

LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL DESEMPEÑO DE LA LABOR SECRETARIAL

ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN THE PERFORMANCE OF SECRETARIAL WORK

Jefferson Adrián Cedeño Velásquez ^{1*}

¹ Instituto Superior Tecnológico Portoviejo. Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1109-8376>.
Correo: jefferson.cedeno@itsup.edu.ec

Ligia Vanessa Sánchez Parrales ²

² Instituto Superior Tecnológico Portoviejo. Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1719-8944>.
Correo: ligia.sanchez@itsup.edu.ec

* Autor para correspondencia: jefferson.cedeno@itsup.edu.ec

Resumen

La automatización y la inteligencia artificial (IA) han traído nuevos desafíos para los gobiernos, entre los que se encuentran desarrollar una fuerza de trabajo con las competencias, habilidades para lograr un desempeño acorde con el desarrollo del mundo actual, es vital adaptarse a las transformaciones que tendrán los empleos que hoy existen. Este trabajo de investigación se centra en analizar cómo las tecnologías de inteligencia artificial afectan y transforman las funciones y responsabilidades asociadas al trabajo secretarial. Es una investigación mixta, descriptiva, observacional, no experimental, retrospectivo de corte longitudinal, utilizando métodos teóricos como: análisis-síntesis, histórico- lógico. Se realizará la recolección de información de las encuestas aplicadas a través de la herramienta *Google Forms*, con muestreo aleatorio simple a 45 secretarías y oficinistas que laboran mediante el uso de las TIC en la ciudad de Portoviejo. Los resultados demostraron como la integración de la inteligencia artificial en la labor secretarial tiene el potencial de transformar de forma significativa el entorno de trabajo, mejorando la eficiencia y la productividad al automatizar tareas rutinarias, aunque también plantea desafíos relacionados con la adaptación de habilidades, la seguridad de la información y consideraciones éticas.

Palabras clave: competencias; desempeño; inteligencia artificial; secretarías

Abstract

Automation and artificial intelligence (AI) have brought new challenges for governments, among which are developing a workforce with the competencies and skills to achieve performance in line with the development

of today's world, it is vital to adapt to the transformations that the jobs that exist today will have. This research work focuses on analyzing how artificial intelligence (AI) technologies affect and transform the functions and responsibilities associated with secretarial work. It is a mixed, descriptive, observational, non-experimental, retrospective, longitudinal research, using theoretical methods such as: analysis-synthesis, historical-logical. Information will be collected from the surveys applied through the Google Forms tool, with simple random sampling of 45 secretaries and office workers who work through the use of ICT in the city of Portoviejo. The results demonstrated how the integration of artificial intelligence in secretarial work has the potential to significantly transform the work environment, improving efficiency and productivity by automating routine tasks, although it also poses challenges related to the adaptation of skills, the information security and ethical considerations.

Keywords: *skills; performance; artificial intelligence; secretaries*

Fecha de recibido: 12/03/2024

Fecha de aceptado: 25/05/2024

Fecha de publicado: 03/06/2024

Introducción

El presente trabajo de investigación se centra en el análisis, de cómo las tecnologías de inteligencia artificial (IA) afectan y transforman las funciones y responsabilidades tradicionalmente asociadas al trabajo secretarial. Esto implica examinar la aplicación de algoritmos, aprendizaje automático y otras formas de inteligencia artificial en la realización de tareas específicas relacionadas con la gestión de información, comunicación y organización dentro de un entorno empresarial.

Las secretarias/os son parte esencial de la empresa, ya que ellas no solo contestan el teléfono o atienden a los clientes, ellas ordenan y planifican todas las actividades diarias de su jefe y es por eso que debe expresar buena presencia, cortesía y amabilidad y generar un buen ambiente ya que es la primera persona con la que los clientes de la empresa se encuentran. Además, están siempre actualizándose sobre todo en el uso de las TIC y la IA, porque son herramientas esenciales para el logro de un desempeño acorde con los tiempos actuales.

Es indispensable para esta investigación realizar un análisis de cómo ha evolucionado el desempeño de las secretarias/os con el desarrollo tecnológico y evolución de las IA. Existen numerosas definiciones de Inteligencia Artificial (IA) de algunos expertos en el campo (DataScientes, 22):

- La IA se refiere a la creación de máquinas inteligentes que pueden imitar habilidades humanas, como el razonamiento, el aprendizaje y la toma de decisiones.
- Alan Turing, considerado el "padre de la informática", planteó la pregunta: ¿Pueden pensar las máquinas? y propuso la famosa "Prueba de Turing" para evaluar la inteligencia de las máquinas.

Los enfoques de la IA:

- Enfoque humano: sistemas que piensan o actúan como humanos.
- Enfoque ideal: sistemas que piensan o actúan de manera racional.
- La IA abarca subcampos como el aprendizaje automático y el aprendizaje profundo.
- Paul Daugherty, explica como la IA es la tecnología que se mueve más rápido y está impactando la sociedad de manera acelerada porque combina informática y datos para resolver problemas. Incluye subcampos como el aprendizaje automático y está en constante evolución y tiene un impacto significativo en nuestra sociedad y negocios (IBM, 2024).

En resumen, la IA es una herramienta poderosa que imita habilidades humanas y está transformando la forma en que vivimos y trabajamos. Para enfrentar este desafío en la actualidad, los Gobiernos deberán priorizar esfuerzos en el desarrollo de habilidades, blandas y duras, en los trabajadores públicos (Chinn et al. (2020), por ejemplo, estiman que en los próximos tres años los gobiernos de la Unión Europea tendrán el reto de entrenar cerca de 9 millones de trabajadores en habilidades digitales, habilidades de ciudadanía digital y habilidades blandas tradicionales (Chávez, 2022).

En atención al posible impacto que podrá tener la adopción de la IA en el empleo público en América Latina, la Dirección de Innovación Digital del Estado de la Vicepresidencia de Conocimiento de CAF - banco de desarrollo de América Latina- ha encargado un estudio de revisión de este potencial impacto para apoyar a los países de la región en el entendimiento, análisis y estimación con el fin de aportar herramientas para una mejor preparación (CAF, 2021).

No obstante, diferentes organizaciones privadas en el mundo han implementado estrategias de preparación de la fuerza de trabajo que pueden servir de referencia para los gobiernos. Estas estrategias incluyen (CAF, 2021):

1. La implementación de enfoques integrales de transformación organizacional basada en datos e IA, que contemplan el desarrollo de habilidades en la fuerza de trabajo.
2. El desarrollo de diagnósticos de habilidades y de programas permanentes y personalizados de formación soportados en plataformas digitales.
3. La creación de roles y equipos inter-funcionales que planean y gestionan el balance entre el trabajo humano y el trabajo autónomo, la implementación de estrategias en materia de bienestar laboral, empoderamiento de los empleados y desarrollo de cultura organizacional -ágil y abierta.
4. La implementación de indicadores clave de desempeño (KPI) que permiten gestionar la preparación de la fuerza de trabajo.

De otra parte, estudios consultados sobre estado de preparación sobre el uso de la TIC y la IA encontró que, en países de América, como Perú, Colombia, Ecuador, Argentina y Chile analizados, poseen un nivel de preparación intermedio para la adopción de la IA en el empleo público. Se evidenció que estos países presentan avances en el desarrollo de ambientes de política favorables para la adopción de la IA, y que los mayores desafíos para avanzar en esta preparación se encuentran en (CAMTIC, 2022):

1. Estimación del impacto esperado de la IA en el empleo público.
2. Revisión de las estructuras y roles del Estado.

3. Diagnóstico y desarrollo de habilidades para la IA en los servidores públicos, y Estrategias de cambio cultural organizacional en el Estado.

El campo de estudio de la inteligencia artificial en el desempeño de la labor secretarial abarca diversas áreas relacionadas con la integración de la inteligencia artificial en el trabajo secretarial, incluyendo actividades permanentes como: la automatización de tareas administrativas, el desarrollo de Asistentes Virtuales, la gestión de documentos, el análisis de cómo los sistemas de inteligencia artificial pueden facilitar la clasificación, organización y recuperación de información a través de la gestión de documentos electrónicos, contribuyendo a una mayor productividad en el entorno secretarial.

La introducción de la inteligencia artificial (IA) en el desempeño de la labor secretarial ha generado una serie de desafíos y oportunidades que requieren un análisis detenido. A medida que las organizaciones adoptan tecnologías avanzadas para mejorar la eficiencia y la productividad, es esencial examinar de manera crítica cómo estas innovaciones impactan en las funciones tradicionales de los profesionales secretariales. En la presente investigación surge la siguiente interrogante: ¿Cómo afecta la implementación de la inteligencia artificial en el ámbito secretarial, las competencias y su desempeño laboral de los profesionales, ¿cuáles son los desafíos y oportunidades asociados a esta transformación?

Pueden surgir otros desafíos como la automatización de tareas rutinarias, la adaptación de habilidades profesionales, y desafíos asociados a la inteligencia artificial en términos de seguridad de la información y cómo afecta la confidencialidad de los datos manejados por los profesionales secretariales.

La inteligencia artificial (IA) ha tenido un impacto significativo en el ámbito laboral, incluyendo el desempeño de las labores secretariales como (Pinto Sarmiento, 2023):

1. Automatización de tareas: se ha convertido en una herramienta crucial para automatizar tareas repetitivas y rutinarias. En el contexto secretarial, esto implica la automatización de procesos como la gestión de correos electrónicos, la programación de reuniones y la organización de documentos. Al liberar a los trabajadores humanos de estas tareas, la IA permite que se centren en responsabilidades más creativas y estratégicas.
2. Soporte en la toma de decisiones: analiza grandes conjuntos de datos y proporciona información basada en datos, lo que ayuda en la toma de decisiones. Desde prever tendencias hasta optimizar la asignación de recursos, la IA puede aumentar la inteligencia humana al proporcionar información relevante.

Las competencias digitales se entienden generalmente como un conjunto de competencias que permiten usar dispositivos digitales, aplicaciones de comunicación y redes para acceder y gestionar información, crear y compartir contenido digital, comunicarse, colaborar y resolver problemas para una realización personal efectiva y creativa, el aprendizaje, el trabajo y las actividades sociales en general (UNESCO, 2018-2030).

En el caso de las oficinistas y secretarias que labora en el procesamiento de la información de una empresa o negocio determinado, estas deben cumplir con competencias digitales para el uso de las TIC y la IA, entre ellas (UNESCO, 2024):

1. Alfabetización digital:
 - Comprender cómo funcionan las TIC y la IA.

- Saber utilizar herramientas básicas como correo electrónico, navegadores web y aplicaciones de oficina.
2. Manejo de datos y herramientas digitales
 - Capacidad para procesar, organizar y analizar datos utilizando software de hojas de cálculo, bases de datos y herramientas de procesamiento de texto.
 - Familiaridad con plataformas de colaboración y gestión de proyectos.
 3. Seguridad digital:
 - Conciencia sobre la importancia de proteger datos confidenciales y personales.
 - Conocimiento de prácticas seguras en línea, como contraseñas fuertes y prevención de ataques cibernético.
 4. Adaptabilidad tecnológica:
 - Habilidad para aprender rápidamente nuevas herramientas y aplicaciones.
 - Estar al tanto de las últimas tendencias tecnológicas y actualizaciones.
 5. Habilidades de comunicación digital:
 - Saber redactar correos electrónicos profesionales y utilizar aplicaciones de mensajería de manera efectiva.
 - Comprender las normas de etiqueta en línea y la comunicación virtual.
 6. Ética y responsabilidad digital:
 - Conocer los aspectos éticos relacionados con el uso de datos y la IA.
 - Entender la privacidad y la confidencialidad en el entorno digital.

En resumen, las competencias digitales para oficinistas y secretarias deben abarcar desde habilidades técnicas hasta conocimientos éticos y de seguridad, permitiéndoles trabajar de manera eficiente en un entorno cada vez más digitalizado, la IA está transformando la forma en que trabajamos y desempeñamos nuestras funciones. Su adopción continuará siendo relevante en el futuro laboral, y es fundamental comprender cómo aprovecharla de manera efectiva para mejorar la eficiencia y la productividad en las labores secretariales y más allá (Dávila Sabando, 2020).

El desempeño se refiere a la acción de realizar una tarea asignada, cumplir con una obligación o enfrentar un trabajo. Es un término de sentido amplio que podemos utilizar en numerosos contextos. En el ámbito secretarial y laboral, el desempeño se relaciona con la ejecución efectiva de las tareas asignadas. Además, se evalúa en función de la dedicación, capacidad y esfuerzo individual o colectivo. El desempeño puede medirse y compararse con otros o con la misma persona en momentos previos para verificar si las tareas se están realizando correctamente.

Por lo tanto, la evaluación por competencias consiste en analizar y calificar las habilidades y capacidades de un empleado basándose en los requisitos intrínsecos a su puesto. Es decir, se trata de medir cómo el trabajador ejecuta las tareas que debe desarrollar en el día a día. La evaluación del desempeño por competencias ofrece grandes beneficios para las organizaciones, como detectar áreas de mejora, personalizar planes de formación, definir objetivos individuales y fomentar la mejora continua (Muñoz Sánchez, 2021).

La relación entre competencias y desempeño es fundamental en cualquier ámbito laboral, incluyendo el secretarial y administrativo. En el análisis realizado, recopilada de varios artículos científicos, se destacan por ejemplo (Filgueiras, 2021):

1. Las competencias constituyen la base del desempeño. Son indispensables, pero no son suficientes; el desempeño final de una persona es la combinación de sus competencias con el contexto organizacional en que se desarrollan.
2. La evaluación del desempeño y la gestión de competencias en la empresa permiten medir el talento y el rendimiento de la plantilla. La gestión de competencias se basa en identificar cuáles son las habilidades clave que se necesitan para que un trabajador alcance el desempeño objetivo en sus tareas.
3. La gestión de competencias busca favorecer el desarrollo de todas las habilidades del empleado que puedan contribuir a cumplir los objetivos de la empresa.
4. La relación entre competencias y desempeño en educación implica que las competencias adquiridas en el aula se traduzcan en acciones y resultados tangibles.

En resumen, si no se tienen las competencias necesarias no es posible lograr un óptimo desempeño. Por lo tanto, el desarrollo y la gestión de competencias son fundamentales para mejorar el desempeño en cualquier ámbito laboral. En resumen, la IA puede mejorar de forma significativa las competencias y el desempeño de las secretarías y el personal de oficina al automatizar tareas, proporcionar soporte en la toma de decisiones, mejorar la asistencia al cliente y analizar grandes cantidades de datos. Sin embargo, también es importante tener en cuenta los posibles desafíos y riesgos asociados con su implementación.

Materiales y métodos

La investigación sobre el impacto de las tecnologías de inteligencia artificial en la labor de secretarías y personal de oficinas, es una investigación con enfoque mixto, está centrado en indagar sobre las experiencias, percepciones y opiniones de las personas, se utilizan datos cualitativos y cuantitativos, esta investigación puede ser múltiple, integrativa, son algunos de los nombres que ha recibido este tipo de investigación (Barrantes, 2014, p. 100), que ha generado diferentes discusiones y controversias a lo largo de los años.

El enfoque mixto puede ser comprendido como “(...) un proceso que recolecta, analiza y vierte datos cuantitativos y cualitativos, en un mismo estudio” (Tashakkori y Teddlie, 2003, citado en Barrantes, 2014, p.100), como resultado de entrevistas, observaciones o respuestas abiertas en formularios de Google Forms (Hernández-Sampieri, 2018).

Utiliza una metodología descriptiva, se enmarca dentro de los métodos cualicuantitativa de investigación. Su objetivo es describir y proporcionar una visión detallada de un evento, condición o situación. A diferencia de los métodos cuantitativos, que se basan en números, el enfoque cualitativo utiliza palabras o imágenes para representar los datos. Se limitan a describir uno o varios fenómenos sin profundizar en el por qué o cómo sucedieron (Hernández-Sampieri, 2018).

Es un estudio retrospectivo, se analizaron datos previamente recopilados. En este caso, revisar registros, documentos o experiencias pasadas relacionadas con la labor secretarial y la adopción de tecnologías de IA No Experimental: No manipularás variables ni aplicarás intervenciones. En lugar de eso, observarás y analizarás situaciones existentes (Aguirre, 2015).

Se utilizaron métodos teóricos como el análisis- síntesis para realizar una revisión bibliográfica sobre el tema en artículos científicos para obtener la mejor evidencia, junto al método histórico-lógico que permitió rastrear la evolución de la IA desde sus inicios hasta la actualidad. Comprender cómo se han aplicado, conceptos y técnicas de IA en diferentes momentos históricos. Identificación de tendencias y cambios, que revela patrones, tendencias y cambios en la adopción de la IA en el ámbito secretarial y ayuda a identificar momentos clave de avance o desafío de esta profesión en la actualidad con claridad lógica. Evaluar lógicamente la eficacia de los algoritmos de clasificación y su impacto en la productividad de las secretarías. Considerar la ética y la privacidad en la automatización de la gestión de correos. En resumen, el método histórico-lógico permitió comprender la trayectoria de la IA en el ámbito secretarial y evaluar su relevancia y aplicabilidad a lo largo del tiempo.

La selección de la población, se planificó que participarán en el estudio 66 personas, pero realmente participaron 45 secretarías/os y personal de oficinas que estuvieron dispuestos a participar en el estudio de forma voluntaria, que es el tamaño de la muestra, lo que evidenció que es una cantidad sea representativa y suficiente para obtener resultados significativos. Se emplearon materiales tecnológicos como: calculadora, laptop o computadora, el Office Word, y el Excel para la tabulación de resultados.

Los criterios de inclusión, definieron los criterios que deben cumplir las personas para formar parte de la muestra, para obtener una información confiable, son las secretarías o personal administrativo que trabajan en oficinas. Se utilizó el muestreo aleatorio simple para seleccionar a las 96 personas. Se aplicó un formulario en *Google Forms* con preguntas para la investigación, se incluyó preguntas abiertas para obtener respuestas cualitativas. Fue enviado el formulario a la población de estudio.

El diseño y aplicación de la encuesta para conocer las insuficiencias en el desempeño de las secretarías con el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) e inteligencia artificial (IA), es fundamental considerar las siguientes consideraciones éticas (Luz Clara, 2021):

1. Obtener de los participantes el consentimiento voluntario e informado antes de que respondan la encuesta.
2. Explica claramente el propósito de la encuesta y cómo se utilizarán los datos.
3. Garantiza la confidencialidad de las respuestas. No reveles información personal o sensible de los participantes.
4. Describe claramente el objetivo de la encuesta y cómo se utilizarán los resultados.
5. Proporciona detalles sobre la recopilación, el almacenamiento y el procesamiento de datos.
6. Asegúrate de que los participantes no se sientan presionados para responder.
7. La participación debe ser voluntaria y sin consecuencias negativas.
8. Utiliza los datos recopilados de manera ética y responsable.
9. Evita cualquier uso indebido o perjudicial de la información obtenida.
10. Considera permitir respuestas anónimas para proteger la privacidad de los participantes.

En resumen, la ética en la aplicación de la encuesta es fundamental para garantizar la confiabilidad de los resultados y el respeto hacia los participantes.

Resultados y discusión

La interpretación de los resultados debe estar respaldada por los datos recopilados en la encuesta. Es importante no hacer suposiciones o inferencias que no estén respaldadas por los datos. La encuesta consta de 10 preguntas, y como universo se incluyó a 46 secretarías y personal de oficina, que completaron el formulario enviado, tomando como base un muestreo aleatorio, donde los participantes son seleccionados al azar de la población total. Este método fue para obtener una muestra representativa de la población, los participantes fueron seleccionados por su participación en esta actividad durante ese período estudiado. De estos su sexo está relacionado con 12 masculino y 34 femenino. Figura 1.

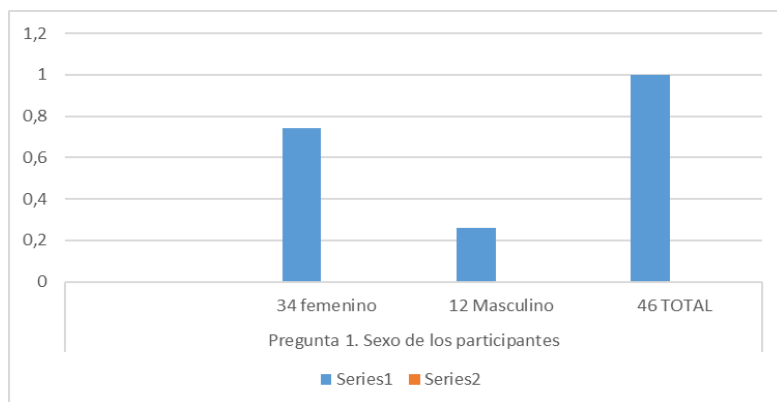


Figura 1. Descripción de la muestra según resultados obtenidos de la encuesta a los participantes del estudio.

La segunda pregunta está enfocada en analizar en qué medida cree usted que la IA puede mejorar la eficiencia en tareas secretariales tradicionales, como la gestión de calendarios y la organización de documentos. De acuerdo con los resultados de la encuesta, la mayoría de los encuestados creen si puede mejorar la eficiencia en tareas secretariales tradicionales.

De los encuestados, 30 personas creen que la IA puede mejorar mucho la eficiencia, mientras que 16 personas creen que la IA solo puede mejorar poco la eficiencia. Este resultado, sugiere que hay una percepción generalizada de que la IA tiene el potencial de transformar el trabajo secretarial y administrativo. Sin embargo, también indica que hay cierta incertidumbre o escepticismo sobre hasta qué punto la IA puede mejorar la eficiencia en estas tareas.

La tercera pregunta indaga de qué forma se ha utilizado herramientas de IA en el trabajo como secretaria. De acuerdo con los resultados, la mayoría de los encuestados han utilizado herramientas de IA en su trabajo. De las 30 personas respondieron que sí y 16 personas indicaron que utilizan en ocasiones. Esto sugiere que la IA ya está siendo adoptada en el trabajo secretarial y administrativo, pero también indica que hay espacio para mejorar en el uso de estas. Los encuestados reconocen la importancia de la IA y están dispuestos a aprender y adaptarse a estas nuevas tecnologías como se muestra en la figura 2.

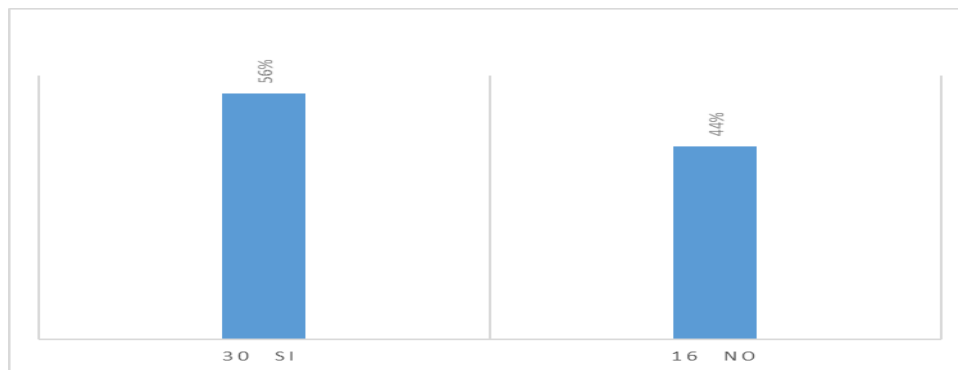


Figura 2. Datos y análisis de resultados de encuesta de las preguntas 2 y 3, sobre si, la IA puede mejorar la eficiencia en tareas secretariales tradicionales y la han utilizado en estos tiempos en su trabajo.

La cuarta pregunta está relacionada con: ¿En considera usted que las herramientas de inteligencia artificial han impactado al desempeño de las secretarias? Los resultados de tu encuesta indican que la mayoría de los encuestados creen que las herramientas de inteligencia artificial han tenido un impacto significativo en el desempeño de las secretarias y que estas herramientas facilitan su trabajo. De los 35 de los participantes consideran que las herramientas de inteligencia artificial impactado mucho a mejorar el desempeño de las secretarias y personal de oficinas, y 11 personas creen que la IA ha impactado poco en el desempeño de las secretarias por lo que ninguna persona respondió que la IA no ha tenido impacto. Este resultado está relacionado con las respuestas de la pregunta 5 donde 40 de ellos considera que el uso de la inteligencia artificial facilita su trabajo. Estos resultados valoran que la IA es una herramienta valiosa que puede mejorar el desempeño y facilitar el trabajo en roles secretariales y administrativos. Figura 3. Resultados de la pregunta 4 y 5.

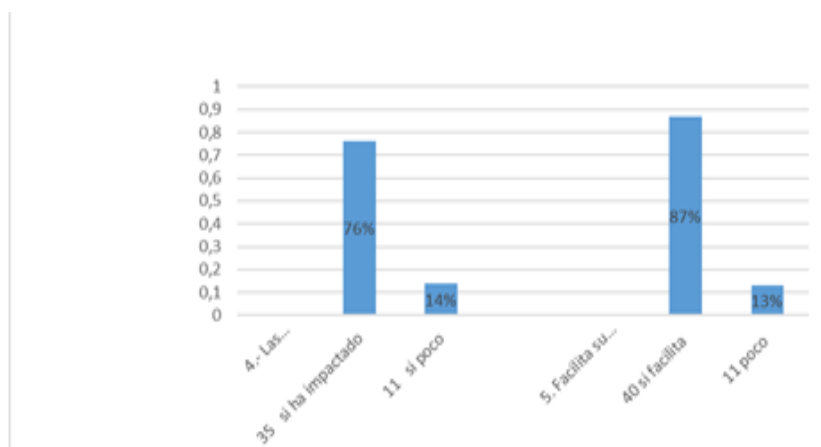


Figura. 3. Datos obtenidos de los resultados de la encuesta aplicada, sobre si las herramientas IA han impactado al desempeño de las secretarias y facilita su trabajo.

En la pregunta 6 sobre ¿Le preocupa a usted la posibilidad de que la inteligencia artificial pueda reemplazar ciertas funciones secretariales en el futuro? Los resultados de tu encuesta indican que la mayoría de los

encuestados están preocupados por la posibilidad de que la inteligencia artificial pueda reemplazar ciertas funciones secretariales en el futuro.

De ellos 40 personas respondieron que sí les preocupa la posibilidad de que la IA pueda reemplazar ciertas funciones secretariales. Solo 6 personas respondieron que no les preocupa esta posibilidad. Este resultado explica que, aunque la IA es vista como una herramienta útil que puede mejorar la eficiencia y el desempeño, también existe una preocupación significativa sobre el impacto que la IA podría tener en el futuro del trabajo secretarial. Estas preocupaciones pueden estar relacionadas con el temor al desempleo o a la necesidad de adquirir nuevas habilidades para adaptarse a un entorno de trabajo en constante cambio.

La séptima pregunta relacionada con las ventajas cree usted que ofrece la inteligencia artificial en términos de mejorar la toma de decisiones y la gestión de información en un entorno secretarial. Los encuestados identificaron varias ventajas que la inteligencia artificial (IA) puede ofrecer en términos de mejorar la toma de decisiones y la gestión de información en un entorno secretarial. El análisis de los resultados muestra como estos participantes son conscientes de la importancia de mejorar su preparación y su desempeño como: la automatización de procesos repetitivos y tediosos, liberando a los trabajadores para que se centren en tareas más estratégicas y creativas.

Además, puede incluir la programación de reuniones, la organización de documentos, y la gestión de correos electrónicos; procesar grandes volúmenes de datos y realizar análisis complejos en tiempo real. Se valoró, que la IA permite obtener información valiosa y tomar decisiones informadas de manera más rápida y precisa. Permite también la optimización de la productividad de trabajadores pueden dedicar más tiempo a tareas de alto valor que requieren habilidades humanas únicas, como la creatividad y el pensamiento estratégico. Los sistemas de IA pueden detectar y prevenir amenazas de seguridad en tiempo real. Esto es especialmente útil en la protección de información confidencial y en la prevención de accesos no autorizados.

La octava pregunta explora entre los participantes ¿Has experimentado usted algún desafío o problema al integrar tecnologías de inteligencia artificial en tus tareas secretariales?

Los resultados de la encuesta indican que la mayoría han experimentado desafíos o problemas al integrar tecnologías de inteligencia artificial en sus tareas secretariales. En total las 46 personas respondieron que sí han experimentado desafíos o problemas, mientras que ninguna persona respondió que no ha experimentado desafíos o problemas. Estos resultados sugieren que la IA, puede ofrecer muchas ventajas, su integración en el trabajo secretarial no está exenta de desafíos.

Algunos de estos desafíos pueden incluir: comprender estas tecnologías, esto puede requerir formación y desarrollo de habilidades; la calidad de las respuestas de la IA está directamente relacionada con la calidad de las preguntas o instrucciones, lo que requiere de conocimientos sólidos sobre el tema, la privacidad y seguridad de los datos, responsabilidad y transparencia. Por último, es la dependencia tecnológica, que puede llevar a la disminución de habilidades críticas. Estos desafíos subrayan la importancia de una implementación cuidadosa y considerada de la IA, así como la necesidad de formación continua y desarrollo de habilidades para los trabajadores secretariales y administrativos.

En la novena pregunta, los 46 encuestados identificaron varias formas en las que la inteligencia artificial (IA) puede contribuir a la formación y el desarrollo profesional de los profesionales secretariales. Su análisis y el

respaldo teórico para cada una: estos argumentaron que el entrenamiento personalizado para utilizar la IA puede facilitar la personalización del aprendizaje y preparar a los profesionales para un cambiante mercado laboral marcado por nuevos requerimientos sociales.

Por otra parte, explican la IA puede facilitar la colaboración virtual al permitir la comunicación y la colaboración en tiempo real entre equipos distribuidos geográficamente y el acceso a recursos avanzados, pueden mejorar la eficiencia y la productividad, e incluir herramientas de análisis de datos, asistentes virtuales y otras tecnologías de IA que pueden ayudar a los profesionales secretariales a realizar su trabajo de manera más eficiente.

En la décima pregunta, los resultados de la encuesta indican que la mayoría de los encuestados creen que la inteligencia artificial (IA) puede ayudar mucho a personalizar la interacción con clientes y colaboradores en el contexto secretarial. En total, 46 personas respondieron que la IA puede ayudar mucho, y ninguna persona respondió que la IA no puede ayudar. Se confirma en el análisis que todos ven a la IA como una herramienta valiosa para personalizar la interacción con clientes y colaboradores. Sus resultados se muestran en la figura 3.

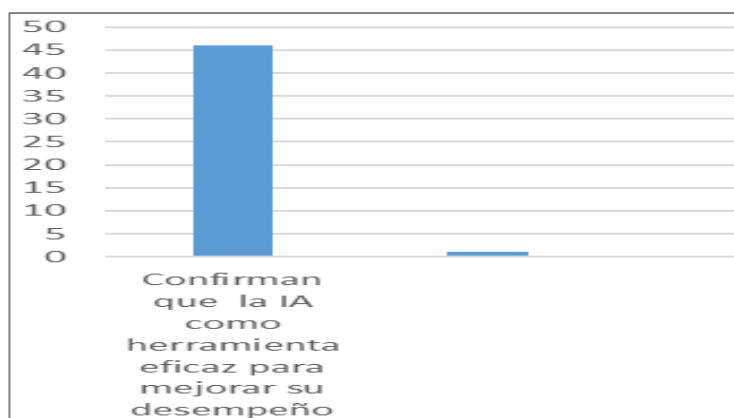


Figura 4. Datos finales de resultados de la encuesta aplicada a secretarias y personal de oficina en ciudad de Portoviejo.

El análisis confirma la importancia de la IA en la personalización de la interacción con clientes y colaboradores en el contexto secretarial. Sin embargo, también es importante tener en cuenta que la implementación exitosa de la IA requiere una formación adecuada y una comprensión clara de cómo estas herramientas pueden y deben ser utilizadas. La valoración permitió el análisis de las respuestas a las 10 preguntas de la encuesta, a los 46 que estuvieron de acuerdo a participar, aquí están algunas conclusiones del análisis y triangulación de los resultados, que aumenta holísticamente la validez y la credibilidad del estudio realizado:

1. Adopción de la IA, la mayoría de los encuestados han utilizado herramientas de inteligencia artificial en su trabajo y creen que la IA puede mejorar significativamente la eficiencia en tareas secretariales tradicionales.
2. Impacto en el desempeño: los encuestados creen que la IA ha tenido un impacto significativo en el desempeño de las secretarias y que estas herramientas facilitan su trabajo.

3. Preocupaciones sobre el futuro: a pesar de las ventajas percibidas de la IA, muchos encuestados están preocupados por la posibilidad de que la IA pueda reemplazar ciertas funciones secretariales en el futuro.
4. Desafíos de la integración de la IA: explican los encuestados, que han experimentado desafíos o problemas al integrar tecnologías de inteligencia artificial en sus tareas secretariales.
5. Contribución a la formación y el desarrollo profesional: los encuestados ven a la IA como una herramienta valiosa que puede contribuir a su formación y desarrollo profesional.
6. Personalización de la interacción: la mayoría de los encuestados creen que la IA puede ayudar mucho a personalizar la interacción con clientes y colaboradores.

Estas conclusiones sugieren que, aunque la IA es vista como una herramienta valiosa que puede mejorar la eficiencia y el desempeño, también existen preocupaciones y desafíos asociados con su implementación y uso. Esto subraya la importancia de la formación continua y el desarrollo de habilidades para los trabajadores secretariales y administrativos.

Conclusiones

La determinación de las tareas específicas de la labor secretarial que han sido o pueden ser automatizadas mediante la implementación de inteligencia artificial. Algunas de las tareas específicas que han sido o pueden ser automatizadas incluyen: gestión de correos electrónicos, clasificar, etiquetar y responder automáticamente a correos electrónicos según patrones previamente establecidos, programación de reuniones; transcripción de audio y video, gestión de documentos: la clasificación, búsqueda y organización de documentos digitales pueden ser automatizadas; atención al cliente automatizada: el uso de *chatbots* y asistentes virtuales pueden responder preguntas frecuentes y resolver problemas básicos de los clientes. Generación de Informes y análisis de datos. En resumen, la IA tiene el potencial de liberar a las secretarias de tareas repetitivas y permitirles enfocarse en actividades más estratégicas y de mayor valor para la empresa y mejorar las competencias y el desempeño de las secretarias y personal de oficinas.

La identificación de las competencias y habilidades requeridas para interactuar eficazmente con sistemas de inteligencia artificial en el entorno secretarial e interactuar eficazmente con sistemas de inteligencia artificial (IA) requiere una combinación de competencias técnicas, habilidades interpersonales y adaptabilidad. A continuación, se destacan las competencias y habilidades clave necesarias: conocimiento técnico para comprender cómo funcionan los algoritmos, el aprendizaje automático para lograr familiaridad con herramientas de IA. Conocer las aplicaciones y plataformas de IA utilizadas en el entorno secretarial. Capacidad de Adaptación y de comunicación con *chatbots* o asistentes virtuales para saber interactuar de manera efectiva con sistemas de IA para obtener respuestas o realizar tareas. Ética y responsabilidad relacionada con el sesgo algorítmico y la privacidad. Gestión del cambio, deben estar abiertos al cambio y dispuestos a aprender nuevas formas de trabajar y resolución de problemas específicos en el entorno secretarial.

La evaluación de la experiencia del usuario al trabajar con herramientas de inteligencia artificial, considerando la facilidad de uso, la adaptabilidad y la satisfacción general de los profesionales secretariales es crucial para garantizar su eficacia y aceptación. A continuación, se describen algunas estrategias para evaluar la experiencia de los profesionales secretariales: pruebas de uso de la IA: talleres que se realizan pruebas con

usuarios reales para evaluar la facilidad de uso de las herramientas de IA; se puede observar cómo los profesionales secretariales interactúan con la interfaz, identificar obstáculos y recopilar comentarios. Aplicación de encuestas, cuestionarios y entrevistas cualitativas. La evaluación de la experiencia del usuario debe considerar la facilidad de uso, la adaptabilidad y la satisfacción general de los profesionales secretariales al trabajar con herramientas de IA.

Los resultados de este estudio sobre la implementación de la inteligencia artificial (IA) en el trabajo secretarial es de gran pertinencia porque está en línea con las investigaciones anteriores ya consultadas porque tiene como prioridad el desarrollo de habilidades y competencias; deben aprender automatizar mediante la IA pueden automatizar muchas tareas, lo que requiere que los trabajadores adapten sus habilidades para trabajar eficazmente con estas nuevas tecnologías. Este estudio también destaca la importancia de garantizar que los datos sensibles estén protegidos adecuadamente. En resumen, los hallazgos de este estudio son consistentes con las tendencias y desafíos identificados en investigaciones anteriores sobre la implementación de la IA en el trabajo secretarial y otros campos.

Referencias

- Aguirre, J. C. (2015). El papel de la descripción en la investigación cualitativa. . Cinta de moebio, (53), 175-189, (53), 175-189. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2015000200006>.
- CAF. (24 de febrero de 2021). Banco de Desarrollo de América y el Caribe. ¿Cómo afectará la inteligencia artificial al empleo público en América Latina? Obtenido de <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2021/08/como-afectara-la-inteligencia-artificial-al-empleo-publico-en-america-latina/>
- CAMTIC. (2022). Inteligencia artificial, oportunidad para el empleo público en América Latina. Uruguay: CAMTIC.
- Chávez, R. (2022). Habilidades blandas y habilidades duras, clave para la formación profesional integral. Revista Ciencias Sociales y Económicas , Vol. 6 Núm. 2.
- DataScientes. (23 de mayo de 22). Inteligencia artificial : definición, historia, usos, peligros. Obtenido de DataScientes: <https://datascientest.com/es/inteligencia-artificial-definicion>
- Dávila Sabando. (2020). El Estrés familiar y el desempeño laboral de la secretaria. Portoviejo: Revista Sinapsis. Vol 1, Nro 16, junio de 2020 | ISSN 1390 – 9770.
- Filgueiras, F. (2021). Inteligencia Artificial en la administración pública: ambigüedad y elección de sistemas de IA y desafíos de gobernanza digital. Redalyc. org.
- Hernández-Sampieri, R. &. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- IBM. (24 de enero de 2024). ¿Qué es la Inteligencia Artificial (IA)? . Obtenido de IBM: <https://www.ibm.com/mx-es/topics/artificial-intelligence>.

- Luz Clara, B. B. (2021). Riesgos, dilemas éticos y buenas prácticas en inteligencia artificial. . In XXIII Workshop de Investigadores En Ciencias de La Computación , Chilecito, La Rioja.
- Melissa, A.-M. L., & Karen, Z.-R. (2020). Perfil del consumidor digital y aceptación de oferta en pandemia. Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa REICOMUNICAR, 38-51.
- Mora, L. (2015). Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en Enfermería. Rev Cubana. Rev Cubana de Oftalmología, 21(28), (2):228-233. doi:<http://scielo.sld.cu/pdf/oft/v28n2/oft09215.pdf>.
- Muñoz Sánchez, S. M. (2021). Evaluación de las Competencias Laborales para el cargo de secretaria en Instituciones Universitarias Ecuatorianas. . 14(42), 23-42.: Revista gestión de las personas y tecnología .
- Pinto Sarmiento, A. M. (2023). Pinto Sarmiento, A. Implicaciones y desafíos de la implementación de la justicia digital en Colombia. Colombia: Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Colombia.
- UNESCO . (2018-2030). COMPETENCIAS PARA UN MUNDO CONECTADO. Obtenido de Educación 2030: <https://es.unesco.org/sites/default/files/unesco-mlw2018-concept-note-es.pdf>
- UNESCO. (20 de enero de 2024). Competencias y habilidades digitales. Obtenido de <https://www.unesco.org/es/digital-competencies-skills>