



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA



MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN TÉCNICAS
INFORMÁTICAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas.

Título del Proyecto de Investigación:

INFLUENCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TICs) EN EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015.

Previo a la obtención del título de:

Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas.

Autora:

Mercy Edith Quimí Delgado

Directora del Proyecto de Investigación:

Ing. Shirley Álava Ormaza, MSc.

Quevedo- Los Ríos-Ecuador

2015



DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **Mercy Edith Quimí Delgado**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Mercy Edith Quimí Delgado



CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La suscrita, Ing. Shirley Álava Ormaza, Ms., Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la Egresada **Mercy Edith Quimí Delgado**, realizó el Proyecto de Investigación de grado titulado **INFLUENCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TICs) EN EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

.....

Ing. Shirley Álava Ormaza, Ms.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



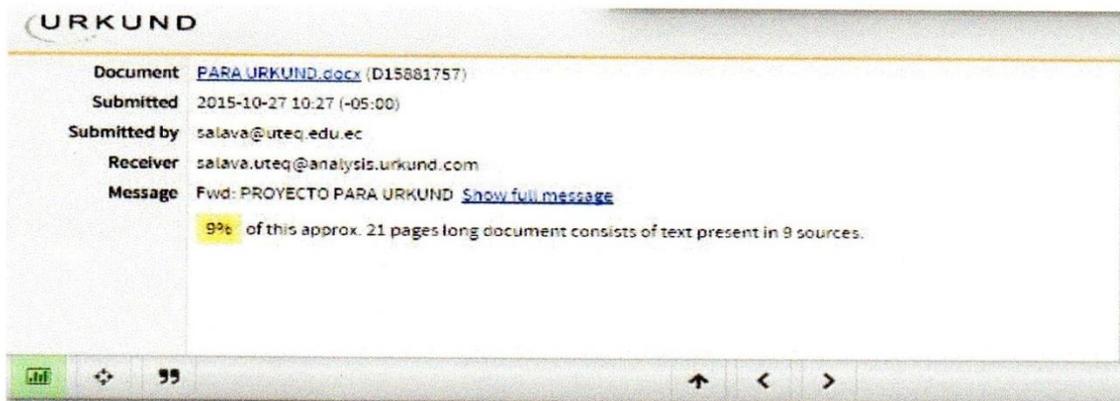
UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Teléfonos : FCP (Fax) 783 487 UTEQ (593-05) 750 320 / 751 430 / 753 302
Fax UTEQ : (593 -05) 753 300 / 753 303 / 752 177
E.mail.info@uteq.edu.ec /fcp_91@yahoo.es Quevedo – Los Ríos– Ecuador
La Primera Universidad Agropecuaria del País. Acreditada

CASILLAS
Guayaquil : 10672
Quevedo : 73

CERTIFICACIÓN DE APLICACIÓN DE HERRAMIENTA ANTIPLAGIO URKUND

Ing. Shirley María Álava Ormaza M.Sc., Directora del Proyecto de investigación titulado: “**INFLUENCIA DE LA TICs EN EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EN LAS INSTITUCIONES PUBLICAS DEL CANTON LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015** ” realizado por la estudiante, **QUIMI DELGADO MERCY EDITH** . Certifico que se aplicó la herramienta anti plagio URKUND, habiendo obtenido una **similitud de (9%)**, rango aceptable para proceder a la defensa de la misma y cumplir las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.



Ing. Shirley María Álava Ormaza M.Sc.
DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACION



UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

**CARRERA LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN TÉCNICAS
INFORMÁTICAS.**

Certificado de aprobación del Tribunal de Sustentación

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO

**INFLUENCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA
COMUNICACIÓN (TICs) EN EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LAS
SECRETARIAS EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL CANTÓN LA
LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015.**

Presentado a la Comisión Académica como requisito previo la obtención del título de:
Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas.

Aprobado por:

Lcda. María Pachar López, MSc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Lcda. Verónica Osorio Sánchez, MSc
Miembro del Tribunal

Lcda. Nuvia Zambrano, MSc.
Miembro del Tribunal

Quevedo – Los Ríos – Ecuador

2015

AGRADECIMIENTO

A mi Padre Celestial que es la razón de mi existencia, por tantas bendiciones y protecciones derramadas en mi persona cuando más las he necesitado, especialmente en los sacrificados trances para asistir a la Universidad.

A mis progenitores, esposo e hijos por su apoyo para seguir adelante en esta etapa universitaria, que un día empecé con recelo, pero que en el presente culminó con mucha osadía.

A mi Directora de tesis Ing. Shirley Álava Ormaza, MSc por su paciencia y sapiencia brindada para el proceso de este Proyecto de Investigación.

A los grandes maestros de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, quienes me entregaron sus ilustrados conocimientos y experiencias en el transcurso de mi vida universitaria, brindándome su ayuda incondicional para hacer posible la culminación de mi carrera.

A mis compañeras y amigas que con su valioso aporte me impulsaron a seguir adelante para alcanzar los objetivos de este propósito.

A los Señores Norma, Orlando y Néstor Limones, por su hospitalidad y aporte desinteresado, en el trayecto de mis seis años de estudio.

Mercy

DEDICATORIA

A mis padres.

Con todo mi afecto, a ellos que me han dado mucho en la vida para que yo pueda desarrollarme profesionalmente. Nunca es tarde, no importa la edad para ver reflejados los resultados de la superación para llegar a la cúspide.

A mi esposo e hijos

Con todo mi corazón, a ellos que de una u otra manera supieron comprender que alejarme de ellos los fines de semana, sería para cumplir con el objetivo propuesto y es así que me apoyaron a seguir mis estudios universitarios.

Mercy Edith Quimí Delgado

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación se fundamenta en conocer cómo influye la tecnología en el desarrollo profesional de las Secretarías en las instituciones públicas del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena. Se conoció que el uso de la tecnología es muy importante en las labores diarias ya que les da agilidad, calidad y eficiencia al trabajo que realizan. En conclusión al considerar este aspecto, se trata de determinar que se debe darle importancia a la tecnología en el campo educacional, destacando sus posibilidades reales para generar conocimientos, las ventajas y las desventajas que ofrece para la formación en valores de los ciudadanos, y sobre esa dimensión provocar cambios significativos en la mentalidad de ellos para que los aplique en su vida cotidiana. Se determinó la influencia de la tecnología en el desarrollo profesional de las Secretarías y se propuso una guía de capacitación de recursos tecnológicos, dirigida al área secretarial de las instituciones públicas del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, el cual se aplicaron los métodos inductivo –deductivo, analítico – sintético, para poder analizar los resultados obtenidos en la investigación y poder sacar las conclusiones y recomendaciones adecuadas.

Palabras claves: Influencia de la tecnología, Técnicas de la información y de la comunicación, secretarías.

ABSTRACT

This research work is based on known technology influence the professional development of the secretariats in the public institutions of the La Libertad Canton, province of Santa Elena. It became known that the use of technology it is very important in the daily work since it gives agility, quality and efficiency to the work that they perform. In conclusion considering this aspect, it is determined that you must give importance to the technology in the field of education, highlighting their real possibilities to generate knowledge, the advantages and disadvantages that offers training in values of citizens, and on that dimension, provoking significant changes in the mentality of them to apply them in their daily lives. Determined the influence of technology in the professional development of the secretariats and proposed a guide to training of technological resources, secretarial area of the public institutions of the La Libertad Canton, province of Santa Elena, which applied the methods of inductive - deductive, analytic - synthetic, in order to analyze the results obtained in the research and to draw conclusions and appropriate recommendations.

Keywords: Influence of Techniques of information and communication technology, secretaries.

ÍNDICE

Contenido	Páginas
PORTADA	
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.¡	
CARRERA LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN TÉCNICAS DE INFORMÁTICAS. ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
AGRADECIMIENTO ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
DEDICATORIA ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
RESUMEN EJECUTIVO ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
ABSTRACT ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
ÍNDICE X	
CODIGO DUBLIN ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
1 INTRODUCCION ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
CAPÍTULO I ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
1.1 Problema de investigación ¡Error! Marcador no definido.	
1.1.1 Planteamiento del problema..... ¡Error! Marcador no definido.	
1.1.2 Formulación del Problema ¡Error! Marcador no definido.	
1.1.3 Sistematización..... ¡Error! Marcador no definido.	
1.2 Objetivos ¡Error! Marcador no definido.	
1.2.1 Objetivo General ¡Error! Marcador no definido.	
1.2.2 Objetivos Específicos ¡Error! Marcador no definido.	
1.2.3 Justificación ¡Error! Marcador no definido.	
CAPÍTULO II ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.... ¡Error! Marcador no definido.

- 2.1. Marco conceptual..... ¡Error! Marcador no definido.**
 - 2.1.1. Influencia de la tecnología..... ¡Error! Marcador no definido.**
 - 2.1.2. Técnicas de la Información y de la Comunicación..... ¡Error! Marcador no definido.**
 - 2.1.3. Desarrollo profesional de las Secretarias ¡Error! Marcador no definido.**
 - 2.1.4. Las Instituciones Públicas ¡Error! Marcador no definido.**
- 2.2. Marco referencial..... ¡Error! Marcador no definido.**
 - 2.2.1. La secretaria ejecutiva ¡Error! Marcador no definido.**
- 2.2.1.9. EL PERFIL ¡Error! Marcador no definido.**
- 2.3. Marco Legal ¡Error! Marcador no definido.**
 - 2.3.1. Constitución de la República del Ecuador ¡Error! Marcador no definido.**
 - 2.3.2. Derechos del buen vivir ¡Error! Marcador no definido.**
 - 2.3.3. Comunicación e Información ¡Error! Marcador no definido.**
 - 2.3.4. Trabajo y seguridad social ¡Error! Marcador no definido.**
 - 2.3.5. LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO – LOSEP – ECUADOR ¡Error! Marcador no definido.**
 - 2.3.6. Plan del Buen Vivir ¡Error! Marcador no definido.**
 - 2.3.7. Ministración Del Sistema Educativo..... ¡Error! Marcador no definido.**
 - 2.3.8. Reglamento General A La Ley Orgánica De Educación Intercultural . ¡Error! Marcador no definido.**

CAPÍTULO III ¡Error! Marcador no definido.

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN ¡Error! Marcador no definido.

- 3.1. Localización de la investigación ¡Error! Marcador no definido.**
- 3.2. Tipos de investigación..... ¡Error! Marcador no definido.**
 - 3.2.1. De Campo ¡Error! Marcador no definido.**
 - 3.2.2. Bibliográfico o documental ¡Error! Marcador no definido.**
- 3.3. Métodos de investigación..... ¡Error! Marcador no definido.**
 - 3.3.1. Método inductivo- Deductivo..... ¡Error! Marcador no definido.**
 - 3.3.2. Método analítico- sintético ¡Error! Marcador no definido.**
- 3.4. Fuentes de recopilación de información..... ¡Error! Marcador no definido.**
 - 3.4.1. Fuentes primarias..... ¡Error! Marcador no definido.**
 - 3.4.1.2. Fuentes secundarias ¡Error! Marcador no definido.**
- 3.5. Diseño de la investigación ¡Error! Marcador no definido.**
- 3.6. Instrumentos de investigación ¡Error! Marcador no definido.**
 - 3.6.1. Observación ¡Error! Marcador no definido.**
 - 3.6.2. Encuestas ¡Error! Marcador no definido.**

3.6.3. Entrevista	¡Error! Marcador no definido.
3.7. Tratamiento de los datos	¡Error! Marcador no definido.
3.8. Recursos Humanos y materiales	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO IV	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
4.1. Análisis e interpretación de las encuestas realizadas al personal docente, Secretarias y Bibliotecaria de la Unidad Educativa “Dr. Luis Céleri Avilés”.....	¡Error! Marcador no definido.
4.2. Análisis e interpretación de la entrevista realizada a la Jefe de Talento Humano de la Unidad Educativa “Dr. Luis Céleri Avilés”.....	¡Error! Marcador no definido.
4.3. Discusión de resultados.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO V	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
CAPITULO VI	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
BIBLIOGRAFÍA	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
CAPITULO VII	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ANEXOS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

Índice de cuadros

CUADRO 1 CODIGO DUBLIN.....	XV
CUADRO 2 EL USO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS MODERNOS EN SUS ACTIVIDADES DIARIAS	32
CUADRO 3 LA UTILIZACIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS.....	33
CUADRO 4 UTILIZACIÓN DEL SISTEMA TECNOLÓGICO EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS	34
CUADRO 5 APLICACIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS EN LA INSTITUCIÓN	34

CUADRO 6	LOS EQUIPOS MODERNOS QUE SE REQUIERE IMPLEMENTAR	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
CUADRO 7	EL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DEBE UTILIZAR LA INSTITUCIÓN.....	35
CUADRO 8	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL PARA UTILIZAR LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS.....	35
CUADRO 9	LA CAPACITACIÓN	36
CUADRO 10	ACCESO A LA TECNOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES	36
CUADRO 11	LA INCIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN EN SISTEMAS TECNOLÓGICOS EN EL DESARROLLO PROFESIONAL	37
CUADRO 12	APLICACIÓN DE SISTEMAS TECNOLÓGICOS PARA DAR AGILIDAD Y EFICIENCIA EN EL TRABAJO	38
CUADRO 13	USO Y APLICACIÓN DE SISTEMAS TECNOLÓGICOS PARA LA MEJORA DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
CUADRO 14	ANÁLISIS FODA	38

Índice de gráficos

GRAFICO 1	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL USO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS MODERNOS EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
GRAFICO 2	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA UTILIZACIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
GRAFICO 3	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA TECNOLÓGICO EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
GRAFICO 4	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA APLICACIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS EN LA INSTITUCIÓN	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

- GRAFICO 5 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS EQUIPOS MODERNOS; **ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- GRAFICO 6 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DEBE UTILIZAR LA INSTITUCIÓN; **ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- GRAFICO 7 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL PARA UTILIZAR LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS; **ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- GRAFICO 8 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA CAPACITACIÓN...; **ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- GRAFICO 9 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL ACCESO A LA TECNOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES ..; **ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- GRAFICO 10 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA INCIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN EN SISTEMAS TECNOLÓGICOS EN EL DESARROLLO PROFESIONAL.....; **ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- GRAFICO 11 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA APLICACIÓN DE SISTEMAS TECNOLÓGICOS PARA DAR AGILIDAD Y EFICIENCIA EN EL TRABAJO; **ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- GRAFICO 12 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL USO Y APLICACIÓN DE SISTEMAS TECNOLÓGICOS PARA LA MEJORA DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL; **ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**

CODIGO DUBLIN

Cuadro 1 CODIGO DUBLIN

Título:	INFLUENCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN (TICs) EN EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015.			
Autor:	Mercy Edith Quimí Delgado			
Palabras claves:	Influencia de la Tecnología	Tecnología de la información y de la comunicación	Desarrollo profesional	Secretarias
Fecha de publicación	26 de octubre de 2015			
Editorial:	Quevedo, Universidad Técnica Estatal De Quevedo			

Resumen:
(hasta 300
palabras)

Resumen.- El presente trabajo de investigación se fundamenta en conocer cómo influye la tecnología en el desarrollo profesional de las Secretarías en las instituciones públicas del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena. Se conoció que el uso de la tecnología es muy importante en las labores diarias ya que les da agilidad, calidad y eficiencia al trabajo que realizan. En conclusión al considerar este aspecto, se trata de determinar que se debe darle importancia a la tecnología en el campo educacional, destacando sus posibilidades reales para generar conocimientos, las ventajas y las desventajas que ofrece para la formación en valores de los ciudadanos, y sobre esa dimensión provocar cambios significativos en la mentalidad de ellos para que los aplique en su vida cotidiana. Se determinó la influencia de la tecnología en el desarrollo profesional de las Secretarías y se propuso una guía de capacitación de recursos tecnológicos, dirigida al área secretarial de las instituciones públicas del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, el cual se aplicaron los métodos inductivo–deductivo, analítico – sintético, para poder analizar los resultados obtenidos en la investigación y poder sacar las conclusiones y recomendaciones adecuadas.

Abstract.- This research work is based on known technology influence the professional development of the secretariats in the public institutions of the La Libertad Canton, province of Santa Elena. It became known that the use of technology it is very important in the daily work since it gives agility, quality and efficiency to the work that they perform. In conclusion considering this aspect, it is determined that you must give importance to the technology in the field of education, highlighting their real possibilities to generate knowledge, the advantages and disadvantages that offers training in values of citizens, and on that dimension, provoking significant changes in the mentality of them to apply them in their daily lives. Determined the influence of technology in the professional development of the secretariats and proposed a guide to training of technological resources, secretarial area of the public institutions of the La Libertad Canton, province of Santa Elena, which applied the methods of inductive - deductive, analytic - synthetic, in order to analyze the results obtained in the research and to draw conclusions and appropriate recommendations.

Descripción:	80 hojas : dimensiones, 29 x 21 cm + CD-ROM 6162
URI:	(en blanco hasta cuando se dispongan los repositorios)

INTRODUCCION

A nivel mundial, la tecnología moderna en los últimos años ha tomado un lugar significativo en el desarrollo profesional de las funcionarias administrativas de las diferentes instituciones, fundamentalmente las del sector público, ya que les sirve para mantener el orden y la búsqueda ligera de los numerosos documentos que se maneja dentro de las oficinas en las que laboran.

En el Ecuador, las secretarías de las instituciones públicas deben tener amplio conocimiento del uso adecuado de las herramientas que ofrece la instauración de las técnicas modernas, referente a los avances tecnológicos de acuerdo a este siglo, ya que han actualizado los sistemas informáticos, beneficiando a un sinnúmero de actividades dentro del campo secretarial, científico, médico, educativo, entre otros, ya que ha posibilitado el desarrollo de sistemas de procesamiento ejecutables que le ha permitido a quienes utilizan la tecnología de punta, de esta forma adquieren un ahorro significativo de tiempo. (Gilbert Da Cruz, 2012)

Las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) son todas aquellas herramientas y programas que tratan, administran, transmiten y comparten la investigación mediante soportes tecnológicos. La informática, Internet y las telecomunicaciones.

El uso de las tecnologías de información y comunicación dentro del ámbito secretarial ayuda a disminuir en un momento determinado la brecha digital existente en dicho sector, ya que aumentaría el conglomerado de usuarios que utilizan las TICs como medio tecnológico para el desarrollo de sus actividades profesionales. (Alvarado & Picardi, 2008)

Dentro de los avances tecnológicos se encuentra el servicio de Internet, que se convierte en un instrumento cada vez más indispensable por medio del cual las instituciones y las personas se comunican, para dar a conocer actividades, proyectos y otras acciones que se ejecutan en el ámbito laboral y profesional, lo cual permiten dar a conocer los acontecimientos ordinarios y extraordinarios suscitados en cada período de tiempo.

En varias instituciones públicas del Cantón La Libertad, se manejan inadecuadamente ciertas tecnologías, generadas a un nivel de alta competencia que les obliga a utilizar herramientas, que agilite los procesos y brinde calidad en las funciones asignadas.

Desde este punto de vista laboral, la presente investigación tiene como objetivo promover estrategias que influyan en el desarrollo profesional de las secretarías de las instituciones públicas del Cantón la Libertad.

Este trabajo tiene entonces la finalidad de concientizar el interés que deben tener las secretarías ejecutivas de las diferentes instituciones en el tema referente a los avances tecnológicos, en el cual se verá reflejado el éxito en el desarrollo profesional dentro de una empresa, cambio que será de trascendencia por la importancia que tiene el tema para mejorar el perfil de las secretarías ejecutivas modernas.

CAPÍTULO I

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

1.1.1 Planteamiento del problema

Las instituciones de nuestro país han sido orientadas para atender y ofrecer una atención de calidad a los usuarios, para ello el estado ecuatoriano ha realizado inversión en equipos tecnológicos, con el fin de mejorar la eficiencia y productividad en los servicios brindados, sin embargo, las entidades públicas del Cantón la Libertad, a pesar de contar con estos recursos, no le han otorgado la importancia y el uso adecuado a los mismos, lo que ha generado insatisfacción en los usuarios internos y externos, así como también una influencia negativa de estas instituciones, cuyas causas, efectos y consecuencias son los siguientes:

- Departamento de Secretaría con personal que aún no utiliza los avances tecnológicos.
- Falta de capacitación a las secretarias en el uso de Tecnologías de la información y la comunicación.
- Autoridades académicas que no han impulsado procesos de actualización en el uso de TICs para el personal.
- Secretarias resistentes al cambio y encerrados en sistemas antiguos.
- Falta de infraestructura tecnológica en la institución.
- Personal de Secretaría con escaso conocimiento de técnicas de informática
- Secretarias con limitado acceso a información actualizada y a internet.
- Las secretarias con problemas para integrarse a sistemas de comunicación tecnológica como el correo electrónico, video conferencias, entre otros.
- Deficiente trabajo de las secretarias al no utilizar las tecnologías de información y comunicación actualizada.
- Perjuicio en la imagen de la institución, por su atención limitada e inadecuada.

1.1.2 Formulación del Problema

La inadecuada aplicación de las herramientas tecnológicas, influye negativamente en el cumplimiento eficiente de las funciones de las secretarías de las instituciones públicas, del Cantón La Libertad, de la Provincia Santa Elena.

1.1.3 Sistematización

¿De qué manera la escasa aplicación de las tecnologías influye en el desarrollo profesional de las Secretarías de las instituciones públicas?

¿Cómo la falta de capacitación y el escaso conocimiento de los recursos tecnológicos influye en el desarrollo de las habilidades secretariales?

¿De qué manera la inexistencia de la guía de capacitación relacionada a los recursos tecnológicos, incide en el rendimiento eficaz y eficiente de las secretarías?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Determinar la influencia de la tecnología en el desarrollo profesional de las Secretarías de las instituciones públicas, del Cantón La Libertad, Provincia Santa Elena.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Identificar el acceso y tipos de tecnología existente en las instituciones públicas en el Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.
2. Determinar el nivel de capacitación de las secretarías y el acceso, uso y aplicación de los recursos tecnológicos en las instituciones públicas del Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena.

3. Proponer una guía de capacitación de recursos tecnológicos, dirigida al área secretarial de las instituciones públicas del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

1.2.3 Justificación

La introducción de las nuevas tecnologías, es un fenómeno que ha afectado la forma de entender y asimilar la transferencia de los nuevos conocimientos que la sociedad actual está receptando con bastante velocidad pero no la está aplicando como debe ser.

Por eso la educación en estos tiempos donde se destaca el impulso de las Tecnologías en el desarrollo humano de la sociedad, no debe entenderse que sólo se debe generar formación en el uso adecuado de tecnología sino que también es necesario producir capacidades de desarrollo intelectual de los ciudadanos para que estos sean generadores y promotores de nuevos conocimientos, útiles y valederos. (Chilón, 2011)

Actualmente existe una diversidad de herramientas tecnológicas que ofrecen una gama de destrezas en el uso de paquetes y programas informáticos, que permiten las comunicaciones a nivel de empresas profesional y personal. Es entonces de vital importancia que las instituciones públicas apliquen los recursos informáticos para desarrollar el nivel profesional, el cumplimiento eficiente y eficaz asignados a su personal de secretarías, a fin de mejorar su rendimiento y la calidad del servicio al usuario y la imagen profesional.

En base a esto es necesario y fundamental que la educación promueva el desarrollo de la ciencia y la tecnología bajo el concepto de accesibilidad universal, aprovechando sin límites la capacidad comunicativa e informativa de los diferentes canales de comunicación interactivo.

Este trabajo se justifica porque con la Guía de capacitación sobre los avances tecnológicos, las secretarías podrán tener un amplio conocimiento sobre la utilización de las tics y tendrán un mejor desempeño profesional.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA

INVESTIGACIÓN

2.1. Marco conceptual

2.1.1. Influencia de la tecnología

(Gilbert Da Cruz, 2012). El desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el sistema educativo es, para la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, un elemento fundamental para la mejora de la calidad del mismo. En ese sentido la Consejería viene promoviendo acciones específicas que permitan crear las condiciones para que las TIC estén presentes en los contextos escolares y puedan utilizarse como recursos que mejoren los procesos de enseñanza y aprendizaje. Ejemplo de ello es la participación activa de la Comunidad de Madrid en el marco del convenio Internet en el Aula que está facilitando, además de apoyo financiero, el desarrollo de muchas acciones de acuerdo con otras Comunidades Autónomas, el Ministerio de Industria (Red.es) y el Ministerio de Educación y Ciencia (CNICE). El desarrollo de nuevos contenidos digitales, nuevas aplicaciones y nuevos materiales formativos con el empleo de las tecnologías es ya una realidad, y cada día se encuentran más disponibles en los correspondientes portales educativos.

(Sosa Dardo, 2011). El impacto que causan las Tecnologías de la Información y de la comunicación (TICS) en el mundo y en particular en nuestro país ya es innegable y escapa a toda duda. Televisores, computadoras, notebooks, teléfonos celulares cada vez más sofisticados, Internet y otras tantas nuevas tecnologías han sacudido desde su aparición a nuestra sociedad con cambios económicos, políticos, sociales y porque no también académicos. En todos los ámbitos de la sociedad (el entorno laboral, las relaciones personales, el espacio público, el sistema económico), las TICs han alterado la esfera de lo posible en lo que respecta a la comunicación y a la manipulación de la información. Como consecuencia, la sociedad enfrenta a un nuevo modelo que ha venido a llamarse Sociedad de la información.

(Carrillo Siles, Importancia de Las Tecnologías de la Información y la comunicación en el proceso educativo, 2009) En la última década, y especialmente en los últimos años, las sociedades modernas han cambiado sus formas de relacionarse, esto se debe a varios factores, no de ellos es la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en los diferentes campos sociales, como el cultural, económico, el político y

también el educativo. Así de manera particular en la educación, se han dado cambios significativos, modificando las organizaciones, los procesos y los factores de la educación. Ante este contexto de cambios tecnológicos, como señala Duart acerca de la integración de las TICs a las instituciones educativas, se derivan grandes expectativas, pero también grandes dudas.

La tecnología es uno de los más grandes descubrimientos del hombre que comenzó con el telégrafo, además nos brindó la globalización y el imperialismo, este se utilizó para la comunicación en países, entre personas de diferentes clases sociales, y diferentes razas. La tecnología nos presenta comodidad al relacionarnos entre personas a través de ella. Para sacar adelante a una agencia se necesita a la ciudadanía junta.

Según los criterios de Gilbert Da Cruz Sosa Dardo Carrillo Siles, el impacto de la tecnología en el mundo ya es innegable y principalmente en nuestro país. Todos nuestros aparatos tecnológicos cada vez son más sofisticados y cambian a nuestra sociedad tanto en lo económico, político hasta académico. En la actualidad la sociedad se ha modernizado sus relaciones han cambiado todo tiene que ver con las redes sociales todo es mediante ellas, estos campos sociales han cambiado todo, la cultura, la educación, la economía y la política pero principalmente la educación se han dado cambios en los procesos y factores de la educación y señalan a DUART acerca de la integración a las instituciones educativas.

2.1.2. Técnicas de la Información y de la Comunicación

(Alvarado & Picardi, 2008) Las TICs, que integran uno de los motores fundamentales de la sociedad actual, se ubican básicamente en tres grupos: la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías del sonido y la imagen; el desarrollo de dicha tecnología, se debe al vertiginoso avance en los campos de la microelectrónica, la fibra óptica, los satélites de comunicación y los grandes desarrollos de software, resultando así la telemática y la multimedia.

De las nuevas tecnologías, en general se destacan como principales características las siguientes: inmaterialidad, interconexión, interactividad, instantaneidad que rompe barreras de espacio y tiempo, tecnología centrada en procesos, digitalización, penetración en todos

los sectores, nuevos códigos y lenguajes, automatización de actividades, innovación, diversidad de funciones y capacidad de almacenamiento, para lo cual se utilizan unidades cada vez más pequeñas pero con mayor capacidad.

(Chilón, 2011) Los primeros medios audiovisuales (retroproyectores, proyectores de diapositivas, magnetófonos, proyectores de cuerpos opacos, etc.) llegaron a las aulas como herramientas que podían facilitar la presentación y/o comprensión de la información y su uso generalizado fuera del aula no constituyó un paso previo a su utilización en entornos educativos. En el caso del retroproyector, por ejemplo, ni siquiera se contemplaba un posible uso doméstico. La integración curricular de estos medios como recursos didácticos podía hacerse, por lo tanto, sin que los fines (educativos) se viesen ensombrecidos por la importancia de los medios (tecnológicos).

La incorporación de otros recursos como la prensa, radio o televisión no ha resultado tan fácil. El periódico, el aparato de radio, el vídeo, antes de ser utilizados como recursos para comunicación de masas, con sus propios fines, con ciertas implicaciones sociales y culturales. La incorporación de un televisor al aula, por ejemplo, no podía llevarse a cabo pasando por alto lo que suponía la televisión como medio de masas fuera de la escuela. Pronto se vio la necesidad de no limitar la presencia de las TICs en el aula a la educación con los medios, sino de considerar la educación "sobre" los medios o "para" los medios como función también de la escuela. Pero lo que se encuentra ausente en todos estos trabajos es un análisis de cómo la comprensión de la tecnología puede ser considerada una parte integral de los enfoques que constituyen la sociología.

La tecnología es muy necesaria en estos tiempos ya que ahora todo se maneja a través de ella, trabajos, exposiciones, proyectos, tesis, es un importante método para llegar a ser un profesional existen varios tipos de tecnologías como la tecnología flexible que consiste en la que tiene diferentes formalidades como la automotriz. También existe la tecnología fija que es aquella que no cambia como las refinerías de petróleo. Los primeros proyectores llegaron a la sociedad como una herramienta que facilita la comprensión de la información. La mayoría de la gente los utiliza en las instituciones educativas para presentar proyectos a los estudiantes existen varias tecnologías como: El computador, los teléfonos celulares, el internet, notebooks, los mismos que utilizamos en nuestra vida cotidiana. Los medios de

masas se convierten en una materia de estudio en las instituciones, más como fenómenos sociales que como dispositivos tecnológicos.

2.1.3. Desarrollo de la Tecnología

(Lema, 2012). La tecnología es el gran descubrimiento humano que ha venido a suplantar a la humanidad, sólo por la comodidad que ella misma brinda. La tecnología existía hace muchos años, comenzando por el telégrafo, que fue un método muy utilizado para comunicarse entre países y relacionarse entre personas de diferentes clases sociales, y distintas razas; el telégrafo además presentó como resultado la primera globalización y el imperialismo. Seguido de esto nacen las agencias de noticias, donde también se presentan relaciones entre personas, ya que para sacar adelante estas agencias, la información y opinión se manejaba en conjunto de toda la ciudadanía.

2.1.3. Ventajas y desventajas

Ventajas: ahorro de tiempo, adelantos en salud y educación, permitir el aprendizaje interactivo y la educación a distancia, nuevas formas de teletrabajo, menores costos, información actualizada, nuevas formas de aprendizaje, fomenta la autonomía, promueve el trabajo colaborativo, desarrollo de la iniciativa, aprendizaje a partir de los errores, interdisciplinariedad, alfabetización digital y audiovisual, desarrollo de habilidades de búsqueda y selección de información, mejora de las competencias de expresión y creatividad, fácil acceso a mucha información de todo tipo. (Lema, 2012).

Desventajas: mala distribución de los beneficios de esta revolución; con el avance tecnológico ha surgido un nuevo tipo de pobreza que separa los países en desarrollo de la información, dividiendo los educandos de los analfabetos, los ricos de los pobres, los jóvenes de los viejos, los habitantes urbanos de los rurales; falta de privacidad; aislamiento; cansancio visual y otros problemas físicos. (Lema, 2012).

2.1.4. Las TIC: una apuesta para la mejora de la educación

(Gilbert Da Cruz, 2012). El desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) en el sistema educativo es, para la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, un elemento fundamental para la mejora de la calidad del mismo. En ese sentido la Consejería viene promoviendo acciones específicas que permitan crear las condiciones para que las TICs estén presentes en los contextos escolares y puedan utilizarse como recursos que mejoren los procesos de enseñanza y aprendizaje. Ejemplo de ello es la participación activa de la Comunidad de Madrid en el marco del convenio Internet en el Aula que está facilitando, además de apoyo financiero, el desarrollo de muchas acciones de acuerdo con otras Comunidades Autónomas, el Ministerio de Industria (Red.es) y el Ministerio de Educación y Ciencia (CNICE). El desarrollo de nuevos contenidos digitales, nuevas aplicaciones y nuevos materiales formativos con el empleo de las tecnologías es ya una realidad, y cada día se encuentran más disponibles en los correspondientes portales educativos.

2.1.5. Servicios de las Tecnologías

(Fraile Fraile, 2011) Es la base de la sociedad humana. La y de modo específico Internet permiten a los usuarios interactuar constantemente entre sí y las Web ofrecen servicios como redes sociales, correo electrónico, documentos en línea, aprendizaje de idiomas, educación a distancia, etc... Permite también que sepamos en tiempo real lo que sucede en cualquier lugar del mundo (Fraile Fraile, 2011).

2.1.6. Las TICs en la Educación

(Díaz & Chilán, 2011). La relevancia de las TIC en la sociedad de la información exige unas políticas tecnológicas acordes con los nuevos tiempos, y se presenta frecuentemente como una de las principales razones por las que la tecnología y los nuevos medios deberían estar también presentes en las Instituciones Educativas. Los primeros medios audiovisuales (retroproyectores, proyectores de diapositivas, magnetófonos, proyectores de cuerpos opacos, etc.) llegaron a las aulas como herramientas que podían facilitar la presentación y/o comprensión de la información y su uso generalizado fuera del aula no constituyó un paso previo a su utilización en entornos educativos en el caso del retroproyector, por ejemplo, ni siquiera se contemplaba un posible uso doméstico. La

integración curricular de estos medios como recursos didácticos podía hacerse, por lo tanto, sin que los fines (educativos) se viesen ensombrecidos por la importancia de los medios (tecnológicos).

2.1.7. Desarrollo profesional de las Secretarias

(Farías Farías, 2014) Desempeñarse hoy como secretaria de un ejecutivo de empresa no tiene el mismo significado que el de hace unos años, cuando las exigencias del mercado eran menores y las tareas se relacionaban directamente con un trabajo estrictamente de oficina. A pesar de que la tecnología y los nuevos formatos de comunicación amenazaron con reemplazar su función, está lejos de lograrlo. Para muchas mujeres, este tipo de puesto resulta una exigencia constante. Son muchos los factores que se deben tener en cuenta, entre ellos, el nivel de capacitación y el cuidado de la imagen personal.

(Rodríguez Alean, 2012) Las empresas modernas han originado grandes cambios en pro de su participación eficaz en los actuales escenarios económicos, que se caracterizan por ser dinámicos, cambiantes retadores, competitivos, en donde solamente pueden actuar aquellas empresas que se han preparado de acuerdo a las exigencia del presente. Se ha escrito sobre este tópico, que no cabe la menor duda, en este mundo nuevo ha ido surgiendo en la sociedad industrializada.

Según Farías y Rodríguez, la secretaria es probablemente el símbolo más universal de la presencia de la mujer en este mundo de los negocios. Aporta a esa esfera tradicionalmente masculina, el calor, la intuición y la elegancia propios del sexo femenino, contribuyendo para hacer de la empresa moderna una comunidad humanizada. Se involucra en ella misma, el devenir histórico y participa muy de cerca en el desarrollo tecnológico, económico y cultural de la sociedad moderna.

(Zuluaga Campuzano, 2011). La función de la Secretaría es una necesidad vital de la institución, o empresa, pues ella organiza, clasifica, planifica y controla la documentación de entrada y salida de la oficina. El hecho de tener información de las instituciones públicas y/o privadas, es una función de responsabilidad y de confianza, lo cual implica que quien desempeña esta actividad debe ser productivo en cada uno de sus actos, con ética profesional para apoyar a la administración de dichas entidades; además, debe poseer

solvencia académica y profesional en su formación., se requiere resaltar la importancia de las capacidades en los ámbitos personales, académicos y profesionales como parte fundamental de su desempeño laboral, individual y corporativo o institucional. Este código de ética para las secretarías y asistentes ejecutivas se basa en principios morales referidos a las tareas a realizar. Este código se asume automáticamente al aceptar el puesto de secretaria o de asistente ejecutiva y se deben tener presente en todo momento los siguientes aspectos:

Confidencialidad. La información sobre la empresa y sus clientes es siempre confidencial y privada. No se debe repetir nunca la información confidencial aunque todos quieran saber qué está sucediendo y tú la sepas. Debes ser siempre confiable.

Honestidad. No permitas que te feliciten por algo que no has hecho y no dejes que otro se lleve los laureles por algo que sí has hecho. Siempre hay que decir la verdad. Serás más creíble para tu jefe y compañeros de trabajo.

Lealtad: Siempre debes ser leal a tu empresa y a tu jefe. No los vendas a ningún costo. Sin embargo, después de haber dicho esto, recuerda que tu jefe también tiene que probar que es digno de tu lealtad. No te involucres con los chismes de la oficina. Si demuestras ser leal a la empresa y a tu jefe, también serán leales a ti.

Confiabilidad: Demuestra que eres confiable. Llega puntualmente al trabajo y a las reuniones y recuerda que siempre debes llevar los documentos necesarios para la reunión. No utilices las licencias por enfermedad de manera irresponsable. Nunca se sabe cómo estará tu salud en el futuro. Asegúrate de terminar a tiempo cada tarea que te asignan y hazla de la mejor manera posible.

Responsabilidad: Demuestra tu responsabilidad estableciendo prioridades y termina las tareas en los tiempos establecidos. Tu jefe te tiene confianza. Prepara una lista de cosas para hacer - a pesar de que sus prioridades cambien 10 veces por día. No delegates una tarea que te han asignado, a menos que la persona a quien se la delegas la pueda hacer de manera tan eficiente y precisa como tú. Si delegas una tarea, debes realizar el seguimiento del proyecto para ver que esté lista a tiempo. No te despreocupes de la tarea solamente porque otra persona lo está realizando.

Trabaja sin supervisión: Debes tener siempre tu trabajo al día y ser productiva. Cumple con los tiempos establecidos. Prioridades, y prioridades. Todos los días prepara una lista de las tareas a realizar para asegurarte que no te hayas olvidado de ninguna y asígnale prioridades.

Ofrece tu colaboración: Siempre asiste y comparte tus conocimientos cuando sea posible. Acepta las tareas con alegría... pero también aprende a decir que "No" (amablemente) y a explicar por qué no puedes realizar alguna tarea solicitada. No te sobrecargues de trabajo. Hoy en día, en muchas empresas, las secretarías están comenzando a tomar el rol de capacitadoras informales.

Flexibilidad: Si son las 6 de la tarde y tu jefe necesita que prepares y envíes un informe importante, hazlo. Los mejores trabajos son aquellos en los que hay un acuerdo de "dar y tomar". Nunca se sabe cuándo podrías necesitar tomarte una hora sin previo aviso para atender a una emergencia.

Multi-habilidades: Cuanto más aprendas sobre los programas de computación y las demás posiciones en la organización, mejor será. Puedes tener que utilizar estos conocimientos cuando quieras una promoción dentro de la empresa. Esto también es muy útil porque generalmente serás la encargada de enseñar a tu jefe a utilizar algunos de los programas de computación. Los jefes de hoy en día son más operativos con los distintos software, ej. Email, planillas de cálculo, etc. Te podrían pedir que te capacites también si conoces estos programas.

Favores: Se cautelosa al aceptar regalos o favores de los clientes internos o externos de la empresa. Pueden esperar algo a cambio. Siempre actúa dentro de la política y los procedimientos de la empresa en lo que hace a este tema. Cuando alguien hace un regalo, generalmente quiere algo en cambio.

Colaboradora: Siempre estar dispuesta a compartir lo que sabemos, decir si mientras podemos, pero también aprender a decir no con amabilidad y cortesía.

Capacitación permanente: El mundo de hoy requiere secretarias con conocimientos actualizados y que domine lo último en tecnología, es conveniente cada cierto tiempo tomar cursos de inglés, computación, presupuestos, etc.

Actitud profesional: Como hemos mencionado antes el profesional debe cumplir con sus deberes lo mejor posible y esto debe hacerse desde su etapa de formación, planteándose el estudio como una actividad seria y “profesional”, porque ya en esta primera etapa un trabajo debe realizarse lo más perfectamente posible y será la base para todo el posterior desempeño del profesional.

El obtener un cargo de secretaria ya no significa lo mismo como hace unos años, antes los requerimientos del mercado eran menores, ahora a pesar de que la tecnología y los nuevos formatos amenazaron con remplazar su función y están lejos de lograrlo. Son muchos los factores que deben tener en cuenta, el nivel de capacitación y el cuidado de la imagen de aseo personal. Las empresas modernas se caracterizan por ser dinámicas, cambiantes retadores, competitivos, pueden actuar solamente las empresas que están preparadas tal como lo explican el presente.

2.1.8. Las Instituciones Públicas

(Lama, 2014). Las instituciones: son mecanismos de índole social y cooperativa, que procuran ordenar y normalizar el comportamiento de un grupo de individuos que puede ser de cualquier dimensión, reducido o amplio, hasta coincidir con toda una sociedad. Las instituciones públicas dependen y reciben aportes del Estado. Las instituciones privadas dependen y reciben aportes de personas que por sus propios medios desarrollan actividades para beneficiar a la comunidad.

(Galdámez, 2013). En la Gestión Pública un esfuerzo debe consistir en el desarrollo de procedimientos modernos encaminado a introducir mejoras en la atención ciudadana, que vayan más allá de un cotidiano y burocrático servicio a la cual están acostumbrados la mayoría de entes del estado, especialmente a nivel operativo. La mejora en la administración no es exclusivamente un proceso que se pueda dar desde una perspectiva académica. Las fallas en la administración pública no se pueden explicar exclusivamente

como consecuencia de la débil preparación de los funcionarios públicos. Además una institución pública debe tener una forma de como incentivar una reflexión general sobre los problemas de la administración pública, y la manera de enfrentarlos. Los Procedimientos Administrativos son los que regulan las relaciones entre los ciudadanos y la Gestión Pública en sus actuaciones y garantiza el principio de igualdad de todos los ciudadanos ante la Administración.

(Fernandez Merino, 2013). Los enfoques institucionales han procurado, en general a través de la práctica de intervención institucional, encontrar caminos para desenmarañar la trama de significados que teje la cultura sobre sus propias contradicciones y para facilitar a los individuos y grupos de un juego social más libre.

Lo mismo ha procurado el psicoanálisis al centrarse en la parte de la maraña que hunde sus raíces más profundas en la marca de las experiencias primitivas. Las angustias arcaicas, las fantasías originarias, las construcciones resultantes de los complejos y su relación con la dinámica de las relaciones que el sujeto establece con el mundo, especialmente en la medida en que quedan distorsionadas por el sentido de la angustia y la necesidad de defensa, constituyen el núcleo del material que el psicoanálisis procura develar y, al mismo tiempo, la dimensión de significados que, develada, permite al sujeto reajustar el lente desde donde mira el mundo exterior y aumentar así la precisión de la mirada.

No es casual, entonces, que las prácticas de intervención institucional hayan encontrado sustento teórico alternativo o articuladamente en las teorías del psicoanálisis dentro del campo de la psicología, y en aquellas teorías sociales que centran su preocupación en el estudio de la tensión y el conflicto como sustrato de la dinámica social. La mirada de un problema desde un enfoque institucional será una mirada que procura desmontar el conjunto de explicación que lo ubica en un orden natural y se interrogará por sus diversos niveles de significado.

De acuerdo a las opiniones de los autores Lama, Galdámez y Fernández, las instituciones son mecanismos que ordenan y normalizan el comportamiento de un grupo de individuos de cualquier dimensión. Las instituciones privadas reciben aportes de personas por sus propios medios desarrollan actividades para beneficiar a la comunidad. Las fallas de la administración pública no se pueden explicar exclusivamente como consecuencia de la

escasa preparación de los funcionarios públicos, los enfoques institucionales encontrar caminos para aclarar la trama de significados que cubre la cultura sobre sus propias contradicciones y para facilitar a los individuos y grupos de un conglomerado.

2.2. Marco referencial

En la Unidad Educativa “Dr. Luis Céleri Avilés nunca han realizado investigaciones ni hecho tesis referente al tema, Influencia de las tecnologías de la investigación y de la comunicación, tampoco han propuesto ninguna guía de capacitación de recursos tecnológicos, puesto que cuentan con poco conocimiento de este tema, pero aplicarla serviría de mucho beneficio para que las secretarias e desempeñen mejor en su labores diarias.

2.2.1. La secretaria ejecutiva

(Sonco Condori R. , 2012) En la terminología tradicional, se denomina secretaria a la persona que escribe la correspondencia, extiende las actas de las reuniones, resuelve los asuntos de trámite y custodia los documentos de una oficina. Pero en los últimos tiempos el concepto de secretaria ha cambiado notablemente. Una secretaria es una persona que proporciona apoyo de asistencia y administrativo. Las secretarias podrán realizar tareas como escribir a máquina y archivar, contestar el teléfono y concertar citas para su supervisor. La secretaria ejecutiva o auxiliar administrativo puede hacer esas cosas, pero también es responsable de funciones de más alto nivel, tales como la investigación, la interacción con los proveedores y la selección de productos y gestión de base de datos.

Referente a la opinión de Sonco se expresa que la secretaria ejecutiva es aquella que escribe la correspondencia, amplía los escritos de las reuniones, soluciona los asuntos de trámite y resguarda los documentos de una agencia pero en los últimos años el significado de “secretaria” ha cambiado demasiado. Ahora se conoce como una persona que presta apoyo de colaboración y ayuda. Las secretarias sabrán realizar labores como escribir en una máquina, archivar documentos, atender llamadas del teléfono de su supervisor y acordar citas del mismo pero también puede realizar trabajos de más alto nivel, como la interacción de los vendedores, la elección de los bienes y encargarse de la base de datos.

2.2.1.1. Misión Secretarial

(Parrales & Vélez, 2013) La misión de la gestión secretarial apunta a facilitar la comunicación y optimizar el trabajo, a través de todas las herramientas y recursos que participan en los procesos de la organización. Se describirán, asociados a esto, tres conceptos que resultan muy esclarecedores cuando se habla de optimizar el trabajo. Se trata de la eficiencia, la efectividad y la eficacia que, aunque parecidos entre sí, resultan perfectamente distinguibles cuando se les aplica al trabajo cotidiano. La misión secretarial facilita la comunicación y optimiza el trabajo.

Según Parrales & Vélez, la misión secretarial consiste en facilitar el trabajo a través de los recursos que participan en las técnicas de la estructura. Se refiere a la eficacia, confianza y capacidad de la ejecutiva que labora en una empresa ya sea pública o privada, que son requisitos indispensables que deben poner en práctica para mejorar los labores diarias

2.2.1.2. Aspectos esenciales de una Secretaria

(Parrales & Vélez, 2013) Secretaria viene de la palabra Secreto, por las manos de una secretaria circulan asuntos que afectan a todos los departamentos. De ella se espera que mantenga el secreto profesional. “Organización: Debe tratarse de personas metódicas y responsables. Capacidad de trabajo: Estar preparada para realizar diversas acciones adaptándose a los cambios continuos

De acuerdo a la opinión de Parrales & Vera, Secretaria viene del término secreto, porque sus manos tienen toda la accesibilidad de todos los argumentos que afectan a todas las empresas; ella tiene que mantenerlos en confidencialidad porque si ella los comenta el departamento estaría en la inseguridad profesional.

2.2.1.3. Cualidades que debe reunir la Secretaria

(Laboris, 2015) Ser secretaria es una **vocación** y no una salida laboral fácil. Al menos, así lo defienden fuentes del sector, que destacan la importancia de la motivación personal por el trabajo. Otras características de este perfil profesional son:

Organización: debe tratarse de personas metódicas y responsables.

Capacidad de trabajo: han de poder hacer tres o cuatro cosas a la vez y adaptarse continuamente a los cambios.

Don de gentes: tienen que ofrecer la mejor imagen posible. Han de ser amables, comunicativas y capaces de relacionarse con todos los compañeros.

Discreción: por las manos de una secretaria de dirección circulan asuntos que afectan a todos los departamentos. De ella se espera que mantenga el secreto profesional.

Iniciativa para resolver los problemas.

Según Laboris, una secretaria es una de las partes más importantes de una empresa, para llegar a tener un perfil profesional tiene que cumplir con las siguientes características: la organización es una de las virtudes más importantes tiene que ser responsable, capacidad de trabajo tiene que poder hacer varias cosas a la vez continuamente, don de gentes tiene que ofrecer una excelente imagen porque cuando una persona entra a una agencia el primer rostro que ve es el de la secretaria, discreción es muy importante en una oficina porque está en riesgo el secreto profesional y por último la iniciativa debe tener la capacidad de resolver problemas.

(Espinoza, 2014) La secretaria es aquella que sabe cada uno de los pasos y movimientos que el gerente o director va a efectuar. Entre las funciones de la secretaria se halla la de ocuparse de la agenda del gerente o director de la empresa, organizar y cancelar reuniones, entre otras. Los contextos económicos en donde operan las organizaciones se caracterizan por 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.

2.2.1.4. Las funciones de la Secretaria Ejecutiva

(Susana N. y., 2010) Las funciones de la secretaria han ido cambiando en las últimas décadas y han vivido un claro proceso de profesionalización. Esto es, lo que antes eran mujeres para tomar notas, escribir cartas, traer el café, ha ido cambiando especialmente con la llegada de la informática, que las convirtió en profesionales polivalentes altamente formadas, con idiomas y conocimientos empresariales, tal y como muestran los resultados de una encuesta realizada en España entre 1500 secretarias/os que respondieron 64

preguntas sobre su satisfacción en el trabajo. Los resultados se presentaron durante el inicio de las jornadas del II Congreso Nacional de Secretaria plus celebrado el 30 de mayo en España. El 43% de las personas que ejercen la función de secretaria tienen una diplomatura o son licenciadas. Ambas cualidades son cada vez más requeridas por los directivos.

Referente a la opinión de Susana, las funciones de las ejecutivas han cambiado en las últimas décadas antes solo servían para escribir la correspondencia, tomar datos y servir café en la actualidad han ido avanzando con la tecnología sean convertido en profesionales adecuadas altamente formadas con altos conocimientos empresariales.

2.2.1.5. De secretaria a la Asistente emprendedora

(Miranda, 2014) Vivimos un cambio de época y no una época de cambios lo que se traduce en un verdadero proceso de anorexia estructural que vive la empresa moderna, externalización de funciones hacia proveedores externos, estructuras en redes, el paso de mercados masivos a mercados segmentados y en general un ambiente poco propicio para "hacer carrera laboral", en empresas con estructuras desmontables, descartables, transportables, desechables y hasta virtuales que están en permanente cambio.

Vivimos un cambio de tiempo y no tiempo de cambios lo que vuelve en un verdadero proceso de desgana estructural que se encuentra en la agencia moderna, externalización de funciones hacia vendedores externos, estructuras en redes, el camino de mercados fuertes a mercados divididos.

2.2.1.6. Imagen secretarial

(Carreño, 2009) Nos señala que la presentación de una buena hoja de vida, el vestuario para la entrevista de trabajo, desenvolvimiento, capacitación en diferentes técnicas y respuestas en un proceso de selección, son aspectos fundamentales que deben considerarse cuando se trata de conseguir empleo. “Podríamos decir que nadie es experto en la búsqueda de oportunidades laborales, pero si podría afirmar que la forma más adecuada de buscar empleo es haciendo un buen Currículum.

Una buena hoja de vida puede abrir varias puertas a grandes trabajos y principalmente al éxito, en una entrevista de trabajo el desenvolvimiento, capacitación en diferentes técnicas y respuestas en un proceso de selección, son puntos principales para dar una buena imagen en el momento de la entrevista.

2.2.1.7. La Secretaria Ejecutiva y la imagen institucional

(Sáenz, 2009) Considera que el concepto de Secretaria ha evolucionado mucho en los últimos años. Es común que en las empresas ya no exista el puesto como tal, lo nuevo es tener una asistente. Realmente la función es la misma aunque esta nueva designación parece ser muy acertada. En términos estrictos la definición de asistente se refiere a: persona titulada, cuya profesión es allanar o prevenir dificultades de orden social o personal en casos particulares o a grupos de individuos, por medio de consejo, gestiones, informes, ayuda financiera, sanitaria, moral, entre otros.

El concepto de secretaria ha evolucionado, ahora lo nuevo es una asistente aunque parece la función muy similar este nuevo nombramiento parece ser muy acertado. En términos exactos el enunciado asistente quiere: decir persona reconocida, cuyo trabajo es advertir conflictos.

2.2.1.8. El perfil

(Zuñiga, 2013) El perfil profesional es el párrafo o párrafos del currículum en los cuales se especifica la experiencia, habilidades, destrezas, gustos y capacidades del candidato. Este párrafo de la hoja de vida debe ser el más importante para el contratante, ya que lo mencionado aquí debe coincidir con los requisitos solicitados. Es muy importante revisar si el candidato cuenta con la experiencia necesaria en puestos con características iguales o similares a la posición ofrecida.

El perfil es el párrafo más importante del currículum ya que determina la experiencia y las habilidades del individuo en esta revisan si el candidato coincide con los requisitos que necesitan para el puesto.

2.2.1.9. Características del perfil de la secretaria ejecutiva

(Girado, 2010). Expresa: Firmeza y seguridad son cualidades que no pueden estar ausentes, sobre todo, al momento de resolver situaciones extremas. El buen humor, por su parte, contribuye a disolver el estrés propio y el de su jefe, así como a la contención y al mantenimiento de un clima laboral ameno donde los conflictos puedan ser neutralizados. En el momento de iniciar la búsqueda de una secretaria, las empresas tienen en cuenta muchos requisitos pero, sin duda, se busca cada vez más personal especializado. No todas las secretarias aunque tengan estudios específicos- son aptas para todas las búsquedas.

El perfil de secretaria ejecutiva debe tener como característica: firmeza y seguridad que son características que no pueden faltar en una ejecutiva. El buen humor ayuda a disolver el estrés de nosotros mismos y el de nuestro gerente.

2.2.1.10. Cualidades personales de la Secretaria Moderna

(Becerra, 2011) Indica que toda secretaria eficiente debe poseer cualidades personales, que conjuntamente destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo de la manera más óptima y además le ayudarán a trabajar con otras personas como miembros de un equipo. Dentro de las cualidades personales más importantes que una secretaria debe poseer son las siguientes:

Discreción.- Es vital para toda secretaria, puesto que ocupa un cargo de confianza y tiene acceso a material considerado reservado, deberá tener los documentos alejados de miradas indiscretas, además de mantener la prudencia respecto a la información que conoce.

Adaptabilidad.- Se requiere que toda secretaria tenga la capacidad para poder adaptarse a los cambios de ambiente, de funciones y de normas dentro de su trabajo. Esto significa que debe tener disposición favorable ante cambios bruscos en su rutina de trabajo.

Iniciativa y capacidad de trabajo.- se entiende por iniciativa a la capacidad que tiene toda persona para emprender una acción, sin la necesidad de que otras se lo indiquen. Una secretaria con iniciativa debe anticiparse a las necesidades de su jefe con precaución.

Puntualidad.-Es una manifestación de seriedad y formalidad. Toda secretaria debe ser puntal en el cumplimiento de su horario de trabajo como en el desarrollo de las labores encomendadas.

Responsabilidad.-Implica que la secretaria debe ser capaz de realizar su trabajo de manera óptima sin necesidad de supervisión.

Limpieza y orden.-Una secretaria siempre debe ser ordenada, tener su oficina, archivos, armarios y estanterías en orden y limpios.

Paciencia.-La secretaria debe mantener la tranquilidad en todo momento, incluso cuando las cosas no marchen como lo espera.

Cooperación.- El trabajo administrativo constantemente requiere de trabajo en equipo, por lo tanto la secretaria debe ser capaz de trabajar y de cooperar con los demás compañeros de trabajo.

De las opiniones de Becerra se deduce que toda secretaria debe ser eficiente además el perfil de secretaria ejecutiva debe ser firme y seguro, debe poseer las siguientes características: discreción, adaptabilidad, iniciativa, puntualidad, responsabilidad, limpieza y orden, paciencia y cooperación todas estas son características para llegar a ser una “secretaria moderna”

2.3. Marco Legal

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

Que la Constitución de la República, en su artículo 26, determina que la educación es un derecho fundamental de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado, que constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el Buen Vivir; (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

2.3.2. Comunicación e Información

Art. 20.- El Estado garantizará la cláusula de conciencia a toda persona, y el secreto profesional y la reserva de la fuente a quienes informen, emitan sus opiniones a través de los medios u otras formas de comunicación, o laboren en cualquier actividad de comunicación.

2.3.3. LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO – LOSEP – ECUADOR PUBLICADA EN EL SEGUNDO SUPLEMENTO DEL REGISTRO OFICIAL 294, 6 DE OCTUBRE DE 2010.

ESTADO: Vigente 2013

ASAMBLEA NACIONAL

EL PLENO

Considerando:

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en el Capítulo Séptimo del Título IV, dispone que la administración pública constituye un servicio a la colectividad, y se señala las instituciones que integran el sector público y las personas que tienen la calidad de servidoras y servidores públicos.

2.3.4. Plan del Buen Vivir

El servidor público del siglo XXI será proactivo, experimentado, competente y eficiente. La oferta académica se desarrolla en conocimientos, destrezas y actitudes para los servidores públicos. La capacitación permanente se basará en: Constitución para servidores públicos, Plan Nacional de Buen Vivir, Fundamentos de finanzas públicas, Fundamentos de formulación de proyectos de inversión pública y Fundamentos de contratación pública. Además se contará con capacitaciones dirigidas para potencial las habilidades y destrezas para ejercer un cargo público. Los cursos serán sobre Liderazgo público, Comunicación efectiva, Coaching directo, Trabajo en equipo, y Negociación y gestión de conflictos.

CAPÍTULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización de la investigación

El trabajo investigativo se realizó en la Unidad Educativa “Dr. Luis Céleri Avilés, del Cantón La Libertad, localizada en la Provincia de Santa Elena con una población de 95 942 habitantes (en 2010), por lo que es considerada la ciudad más poblada de Santa Elena.

Se ubica en el litoral ecuatoriano, al occidente del país. Forma parte del conglomerado urbano de la puntilla de Santa Elena, junto con Salinas, Santa Elena, José Luis Tamayo y Ballenita.

La Ciudad es el centro económico de la provincia y uno de los principales del país, alberga grandes organismos, culturales, financieros, administrativos y comerciales. La duración de la investigación fue de 120 días.

3.2. Tipos de investigación

3.2.1. De Campo

Se acudió al lugar de los hechos donde se recopiló toda la información para realizar esta investigación.

3.2.2. Bibliográfico o documental

Se obtuvo información de textos, revistas, internet, relacionada a esta investigación.

3.3. Métodos de investigación

Los métodos que se aplicaron en la presente investigación son:

3.3.1. Método inductivo- Deductivo

Se aplicaron encuestas y entrevistas a todos los involucrados en la presente investigación.

3.3.2. Método analítico- sintético

Este tipo de métodos se utilizó para el análisis de los resultados obtenidos en la investigación.

3.4. Fuentes de recopilación de información

3.4.1. Fuentes primarias

Se destacaron tres aspectos muy importantes para la recolección de información y datos con el fin de satisfacer las necesidades inmediatas de la investigación. Los instrumentos a utilizar fueron: Observación, Entrevista y Encuestas.

3.4.2. Fuentes secundarias

Se realizó una revisión documental y bibliográfica, tesis, internet, libros a fin de obtener información escrita sobre la importancia de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

3.5. Diseño de la investigación

Se acudió a la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés, donde se obtuvo información relacionadas con la aplicación de las tecnologías de la información y de la comunicación y se utilizó libros, libretas de anotaciones, fotografías para la recopilación de los datos precisos.

Se aplicó 95 encuestas, a las secretarias y Docentes de la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés”, del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

Las entrevistas se realizaron a la Sra. Jefe del Talento Humano de la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés”, del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

3.6. Instrumentos de investigación

3.6.1. Observación

Se observó delicadamente el fenómeno, caso suscitado en las Instituciones Públicas del Cantón la Libertad para inspeccionar y luego analizar la información obtenida.

3.6.2. Encuestas

Se aplicaron 95 encuestas, 91 docentes y 4 Secretarias del cantón la Libertad provincia de Santa Elena.

3.6.3. Entrevista

La entrevista se realizó al Jefe de talento humano de la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés.

3.7. Tratamiento de los datos

Para el tratamiento de datos se realizó el siguiente procedimiento:

Luego de realizar las encuestas se hizo el conteo, tabulación y codificación a los que fueron sometidos los datos obtenidos. Para este proceso se utilizó el programa Microsoft Excel 2008 en el que se manejó las siguientes herramientas formato tabla, gráficos, formulas, auto suma, promedios, entre otros. Esto se realizó para concertar resultados y sacar conclusiones.

3.8. Recursos Humanos y materiales

Cuadro No. 2 Recursos Humanos y materiales

	<i>Cantidad</i>
<u>EQUIPO HUMANO</u>	
Asesora	1
Investigadora	1
Entrevistado	1
Encuestados	106
Equipos de oficina	
Computador	1
Impresora multifuncional	1
Útiles de oficina	
Cartuchos de tinta color negro	1
Cartuchos de tinta color	1
Dispositivo de almacenamiento portátil	1

Cámara fotográfica	1
Tarjeta para celular	3
Pendrive	2

Elaborado por: Mercy Edith Quimí Delgado

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de las encuestas realizadas al personal docente y Secretarías de la Unidad Educativa “Dr. Luis Céleri Avilés.

1. ¿En su institución utilizan equipos tecnológicos modernos en sus actividades diarias?

Cuadro 3 El uso de equipos tecnológicos modernos en sus actividades diarias

OPCIONES DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	29
NO	67	71
TOTAL	95	100

Fuente: Docentes y secretarias de la Unidad Educativa “Dr. Luis Céleri Avilés”
Autora: Mercy Edith Quimí Delgado

Como se puede observar en el cuadro número 2, un porcentaje minoritario manifiesta que sí utilizan equipos modernos, mientras que un mayor porcentaje de los encuestados indicaron que en la institución no utilizan equipos tecnológicos modernos en las actividades diarias, en la actualidad todas las instituciones educativas deben contar con tecnología actualizada.

La utilización de los equipos modernos en las instituciones públicas contribuye al desarrollo profesional de las secretarias, manteniendo la eficiencia en sus labores diarias.

2 ¿Qué equipos Tecnológicos utilizan?

Cuadro 4 La utilización de equipos tecnológicos

OPCIONES DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPUTADORAS	90	95
MAQUINA ELECTRONICA	5	5
SCANER	0	0
TELEFAX	0	0
TOTAL	95	100

Fuente: Docentes y secretarias de la Unidad Educativa “Dr. Luis Céleri Avilés”
Elaborado: Mercy Edith Quimí Delgado

Como se puede apreciar en el cuadro número 3 un alto porcentaje de los docentes demuestran que en la institución, sólo utilizan la computadora, un mínimo porcentaje dicen que aún utilizan la maquina electrónica porque están acostumbradas a estos equipos ya que conocen bien su manejo.

El personal de Secretaría debe actualizarse en la utilización de los equipos tecnológicos, ya que beneficia para que los trabajos se realicen con mayor eficiencia y la institución a la que pertenecen, alcancen los objetivos propuestos.

3 ¿Cuál sistema Tecnológico utilizan en las actividades diarias?

Cuadro 5 Utilización del Sistema Tecnológico en las actividades diarias

OPCIONES DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INTERNET	58	61
MULTIMEDIA	0	0
ARCHIVO COMPUTARIZADO	5	5
QUIPUX	32	34
TOTAL	95	100

Fuente: Docentes y secretarías de la Unidad Educativa “Dr. Luis Céleri Avilés”

Autora: Mercy Edith Quimí Delgado

Un porcentaje alto del personal que labora en esta Institución indica que utilizan el Sistema de internet, porque éste ayuda a que la información llegue al instante a cualquier lugar donde esté la persona interesada, y un menor porcentaje dijeron que el QUIPUX, ya que es el sistema tecnológico que se está pasando en las instituciones públicas.

Es de mucha importancia, en la actualidad la utilización del internet y el sistema Quipux, ya que por medio de ellos las secretarías de las instituciones públicas se pueden comunicar para tratar asuntos relacionados con sus labores secretariales.

4 ¿Usted considera que su institución debe aplicar equipos tecnológicos?

Cuadro 6 Aplicación de equipos Tecnológicos en la institución

OPCIONES DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	95	100
NO	0	0
TOTAL	95	100

Fuente: Docentes y secretarías de la Unidad Educativa “Dr. Luis Céleri Avilés”

Autora: Mercy Edith Quimí Delgado

Del análisis del cuadro N° 5 se puede apreciar que todos los docentes y secretarias coinciden con el criterio de que se debe aplicar equipos tecnológicos en la institución, para mejorar el servicio y brindar una educación de calidad.

Actualmente todas las personas deben estar inmersas en la aplicación de los equipos tecnológicos, para que la institución en la que prestan sus servicios tenga una mejor imagen profesional.

5 ¿Qué sistema informático considera usted que es el más importante para que la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés mejore el servicio.

Cuadro 7 El Sistema informático que debe utilizar la institución

OPCIONES DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INTERNET	64	68
MULTIMEDIA	0	0
ARCHIVO COMPUTARIZADO	5	5
QUIPUX	26	27
TOTAL	95	100

Fuente: Docentes y secretarias de la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés”
 Autora: Mercy Edith Quimí Delgado

Del análisis del cuadro N° 6 se puede apreciar que un gran porcentaje supo manifestar que el internet es el más importante para mejorar sus actividades diarias, y un menor porcentaje en especial las secretarias respondieron que el QUIPUX es el más importante.

6 ¿Usted está capacitado para utilizar estos servicios?

Cuadro 8 Capacitación del personal para utilizar los servicios tecnológicos

OPCIONES DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	29
NO	67	71
TOTAL	95	100

Fuente: Docentes y secretarias de la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés”

Elaborado: Mercy Edith Quimí Delgado

Como se puede observar en el cuadro número 7 una gran mayoría de los docentes indican que no están capacitados para utilizar los servicios informáticos, y una cantidad minoría de los encuestados expresan que si están capacitados para utilizar estos servicios.

7 ¿Quién los capacita?

Cuadro 9 La capacitación

OPCIONES DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INSTITUCION	54	57
PERSONALMENTE	14	15
NO SE CAPACITA	27	28
TOTAL	95	100

Fuente: Docentes y secretarias de la Unidad Educativa “Dr. Luis Céleri Avilés”

Elaborado: Mercy Edith Quimí Delgado

En el cuadro N° 8, los docentes y Secretarias de la Unidad Educativa “Dr. Luis Céleri Avilés demuestran que la institución los capacita, mientras que una cantidad promedia manifestaron que no se capacitan y una mínima respondieron que lo hacen personalmente con sus propios medios.

8 ¿Usted cree que el acceso a la tecnología le ayuda en el desarrollo de sus actividades?

Cuadro 10 Acceso a la tecnología para el desarrollo de las actividades

OPCIONES DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	75	79
NO	20	21
TOTAL	95	100

Fuente: Docentes y secretarias de la Unidad Educativa “Dr. Luis Céleri Avilés”

Autora: Mercy Edith Quimí Delgado

En el cuadro N° 9, al hacer esta pregunta un gran porcentaje creen que el acceso a la tecnología los ayudará en el desarrollo de sus actividades mientras que un porcentaje minoritario respondieron que no, porque ellos tiene muchos años trabajando en esta institución y siempre han brindado un servicio bueno sin la tecnología.

El acceso a la tecnología contribuye al desarrollo profesional de las secretarias puesto que el trabajo que desempeñan en su ámbito es de mucha responsabilidad en el cumplimiento de una serie de actividades que están sujetas a cambios en la actualidad.

9 ¿Cree usted que la capacitación en sistemas tecnológicos los ayudará en su desarrollo profesional?

Cuadro 11 Incidencia de la capacitación en sistemas tecnológicos en el desarrollo profesional

OPCIONES DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	76	80
NO	19	20
TOTAL	95	100

Fuente: Docentes y secretarias de la Unidad Educativa “Dr. Luis Céleri Avilés”
Autora: Mercy Edith Quimí Delgado

Del análisis del cuadro N° 10 se puede apreciar que un gran porcentaje opina que capacitarse continuamente los ayudará en su desarrollo profesional, un mínimo porcentaje respondieron que no, porque con la práctica día a día se va aprendiendo.

Todas las secretarias deben capacitarse permanentemente especialmente en las técnicas de la información y de la comunicación para aplicar los conocimientos en las instituciones públicas en las que laboran.

10 ¿Si usted aplicara Sistemas Tecnológicos, daría agilidad, calidad y eficiencia al trabajo que realiza?

Cuadro 12 Aplicación de sistemas tecnológicos para dar agilidad y eficiencia en el trabajo.

OPCIONES DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	74	78
NO	21	22
TOTAL	95	100

Fuente: Docentes y secretarias de la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés”
 Autora: Mercy Edith Quimí Delgado

En el cuadro N° 11, los docentes y secretarias de la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés”, en un gran porcentaje manifiestan que con la aplicación de sistemas tecnológicos darían agilidad y eficiencia en el trabajo, y un menor porcentaje respondieron que no.

La relevancia de este tema conlleva a que todo profesional aplique los sistemas tecnológicos, cuyo avance contribuye al perfeccionamiento de su institución, utilizando las herramientas necesarias para lograr los cambios y éxitos deseados.

4.2. Análisis e interpretación de la entrevista realizada a la Jefe de Talento Humano de la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés”.

Cuadro 13 Análisis e interpretación

PREGUNTA	RESPUESTA	ANALISIS
1. En su institución utilizan equipos tecnológicos modernos, cuáles	No, porque aún cuentan con equipos antiguos.	Según la Jefe de talento humano se demuestra que en la institución aún no cuentan con equipos modernos

2. Utilizan sistemas tecnológicos en las actividades diarias? Si, el Sistema de Calificaciones. La entrevistada respondió que en la institución se utiliza el programa de ingreso de calificaciones. señale cuales:
3. Su institución se preocupa por capacitar al recurso humano sobre los recursos tecnológicos utilizados No, porque no es el Ministerio de Educación sino del al personal de las instituciones educativas. El Ministerio de Educación es el encargado de capacitar al personal de las instituciones educativas.
4. El acceso a la tecnología le ayuda en el desarrollo de las actividades de su recurso humano. Si ayuda en el desarrollo de las actividades diarias. El avance tecnológico tiene mucha importancia ya que facilita el desarrollo de las actividades.
5. La capacitación en sistemas tecnológicos incide en su desarrollo profesional. Si incide. Las pocas capacitaciones que brinda el Ministerio de Educación incide en el desarrollo profesional y en la actualización de conocimientos,
6. El uso y aplicación de sistemas tecnológicos da agilidad, calidad y eficiencia al trabajo que usted realiza. Si, con la utilización de la tecnología, agiliza el trabajo Con la aplicación de los nuevos sistemas tecnológicos se agiliza los procesos de las labores asignadas y la comunicación de un lugar a otro.
7. El uso y aplicación de sistemas tecnológicos mejora la imagen institucional. Si Con el uso y aplicación de sistemas tecnológicos la institución mejora la imagen.

Fuente: Docentes y secretarías de la Unidad Educativa "Dr. Luis Celleri Avilés"
 Autora: Mercy Edith Quimí Delgado

4.3. Discusión de resultados

Analizando lo que respondieron los encuestados de acuerdo a la pregunta ¿Cuál sistema tecnológico utiliza en sus actividades diarias? la mayoría respondieron que si utilizan la tecnología como el internet, pero de manera inadecuada y con equipos antiguos esto dificulta la actividad secretarial según: **(Sosa, 2011)** El impacto que causan las Tecnologías de la Información y de la comunicación (TICs) en el mundo y en particular en nuestro país ya es innegable y escapa a toda duda. Televisores, computadoras, notebooks, netbookstel, teléfonos celulares cada vez más sofisticados, Internet y otras tantas nuevas tecnologías han sacudido desde su aparición a nuestra sociedad con cambios económicos, políticos, sociales y porque no también académicos.

Cuando se preguntó que equipos tecnológicos utilizan la mayoría respondieron, computadoras discutimos con lo que dice en autor **(Luciana 2009)** desde el sentido común se suele asociar a la tecnología con “artefactos”, procesos y máquinas especialmente las tecnologías de la información y la comunicación, tales como computadoras, Internet, teléfonos celulares entre otros.

(Ramírez 2011), manifiesta que nada ha contribuido tanto como las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) a impulsar el desarrollo económico y la integración de los mercados que han tenido lugar durante las últimas dos décadas en todo el mundo, y en especial en Ecuador. Esto quiere decir que la tecnología es muy importante para las actividades diarias, es indiscutible hoy en día que la educación, la información, el desarrollo del conocimiento y la capacidad de innovación tecnológica son determinantes en los resultados económicos y beneficios sociales de una región o país.

De acuerdo a la pregunta número 3, de que sistema tecnológico utilizan en la actividades diarias?, **(Cuadrado y Valencia 2011)** en este artículo analizan la importancia de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) en los procesos de enseñanza-aprendizaje llevados a cabo en las instituciones públicas, puesto que los sistemas tecnológicos son indispensables para el desarrollo profesional de las secretarias.

4.4. Análisis FODA.

Cuadro 14. Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad educativa mantiene una planificación estratégica y orgánica funcional • Recurso humano está preparado con títulos de tercero y cuarto nivel para brindar una educación de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Métodos y herramientas que viabilizan el cumplimiento de los objetivos de la Unidad para una educación de calidad. • El interés para generar cambios en la estructura motivacional del personal de secretarias, directivos y talento humano. 	<ul style="list-style-type: none"> • Limitado acceso a la tecnología, desactualización de conocimientos en técnicas informáticas y redacción por parte del personal de secretarias 	<ul style="list-style-type: none"> • Poca motivación del personal para desempeñar sus funciones • Desinterés para actualizar conocimientos • Falta de capacitación • Quedar desempleados.

Fuente: Docentes y secretarias de la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés”
 Autora: Mercy Edith Quimí Delgado

4.5. Título de la Guía

Aplicación de las tecnologías de la información y de la comunicación

4.5.1. Desarrollo de la guía

Una vez identificada la problemática y realizada la investigación, se planteó posibles opciones para superar la falencia en el uso de la tecnología al personal de la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés”. Las Tecnologías ocupan un lugar central en la sociedad y en la economía actual, El concepto de Tecnología surge como convergencia tecnológica de la electrónica, el software y las infraestructuras de telecomunicaciones, la

asociación de estas tres tecnologías da lugar a una concepción del proceso de la información, en el que las comunicaciones abren nuevos horizontes y paradigmas.

4.5.2. Las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Gestión Pública

(Ramírez, 2011) Nada ha contribuido tanto como las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) a impulsar el desarrollo económico y la integración de los mercados que han tenido lugar durante las últimas dos décadas en todo el mundo, y en especial en Ecuador. Gran parte de los beneficios económicos derivados de las TIC y del rápido incremento en el uso del internet se ha registrado hasta ahora en el mundo desarrollado, donde el comercio electrónico está transformando muchas industrias y en el que el correo electrónico, la telefonía móvil y la transmisión instantánea de mensajes son rasgos omnipresentes. (Ramírez, 2011)

4.5.3. Las Tecnologías de La Información y la Comunicación en entornos de Aprendizaje

(Cuadrado, Valencia, & Valencia, 2012) En este artículo se analiza la importancia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los procesos de enseñanza-aprendizaje llevados a cabo en las comunidades rurales como estrategias para la inclusión social. Se plantean mecanismos de inclusión desde el desarrollo de políticas y proyectos alineados a la apropiación y al uso de las TIC, orientándolas hacia procesos educativos que respondan a las necesidades y a las características propias de su realidad, lo que genera mejores oportunidades, potencia el desarrollo rural y otorga mayores posibilidades de inserción en el mercado laboral, así como mejoramiento de la calidad de vida, acceso a la información y reducción de la brecha digital.

4.5.4. El papel de las tecnologías en los procesos de inclusión social

En la actual sociedad de la información y la comunicación, las relaciones interpersonales se ven cada vez más mediadas por la virtualidad, lo que trae como consecuencia que se haga referencia a las tecnologías, las posturas sobre el impacto de la formación son diversos, incluyendo a quienes plantean que sus usos comunicativos están reduciendo el contacto humano Lombarte y García, afirman que “tecnologías como el teléfono móvil o

los chat, actúan como instrumentos de socialización, reforzando el sentimiento de pertenencia a un grupo”. Los anteriores planteamientos llevan a preguntarse, ¿las TIC son una herramienta viable hacia la consolidación de una sociedad más inclusiva? O ¿están alejando cada vez más a la sociedad? (Cuadrado, Valencia, & Valencia, 2012)

4.5.5. Las tecnologías como herramientas de aprendizaje en entornos rurales.

Vale la pena aclarar que aunque actualmente la sociedad está más expuesta al impacto que genera el desarrollo tecnológico en materia de información y comunicación, esto no significa que todos tengan acceso a dichas herramientas de forma igualitaria, por el contrario, lo que se ha generado es un incremento en las desigualdades para las personas pobres que no tienen acceso a las TIC, lo cual genera una mayor exclusión social y cultural, y produce una brecha digital entre los conectados y no conectados. (Pavía & Castillo, 2010)

4.5.6. Los Beneficios de las Tic en la búsqueda de Información

(Ramírez, 2011) “Uno de los cambios más importantes que han introducido las Nuevas Tecnologías ha sido la ampliación de las opciones existentes de búsqueda de información, pues pasamos de sólo poder buscar información en bibliotecas y bases de datos, a poder buscar información sobre cualquier tema desde nuestra propia casa y a cualquier hora del día, multiplicando así las fuentes de información disponibles. Actualmente, las búsquedas de información más comunes son las de textos, realizadas en internet mediante palabras clave. Normalmente para buscar este tipo de información usamos buscadores del tipo Google, Yahoo, Altavista, Lycos, etc.; sin embargo, existen otras muchas posibilidades de búsquedas que ampliarán las posibilidades de poder gestionar el conocimiento adquirido en nuestra organización.”

4.5.7. La Teoría de la Sociedad del Conocimiento

(Gonzalez, 2008). El manejo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) sigue evolucionando constantemente a medida que aparecen nuevas necesidades de las millones de personas que en todo el mundo emplean estos medios digitales para realizar diferentes procesos de intercambio de información y de ideas, que conllevarán a la concreción de nuevas ideas y al reforzamiento de las ideas preconcebidas. Debe ser por eso

que en la historia del mundo, las revoluciones de la humanidad han estado signadas por los grandes avances que se han dado en la capacidad de comunicación del hombre.

4.5.8. Tecnologías

“Las tecnologías son proyectos humanos concretos de actuación y de formas de productividad determinadas, que favorecen unos usos y desfavorecen otros”.²⁴ Mientras que Sancho, define a la tecnología como: “El conjunto de formas de hacer, no solo permite actuar sobre la naturaleza, sino que es, sobre todo, una forma de pensar sobre ella, no es una cosa en el sentido ordinario del término, sino un proceso ambivalente de desarrollo suspendido entre dos posibilidades. Esta ambivalencia se distingue a la neutralidad por el papel que le atribuye a los valores sociales en el diseño (Azinián, 2009)

4.5.8.1. ¿Qué Es Internet?

Internet es una red mundial de redes de ordenadores que permite la comunicación instantánea con cualquier ordenador del mundo, a la vez que nos permite compartir recursos. (Sánchez Estella & Herrero Domingo, 2012)

4.5.8.2. Historia del Internet

(Sánchez Estella & Herrero Domingo, 2012) El internet nace en el año 1969 como un proyecto de Defensa estadounidense, que consistió en crear una red de comunicación segura ARPANET (Red de Agencia de Proyectos de Investigación Avanzada, que conectó unos 60.000 ordenadores dispersos). A finales de 1989, el informático británico Timothy Berners Lee desarrolla la World Wide Web para la CERN (Organización Europea para la Investigación Nuclear). Fuera ya del ámbito estrictamente militar Arpanet creció en Estados Unidos conectando gran cantidad de universidades y centros de investigación.

4.5.8.3. Ventajas Y Riesgos

(Sánchez Estella & Herrero Domingo, 2012). Los puntos clave de Internet, en los que se fundamentan tanto las ventajas como los inconvenientes, son los siguientes: Acceso anónimo: El hecho de poder esconderse detrás del anonimato hace que el usuario se sienta

libre de realizar acciones o acceder a informaciones que no haría si se le exigiese una autenticación. Acceso permanente:

El hecho de poder acceder a Internet prácticamente las 24h del día por un coste relativamente bajo y buen ancho de banda facilita la aparición de todo tipo de riesgos si no se controla debidamente, tanto por parte de los padres como de los educadores. Facilidad de acceso a la información: Al entrar en Internet se tiene disponible acceso rápido y gratuito a informaciones y servicios no siempre recomendados para los jóvenes, sobre todo para los que están en las primeras etapas formativas. (Sánchez Estella & Herrero Domingo, 2012).

Servicios De Internet.- Se suele asociar Internet a la web (www) pero Internet es mucho más. Entre los servicios que ofrece Internet están los siguientes:

Navegación por la web.- La navegación por la World Wide Web (www) es el servicio más utilizado al conectarse a Internet. Existe una extensa y amplia variedad de páginas web disponibles que abarcan 14 Prácticamente todos los temas que pueden ser de interés para niños y jóvenes. (Sánchez Estella & Herrero Domingo, 2012).

Correo electrónico.- Permite el envío y recepción cualquier tipo de información digitalizada como textos, imágenes, sonido. No es interactivo (en tiempo real) pero permite la comunicación diferida de los usuarios.

Transferencia de archivos (carga/descarga de datos). El usuario puede descargar, desde máquinas remotas, a su equipo personal gran cantidad de archivos conteniendo información de diferente naturaleza, como textos, imágenes, aplicaciones software gratuito, etc., de forma sencilla y rápida.

Búsquedas.- Existen buscadores de información a varios niveles: Temáticos, españoles, internacionales, etc., que permiten el acceso a informaciones específicas que pueden ser de interés en el desarrollo de la tarea docente.

Listas de correos.- Se basa en la difusión de mensajes de correo a los suscriptores de la lista. Las listas se organizan en base a los temas que tratan y permiten el intercambio de experiencias, ideas, etc. (Sánchez Estella & Herrero Domingo, 2012).

Grupos de noticias (News).- Son grupos de discusión, organizados jerárquicamente, sobre temas diversos. Los servidores de noticias son los puntos de difusión a los que se conectan los usuarios para leer noticias de su interés o participar en los debates en los que se intercambian experiencias y conocimientos.

Mensajería instantánea (chats).- Permite la comunicación directa o en tiempo real (online) de los usuarios pudiendo establecer conversaciones que incluyan archivos de diferente naturaleza. (Sánchez Estella & Herrero Domingo, 2012)

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Una vez realizada la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Se establece Las Secretarías Ejecutivas y personal administrativo que laboran en las instituciones públicas del Cantón Santa Elena, no utilizan adecuadamente el Sistema Tecnológico en las actividades diarias.

Se conoció que el uso de la tecnología como una herramienta es muy importante en las labores diarias, ya que les da agilidad, calidad y eficiencia al trabajo que realizan las Secretarías ejecutivas y personal Administrativo

Se ha podido determinar que la aplicabilidad de la tecnología y la utilización de las computadoras, máquina electrónica, y telefax es de mucha importancia, pero se requiere implementar sistemas informáticos actuales.

En conclusión al considerar este aspecto, se trata de determinar que se debe darle importancia a la tecnología en el campo educacional, destacando sus posibilidades reales para generar conocimientos, las ventajas y las desventajas que ofrece para la formación en valores de los ciudadanos, y sobre esa dimensión provocar cambios significativos en la mentalidad de ellos para que los aplique en su vida cotidiana.

5.2. RECOMENDACIONES

Que todas las Secretarías, docentes y directivos que laboran en las instituciones públicas del Cantón la Libertad, actualicen sus conocimientos referentes a las Técnicas de la información y de la Comunicación, para optimizar su accionar laboral.

Que el Ministerio de Educación, promuevan seminarios y talleres para las Secretarías y docentes a fin de seguir fortalecimiento los conocimientos profesionales y tecnológicos para mejorar el desempeño.

Que la utilización de la tecnología sea manejada de la mejor manera ya que tiene sus desventajas como ventajas y no todo es malo simplemente es la forma en como lo utilizamos, aquí entraría lo que es la cultura de las personas porque somos los seres humanos quienes tenemos la capacidad de discernir lo que es bueno y lo que no para nosotros mismos.

Que se aplique la Guía de capacitación de recursos tecnológicos para que las secretarías de las instituciones públicas alcancen la eficiencia y objetivos propuestos en sus actividades diarias.

CAPITULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6.1

2 Bibliografía

(s.f.). Obtenido de <http://www.alegsa.com.ar/Dic/computadora.php#sthash.ePDiTnSc.dpuf>

Administración de oficina. (31 de agosto de 2012). *LA SECRETARIA EJECUTIVA Y EL LIDERAZGO*. Obtenido de <http://johanita2916.blogspot.com/2012/08/la-secretaria-ejecutiva-y-el-liderazgo.html>

Rodríguez Alean, J. (10 de julio de 2012). Recuperado el 28 de abril de 2015, de <http://lanuevasecretariayasistete.blogspot.com/>

(2008). *Constitución de la República del Ecuador*.

Monografías .com. (2008). Recuperado el 23 de abril de 2015

(2009).

Metodo para la integracion de Tics, Aplicativo a Instituciones Educativas de Nivel Básico y Medio. (2009). La Plata Argentina: Universidad Nacional de la Plata.

El nuevo perfil de las secretarias ejecutivas. (9 de Abril de 2010). Recuperado el 26 de abril de 2015, de mba la educacion ejecutiva: <http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/el-nuevo-perfil-de-las-secretarias-ejecutivas>

PERFIL DE LA SECRETARIA. (19 de AGOSTO de 2011). Recuperado el 24 de abril de 2015, de <http://yessicaymaira-yessica.blogspot.com/>.

<http://eticaprofesionalquerigeunasecretaria.blogspot.com/>. (28 de noviembre de 2012). Recuperado el 27 de abril de 2015, de Etica profesional que rige una Secretaria.

<http://www.eduteka.org/proyectos.php/2/14340>. (11 de diciembre de 2012). Recuperado el 27 de abril de 2012, de La tecnología en la educación.

(2013). Recuperado el 27 de abril de 2015, de <http://pymerang.com/administracion-de-empresas/recursos-humanos/funciones>

(2015). Recuperado el 25 de abril de 2015, de http://www.laboris.net/static/ca_profesion_secretaria_direccion.aspx.

Acosta Muños , C. I. (2013). *La gestion secretarial indice en el servicio al cliente en la secretaria*.

Administración de oficina. (31 de agosto de 2012). *LA SECRETARIA EJECUTIVA Y EL LIDERAZGO*. Recuperado el 24 de abril de 2015, de <http://johanita2916.blogspot.com/2012/08/la-secretaria-ejecutiva-y-el-liderazgo.html>

- Alegsa, L. (2015). <http://www.alegsa.com.ar/Dic/computadora.php#sthash.ePDiTnSc.dpuf>. Recuperado el 28 de abril de 2015, de computadora.
- Almuwil, W., & Haddadenh. (2011). <http://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ap/article/viewFile/1756/1625>. Recuperado el 29 de abril de 2015
- Altonivel. (2011). *LAS SECRETARIAS TENEN FUTURO*.
- Altonivel. (2011). *LAS SECRETARIAS TIENEN FUTURO*.
- Altonivel. (11 de mayo de 2011). *Las Secretaris tienen futuro*. Recuperado el 12 de abril de 2015, de <http://www.altonivel.com.mx/10185-las-secretarias-tienen-futuro.html>.
- Altonivel. (s.f.). *LAS SECRETARIAS TIENEN FUTURO*.
- Alvarado, F., & Picardi, P. (2008). *Tecnología educativa y desarrollo y desarrollo de habilidades de información, programa de formación de usuarios de la biblioteca Francisco Javier Clavijero*. Univerdidad Iberoamericana.
- Arèvalo Erreyes, J. D., Quezada Serrano, M. P., & Galvez Romero, S. A. (2011). *Análisis de la multifuncional de la Secretaria moderna en las empresas camaroneras de la Provincia de El oro y su impacto en le Dirección Gerencial* . Machala, El Oro, Ecuador.
- Auccapuclla, G. (mayo de 2011). *el liderazgo en la secretaria*. Recuperado el 22 de abril de 2015
- Auccapulla Aedo, G. (mayo de 2011). *el liderazgo en la secretaria*. Recuperado el 22 de abril de 2015
- macion y la comunicacion en el proceso educativo. Granada, Bogota, Colombia.
- Ecuador Legal. (6 de octubre de 2010). *LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO – LOSEP – ECUADOR*. Obtenido de <http://www.ecuadorlegalonline.com/biblioteca/ley-del-servicio-publico-losep>
- Lema, Y. E. (2012). Quito: Universidad Politécnica Salesiana.
- Lledo, P. (2011). *Talento Humano* .
- Llorens, M. (2010). *Existos en Gestion* .
- Lopéz. (2008).
- López Silva, I. (31 de agosto de 2012). <http://www.gruposyn.com>. Recuperado el 22 de abril de 2015
- López, I. (31 de agosto de 2012). <http://www.gruposyn.com>. Recuperado el 22 de abril de 2015
- Maqueo. (2008).
- Matta Vizcarra, F. K. (29 de agosto de 2012). Gran evolución en los nuevos campos de una secretaria ejecutiva.

- Mendez Lopez, S. (21 de Diciembre de 2010). *Secretaria del milenio*. Recuperado el 25 de abril de 2015, de <https://www.blogger.com/profile/10823431696568676278>
- Ministerio de Relaciones Laborales . (2014). *Reglamento Organico Funcional del Gobierno Municipal Del canton Quevedo*. quevedo.
- Ministerio de Trabajo. (2015). *Decreto Ejecutivo N° 710, publicado en el suplemento N° 418 de 1 de abril del 2011.se expidió el Reglamento General de la Ley Orgánica del Servidor Público*.
Obtenido de
<http://www.monografias.com/trabajos14/leyfederal/leyfederal.shtml#ixzz3VYLP9Zjr>
- Miranda Minuche , R. (7 de enero de 2014). Recuperado el 26 de abril de 2015, de
http://rosaleticiamirandaminuche.blogspot.com/2014_01_01_archive.html
- Miranda, R. (7 de enero de 2014).
http://rosaleticiamirandaminuche.blogspot.com/2014_01_01_archive.html. Recuperado el 26 de abril de 2015
- nivel, A. (11 de mayo de 2011). <http://www.altonivel.com.mx/10185-las-secretarias-tienen-futuro.html>. Recuperado el 12 de abril de 2015, de Las Secretarias tienen futuro.
- NIVEL, A. (11 de mayo de 2011). <http://www.altonivel.com.mx/10185-las-secretarias-tienen-futuro.html>. Recuperado el 12 de abril de 2015, de Las Secretarias tienen futuro.
- Noles Vélez, M. (2012). *Rol que asume la secretaria ejecutiva*. Machala, El Oro, Ecuador.
- Ortiz, D. (2011 de agosto de 2011). <http://es.slideshare.net/dianaortiztorres/presentacin-archivos-digitales-conceptos-bsicos>. Recuperado el 27 de abril de 2015, de archivos digitales.
- Overblog. (31 de mayo de 2011). *Overblog*. Obtenido de Que es el desarrollo empresarial:
https://es.over-blog.com/Que_es_el_desarrollo_empresarial-1228321767-art173750.html
- Pacheco Macas, M. M. (2012). *Imagen de la Secretaria*. Machala, Ecuador.
- Paredes Vera , M. V., & Velez Parraga , D. M. (2013). *La gestion secretarial y su incidencia en la competitividad de instituciones publicas y privadas* . Manabi: Universidad tecnica de Manabi.
- Parrales Vera, M. V., & Vélez Párraga, D. M. (2013). *La gestión Scretarial y su incidencia en la competitividad de instituciones públicas y privadas de la Ciudad de Poviejo, 2013*. Portoviejo, Manabí, Ecuador: Universidad Técnica de manabí.
- Parrales Vera, M. V., & Vélez Párraga, D. M. (2013). *La gestión Scretarial y su incidencia en la competitividad de instituciones públicas y privadas de la Ciudad de Poviejo, 2013*. Portoviejo, Manabí, Ecuador.

CAPITULO VII

ANEXOS

ANEXO N° 1

Formato de las encuestas realizadas al personal docente, Secretarias y Bibliotecaria de la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés”

Determinar la influencia de la tecnología en el desarrollo profesional de las Secretarias de las instituciones públicas, del Cantón La Libertad, Provincia Santa Elena.

1. ¿En su institución utilizan equipos tecnológicos modernos en sus actividades diarias?

Si () No ()

2. ¿Qué equipos Tecnológicos utilizan?

Computadora () maquina electrónica () scanner () telefax ()

3. ¿Cuál sistema Tecnológico utilizan en las actividades diarias?

Internet () multimedia () Archivo computarizado () quipux ()

4. ¿Usted considera que su institución debe aplicar equipos tecnológicos?

Si () No ()

5. ¿Qué sistema informático considera usted que es el más importante para que la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés” mejore el servicio?

Internet () multimedia () Archivo computarizado () quipux ()

6. ¿Usted está capacitado para utilizar estos servicios

Si () No ()

7. ¿Quién lo capacita?

Personalmente () No se capacita ()

8. ¿Usted cree que el acceso a la tecnología le ayuda en el desarrollo de sus actividades?

Si () No ()

9. ¿Cree usted que la capacitación en sistemas tecnológicos lo ayudará en su desarrollo profesional?

Si () No ()

10. ¿Si usted aplicara Sistemas Tecnológicos, daría agilidad, calidad y eficiencia al trabajo que realiza?

Si () No ()

ANEXO N° 2

Formato de la **Entrevista realizada a la Jefe de Talento Humano de la Unidad Educativa “Dr. Luis Céleri Avilés”**

Determinar la influencia de la tecnología en el desarrollo profesional de las Secretarías de las instituciones públicas, del Cantón La Libertad, Provincia Santa Elena.

1. En su institución utilizan equipos tecnológicos modernos, cuáles?

2. Utilizan sistemas tecnológicos en las actividades diarias?, señale cuales:

3. Su institución se preocupa por capacitar al recurso humano sobre los recursos tecnológicos utilizados.

4. El acceso a la tecnología le ayuda en el desarrollo de las actividades de su recurso humano.

5. La capacitación en sistemas tecnológicos incide en su desarrollo profesional.

6. el uso y aplicación de sistemas tecnológicos da agilidad, calidad y eficiencia al trabajo que usted realiza.

7. el uso y aplicación de sistemas tecnológicos mejora la imagen institucional.

Anexo 3. Imágenes



Imagen N° 1 Parte frontal de la Unidad Educativa “Dr. Luis Céleri Avilés”.

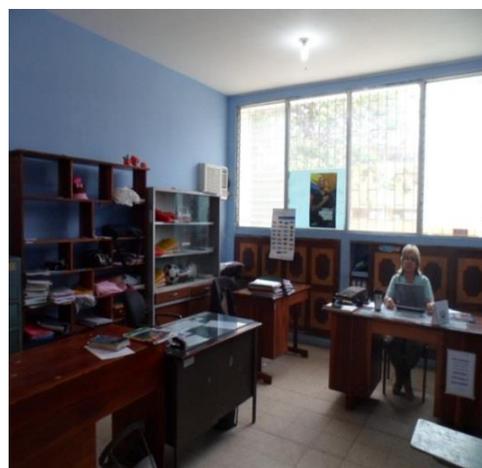


Imagen N° 2 Lcda. Cecilia Córdova, Jefe de Talento Humano en su departamento.



Imagen N° 3 Secretaria Flor Nolivos realizando Trabajos en la Computadora.



Imagen N° 4 Personal de Secretaría en sus Labores diarias.



Imagen N°5 Entrevista a la Lcda. Cecilia Córdova, Córdova, Jefe de Talento humano



Imagen N°6 Encuesta a la Lcda. Edith Balda, Inspectora de Curso.



Imagen N°7 Encuesta a la Señora Betty Henríquez, Secretaria General.



Imagen N°8 Encuesta a la Secretaria Mónica Rodríguez.



Imagen N°9 Encuesta al Docente Sr. Carlos Yagual



Imagen N°10 Encuesta a la Lcda. Elsy Limones, Bibliotecaria.



Imagen N°11 Mapa Físico del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.