

MANEJO DE TIC'S Y SUS CONTENIDOS CURRICULARES PARA EL PERFIL DEL PROFESIONAL EN GESTIÓN SECRETARIAL

CURRICULUM IMPROVEMENT OF SECRETARY MANAGEMENT CAREER BY USING INFORMATION TECHNOLOGY

Rosalba Rodríguez Reyes, Mgs.

Unidad Académica Especial Salinas "ESSUNA"
Universidad de las Fuerzas Armadas -ESPE
rmrodriguez5@espe.edu.ec

Wendy Wasbrum Tinoco, MS.c

Docente Unidad Académica Especial Salinas "ESMA"
Universidad de las Fuerzas Armadas -ESPE

RESUMEN

En un mundo globalizado, que demanda procesos ágiles y digitalizados, la Gestión Secretarial debe poseer competencias en las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's), como parte fundamental en el desarrollo de los procesos internos y de interacción con el medio externo que actualmente demanda el mercado laboral de las instituciones públicas y privadas. Este estudio se centra en investigar, procesar, clasificar y resumir los contenidos curriculares más relevantes en el ámbito de la tecnología actual que deben ser incluidos en los sílabos académicos, a ser dominados por el educando, a través de la recopilación de información en los actores educativos como son estudiantes y docentes; así como, los jefes directos de estas profesionales en instituciones públicas y privadas de la ciudad de Guayaquil, para proyectar un desempeño eficientemente en su futuro campo laboral, a fin de proporcionar la información oportuna y las labores de soporte y sustento administrativo en apoyo a la toma de decisiones del cuerpo directivo. Además, determinar el perfil idóneo del profesional de esta área, definiendo los conocimientos, habilidades/destrezas y actitudes o valores para que sirva de referencia para las instituciones educativas de la creciente provincia de Santa Elena.

Palabras claves: Gestión Secretarial, Perfil, Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's), contenidos curriculares.

ABSTRACT

In a globalized world that demands quick and digital processes, Secretarial Management must include competencies in the new Information and Communication Technologies (ICT's), as an essential part in the development of internal processes and interaction with the external media, as required by the labor market of public and private institutions. This study focuses on the investigation, processing, classifying, and summarizing of the most relevant curriculum contents in today's technology which must be part of the academic syllabi to be mastered by students, through the compilation of information from educational actors such as students and teachers, as well as their direct superiors in public and private institutions of Guayaquil, in order to project an efficient performance in their future labor field, so that timely information and administrative support and livelihood activities to help decision making by the directive board can be provided. Besides, to determine the ideal professional profile of this area, by defining knowledge, abilities, skills, and attitudes or values that may become referents for educational institutions in the growing Province of Santa Elena.

Keywords: Secretarial Management, Profile, Information and Communication Technology (ICT's), curriculum content.

Recibido: Junio de 2015

Aprobado: octubre de 2015

Introducción

La investigación tiene como objetivo determinar el Perfil del Profesional en Gestión Secretarial reque-

rido para cumplir con las exigencias del mercado laboral, que demanda profesionales competentes, con conocimientos, habilidades/destrezas y actitudes o valores que les permitan desarrollar un alto nivel de calidad en sus cargos; capaces de dominar las herramientas tecnológicas actuales, a fin de satisfacer las demandas de los bienes o servicios que producen las compañías. Las unidades educativas a nivel bachillerato, dentro de su pensum académico, incluyen la asignatura de informática, conocimientos básicos de sistemas operativos y del paquete Microsoft Office. Los constantes avances tecnológicos en el área informática, obliga al profesional en Gestión Secretarial a capacitarse en las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC'S), con el propósito de desempeñarse de forma adecuada en el manejo de las herramientas tecnológicas.

Materiales y Métodos

El presente trabajo está enmarcado en el paradigma cualitativo (por cuanto permite una investigación más rica en detalles, profundidad y procura una comprensión holística del objeto de estudio). Para el desarrollo del mismo, se utilizaron los siguientes tipos de investigación: de campo, por cuanto se aplicaron las encuestas y entrevistas directamente a los actores educativos (estudiantes y directivos de la Escuela de Administración Secretarial de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil); investigación teórica por cuanto nos valemos de información existente en textos para buscar y plantear los contenidos a impartir en el área informática.

La investigación se desarrolló aplicando las encuestas a 92 educandos de Segundo a Quinto curso de la Escuela de Administración Secretarial; segundo y tercero que reciben la materia de Informática I e Informática II; las alumnas de cuarto y quinto año, que recibieron estas asignaturas cuando tomaron dichos cursos. Se canalizó la recolección de información, a los funcionarios y directivos, a través de las 19 empresas donde laboraban los estudiantes; de las cuales 5 son públicas y 14 compañías privadas de la ciudad de Guayaquil. Además, las entrevistas al personal directivo y docente de la Escuela de Administración, 3 docentes y 3 directivos.

Para realizar esta investigación, se buscó información en siete universidades de la localidad, (la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, la Universidad de Especialidades Espíritu Santo, la Escuela Politécnica del Litoral, Universidad Técnica Particular de Loja, la Universidad del Pacífico, Universidad Casa Grande y la Universidad Estatal Península de Santa Elena). Adicionalmen-

te, se hizo indagación en los Institutos Tecnológicos como son: El Tecnológico Argos, Programa de Tecnología en Computación y Diseño Gráfico (PROTCOM) de la Escuela Politécnica del Litoral y el Tecnológico Almirante Illingworth. Además, del Instituto American Junior College de la ciudad de Quito. Así como también se verificó los sitios web de la Universidad Técnica de Manabí, Universidad Técnica de Cotopaxi y de la Universidad de Fuerzas Armadas – ESPE, de la ciudad de Quito; los dos primeros centros educativos ofertan la carrera de Secretariado Ejecutivo a nivel de pregrado y el otro, Asistencia de Gerencia, a nivel tecnológico.

De la investigación realizada a nivel de pregrado en la ciudad de Guayaquil, la Universidad Técnica Particular de Loja es la otra entidad universitaria que oferta esta carrera, en las modalidades abierta y a distancia. De los cuatro institutos considerados, tres de la ciudad de Guayaquil y uno de Quito; todos ofertan la tecnología en Secretariado o Asistente de Gerencia. Es importante resaltar que luego de haber examinado los perfiles y las mallas de las universidades e institutos tecnológicos, se determinó que en todas consta la asignatura de informática, con una carga horaria entre dos y cuatro créditos. Por su parte, la Escuela de Administración Secretarial imparte dos materias de informática, con contenidos en el manejo de utilitarios como Word, Excel, Power Point e Internet; a nivel básico e intermedio.

Resultados

Los resultados obtenidos en las preguntas más relevantes de las encuestas al personal docente, empresarios guayaquileños, y entrevistas al personal académico, a través de gráficos estadísticos, permitan evidenciar las aspiraciones de cada grupo. A las estudiantes se les solicitó describir el perfil profesional idóneo y enlistar, a más de los programas informáticos que ya reciben, cuáles consideran necesarios para su futuro desempeño profesional:

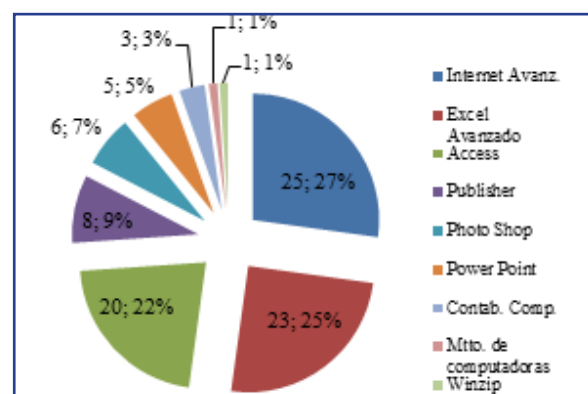


Figura 1. Programas informáticos a incrementarse.

El personal docente indica que aspiran se incremente el Internet avanzado en un 25.27%, Excel avanzado 23.25% Access 20.22%, Publisher 8.90% y Photo Shop 6.70%.

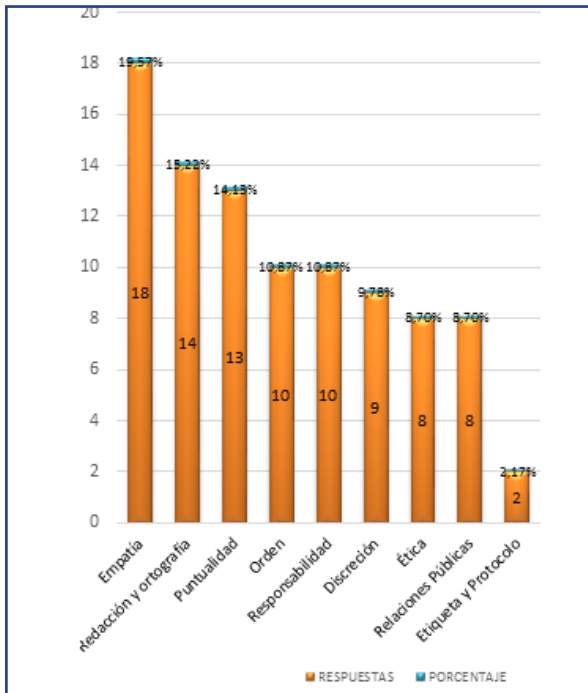


Figura 2. Características que debe poseer un Profesional en Gestión Secretarial:

Además, responden, que las características más importantes para el futuro desempeño profesional son: la empatía con un 19.57%, redacción y ortografía 15.22%, puntualidad 14.13%, orden y responsabilidad 10.87%, discreción 9.78%, ética y relaciones públicas 8.70%.

De la encuesta aplicada a los empresarios y jefes inmediatos, se escogieron las respuestas que aportan en mayor relevancia a la investigación, entre las que se destacan la importancia en el manejo de utilitarios, los programas informáticos complementarios que deben dominar y las competencias requeridas del futuro profesional; cuyos resultados se detallan a continuación:

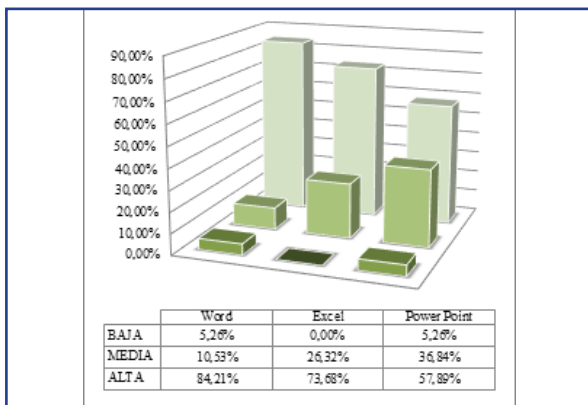


Figura 3. Importancia en el manejo de utilitarios de un Profesional en Gestión Secretarial

Los empresarios encuestados, en cuanto a la importancia en el manejo de utilitarios, en una escala de baja, media y alta, ponderaron con un alto porcentaje a los programas básicos, de la siguiente manera: Word 84.21%, Excel 73.68% y Power Point 57.89%.

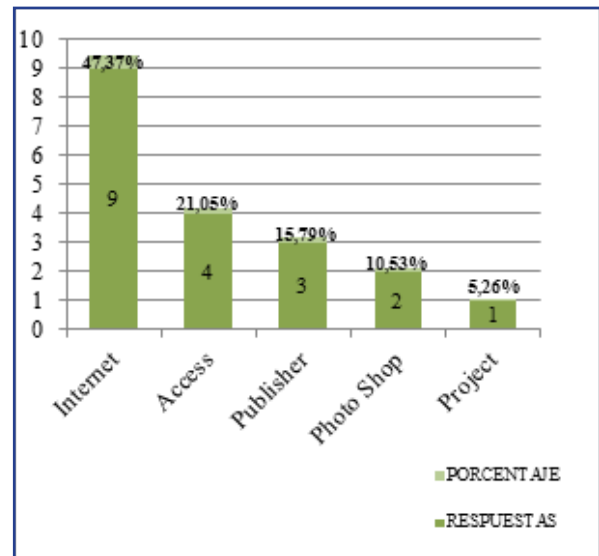


Figura 4. Programas complementarios que debe manejar un Profesional en Gestión Secretarial

Además, en programas complementarios, consideran a Internet con un 47.37%, Access 21.05%, Publisher 15.79% y Photo Shop 10.53%.

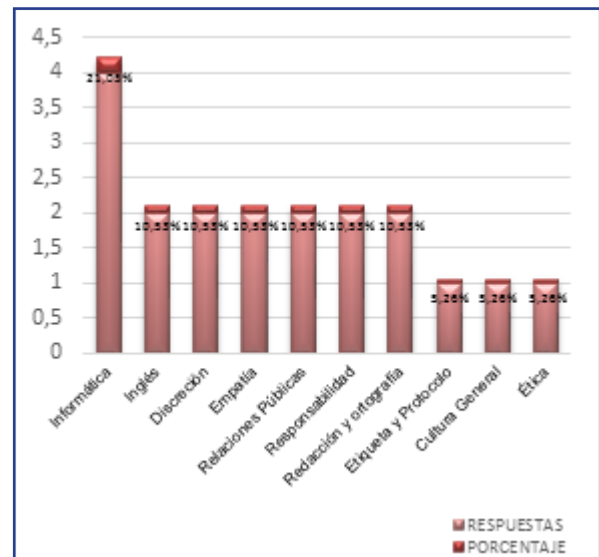


Figura 5. Competencias que debe poseer un Profesional en Gestión Secretarial

Los empleadores proporcionaron mayor relevancia a los conocimientos informáticos en un 21.05%, inglés, discreción, empatía, relaciones públicas, responsabilidad; así como redacción y ortografía todas con un 10.53%.

De la encuesta aplicada a los directivos y docentes, se escogió las preguntas más significativas,

donde cada uno debía indicar dos programas complementarios que deban incluirse en los sílabos académicos y dos características que consideren fundamentales para el perfil del futuro profesional, se obtuvo la siguiente información:

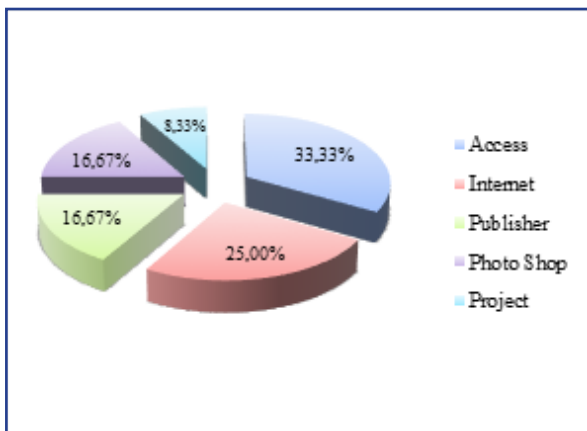


Figura 6. Paquetes informáticos adicionales que debe manejar un profesional en gestión secretarial

El personal docente y directivo, sobre los programas adicionales, creyeron conveniente Access con un 33,33%, Internet 25%, Publisher y Photo Shop 16,67%.

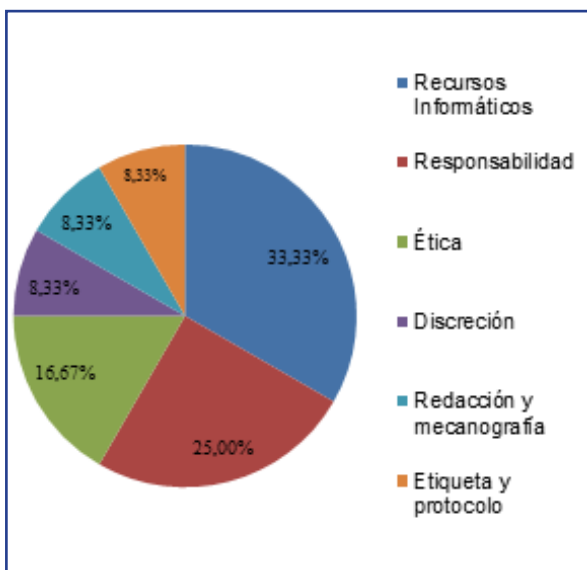


Figura 7. Perfil Profesional acorde a las exigencias del campo laboral

Para el perfil, el personal académico considera principalmente los recursos informáticos en un 33,33%, responsabilidad 25%, ética 16,67%, discreción, redacción y mecanografía, así como la etiqueta y protocolo con un 8,33%.

Una vez analizados los resultados alcanzados con el personal involucrado e investigado los perfiles de la carrera en instituciones educativas públicas y privadas a nivel tecnológico y de pregrado, se pudo constatar una relación semejante en los pro-

gramas informáticos que debe dominar este experto, a fin de ser competitivo y estar acorde a la demanda en conocimientos de tecnología actual; así como, las competencias necesarias para el perfil profesional, por lo que se propone:

A. Contenidos Curriculares sobre Manejo de TIC's necesarios para el Profesional en Gestión Secretarial, y

B. Perfil del Profesional en Gestión Secretarial

Contenidos Curriculares Informáticos.

De la investigación realizada a los actores educativos, se pudo constatar que los tres grupos concuerdan con los programas informáticos que debe dominar este profesional, con diferentes equivalencias y ponderaciones. Por consiguiente, y tomando en cuenta que las instituciones de nivel básico y medio ya imparten la asignatura de Informática, se considera que los contenidos curriculares de las asignaturas de informática, para el Profesional en Gestión Secretarial deben ser :Internet avanzado, Word avanzado, Excel avanzado, Power Point Avanzado, Access básico e intermedio; y, como complemento para manejar nociones básicas de publicidad: Publisher y PhotoShop. Una vez determinados los programas informáticos, se realizó la investigación bibliográfica, electrónica en la web, se realizaron entrevistas a expertos (docentes de la asignatura) y se procedió a sistematizar los contenidos, obteniéndose lo siguiente:

Internet Avanzado

Guardado de páginas web y descarga de archivos desde Internet, favoritos e historial, establecimiento de una página de inicio, organización y gestión de las carpetas y la bandeja de entrada, configuración del filtro de correo no deseado para evitar el correo basura, libreta de direcciones, gestión de contactos, herramientas web 2.0: blogs, redes sociales, entornos para compartir recursos (videos en Youtube, almacenamiento online en Google drive, Dropbox; presentaciones en Prezi, consecuencias y debilidades).

Word Avanzado

Columnas estilo periodístico, marcadores en un documento, creación de hipervínculos, bordes y sombreados, tabulaciones, encabezados y pie de páginas, nota al pie, elaboración de índice automático en el documento, inserción tabla de ilustraciones, citas y bibliografía; así como inserción de saltos de páginas y columnas.

Power Point Avanzado

Anotaciones para el Orador, conversión de una presentación como página web, patrón de diapositivas, patrón de notas, patrón de documentos, cuadrículas y guías, diseño con gráficos SmartArt, diseños de diapositivas personalizados, inserción de imágenes animadas, inserción de formas pre-diseñadas y personalización de las mismas.

Excel Avanzado

Movilización e inmovilización de paneles, vinculación de datos de distintas hojas de cálculo, auto-formatos y estilos, utilidades (protección de hojas de cálculo), inserción de funciones avanzadas, inserción de ecuaciones y símbolos, referencias a celdas, introducción de datos en una base de datos de Excel, ordenación de una base de datos en Excel, filtros de una base de datos, tablas dinámicas, gráficos avanzados.

Access Básico

Introducción a Microsoft Access, creación de una base de datos, creación y diseño de tablas utilizando el asistente de tablas, tipos de datos, asignación de la clave principal, relación de tablas, creación y diseño de consultas utilizando en asistente de consultas, impresión de tablas y consultas, creación de formas utilizando el asistente de formas, diseño de informes utilizando el asistente de informes.

Access Intermedio

Creación de Formulario utilizando el asistente, caja de diálogo Nuevo Formulario, elementos de un Gráfico-Dinámico, los registros en el formulario, controles del formulario, creación y aplicación de Macros, creación y codificación de módulos, cómo publicar una tabla a Excel, importar una hoja de cálculo utilizando el asistente, creación de una copia de seguridad de la base de datos, comprimir y restaurar una base de datos.

Publisher Básico

Elementos de la ventana principal, barras de herramientas, panel de tareas, opciones de membrete, diseño de publicación, combinación de colores/ fuentes, personalizar una publicación, el mundo de la autoedición, utilizar un asistente, utilizar un diseño previo, crear una publicación en blanco, introducción a la impresión, insertar y buscar una imagen, recortar y girar la imagen, organizar imágenes en la galería, modificar el brillo y contraste, reemplazar imágenes.

PhotoShop Básico

Introducción , formato de las imágenes y sus diferentes propiedades , imágenes vectoriales , imágenes de mapa de bits , píxeles , resolución de la imagen, modo y profundidad de color , barra de opciones /paletas, concepto de paleta desplegable, lista de paletas desplegables, paletas emergentes, duplicar Imagen, tamaño de la imagen, configuración de ventana, rotar, recortar y separar imagen.

Perfil del Profesional en Gestión Secretarial.

El presente perfil contiene las competencias (conocimientos, habilidades/destrezas y valores o actitudes), Díaz M. (2005) que deben desarrollarse a fin de satisfacer los requerimientos de las instituciones gubernamentales y particulares, acordes a las nuevas herramientas tecnológicas:

El profesional en Gestión Secretarial debe demostrar dominio en las áreas generales de conocimientos como: manejo informático (especialmente en los programas utilitarios Word, Excel, Power Point, así como utilización de internet y base de datos), redacción comercial y excelente ortografía para una comunicación asertiva; cultura general, etiqueta social y protocolo; así como, preparación básica en marketing y publicidad.

Estas fortalezas le permitirán un óptimo empleo de los recursos y tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) actuales para asistir a los mandos altos y medios, con suficientes conocimientos sobre herramientas de uso tecnológico, optimizar la misión del cuerpo directivo empresarial con sus labores de apoyo a la organización y coordinación, habilidad para tomar nota y elaborar los informes aplicando las técnicas modernas de redacción, demostrar excelente ortografía y destrezas mecanográficas, manejo óptimo de la correspondencia y tratamiento de la información, aplicando los sistemas de clasificación de archivo, tanto documentales como digitales; y competitividad.

Este profesional se caracteriza por ser una persona discreta, organizada, que demuestra empatía, puntualidad, responsabilidad, espíritu de servicio, ética, honradez, lealtad confiabilidad, iniciativa y facilidad para las relaciones interpersonales mejorando la integración con sus jefes, compañeros de oficina y clientes.

Conclusión

Este estudio contribuye a la actualización de las

competencias en el área de TIC's y el perfil del Profesional en Gestión Secretarial.

Recomendaciones.

Que la Universidad Estatal Península de Santa Elena realice un estudio de mercado, a fin de verificar la posibilidad de ampliar en su oferta académica, la Carrera de Licenciatura en Gestión Secretarial, ya que como se expresó en el resumen, un 15% de la matrícula de esta carrera residía en La Libertad, Santa Elena y Playas; el estudiantado se trasladaba a Guayaquil, para recibir clases y obtener un título profesional, en este campo. El planteamiento es más relevante en las condiciones actuales en que Santa Elena ya no pertenece a la provincia del Guayas; y, con la provincialización, se han incrementado las oportunidades laborales en las diferentes carteras de Estado y en ocasiones, estas instituciones se ven obligadas a contratar personal de otros lugares del país, por la falta de preparación académica de los peninsulares, en algunas áreas.

Agradecimiento

A la Universidad Península de Santa Elena y al personal de la revista Ciencias Pedagógicas e Innovación, que permitió la publicación del presente artículo.

Referencias Bibliográficas

1. Aula, C. Curso Online de Microsoft Access. (2011). [actualizado 15 sep 2011 ; citado 3 mar 2015] <http://www.ciberaula.com/curso/access/>
2. Aula, C. Curso Online de Photoshop CS para Diseño Web. (2008) [actualizado 02 nov 2012 ; citado 11 mar 2015] <http://www.ciberaula.com/curso/photoshop/>
3. Bonilla J. Pensamiento Crítico y Aprendizaje Activo. Monterrey: Escuela de Ingeniería y Tecnologías de Información Tecnológico de Monterrey; 2014.
4. Catalano A, Avolio S, Sladogna M. Diseño curricular basado en normas de competencia laboral: conceptos y orientaciones metodológicas. 1º. Ed. Buenos Aires: Banco Interamericano de Desarrollo; 2004.
5. Cruz Herradón M., Access Básico (2007)
6. Educar Chile. Recursos educativos interactivos. (2012). [actualizado 08 feb 2012 ; citado 12 mar 2015] <http://www.educarchile.cl/ech/pro/app/hom>
7. Gutiérrez R., Formación Integral de la Secretaría Ejecutiva del Instituto Tecnológico Rumiñahui de la Ciudad de Ambato, "Instructivo De Funciones". Ambato; 2010.
8. Humanística, F. d. (2012). Economía con mención en Gestión Empresarial. (2012). [actualizado 19 ene 2012 ; citado 3 mar 2015] <http://www.fcsh.espol.edu.ec/node/79>.
9. JEITICS, – Primeras Jornadas de Educación en Informática y TICS en Argentina, (2005) pág. 275 y 278.
10. McFedries P., Access, Consultas, Formularios e Informes. (2007)
11. Medellín, S. e. Gestión Secretaria. (2013). [actualizado 23 ene 2013; citado 10 mar 2015]. <http://www.cesde.edu.co/programas-academicos/escuela-administracion/gestion-secretarial.htm>
12. Revista electrónica del Ministerio de Educación de Venezuela (2004)
13. Revista Pedagogía Universitaria, Vol. 9 No. 2 (2004) pág. 55 y 62.
14. Sancho Gil, J. La educación en la era de las tecnologías de la información y la comunicación. (2008)
15. transformadores, B. Técnica Profesional en Gestión Secretarial Ejecutiva. (2012) [actualizado 7 mar 2014; citado 7 mar 2015] <http://bachillerestransformadores.com/carrera/tecnica-profesional-en-gestion-secretarial-ejecutiva/>
16. ValcácerN, Quintana L, Oramas R. Las Competencias del Profesor Universitario.RCPI.2014; Vol. II (2):34-39.
17. Viescas J., Conrad J., El Libro de Access, Anaya Multimedia.(2010)
18. Cotopaxi, U. T.. Licenciatura secretariado ejecutivo gerencial. 2015 [actualizado enero 2015; citado mar 2015]<http://www.utc.edu.ec/secretariado>
19. Manabí, U. T. Secretariado Ejecutivo. 2015 [actualizado Feb.de 2015;citado mar 2015).<http://www.utm.edu.ec/secretariado>

Trabajos Citados

1. Bolívar A, El Discurso de las Competencias en España: Educación Básica y Educación Superior. Red. U. RDU. 2008 [09 mar 2015] número monográfico 2. http://www.redu.um.es/Red_u/m2/
2. Díaz M., Modalidad de Enseñanza Centrada en el Desarrollo de Competencias, Universidad de Oviedo (2005). Pág. 29