad que estas herramientas les brindan para dar un mejor servicio a quienes requieren de su asistencia. Las herramientas multimedia toman un papel muy importante dentro de la ejecución de las tareas y actividades y es gratificante el resultado que se logra obtener en proporción a las profesionales de carrera que están a la vanguardia con la utilización de los diferentes equipos tecnológicos y servicios, no obstante, existe un bajo rubro de profesionales que necesitan actualizar conocimientos para agilizar el sistema de recopilación de datos, archivo y manejar aplicaciones tecnológicas que prioricen actividades y emitan resultados en un tiempo más breve del que se vienen llevando a cabo.

PALABRAS CLAVE:

Servicios Multimedia, labor secretarial, Herramientas Tecnológicas, organización de trabajo, manejo de equipos

SUMMARY.

The objective of this article was to determine the importance of multimedia services in the secretarial work, in the institution of higher studies of the Technical University of Manabí. for the application, the bibliographical, field and descriptive methodology has been used as the basis of the research, thus having a survey applied to the 100 professionals who work in the different departments and faculties in the aforementioned institution; the results found in this research have been the relevance of multimedia services in the performance of the secretarial work, the different activities that allow them to perform and the ease that these tools provide to provide a better service to those who require of your assistance. The multimedia tools take a very important role in the execution of tasks and activities and it is gratifying the result that is

achieved in proportion to the career professionals who are at the forefront with the use of different technological equipment and services, not However, there is a low category of professionals who need to update their knowledge in order to streamline the data collection system, file and manage technological applications that prioritize activities and issue results in a shorter time than they are being carried out.

KEYWORDS:

Multimedia Services, secretarial work, Technological Tools, work organization, equipment management

INTRODUCCIÓN.

En el caso de la profesión como Secretaria ha pasado por cambios estructurales en la formación del profesional para cumplir con las demandas laborales que el contexto global solicita, uno de los procesos que se ha sentido es el uso de la tecnología e implementación de nuevos recursos aplicativos para sistematizar funciones y actividades, (Rodríguez, 2000), esto ha permitido que la labor secretarial se simplifique, siendo los servicios multimedia los que colaboren con dinamismo y reducción de tareas, optimizando el tiempo y recursos que son los aliados y enemigos de los profesionales para poder desempeñar su trabajo. (Kambing, 2016 Toda esto se convierte en formación y capacitación de las profesionales en las nuevas tecnologías para mejorar la igualdad de oportunidades y la cohesión social de cada persona. (Actes de la primera jornada 1998).

Es por eso que la secretaria ya no es vista de la misma manera, no solo es la que sabe idiomas, atiende el teléfono y las visitas, escribe cartas, es la mejor con el ordenador y cosas, (Encalada, 2014), las demandas de las empresas buscan servicios colectivos al que recurren una sección de directivos u otros componentes de la división, departamento, entre otros. (Euroresidentes, 2017) Y es que los portátiles, las agendas electrónicas y de bolsillo, el correo electrónico, etc., han hecho que algunas de las funciones de las secretarías convencionales sean sustituibles

No obstante, es necesario tener en cuenta a los contextos económicos en donde operan las organizaciones, pues estas se reflejan en la calidad y presencia por su esencia de ser proactivos, cambiantes, desafiantes, con grandes oportunidades y en donde se destacan las organizaciones que se han preparado para ello, las que disponen de un buen recurso humano, ejecutivos preparados, capaces de actuar en estas características. (García, 2017). Es decir, posibilita de una buena secretaria ejecutiva y de la garantía de adquirir nuevos saberes, en un ambiente en el que se maneja mucha información. (Miller, 1998) por ello se considera sus roles y funciones de suma importancia en pos de la eficacia y productividad del gerente. (Kambing, 2016).

Es por ello que una secretaria ejecutiva tiene conocimientos básicos de tópicos gerenciales actuales, dominar conocimientos básicos y modernos de la administración, así como de interpretar el lenguaje de los actuales ejecutivos, dominar los fundamentos básicos de la informática y las nuevas tecnologías en función de un desempeño exitoso en el ejercicio funcional de la secretaria. (Rodríguez, 2000)

Cuando se refiere a sistemas informático y nuevas tecnologías, siendo el servicio de multimedia en todas las formas de información electrónica conocidas, es decir: textos, gráficos, audio y video. En este se destaca la implementación de fotografías, películas, música y comunicaciones telefónicas. (Nota, Mx. 2016), destacando la interactividad, lo cual promueve el contacto con otras personas, desde una terminal de usuario el cual puede ser una computadora personal, un televisor con teclado, un asistente personal, un teléfono con pantalla, un pagar bidireccional, entre otros. (sistemas multimedia 2016). Todo ello ha mejorado y la forma como se lo usen promueven el correcto desempeño de actividades en las distintas ocupaciones laborales para el logro de objetivos.

Desde ahí es necesario entender que el trabajo de la Secretaria no es fácil, requiere de vocación y profesionalismo que cualquier otra área de negocios, más pacientes, y en infinidad

de casos, más responsables que los hombres mismos. (Macias, 2014) La tarea para superarse en el trabajo es sencilla, sus habilidades se adquieren en el ejercicio de su propio cargo y son, principalmente, cuestión de experiencia. (Saltos, 2018).

En algún momento los investigadores García, Perez, Suñé, & Ticó (2000) indicaron que entre las entrevistas realizadas a los jefes de las empresas y organizaciones se establecieron algunas consideraciones para las secretarías entre las que destacan la de mayor relevancia

... “Es uno de los más altos directivos de América indicaba “que su secretaria era la garantía de la ejecución de cualquier reunión en la que se tomaban decisiones. Su seguimiento temporal y la eficiencia con la que lo hacía era impresionante: buenas formas, notas recordatorias espaciadas, llamada 24 horas antes de la fecha”, esto refleja la importancia que para ello es la secretaria, pues confía de la celeridad y prolijidad de sus actos.” (García, 2000)

Otra de las opiniones vertidas sobre las funciones de la secretaria en el plano profesional, indicaba la prolijidad en el manejo de la tecnología, organización y administración del tiempo puesto que su organización diaria permitía no solo cumplir con las agendas de sus superiores sino con la correcta distribución del trabajo y la diligencia en los resultados alcanzados.” (Lopez, 2000). Una secretaria eficiente es aquella que necesita de un manejo nanotecnología, biotecnología o terminología financiera especializada, la cual debe hacer continua, sobre todo del manejo del internet y las aplicaciones que permitan incrementar la productividad y hacer muy eficaz el trabajo. Ejemplos de algunas de estas herramientas (Agenda electrónica, comunicación directa -tipo WhatsApp, hangouts-...). (Flores, 2000)

DESARROLLO

La secretaria es una de las profesiones con más exigencias conductuales, profesionales y tecnológicas a las cuales están expuestas quienes la ejercen. Entre las funciones prioritarias están las de llevar agenda del gerente o director de la empresa, organizar y cancelar reuniones, etc, es decir sobre todo gestionar el tiempo de los directivos con los que colaboran, de modo que se facilite la toma de decisiones que benefician el desarrollo de las misiones de las instituciones que representan, y, por ende, al resto de la sociedad. (Valle, S/F), además participa de manera muy cercana en el desarrollo económico, tecnológico y cultural de la sociedad actual. Tiene talento activo en las grandes decisiones que habrán de definir los rumbos de la empresa. (Sosa, 2018)

Este autor también manifiesta que una secretaria actual debe tener las siguientes cualidades profesionales y personales donde se conjuga el conocimiento y las habilidades como:

- ✓ Experiencia
- ✓ Conocimiento del trabajo que desempeña
- ✓ Habilidad en mecanografía, taquigrafía, dominio ortográfico y de redacción.
- ✓ Conocimiento preciso de los procedimientos de la empresa.
- ✓ Conocimiento del vocabulario comercial.
- ✓ Habilidad en el manejo del equipo de las máquinas de oficina y sistemas de archivo.
- ✓ Conocimientos de práctica comercial.
- ✓ Conocimientos administrativos generales.

Las cualidades subjetivas generales son las siguientes: (Saltos, 2018)

- ✓ Discreción.
- ✓ Lealtad.
- ✓ Comprensión.
- ✓ Iniciativa.
- ✓ Motivación.
- ✓ Creatividad.
- ✓ Paciencia.
- ✓ Adaptabilidad.
- ✓ Sentido del humor.

- ✓ Estabilidad emocional.
- ✓ Presentación personal intachable.
- ✓ Capacidad para relacionarse.

De la misma manera debe tener elementos profesionales que le permitan fortalecer, actualizar y potencializar sus características como lo sostiene (García, 2017)

- ✓ Ambición; espíritu de superación profesional, personal y cultural,
- ✓ Apariencia personal; ser agradable físicamente: limpia, pulcra, con buenos modales y costumbres.
- ✓ Autocrítica. capacidad de analizarse a sí misma, reconocer sus limitaciones y sus propios errores a fin de enmendarlos y superarse.
- ✓ Capacidad de aprendizaje y memoria; elemento de suma importancia, ya que mucho depende de este aspecto, un buen desempeño de trabajo.
- ✓ Capacidad de coordinación, para prestar atención constante en todos los asuntos relevantes y buscar el orden.
- ✓ Conciencia y respeto de sí misma; capacidad de aceptarse tal y como es, con sus cualidades y limitaciones.
- ✓ Conciencia y respeto de los demás, aceptación de la gente que la rodea, a saber, darles su lugar como personas.
- ✓ Conciencia y personalidad frente al trabajo, valorar el trabajo asignado, no dejarlo pasar bajo el concepto de que “no importa”, sino de que “es en verdad importante, porque yo soy la que debe hacerlo”.
- ✓ Conocimiento específico de las normas y políticas de la Dirección, fin de realizar sus labores adecuadas al lugar de trabajo.
- ✓ Conocimiento adecuado de las responsabilidades, labores y tareas que integran el puesto del Jefe y de la Secretaria. A fin de lograr un desempeño preciso de sus labores.
- ✓ Control emocional, no debe dejarse llevar por sus impulsos; debe ser “propia y serena”.
- ✓ Cordialidad, estar siempre dispuesta a ayudar en la medida posible, a las personas que se acercan a ella.
- ✓ Cortesía. Se refiere a la amabilidad, sin mezclar en el trato los sentimientos de antipatía por ciertas personas.
- ✓ Franqueza. Debe decir siempre la verdad, expresar su forma de pensar cuando se le pide.
- ✓ Criterio amplio. Debe de abrirse a la forma de pensar de sus Jefes y compañeros, respetar sus ideas y opiniones, aunque no coincidan con las suyas.
- ✓ Discreción, implica el estar enterada de asuntos delicados y privados que requieren mucha discreción.
- ✓ Habilidad para establecer relaciones y para juzgar situaciones, si se obtienen estos elementos, se puede simplificar el trabajo del Jefe dando y recibiendo la información adecuada.
- ✓ Ingenio y decisión, Para realizar tareas en ausencia del Jefe y evitarle atención continua.
- ✓ Iniciativa, Que ayude y simplifique la actividad del Jefe, para lograr que de esta manera “ser útil” cuando no está el Jefe o cuando tiene gran carga de trabajo.
- ✓ Inteligencia. Debe de actuar después de un razonamiento lógico, de pensar lo que se va a decir o hacer.
- ✓ Interés y entusiasmo. En el desempeño de su trabajo, dinámica y alegre.
- ✓ Lealtad. En el trabajo, con su Jefe y la empresa en la que labora.
- ✓ Naturalidad, siendo una misma, sin fingir ni exagerar.
- ✓ Paciente. Con el Jefe y con la gente que la rodea.
- ✓ Puntualidad. Ya que en ella se refleja la imagen del lugar donde trabaja.
- ✓ Seguridad personal. Debe sentirse bien consigo misma, segura de lo que hace
- ✓ Sinceridad. No debe andar ocultando sus errores, ni los asuntos de otros, debe ser ante el Jefe una persona digna de confianza.
- ✓ Tacto, fundamental para establecer buenas relaciones en su ámbito laboral.

Entre las funciones de la secretaria descritas por Cañarte & Rodríguez, (2017):

- ✓ Vigilar que el aseo de la oficina del Jefe y la suya se haya realizado convenientemente.
- ✓ Organizar el escritorio personal, preparando los útiles necesarios, revisando que el material se encuentre en condiciones de trabajo y, del mismo modo, preparar el escritorio de su Jefe.
- ✓ Recoger, abrir, sellar, fechar, registrar, clasificar y repartir la correspondencia diaria.
- ✓ Reunir los elementos y antecedentes necesarios para la contestación oportuna de la correspondencia.
- ✓ Tomar dictado directamente a la computadora.
- ✓ Tomar dictado taquigráfico y transcribir.
- ✓ Hacer, recibir y dar el trámite necesario a las llamadas y recados telefónicos.
- ✓ Concertar, confirmar y recordar al Jefe cita o entrevistas, dentro y fuera de la institución.
- ✓ Recibir y atender, con la mayor cortesía, al público que llegue.
- ✓ Separar, clasificar, registrar y archivar cartas, notas, informes especiales, minutas de juntas, etc.
- ✓ Redactar por sí sola, cartas, notas, circulares, telegramas, informes especiales, minutas de juntas, etc.
- ✓ Conocer el manejo de todo tipo de máquinas de oficina.
- ✓ Preparar todo lo inherente a reuniones, juntas departamentales, juntas de consejo, etc., enviando las convocatorias, recordatorios, etc., y redactar las órdenes del día o minutas.
- ✓ Mantener contacto, si así lo requiere su Jefe, con las agencias de viajes, vigilando ventajas y preparación de itinerarios.
- ✓ Mantener contacto con el Jefe durante sus viajes de lo que sucede durante su ausencia.
- ✓ Preparar o vigilar la preparación de estadísticas y gráficas.
- ✓ Vigilar el servicio de mantenimiento y reparación del mobiliario y equipo de su oficina.
- ✓ Atender y tratar de resolver reclamaciones (hasta donde su autoridad lo permita).
- ✓ Preparar, usar eficientemente y en perfecto orden y actualización el directorio telefónico interno, el personal y el de su Jefe.
- ✓ Llevar al corriente los registros financieros de su oficina, tales como: chequeras de bancos, caja chica, etc., vigilando que existan, al máximo posible, comprobantes de gastos y solicitando las reposiciones del fondo de caja, cuando sea necesario.
- ✓ Mantener actualizado y en estricto orden alfabético, su archivo tarjetero (tarjeta de visita).
- ✓ Vigilar y estar constantemente al tanto de su agenda de escritorio y la de su Jefe.
- ✓ Adquirir o requerir, material de escritorio y papelería.
- ✓ Mantener y cuidar del seguimiento de los archivos.
- ✓ Mantener un minutario de toda la correspondencia que escriba, como notas, recordatorios, documentos y otros.

El rápido avance de la tecnología, sus complementos y herramientas tecnológicas, han propuesto la sistematización de procesos y la simplificación de actividades, haciendo de las actividades procesos productivos de alta eficiencia; tal como lo anuncia Castell (2004) esto se lo conoce como transformación social, fruto de tres pilares básicos iniciados a finales de los años 60 e inicio de los 70, cuando la revolución tecnológica, la formación de la economía global mundial y el cambio cultural, siendo esta trilogía que describe este autor y llegando a los campos esenciales de la sociedad, al trabajo, cultura y al ocio. (Euroresidentes, 2014)

Por ello se conoce el servicio multimedia a aquel que permite desde un terminal manejar todas las formas de información electrónica, siendo estos terminales herramientas electrónicas como computadores, servidores, televisores, celulares entre otros instrumentos que ayuda a cada profesional en sus labores diarios. (Encarda, 2014) El rápido desarrollo de la tecnología y de la informática está proporcionando herramientas revolucionarias en todos los campos de la ciencia. En este sentido, los sistemas interactivos multimedia se están integrando en nuestro entorno y cada vez hay más productos incluso para uso doméstico. (Belloch, 2013)

Dentro de Sistemas Multimedia pueden entrar a jugar las siguientes definiciones: (Introducción a la multimedia, (2005)

Multimedia= Múltiples Medios.

Multimedia Digital= Integración en un sistema informático de texto, gráficos, imágenes, vídeo, animaciones, sonido y cualquier otro medio que pueda ser tratado digitalmente.

Multimedia Interactiva= Presentación multimedia que permite al usuario actuar sobre la secuencia, velocidad o cualquier otro elemento de su desarrollo, o bien plantea preguntas, pruebas o alternativas que modifican su transcurso.

Hipermedia= Combinación del hipertexto y la multimedia. Etimológicamente, la palabra multimedia significa “múltiples medios”, y utilizada en el contexto de las tecnologías de la información, hace referencia a que existen “múltiples intermediarios entre la fuente y el destino de la información, es decir, que se utilizan diversos medios para almacenar, transmitir, mostrar o percibir la información”. Según esta definición tan general, una televisión o un periódico serían dispositivos multimedia (sistemasmultimediablog, 2016).

CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS MULTIMEDIA.

En este aspecto se debe tomar en cuenta que la información tiene características como:

- ✓ Están controlados por el ordenador; en la producción de medios, almacenamiento, edición, transmisión
- ✓ Son sistemas Multimedia, en el sentido que hoy se da al término, son básicamente sistemas interactivos con múltiples códigos”. (Bartolomé, 1994)
- ✓ El uso del ordenador para presentar y combinar: texto, gráficos, audio y vídeo con enlaces que permitan al usuario navegar, interactuar, crear y comunicarse. (Rodríguez, 2000)

En estos procesos cuando se interviene desde la logopedia las aplicaciones más utilizadas están siendo las aplicaciones multimedia interactivas permiten: (Sistemas multimedia, 2017):

- ✓ Utilizar diferentes medios (texto, voz, imágenes...)
- ✓ La intervención individualizada.
- ✓ Facilitan el trabajo autónomo.
- ✓ Mayor motivación para el usuario.
- ✓ Mayor retroalimentación al realizar las actividades.
- ✓ Facilitan el seguimiento, conociendo los niveles alcanzados en las diferentes actividades realizadas y el procedimiento seguido por el sujeto en la realización de las actividades.

Pero igual es necesario tomar ciertas advertencias que se presentan y observan algunos inconvenientes, cada caso es concreto: (Sistemas multimedia, 2017)

- ✓ Sistema artificial, lejano al contexto natural.
- ✓ Pueden producir sensación de aislamiento.
- ✓ Precisan un conocimiento del uso básico de los ordenadores.
- ✓ Equipos costosos.

Es así que en los Servicios Multimedia, las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) son herramientas fundamentales, puesto que da paso al flujo del conocimiento y que sea capaz de pensar, sentir, actuar y desarrollar habilidades profesionales para un adecuado desempeño en su práctica diarias (Belloch, 2013).

De ahí que la comunicación multimedia facilita la comprensión y el aprendizaje, ya que resulta muy parecida a la comunicación humana directa (cara a cara). En una conversación, observamos al interlocutor (lo que sería equivalente a un vídeo) y lo escuchamos (audio) mientras acompaña sus palabras con gestos y movimientos corporales (animaciones)

Cachemiro, (2014), indica que “La tecnología es el avance científico que ha tenido la ciencia, agrupando teorías y técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico”, es decir, que es el conjunto de programas informáticos utilizados para dar agilidad y precisión a los trabajos que se desarrollan en las diferentes áreas tecnológicas. Por ello los servicios multimedia, dan paso a las creaciones multimedia que se basan generalmente en presentar los contenidos con gran atención al detalle, enfatizando mediante los recursos

expresivos más sofisticados aquellos pormenores susceptibles de una mejor comprensión por esos medios. (Cañarte-Rodríguez, 2017).

La digitalización de los servicios engloba, por una parte, a los servicios electrónicos y a las tecnologías de la información y las comunicaciones, que han sido la base de la Administración electrónica en la que España ha alcanzado un avance reseñable, los sistemas digitales también invitan a nuevos retos y oportunidades. La fuerza tecnológica indica un nuevo panorama en el que la Administración debe ser capaz de adaptarse de manera ágil a nuevas demandas de un entorno cambiante, proporcionar información y servicios digitales, todo ello debe ser provisto de manera segura, ágil y con eficacia y eficiencia en la utilización de los recursos disponibles (Valle, S/F)

Para Mayer (2001) consideran como producto multimedia a la combinación de palabras e imagen, ya sea que las palabras sean escritas u orales y que las imágenes sean auditivas o sonoras. Esto hace indudable visibilizar los avances de la tecnología, facilitan enormemente el trabajo en las instituciones públicas y privadas. Entre estos recursos, ocupa un lugar preferente la computadora con sus múltiples posibilidades y variedades.

La tecnología en el rol de las secretarias /os.

Cuando se habla sobre los Servicios Multimedia, y su alcance con las nuevas tecnologías, es necesario tomar en cuenta el crecimiento profesional de las servidoras en el área del secretariado, lo que ha propuesto una revolución desde hace varios años en la cual, progresivamente se han ido adaptando a los cambios que genera la inclusión de los avances tecnológicos, mostrando la facilidad y la accesibilidad a mas programas y moviidades que permiten actuar con mayor eficacia y eficiencia en las tareas y optimizando tiempos y recursos. (sistemas multimedia, 2017). Es decir, desempeñar el puesto de secretaria de un alto ejecutivo, es muy diferente al concepto que se tenía unos años atrás, cuando se consideraba que las funciones a realizar eran únicamente de oficina y por consecuente las exigencias del mercado laboral eran menores y viéndose amenazado el cargo por desaparecer ante la aparición de nuevas tecnologías, pero por el contrario se encuentra muy lejos ese día. (Arenas D. 2012).

El uso del producto multimedia, las secretarias realizarán escritos en Word de manera más rápida y correcta, informes matemáticos, presentaciones, entre otras actividades. Se hace evidente la importancia de haber delimitado una necesidad específica, ya que la creación de un material es un proceso largo y complejo, que puede dificultarse aún más si se trata de abarcar demasiado. (Saltos, 2018). Siendo herramienta de trabajo en el plano secretarial, la computadora permite que la función administrativa realice operaciones matemáticas y lógicas, con asombrosa rapidez y almacenar enormes cantidades de información, de formatos y bases de datos que dan lugar a documentos diferentes destinados a otras personas o áreas con solo actualizarlos. (Zapata, 2014)

Para Núñez, (2016) “el perfil de la secretaria sigue evolucionando en el país, como sigue evolucionando la empresa; cada día es más trascendental dentro de la sociedad moderna el rol en que se desenvuelve siendo así mucho más importante”. En la actualidad 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 mayores conocimientos y aplicarlos acordes a su perfil profesional.

Los programas que debe tener las secretarias con las tecnologías.

En el ámbito secretarial se necesita no solo de un programa de procesador de texto y algunas veces también una planilla de cálculos, en pocas palabras básicamente, Word y Excel que todas las computadoras suelen tener instaladas (Echegaray Villarreal, 2016). Es necesario tener programas gráficos, donde se puedan tener datos para procesar o procesados sobre los diseñadores gráficos o informáticos los que se encargan de este tema, pero hay que tomar en cuenta siempre que habrá ocasiones en las que las secretarias deberán crear invitaciones para innovar las clásicas o porque no realizar presentaciones en Power Paint para las reuniones o exposiciones de su jefe: por tal razón la secretaria deberá hacer uso de su creatividad e intuición puesto que son cosas muy sencillas de realizar. (García, 2017)

Así mismo una secretaria debe tener capacidad de organización y ser metódica, puesto que en ocasiones los jefes no tienen estas dos cualidades y es preciso que sean las secretarías las que tengan que asumir funciones de organización (Beatriz, 2014). Dentro de las instituciones las secretarías y secretarios deben cumplir en su perfil profesional constituir un conjunto de conocimientos, habilidades, competencias que debe poseer para desarrollar de manera eficiente su labor profesional en la oficina, además de manera esencial para el desarrollo de sus labores cotidianas, brindar un servicio de calidad y calidez humana a los usuarios, jefe y compañeros de trabajo, para lograr los objetivos metas y a la vez mantener un alto nivel de rendimiento institucional (Sosa, 2018).

La secretaria, por lo tanto, realiza ciertas actividades elementales e imprescindibles en una empresa u organización. Se trata de la empleada que se encarga de la gestión cotidiana, siempre rindiendo cuentas a su superior. (Bello, 2013). Las exigencias del mercado laboral actual son mayores y requieren de secretarías muy competentes y capacitadas en técnicas propias de su área para, entre otras cosas, pueda: elaborar comunicaciones, gestionar documentos, archivar correspondencia, elaborar proyectos, presupuestos, informes técnicos y/o planificaciones sobre la gestión de la empresa, utilizando con pericia los sistemas tecnológicos computacionales y todas las herramientas necesarias para su labor (García, 2017).

La carrera de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí y otros autores como Gispert, et.al (2001); Abad (2012), determinan que entre las funciones y demandas básicas que las empresas, tanto públicas como privadas requieren de las secretarías, se mencionan:

- ✓ Llevar la agenda y planificación del trabajo diario y los compromisos a corto y medio plazo.
- ✓ Preparar los viajes, ocupándose de las reservas de hoteles y del medio de transporte a utilizar en el desplazamiento.
- ✓ Concretar, confirmar o cancelar citas que el jefe solicita o son solicitadas a él, dentro y fuera de la institución.
- ✓ Atención personal a las visitas que acudan a la oficina, concertada o no de antemano, de entrevistarse con el jefe.
- ✓ Atender al cliente interno y externo; redactar correspondencia, oficios, actas, memorando, anuncios y otros documentos varios; actualización y archivo de correspondencia y documentación de la institución.
- ✓ Distribución de la correspondencia de la unidad; llevar control de caja chica; velar por el suministro de materiales de oficina de la unidad.
- ✓ Elaborar actas de sesiones, informes, eventos y/o actividades de la institución; custodiar los documentos de la oficina; trabajar en equipo.
- ✓ Mantener buenas relaciones humanas; y otra tarea aún que le sea asignada.

En estas funciones deben responder a los cambios del mercado de trabajo, a la creación y destrucción de nichos ocupacionales (de ser necesario), y a la innovación tecnológica. Con estos medios el trabajo de la secretaria ha encontrado apoyo en los avances tecnológicos que han permitido de alguna forma, obtener mejor rendimiento y mayor productividad en sus actividades diarias, sin dejar atrás viejos conocimientos, que le han servido para salir adelante. Las secretarías ejecutivas, también llamadas asistentes de gerencia, no sólo se han convertido en el brazo derecho de CEO 's y directivos. También han pasado a ocupar un rol clave en la gestión y administración de las compañías, aportando soluciones a los conflictos, creatividad y dinamismo a los proyectos, y organización a las tareas cotidianas. (Clavería A. 2015).

Impacto Tecnológico en los profesionales de secretariado ejecutivo.

El impacto tecnológico en los profesionales secretariales ha sido de vital importancia ya que se debe incluirla en todas las instituciones para ayudar al desarrollo de sus actividades y conocimientos que tengan las o los profesionales de la tecnología que tienen hoy en día para llevar a cabo sus procesos de tareas administrativas ya que la tecnología busca métodos que cumplan con rapidez y menor tiempo sus labores diarias. (Acta de la primera Jornada, 1998)

El rol que cumple las secretarias en la universidad técnica de Manabí

Existen factores institucionales vinculados al desarrollo de las mismas, María de los Ángeles Picado (2018) sostiene que "el rol de las secretarias ejecutivas hace que cada vez sea más importante la capacidad de manejar habilidades tan simples pero vitales, como el sentido común, el criterio y el buen trato. Siempre trae muchos beneficios, en forma general, tanto a nivel institucional o personal." Los mismos se pueden sintetizar como sigue:

- ✓ Actualización de reglamentación interna de la institución
- ✓ Eficiencia en cumplir con las tareas y actividades.
- ✓ Alta productividad.
- ✓ Promueve la creatividad, innovación y disposición para el trabajo.
- ✓ Mejora el desempeño en la oficina.
- ✓ Desarrollo de una mejor comunicación entre los miembros de la institución.
- ✓ Mayor armonía, el trabajo en equipo y, por ende, la cooperación y coordinación.
- ✓ La organización del trabajo de la secretaria.
- ✓ Comunicación eficaz como base para manejar adecuadamente las relaciones.
- ✓ Las relaciones secretaria-directivo.
- ✓ Las relaciones con los compañeros de trabajo.
- ✓ Actualizaciones de programas computacionales.
- ✓ El impacto y la influencia de la imagen.
- ✓ Códigos profesionales del vestir.
- ✓ La actitud frente al teléfono: la sonrisa, disposición, todo a tiempo, todo en su lugar.
- ✓ La manera efectiva de escuchar.
- ✓ Las redes sociales son las más adecuadas para las organizaciones.
- ✓ Uso de la tecnología. Conocimiento actualizado sobre la normativa legal y sobre la Convención Colectiva en particular del TEC (Saltos Vera Evelyn Rossybel, 2018).

METODOLOGIA

Esta investigación fue de tipo cuantitativa, con una Metodología exploratoria, analítica, con la de métodos como: Bibliográfico, estadístico, deductivo, con las técnicas de la observación, la entrevista, la encuesta, siendo la población objetivo de estudio las 210 personas que laboran como secretarias en la Universidad Técnica de Manabí, en los diferentes departamentos, institutos, facultades, escuelas tomando como muestra a 100 profesionales. Se usó para ello el muestro probabilístico, teniendo como único indicador que ejerzan la función secretarial en el mismo.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La encuesta realiza permite primero explorar el conocimiento que tiene las personas sobre lo que es la multimedia, sus usos, aplicaciones y formas de aprovecharlo en el trabajo por eso en el cuadro No. 1 indica que el 100% de las encuestadas conocen de lo que es la multimedia, entre las que conoce y utilizan están: computadoras, tablets, teléfonos, televisores, equipos de audio, internet entre otros.

Cuadro No.

¿Conoce usted qué es la multimedia?

RESPUESTAS	MUESTRA	%
SI	100	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	100	100,00%

Fuente: Secretarias Ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí
Elaborado por: las Investigadoras

Es necesario determinar así mismo para usar los servicios multimedia en su servicio profesional, es así que el 91% son digitación de textos, 42% realización de cuadros gráficos, 35% grabaciones de conferencias y reuniones para luego levantar actas, realizar informes de reuniones, fotografiar momentos y sucesos entre otros (Cuadro No. 2)

CUADRO No. 2

¿Qué tipo de actividades realiza mediante los servicios multimedia?

RESPUESTAS	MUESTRA	%
Digitación de Textos	91	57,59%
Realización de Cuadros Gráficos	42	26,58%
Grabaciones de Conferencias	25	15,82%
TOTAL	158	100,00%

Fuente: Secretarías Ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí
Elaborado por: las Investigadoras

Para ellas todos esto les ha permitido tener un mejor desempeño laboral, una menor carga de trabajo, organización de archivo, envío y recepción de información, organización de todo el trabajo, designación de tareas, entre otros, por lo tanto, también era necesario tener encuesta cuales son los roles que ellas cumplen, es así que en el cuadro No. 3 se evidencia que:

CUADRO N° 3

¿Cuál es el rol que cumple la secretaria?

RESPUESTAS	MUESTRA	%
Atención al Público	100	25,06%
Gestionar Agenda	67	16,79%
Gestión de Documentación.	91	22,81%
Manejo de Inf. Sensible	33	8,27%
Organización de Oficina	75	18,80%
Elaboración de Presentaciones	33	8,27%
TOTAL	399	100,00%

Fuente: Secretarías Ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí
Elaborado por: las Investigadoras

Los resultados indican que sus roles son: Atención al Público 25,06%, Gestión de Documentación 22,81% siendo estos los roles principales a desempeñar en el diario trabajar de las encuestadas y como roles no tan recurrentes aseguran que el Manejo de Información Sensible 8,27% y Elaboración de Presentaciones 8, 27% no son de actividad diaria, pero si suelen ser partícipes de estos cuando se lo requiere.

En cuanto a la contribución del servicio multimedia en la labor secretarial en el cuadro No. 4 se evidencia que: el 92% de las encuestadas aseguran que estas herramientas favorecen mucho a su desempeño y actividad habitual mientras que el 8% restante piensa que su aporte es de muy poco beneficio.

CUADRO N°4

Como le contribuye el servicio multimedia en su labor secretarial.

RESPUESTAS	MUESTRA	%
Mucho	92	92,00%
Poco	8	8,00%
Nada	0	0,00%
TOTAL	100	100,00%

Fuente: Secretarías Ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí
Elaborado por: las Investigadoras

En cuanto a la contribución del servicio multimedia en la labor secretarial el 92% de las encuestadas aseguran que estas herramientas favorecen mucho a su desempeño y actividad habitual mientras que el 8% restante piensa que su aporte es de muy poco beneficio.

En razón de todo esto las consideraciones realizadas por las secretarías hacia los servicios multimedia dentro de la Universidad Técnica de Manabí, ellas afirman su utilidad en las actividades diarias, puesto que el uso cotidiano permite organización y distribución de tiempos operativos funcionales que garantizan mayor y mejor atención de sus obligaciones y metas propuestos. Sienten la sintonía con las nuevas tecnologías y con la adaptación de los sistemas y herramientas que se las ha ido proporcionando por parte de los directivos de la Universidad. Esto hace sobre todo la conformidad del desempeño de sus roles ha sido de respuesta positiva, siendo gestoras de sus actividades, agilizando la atención al público y proporcionando orden en las diligencias que se les asigne.

CONCLUSIONES.

En la Universidad Técnica de Manabí la labor secretarial es de apreciación global tanto para administrativos, como para docentes y estudiantes, y en cuanto a las facilidades y asistencias que ofrecen al público. No obstante, las capacitaciones continuas y la implementación de nuevas tecnologías han hecho crecer a gran escala la oferta de servicios, la priorización y sistematización de trámites y oficios innovando la rama técnica y equipando con servidores de alta gama las oficinas en la cual laboran las secretarías.

Es así como se potencia la excelente calidad de profesionales en la rama secretarial que laboran dentro de la institución, superando así los prejuicios que por muchos años habían recibido las profesionales por su carrera.

BIBLIOGRAFÍA

Actes de la primera Jornada Facultat de Farmàcia (13/febrer/ 1998). "De la reflexió a la innovació pedagògica en l'ensenyament de ciències aplicades a Farmàcia". Publicacions de la Universitat de Barcelona. Barcelona. 1999: 268.

Belloch, C. (2013). El uso de la Tecnología de la Información y la Comunicación. Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el aprendizaje. Valencia, Valencia,

valencia: Unidad de Tecnología Educativa de la Universidad de Valencia.

Cañarte-Rodríguez, S. N.-M. (2017). Algunas consideraciones sobre el desempeño de la secretaria ejecutiva. La nueva. Dominio de las Ciencias, 90-101.

Encalada, V. (2014). "LA GESTIÓN SECRETARIAL PARA EL ADELANTO INSTITUCIONAL EN LA UNIDAD EDUCATIVA VÍCTOR MANUEL GUZMÁN DURANTE EL PERÍODO ENERO A JULIO 2014. PROPUESTA ALTERNATIVA. 05 FECYT 2465 TRABAJO GRADO.pdf. Ibarra, Ibarra, Ecuador: <http://repositorio.utn.edu.ec>.

Euroresidentes. (2017). La secretaria perfecta - Éxito Empresarial. Retrieved from <https://www.euroresidentes.com/empresa/exito-empresarial/la-secretaria-perfecta>

García Montoya E, Pérez P, Oriol A, Miñarro M, Suñé JM, Tico JR: (2000), " Actividad didáctica multimedia versus actividad didáctica tradicional: aplicabilidad a la enseñanza de la Tecnología Farmacéutica", Barcelona, dins les "II Jornades Multimedia Educativa". Comunicació tipus pòster. Resum publicat al llibre de ponències pàg. 25. Organitzat pel ICE de la UB. Caràcter Nacional.

García, L. A. (2017). El Desarrollo Profesional De Las Secretarias Del Cantón. Ciencias Humanísticas Y Sociales (REHUSO).

Introducción a la Multimedia y Conceptos Básicos. (2005), Tecnologías para los Sistemas Multimedia

Kambing, centro de estudios. (2016). IMPORTANCIA DE LA SECRETARIA EJECUTIVA. Retrieved from <http://kambigcentrodeestudios.blogspot.com/2012/03/importancia-de-la-secretaria-ejecutiva.html>

Macías M. (2014). Las Tecnologías De La Información Y Comunicación En El Proceso De Enseñanza -Aprendizaje De Los Docentes De La Unidad Educativa Fiscal Pueblo Nuevo, Tercer Nivel: Licenciatura, Portoviejo, Manabí, Ecuador.

Miller LG. (1998), Exploring the potencial impact of the electronic revolution on pharmacy education. Journal of Pharmacy Teaching 1998; 6 (3): 3-7.

Noti.Mx, A. (2016). mayo | 2016 | Los Municipales | Página 6. Retrieved from <https://losmunicipales.wordpress.com/2016/05/page/6/>

Rodríguez JL. (2000), Presentació d'experiències d'innovació docent universitària amb suport Multimèdia. IV Jornada sobre docència universitària.. Barcelona.

Salto E. (2018). Las Relaciones Públicas Y Su Impacto En El Desarrollo Institucional De Las Secretarias En La Universidad Técnica De Manabí. Revista Caribeña. Málaga. España

sistemasmultimediablog, V. (2016). DEFINICIONES DE SISTEMA MULTIMEDIA. Retrieved from <https://sistemasmultimediablog.wordpress.com/2016/09/05/definiciones-de-sistema-multimedia/>

sistemasmultimediablog, V. (2017). ¿Sabemos realmente que son los sistemas multimedia? Retrieved from <https://sistemasmultimediablog.wordpress.com/2016/09/07/sabemos-realmente-que-son-los-sistemas-multimedia/>

sistemasmultimediablog, V. (2017). ¿Sabemos realmente que son los sistemas multimedia? Retrieved from <https://sistemasmultimediablog.wordpress.com/2016/09/07/sabemos-realmente-que-son-los-sistemas-multimedia/>.

Sosa, R. B. (2018). El perfil profesional de las secretarias en las Instituciones de Educación Superior de Portoviejo. Revista Atlante, 12.

Valle, L. E. (s.f.). Los servicios wireless multimedia. Obtenido de Los servicios wireless multimedia: <http://comunicacioneselectronicas.com/Tesis/capitulo1.htm>