



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y
BIBLIOTECOLOGIA**

CARRERA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADA EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

TEMA:

**“LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA
COMUNICACIÓN (TIC’S) EN EL DESEMPEÑO
PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS EN
EL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN MIGUEL
DE LA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERIODO 2013-2014”**

AUTORA:

RAMOS VERDEZOTO JEIMY VALERIA

DIRECTORA:

LIC. ROCÍO NUÑEZ

PARES ACADÉMICOS:

LIC.GINA ACEBOLIC.PILAR CHAVEZ

**GUARANDA – ECUADOR
AÑO 2015**

II. DEDICATORIA

Con mucho cariño dedico este trabajo a mis padres Milton Ramos y MargothVerdezotopor su apoyo fundamental, a mis hermanos quienes son la razón de mi vida.

A la familia Sánchez López quienes me dieron la fuerza anímica necesaria para cristalizar el sueño anhelado.

Valeria

III. AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento al ser supremo quien me ha bendecido en todas las etapas de mi vida y por su infinita sabiduría.

A la Universidad Estatal de Bolívar por darme la oportunidad de formarme como profesional, a la Escuela de Secretariado Ejecutivo especialmente a los docentes por los conocimientos impartidos durante todo el periodo académico.

A mi Directora del trabajo de graduación Lic. Roció Núñez y pares académicos Lic. Gina Acebo y Lic. Pilar Chávez por el apoyo brindado durante el desarrollo de la investigación.

Finalmente a toda mi familia, especialmente a mi tía Marlene Navas y su esposo Héctor Córdor por su apoyo incondicional y a todos mis amigos y amigas.

Valeria

IV. CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA

CERTIFICO:

Que, el trabajo de graduación titulado: **“LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC’S) EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE LA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERIODO 2013-2014”**, de la autoría de la estudiante Ramos VerdezotoJeimy Valeria, previo a la obtención del título de Licenciada en Gestión Administrativa, ha sido dirigido y asesorado por mi persona, bajo los lineamientos dispuestos por la Facultad, por lo que se encuentra listo para su defensa.

Guaranda 04 de agosto, 2015



Lic. Rocío Núñez Aguiar

Directora

V. AUTORÍA NOTARIADA

Las opiniones, ideas, análisis, interpretaciones, comentarios y demás aspectos relacionados con el tema: **“LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC’S) EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE LA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERIODO 2013-2014”** que se investiga, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Srta. Ramos Verdezoto Jeimy Valeria

CI.0202099370



Factura: 001-002-000000219



20150201002D00054

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20150201002D00054

Ante mí, NOTARIO(A) HERNAN RAMIRO CRIOLLO ARCOS de la NOTARÍA SEGUNDA, comparece(n) JEIMY VALERIA RAMOS VERDEZOTO SOLTERO(A), mayor de edad, domiciliado(a) en SAN MIGUEL, portador(a) de CÉDULA 0202099370, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE, quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede RECONOCIMIENTO DE FIRMA, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva copia. GUARANDA, a 31 DE JULIO DEL 2015.

JEIMY VALERIA RAMOS VERDEZOTO

CÉDULA: 0202099370

NOTARIO(A) HERNAN RAMIRO CRIOLLO ARCOS
NOTARÍA SEGUNDA DEL CANTON GUARANDA



VI. TABLA DE CONTENIDOS

II. Dedicatoria	II
III. Agradecimiento	III
IV. Certificación de la directora.....	IV
V. Autoría notariada.....	V
VI. Tabla de contenidos	VI
VII. Lista de cuadros y gráficos	IX
VIII. Lista de anexos	X
IX. Resumen ejecutivo	XI
X. Introducción	XIII
CAPÍTULO I.....	1
1.Tema.....	1
2.Antecedentes	2
3.Problema	4
4.Justificación.....	5
5.Objetivos	7
5.1. Objetivo General	7
5.2. ObjetivosEspecíficos.....	7
6.Marco teórico	8
6.1 Marco referencial	8
6.1.2 Georeferencial	9
6.1.3 Marco legal.....	10
6.2 Marco conceptual	12
6.3 Teoría científica	17
6.3.1 Historia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC´S).....	17
6.3.2 Concepto de las tecnologías de la información y la comunicación	19

6.3.2.1	Sistemas de información	20
6.3.2.2	Funciones de las TIC'S	21
6.3.2.3	Definición de las TIC'S	22
6.3.2.4	Impacto cultural de las TIC'S	22
6.3.2.5	Como influyen las TIC'S en el desempeño laboral	23
6.3.2.6	Ventajas y desventajas de las TIC'S	24
6.3.3	Desempeño profesional de las secretarias.....	25
6.3.3.1	Las Funciones actuales de las secretarias.....	25
6.3.3.2	La responsabilidad laboral	26
6.3.3.3	La profesionalidad de la secretaria.....	27
6.3.3.4	Calidades humanas de la secretaria.....	27
6.3.4	Principios éticos de la secretaria	33
6.3.4.1	El papel de la secretaria en las instituciones	34
6.3.4.2	Definición del puesto de trabajo	34
6.3.4.3	Perfil de la secretaria.....	35
6.3.4.4	Las aptitudes personales.....	36
6.3.4.5	Evaluación del desempeño.....	39
6.3.4.6	Exigencias laborales.....	40
6.3.4.7	Actitudes y aptitudes	41
6.3.4.8	Autodominio	42
6.3.4.9	Pulcritud	43
6.3.4.10	Aspecto Personal de las Secretarias	44
6.3.4.11	Autoestima	44
7.	Hipótesis.....	45
8.	Variables	46
8.1	Variable dependiente.....	46
8.2	Variable independiente.....	46

9.Operacionalización de las variables	47
10.Metodología	49
10.1 Métodos.....	49
10.2 Tipos de investigación.....	49
10.3 Técnicas e instrumentos para la obtención de datos	50
10.4 Universo y muestra	51
10.5 Procesamiento de datos	52
CAPÍTULO II	53
2.1 Análisis e interpretación de resultados.....	53
Tabulación de la encuesta dirigida a usuarios del Gobierno Municipal del cantón San Miguel de Bolívar	53
Tabulación encuesta dirigida a las secretarias de Gobierno Municipal del cantón San Miguel	60
Entrevista dirigida a los directivos del Gobierno Municipal del cantón San Miguel de Bolívar año 2015	67
2.2Comprobación de la hipótesis	69
2.3 Conclusiones	70
2.4 Recomendaciones.....	71
CAPÍTULO III	72
3.1 Propuesta.....	72
3.2 Título de la propuesta.....	72
3.3 Introducción	73
3.4 Objetivos	74
3.6. Plan operativo.....	85
3.7 Resultados obtenidos.....	86
bibliografía.....	87

VII. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

1.Cuadro nº 1 y gráfico nº 1	53
2.Cuadro nº 2 y gráfico nº 2	54
3.Cuadro nº 3 y gráfico nº 3	55
4.Cuadro nº 4 y gráfico nº 4	56
5.Cuadro nº 5 y gráfico nº 5	57
6.Cuadro nº 6 y gráfico nº 6	58
7.Cuadro nº 7 y gráfico nº 7	59
8.Cuadro nº 8 y gráfico nº 8	60
9.Cuadro nº 9 y gráfico nº 9	61
10.Cuadro nº 10 y gráfico nº 10	62
11.Cuadro nº 11 y gráfico nº 11	63
12.Cuadro nº 12 y gráfico nº 12	64
13.Cuadro nº 13 y gráfico nº 13	65
14.Cuadro nº 14 y gráfico nº 14	66

VIII. LISTA DE ANEXOS

Encuesta dirigida a los usuarios	90
Entrevista dirigida a los directivos	92
Encuesta dirigida a las secretarias.....	94
Fotografías.....	96

IX. RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo investigativo sobre el uso de las TIC'S en el desempeño profesional de las secretarías del Gobierno Municipal, hace referencia en su primera parte acerca de su historia y evolución iniciada en los años 50, la misma que ha creado una plataforma para el libre flujo de información, ideas y conocimientos en todo el planeta y ha modificado de manera sustancial e irreversible la forma en que éste funciona, por ello es necesario destacar entonces que las secretarías ejecutivas de cualquier institución debe preocuparse por el conocimiento, capacitación y adiestramiento en relación a las TIC'S, lo cual le va a permitir un mejor desempeño profesional en las actividades que desarrollan diariamente, en este sentido la utilización de las TIC'S tiene grandes ventajas como el interés, motivación, interacción, mayor comunicación y desarrollo de la iniciativa.

Desde entonces, los criterios de éxito para una organización o empresa depende cada vez en gran medida de su capacidad para adaptarse a las innovaciones tecnológicas y de su habilidad para saber explotarlas en su propio beneficio. Los cuales permiten dar resultados vertiginosos y dinámicos siempre y cuando les sepan dar el uso adecuado. Sin embargo al referirnos a las TIC'S en el desempeño profesional se ha podido notar la influencia que tienen las tecnologías en el campo laboral, es decir existe la necesidad del conocimiento tanto teórico como práctico en el uso de estas herramienta para la mejora del Talento Humano.

Además fue preciso e importante utilizar un sistema que permitió esclarecer la veracidad de la misma, por lo que se empleó el método deductivo-inductivo-bibliográfico con la finalidad de lograr una estructura lógica en el proceso.

En el capítulo dos al hablar de las estructuras demográficas se da conocer la información general de la entrevista y encuesta que se aplicó para obtener datos directos, los cuales me permitieron constatar el uso de las TIC'S y el desempeño profesional de las secretarías del Gobierno Municipal. Se ha podido verificar en la encuesta que fue realizada a los 100 usuarios que, las secretarías no se encuentran capacitadas para desempeñar sus funciones de forma eficiente, ya que necesitan

capacitación adecuada en el uso de herramientas tecnológicas para desarrollar su labor de forma apropiada brindando satisfacción a la ciudadanía.

De la encuesta realizada a las 16 secretarías se ha podido observar que todas las funcionarias no cuentan con el título acorde a la función que se encuentran desempeñando. Así mismo en lo referente al medio que utilizan para el desarrollo de sus labores está como primer programa más utilizado Word seguido de Excel, por lo tanto las secretarías están de acuerdo que se debería realizar un plan de capacitación para el uso adecuado de las tecnologías ya que estas herramientas permiten mejorar el desempeño profesional.

De la entrevista realizada a los 6 directivos Manifiestan que es importante que se mantengan actualizados todos los funcionarios en especial las secretarías del Gobierno Municipal en temas de tecnología, ya que la aplicación y uso de las TIC'S mejorará el desempeño profesional permitiendo así el desarrollo de habilidades y eficiencia en su trabajo diario. Así mismo fueron planteadas hipótesis que permitieron comprobar y verificar el uso de las TIC'S, a través de un profundo estudio.

Por último se da a conocer el tema de la propuesta denominado "Plan de capacitación para el uso de las tecnologías de la información y la comunicación dirigido a las secretarías ejecutivas del Gobierno Municipal" evento donde se abordarán temas que permitirán fortalecer sus competencias en armonía con la velocidad de los efectos de la globalización permitiendo adquirir conocimientos y experiencias acorde a las necesidades de la institución para todos quienes están inmersos en un entorno competitivo en especial a las secretarías ejecutivas del Gobierno Municipal.

Conclusiones que llevaron a hacer recomendaciones encaminadas a mejorar el desempeño profesional de las secretarías ejecutivas ofreciéndoles un Plan de Capacitación.

X. INTRODUCCIÓN

Desde la aparición del hombre sobre la tierra, este ha sentido la necesidad de encontrar mecanismos que faciliten la comunicación y que permitan obtener información de una manera más rápida y eficiente, para así mejorar la calidad de vida. Los avances tecnológicos de las últimas décadas han producido una verdadera revolución en diferentes campos, así como también en la forma en que se organizan y dirigen los procesos. Por eso el conocimiento y el dominio de las TIC'S son el factor que determina la ventaja competitiva en el mundo empresarial e institucional, en este sentido la Secretaria Ejecutiva del presente, requiere por lo tanto, ser dinámica, dispuesta para ejercer su cargo con el soporte de todos los conocimientos necesarios e indispensables que faciliten su ejercicio profesional, además y como apoyo a su gestión la aplicación de la herramientas tecnológicas servirán para su desempeño profesional cumpliendo con eficiencia y transparencia en las funciones encomendadas.

En los momentos actuales las TIC'Shan despertado numerosas manifestaciones favorables y otras sumamente adversas. Sin embargo debemos saber que las herramientas tecnológicas sirven para mejorar las destrezas y habilidades que permiten desarrollar mejor las tareas diarias.

Sin duda la labor de las secretarias resulta fundamental, ya que son las encargadas de agilizar los procesos y facilitar las labores, desempeñando sus funciones con gran responsabilidad, organización, disposición y calidad de servicio, por ello el propósito del presente trabajo, fue realizar una investigación sobre el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación procurando aportar con resultados que vayan en beneficio al desempeño profesional de las secretarias del Gobierno Municipal, el mismo que se compone de tres capítulos iniciando desde los antecedentes, justificación , el desarrollo del marco teórico, la metodología que se utilizó en la investigación, la tabulación, el análisis e interpretación, el título de la propuesta que se ofrecerá a las secretarias del Gobierno Municipal, hasta la presentación de las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. TEMA

“LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC’S)
EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS
EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE LA
PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERIODO 2013-2014”

2. ANTECEDENTES

En el temaplanteado como trabajo de investigación se encuentra que los primeros avances acerca de las TIC'S, se describen a inicios del siglo XIX específicamente en el año 1918, fecha descrita como inicios de una era tecnológica; los inventos comenzaron a surgir y darse a conocer al medio popular, pero en los años 50, después que el mundo empieza a recuperarse de los estragos de la Segunda Guerra Mundial, en donde se inicia realmente los estudios de las tecnologías y entran cambios a la era digital, que permiten dar un salto generacional con las nuevas tecnologías que iniciaban procesos ágiles en el mercado.

En los últimos años, en el mundo se han venido desarrollando nuevas tecnologías de manera impresionante acompañados de modernos equipos tecnológicos los que han abarcado gran parte del mercado, es por estos avances que las instituciones se han visto en la necesidad de aplicar las herramientas tecnológicas, ya que constituyen un paso importante en las sociedades insertándose a los cambios generacionales que se proporciona al talento humano en la actualidad, para desarrollar destrezas y así obtener ideas de desempeño empresarial e institucional.

La secretaria juega un papel muy importante desde todos los tiempos, ya que es quien lleva procesos técnicos, de archivo, de atención al cliente, de administración, de contabilidad entre otras, unas con más ímpetu que otras, las mismas que han tomado tiempo y son valoradas por las empresas.

Históricamente, todas las actividades las ha venido realizando de forma manual; a partir de la última década este tipo de profesionales vienen realizando trabajos mucho más eficientes con la ayuda de tecnologías, que facilitan la labor y hacen más eficiente cumplir los requerimientos empresariales que su jefe y las empresas lo solicitan.

En la actualidad los Gobiernos Municipales del país, pretenden incrementar las habilidades de los empleados en el uso de las herramientas tecnológicas, para que así desarrollen un trabajo eficaz que justifique la aplicación de tecnologías y técnicas secretariales que permitan ser mucho más eficientes y competitivas, en lo que se

refiere a la atención al público y a las labores administrativas que desempeña una secretaria al ser insertada en el mercado laboral público o privado.

El Gobierno Municipal de San Miguel de Bolívar, considera necesaria la implementación de los recursos tecnológicos que proporcionan las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, para todo el talento humano ejecutivo, dándoles así un valor agregado a su formación académica, combinando la teoría con la práctica, contribuyendo al adelanto personal e institucional.

3. PROBLEMA

¿CÓMO INCIDE EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC'S) EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN MIGUEL, DE LA PROVINCIA BOLÍVAR, EN EL PERIODO 2013 - 2014?

4. JUSTIFICACIÓN

Las razones que me impulsaron a realizar esta investigación van de la mano con el inmenso protagonismo que tiene la profesional en Gestión Administrativa de una institución o empresa que cumple labores dignas de ser analizadas en el contexto de la investigación científica, ya que por lo general las mujeres son quienes ejercen esta difícil labor, en la actualidad se puede reclamar posiciones de trabajo con igualdad de oportunidades y salarios más justos.

La existencia del problema planteado implica necesariamente que se tenga que realizar una investigación. Para ello se debe valorar la importancia del problema, prever las consecuencias o efectos si no se realiza este estudio, así como los beneficios o logros que se obtendrían en caso de hacerse, al valorar lo mencionado es importante proceder con el trabajo en la institución detallada ya que se podrá mejorar las posibilidades de aportar en el desarrollo de los Gobiernos Municipales.

He evaluado la importancia social de este estudio por haber sido participe de acciones que se desarrollan en algunos Municipios de la provincia, por lo tanto dar respuesta al problema investigado permitirá ser más eficientes y se podrá brindar una mejor atención al cliente.

Se considera que entre las causas principales de la problemática se encuentra la desmotivación y la participación de las secretarias en el quehacer interno desembocando en una falta de compromiso en el trabajo diario.

Este tema es pertinente a la realidad del contexto ya que una persona bien capacitada tiene mayor desempeño en su función lo que ayudará a que se desarrolle el interés en sus deberes institucionales encomendados procurando de esta manera mejorar la gestión institucional con eficiencia y eficacia.

El desconocimiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC'S) es limitante para el desempeño eficaz de las secretarias lo que permite llegar a altercados y falta de respeto ante ciudadanos que se acercan al Municipio a realizar

diferentes tramites personales o institucionales; teniendo como resultados la falta de destrezas en el uso de nuevas herramientas tecnológicas.

Por ello uno de los retos más relevantes que tiene esta institución, es implementar nuevas políticas de desarrollo institucional que permitan aprovechar todos los recursos tecnológicos disponibles. Todo ello con el propósito de realizar una sólida estructura ejecutiva que permita adaptarse a los nuevos y rápidos cambios que conlleva la tecnología.

Se considera factible realizar este trabajo para despertar el interés y la importancia en la aplicación de la tecnología en el Gobierno Municipal de San Miguel de Bolívar y de esta manera potencializar el aprendizaje a quienes están involucrados en el campo laboral.

El presente trabajo de investigación beneficiará exclusivamente al personal del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar por considerarlo de baja inversión, será posible realizarlo, no por ello perderá su valor científico e importancia académica.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo General

Determinar de qué manera las tecnologías de la información y la comunicación influyen como instrumentos eficaces en el desempeño profesional de las secretarías ejecutivas del Gobierno Municipal del cantón San Miguel de Bolívar.

5.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar los niveles del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC'S) por parte de las secretarías.
- Identificar los diferentes aspectos teóricos referentes a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y sobre el desempeño profesional de las secretarías ejecutivas.
- Proponer un plan de capacitación para el uso de las tecnologías de la información y la comunicación dirigido a profesionales del área secretarial.

6. MARCO TEÓRICO

6.1 MARCO REFERENCIAL

El pueblo San Migueleño, lleno de rebeldía, patriotismo y fé en sí mismo, proclamó su cantonización nombrando a sus autoridades para luego dar a conocer al General Ignacio de Veintemilla como Jefe Supremo de la República , quien no se hizo esperar, y mediante Decreto Ejecutivo el “10 de Enero de 1877 crea el Cantón San Miguel mediante lo cual las autoridades gestionan para la creación del Gobierno Municipal. Ante tal hecho son célebres las palabras de don Pedro Carbo “Pueblo que así se porta, merece toda consideración y respeto”. (Municipal, 2015)

Misión

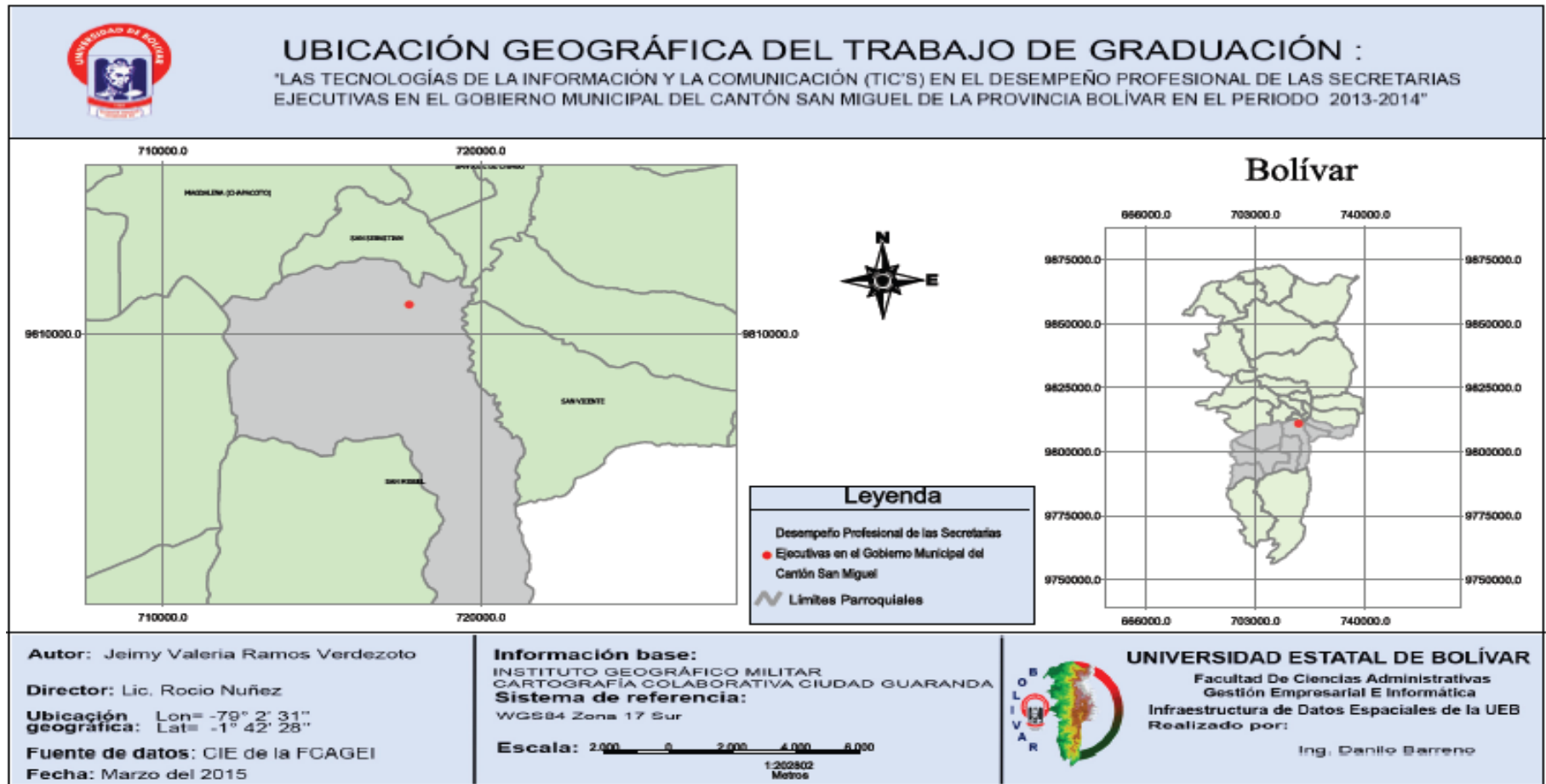
El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Bolívar, entidad jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera que sobre la base del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, las políticas locales y alianzas estratégicas, formula y ejecuta proyectos con el fin de promover el crecimiento integral de su territorio.(Municipal, 2015)

Visión

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Bolívar, es una entidad jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera que sobre la base de su Plan de Desarrollo y Ordenamiento territorial, formula y ejecuta proyectos cuya finalidad es promover el crecimiento integral de su territorio, estableciendo políticas locales acordes a sus competencias para beneficio de la población del cantón, fortaleciendo las alianzas estratégicas que permitan articular esfuerzos y optimizar recursos bajo principios éticos y morales. (Municipal, 2015)

6.1.2 GEOREFERENCIAL

El Gobierno Municipal de San Miguel de Bolívar, se encuentra ubicado en el centro de la ciudad, en las calles Bolívar 11-25 y Guayas



6.1.3 MARCO LEGAL

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, “COOTAD”

La ley orgánica de los consejos nacionales para la igualdad (art. 3) establece para estas entidades los siguientes fines:

Asegurar la plena vigencia y el ejercicio de los derechos consagrados en la constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos.

Promover, impulsar, proteger y garantizar el respeto al derecho de igualdad y no discriminación de las personas, comunas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos, en el marco de sus atribuciones y en el ámbito de sus competencias, a fin de fortalecer la unidad nacional en la diversidad y la construcción del estado plurinacional e intercultural.

Participar en la formulación, transversalización, observancia, seguimiento y evaluación de las políticas públicas a favor de personas, comunas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos, dentro del ámbito de sus competencias relacionadas con las temáticas de género, étnicas, generacionales, interculturales, de discapacidad y movilidad humana, fomentando una cultura de paz que desarrolle capacidades humanas orientadas hacia la garantía del derecho de igualdad y no discriminación; medidas de acción afirmativa que favorezcan la igualdad entre las personas, comunas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos; y, la erradicación de actos, usos, prácticas, costumbres y estereotipos considerados discriminatorios.

El Gobierno Municipal de San Miguel de Bolívar; basado en el art. 238 de la constitución política de la república, que consagra la autonomía económica y administrativa de los municipios, ha determinado establecer parámetros de contenido mínimos en la presentación de estudios y proyectos.

Uno de los objetivos debe ser, determinar el beneficio neto sobre el bienestar de la sociedad a lo largo del horizonte de evaluación del proyecto, ejecutando y promoviendo acciones de carácter económico y social para lograr el desarrollo integral armónico y sostenible en el cantón.

En cumplimiento al art. 54 del COOTAD, que establece como funciones del Gobierno Municipal, en los literales siguientes:

- Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales.
- Establecer el régimen de uso de suelo para lo cual determinará las condiciones de urbanización, parcelación, lotización, división o cualquier otra forma de fraccionamiento de conformidad con la población cantonal, asegurando porcentaje de áreas verdes y áreas comunales.
- Implementar el derecho al hábitat y a la vivienda y desarrollar planes y programas de vivienda de interés social en el territorio cantonal. (Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional, 10)

6.2 MARCOCONCEPTUAL

Administración. Es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales"(IDALBERTO C. , 2004)

Afirmación. El término Afirmación consiste en un acto por el cual concedemos nuestro asentimiento intelectual y compromiso social al expresar lingüísticamente un enunciado al que consideramos y declaramos válido con plena conciencia de su verdad, cuando dicha afirmación se apoya en la evidencia y la certeza de un conocimiento sin sombra de duda.

Amabilidad. La amabilidad es la manera más sencilla, delicada y tierna de hacer realidad un amor maduro y universal, libre de exclusivismos.

Apariencia. Aspecto o parecer exterior de una persona o cosa.

Apple. Compañía de informática norteamericana creadora de los primeros ordenadores personales, Los Macintosh. La compañía fundada por Steve Jobs, revolucionó el mercado informático en enero de 1984 cuando lanzo un nuevo concepto de ordenador personal caracterizado por su fácil manejo y sencillez de aprendizaje.

Atención al Cliente. Toda persona que trabaja dentro de una empresa y toma contacto con el cliente, la misma aparece identificada como si fuera la organización misma. Estadísticamente está comprobado que los clientes comparan buen servicio y buena atención por sobre calidad y precio.

Bases de datos. Colección y almacenamiento de datos en donde se puede agregar, modificar, eliminar, buscar e imprimirlos.

Basic. Es una familia de lenguajes de programación de alto nivel. El BASIC original, el Dartmouth BASIC, fue diseñado en 1964 por John George Kemeny y Thomas Eugene Kurtz en Estados Unidos, como un medio para facilitar programar computadores a estudiantes que no fueran de ciencias.

Blogger. Por blogger, obloguero, también se entiende a alguien que escribe en una bitácora en línea.

Calidad. Está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición. La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, un cumplimiento de requisitos.

Calidez. La calidez, la gentileza o la ternura, pueden derretir muros, construir puentes de confianza o crear hermosos paisajes de afecto.

Comportamiento. Es la manera de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno o mundo de estímulos.

Conocimientos. El conocimiento es, por una parte, el estado de quien conoce o sabe algo, y por otro lado, los contenidos descubiertos o conocidos que forman parte del patrimonio cultural.

Cortesía. Se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés. El cliente desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.

Desempeño. Es un proceso de gestión en el que los objetivos y competencias de la empresa son transmitidos y materializados en un plan de acción que, a través de un seguimiento continuo y sistemático, asegure el óptimo desempeño de las personas, garantice las expectativas de desarrollo y sirva de guía en el desarrollo profesional de las personas.

Disertación. La disertación es una presentación de tipo oral de alguna persona sobre un tema específico, generalmente apoyada por medios gráficos, auditivos o visuales.

Eficacia. Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de eficiencia),

que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).

Eficiencia. Refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. El concepto también suele ser equiparado con el de fortaleza o el de acción.

Gestión Administrativa. Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles.

Gestión. Es aquella actividad empresarial que a través de diferentes individuos especializados, como: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros. Buscan mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o negocio.

Google. Es la empresa propietaria de la marca Google, cuyo principal producto es el motor de búsqueda de contenido en Internet del mismo nombre.

Hipertexto. En informática, es el nombre que recibe el texto que en la pantalla de un dispositivo electrónico, permite conducir a otros textos relacionados, pulsando con el ratón o el teclado en ciertas zonas sensibles y destacadas.

Ibm. El mayor fabricante de ordenadores del mundo. IBM es el inventor del PC y sus sistemas medios (AS/400) y sus grandes ordenadores (mainframes) han revolucionado el mundo de la empresa.

Internet. Es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, garantizando que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial. (Deit, 2011)

Lealtad. La lealtad es virtud consistente en el cumplimiento de honor y gratitud la lealtad está más apegada a la relación en grupo.

Navegador Web. Un navegador o navegador web (del inglés, web browser) es una aplicación que opera a través de Internet, interpretando la información de archivos y sitios web para que podamos ser capaces de leerla, (yase encuentre ésta alojada en un servidor dentro de la WorldWide Web o en un servidor local).

Organización. Es una palabra del origen griego “órgano” en general, la organización es la forma como dispone un sistema para lograr los resultados deseados. Es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.

Pascal. Pascales un lenguaje de programación desarrollado por el profesor suizo Niklaus Wirth entre los años 1968 y 1969 y publicado en 1970. Su objetivo era crear un lenguaje que facilitara el aprendizaje de programación a sus alumnos, utilizando la programación estructurada y estructuración de datos.

Personalidad. La personalidad está formada por una serie de características que utilizamos para describirnos y que se encuentran integradas mediante lo que llamamos el yo o "sí mismo" formando una unidad coherente.

Planificación. Para que una empresa logre sus objetivos finales, lo primero es orientarse hacia ellos. En otras palabras, el jefe debe limitarse cuáles serán las vías de acción: qué recursos se utilizarán, en qué cantidad, que tiempo se irán cumpliendo las actividades, entre otras cosas.

Puntualidad. El valor de la puntualidad es la disciplina de estar a tiempo para cumplir nuestras obligaciones: una cita del trabajo, una reunión de amigos, un compromiso de la oficina, un trabajo pendiente por entregar. Puntualidad.

Responsabilidad. La palabra responsabilidad proviene del latín responsum, que es una forma latina del verbo responder. Por eso decimos que responsabilidad es la habilidad.

Secretaria. Una secretaria o un secretario es una persona que se encarga de recibir y redactar la correspondencia de un superior jerárquico, llevar adelante la agenda de éste y custodiar y ordenar los documentos de una oficina. El cargo que ocupa una secretaria suele conocerse como auxiliar administrativo.

Servicio. Es la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena).

Software. Son todos los programas necesarios para una computadora y sus dispositivos periféricos funcionen adecuadamente. Su origen se remonta a 1969, cuando se estableció la primera conexión de computadora.

Tcp/Ip. Son las siglas de Protocolo de Control de Transmisión/Protocolo de Internet (en inglés Transmission Control Protocol/Internet Protocol), un sistema de protocolos que hacen posibles servicios Telnet, FTP, E-mail, y otros entre ordenadores que no pertenecen a la misma red.

Telnet. (TeleNetwork-TeleRed). Sistema que permite conectarse a un host o servidor donde el ordenador cliente hace de terminal virtual del ordenador servidor.

Url. Son las siglas de Localizador de Recurso Uniforme (en inglés Uniform Resource Locator), la dirección global de documentos y de otros recursos en la World Wide Web.

Web. Es un vocablo inglés que significa "red", "telaraña" o "malla". El concepto se utiliza en el ámbito tecnológico para nombrar a una red informática y, en general, a Internet (en este caso, suele escribirse como Web, con la W mayúscula).

Wikis. Un wiki o una wiki (del hawaiano wiki, 'rápido') es un sitio web cuyas páginas pueden ser editadas por múltiples voluntarios a través del navegador web. Los usuarios pueden crear, modificar o borrar un mismo texto que comparten. (Bellvert, 2009)

6.3 TEORÍA CIENTÍFICA

6.3.1 Historia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC'S)

Se pueden considerar las tecnologías de la información y la comunicación como un concepto dinámico. Por ejemplo, a finales del siglo XIX el teléfono podría ser considerado una nueva tecnología según las definiciones actuales. Esta misma consideración podía aplicarse a la televisión cuando apareció y se popularizó en la década de los '50 del siglo pasado.

Después de la invención de la escritura, los primeros pasos hacia una sociedad de la información estuvieron marcados por el telégrafo eléctrico, teléfono, radiotelefonía, la televisión e Internet. La telefonía móvil y el GPS han asociado la imagen al texto y a la palabra «sin cables». Internet y la televisión son accesibles en el teléfono móvil, que es también una máquina de hacer fotos.

La asociación de la informática y las telecomunicaciones en la última década del siglo XX se ha beneficiado de la miniaturización de los componentes, permitiendo producir aparatos «multifunciones» a precios accesibles desde el año 2000. Por ello El uso de las TIC'S no para de crecer y de extenderse, sobre todo en los países ricos ya que tienden a ocupar un lugar creciente en la vida humana, algunos temen también una pérdida de libertad individual (efecto «Gran Hermano», intrusismo creciente de la publicidad no deseada....)

Las tecnologías de la información y la comunicación TIC'S corresponden y se refieren a todas las tecnologías que de una u otra forma interfieren y median en los procesos informacionales y comunicativos entre seres humanos, y pueden ser entendidas como un conjunto de recursos tecnológicos integrados entre sí, que proporcionan, por medio de facilidades de hardware, software y de telecomunicaciones, la semi-automatización y comunicación de procesos relativos a negocios, a investigación científica, enseñanza, aprendizaje y cuestiones de vida diaria, etc. (Abdabullam, 2011).

Las TIC'S son utilizadas de diversas maneras y en variados campos de actividad, destacándose en las industrias, los comercios (gerenciamiento, publicidad, contabilidad), las inversiones (modelos de simulación, transmisión de informaciones en forma rápida para la más oportuna toma de decisiones), las instituciones educativas (sistemas de enseñanza/aprendizaje, educación a distancia, sistemas tutoriales), etc.

Y bien puede decirse que el principal responsable del crecimiento y potenciación de las TIC'S en los diversos campos, ha sido el desarrollo y la popularización de Internet.

La comunicación es una necesidad y algo que está presente en la vida del ser humano desde los tiempos más remotos. Intercambiar informaciones y proyectos, registrar datos, expresar ideas y emociones, son factores que han contribuido e influenciado en las distintas formas de comunicarse. Así, con el paso del tiempo, las personas fueron perfeccionando su capacidad de relacionarse y de cooperar entre sí.

En este sentido, conforme nuevas necesidades fueron surgiendo, los grupos humanos fueron perfeccionando sus respectivas capacidades racionales para desenvolverse y utilizar nuevos procedimientos y mecanismos al servicio de la comunicación. Se entiende pues por tecnología, todo aquello que permite evolucionar, mejorar, y/o simplificar, en suma, todo proceso o método o procedimiento de perfeccionamiento (Abels, 2013).

La humanidad sin duda ya ha pasado por diversas fases tecnológicas, y es un error asociar este fenómeno únicamente a la denominada última generación, ámbito sí de lo que podríamos llamar tecnología de punta.

Los desarrollos tecnológicos más interesantes en relación a Información y Comunicación, han surgido en la era moderna, facilitando la educación a través de la inclusión digital con la inserción de computadoras en las escuelas, facilitando el perfeccionamiento y uso de la tecnología por parte de los alumnos de todos los niveles, haciendo común y corriente la búsqueda de informaciones y la realización de múltiples tareas de utilidad en todas las dimensiones de la vida humana, capacitando

a profesores y maestros de todos los niveles a través de la creación de redes y comunidades virtuales.

En relación a este enfoque, sin duda "los computadores son los grandes responsables de este proceso. Los sistemas de información en las empresas no pueden ser introducidos así como así, sino que requieren estudios a nivel del abordaje gerencial y estratégico, junto al análisis de impacto por la disponibilidad de informaciones de mejor calidad y de mayor implicancia. (Adell, 2011)

Existe una tendencia cada vez más acentuada, en relación a la adopción de las tecnologías de información y comunicación no solamente en las instituciones educativas, sino también y preferentemente en empresas de diversas áreas, particularmente luego de la diseminación de equipos digitales de pequeño porte y costo en el cotidiano contemporáneo. Hay una variedad muy grande de informaciones para las que el tratamiento digital ofrece con ventajas : imágenes ; sonidos ; movimientos ; representaciones manipulables de datos y sistemas, todo esto integrado e inmediatamente disponible, lo que ofrece un nuevo marco de fuentes de contenidos.

Una vez definida las variables de la investigación en este capítulo se ha construido la plataforma indispensable sobre la cual se sustenta el análisis de los resultados obtenidos en el trabajo de investigación. Esta base teórica presenta un marco de referencia sobre la cual se ha diseñado el estudio, ampliando el horizonte a determinar las hipótesis o afirmaciones que luego se comprobarán a través de las técnicas e instrumentos utilizados (Basquez, 2012).

6.3.2 Concepto de las tecnologías de la información y la comunicación

Se denominan Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC, al conjunto de herramientas que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. (Alas, 2010).

6.3.2.1 Sistemas de información

Son software que recolecta, procesa, almacena, analiza y distribuye datos e información para un propósito específico.

Se entiende por sistema de información: “conjunto integrado de procesos, principalmente formales, desarrollados en un entorno usuario-computador, que operando sobre un conjunto de datos estructurados de una organización, recopilan, procesan y distribuyen selectivamente la información necesaria para la operatividad habitual para de la organización y las actividades propias de la dirección las mismas que se detallan a continuación. (ANDREU2009).

- **Internet.** es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, garantizando que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial. Sus orígenes se remontan a 1969, cuando se estableció la primera conexión de computadoras, conocido como ARPANET, actualmente uno de los servicios que más éxito que ha tenido en Internet ha sido Word Wide Web.(Deit, 2011).
- **Word Wide Web.** Es un sistema de distribución de información basado en hipertexto, enlazados y accesibles a través de internet con un navegador web.
- **Wikis.**Es un sitio de navegador web donde los usuarios pueden crear, modificar o borrar un mismo texto, La mayor parte de los wikis actuales conserva un historial de cambios que permite recuperar fácilmente cualquier estado anterior y ver que usuario hizo cada cambio sin necesidad de una revisión previa.(Bellvert, 2009).
- **Foros internet.** Es una aplicación web que da soporte a discusiones u opiniones en línea, permitiendo al usuario poder expresar su idea o comentario respecto al tema tratado.

Comparado con los wikis, no se pueden modificar los aspectos de otros miembros a menos que se tengan ciertos permisos especiales como los asignados a moderadores o administradores. Existen los Foros online y los foros offline. Los Foros online son aquellos en la cual se mantiene una comunicación constante. Los Foros offline son aquellos en los cuales se deja un comentario y los visitantes pueden dar su opinión al respecto.(Sales, 2012).

6.3.2.2 Funciones de las TIC'S

Las actuales generaciones van asimilando de manera natural una nueva cultura que se ha ido conformando y que para nosotros conlleva muchas veces importantes esfuerzos de formación, adaptación a las nuevas tecnologías, los más jóvenes no tienen la experiencia de haber vivido en una sociedad más estática como la que conocimos en décadas anteriores, de manera que para ellos los cambios que van surgiendo continuamente es normal.

Precisamente para favorecer este proceso que se empieza a desarrollar desde los entornos educativos e instituciones públicas y privadas deben integrar también la nueva cultura: alfabetización digital, fuente de información, material didáctico, instrumento cognitivo para poder acercarnos a la cultura de hoy, no a la de ayer.

Por ellos es importante la utilización del ordenador, cámara de video, televisión desde los primeros cursos, como un instrumento más, que se utilizará con finalidades diversas: lúdicas, informativas, comunicativas, instructivas. Como también es importante que esté presente en los hogares y que los más pequeños puedan acercarse y disfrutar con estas tecnologías de la mano de sus padres.

Pero además de este uso y disfrute de los medios que permitirá realizar actividades educativas dirigidas a su desarrollo psicomotor, cognitivo, emocional y social, las nuevas tecnologías también pueden contribuir a aumentar el contacto con las familias.(Adga, 2009).

6.3.2.3 Definición de las TIC'S

Las TIC'S se conciben como el universo de dos conjuntos, representados por las tradicionales Tecnologías de la Comunicación (TC) constituidas principalmente por la radio, televisión y la telefonía convencional y por las Tecnologías de la Información (TIC'S) caracterizadas por la digitalización de las tecnologías (informática, comunicaciones, telemáticas y de las interfaces).

Según el Portal de Sociedad de la Información de Telefónica de España: las TIC'S (Tecnologías de la Información y la Comunicación) son las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información. Así, se trataría de un concepto difuso que agruparía al conjunto de tecnologías ligada a las comunicaciones, la informática y los medios de comunicación y al aspecto social de ésta. Dentro de esta definición general se encontrarían los siguientes temas principales: sistemas de telecomunicación Informática, Herramientas ofimáticas que contribuyen a la comunicación.

Las TIC'S agrupan un conjunto de sistemas necesarios para administrar la información, y especialmente los ordenadores y programas necesarios para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla. Los primeros pasos hacia una sociedad de la información se remontan a la invención del telégrafo eléctrico, pasando posteriormente por el teléfono fijo, la radiotelefonía y por último la televisión, internet, la telecomunicación móvil.

6.3.2.4 Impacto cultural de las TIC'S

Con el reciente fenómeno de la Globalización, las distintas regiones del mundo han podido abrirse a la llamada "Aldea Global" y así compartir su lenguaje, sus creencias, y en el fondo, su cultura. Este fenómeno ha ido acompañado del creciente avance tecnológico que ha dado origen a las Tecnologías de la Información y Comunicación. Las TIC'S han revolucionado al mundo en el último tiempo, invadiendo a las sociedades con los avances en las tecnologías y la información que han transformado a las ciudades y a sí mismas a vida en ellas.

Estas TIC'S han generado otro tipo de Globalización, la "Globalización Electrónica", la cual ha transformado el espacio-tiempo en el cual nos relacionamos, gracias al Internet, los celulares, la TV, etc. Por lo cual cabe decir, que gracias a las TIC'S se ha creado un nuevo entorno espacio, distinto al que se vive en la ciudad o en el campo, es decir un entorno digital o mejor dicho una sociedad virtual. Este nuevo entorno no es solo un lugar de intercambio de información, sino que es un nuevo espacio para la acción e interrelación entre las personas físicas a través de las TIC'S, dicho de otro modo, un nuevo espacio para la acción humana. Este nuevo tercer entorno también llamado E3, involucra una profunda transformación en la estructura de las sociedades, ya que las TIC'S también afectan a los ámbitos locales y domésticos, modificando profundamente las actividades sociales y humanas, como lo son las finanzas (bolsa on-line, transacciones), el consumo (mercados virtuales, mercado libre, deremate), la delincuencia (hackers, virus informáticos), etc.

6.3.2.5 Como influyen las TIC'S en el desempeño laboral

Desde la aparición del hombre sobre la tierra, éste ha sentido la necesidad de encontrar mecanismos que faciliten la comunicación y que permitan obtener información de una manera más rápida y eficiente, para así mejorar su calidad de vida. Los primeros intentos se remontan a la aparición de la imprenta como un medio de difusión del pensamiento y las ideas, pasando por la era de la electrónica hasta llegar a un nuevo sistema de información y comunicación acorde con los cambios y transformaciones que ha venido sufriendo la humanidad.

Los países más industrializados gozan de mejores resultados en sus actividades económicas gracias a la incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S), las cuales son herramientas que resultan de gran apoyo en el desarrollo de los procesos económicos, políticos y sociales de cualquier sociedad que las utilice, tomando en cuenta que ellas, no sólo se limitan al terreno de la información y de la comunicación, sino que aportan otros beneficios que requieren los ciudadanos. El uso de las Tecnologías Información y Comunicación (TIC'S) dentro del fenómeno de la globalización ha determinado el punto de partida para la optimización de los procesos gerenciales, produciendo cambios en la estructura organizacional, Esta transformación comunicacional ha impactado en

todos los países latinoamericanos, comprobándose que el uso de las TIC'S genera ventajas y desventajas en la utilización y empleo de la información y comunicación.

6.3.2.6 Ventajas y desventajas de las TIC'S

Ventajas del uso de las TIC'S

- Facilitan el acceso a la información
- Proporcionan canales de comunicación. Conferencias web. Foros de discusión en línea de forma inmediata
- Reducción de tiempo y costo
- Mayor comunicación
- Aprendizaje cooperativo
- Constituyen un buen medio de investigación
- permitir ingresos adicionales a través de la web para comercializar los productos y/o servicios
- Desarrollo de la creatividad y el aprendizaje

Desventajas del uso de las TIC'S

- Problemas técnicos por ejemplo poca velocidad para navegar por internet.
- Falta de formación porque no todas las personas tienen el conocimiento suficiente para el adecuado uso de la tecnología
- Problemas de flageó, falta de veracidad
- Cyberbulling
- Adicción
- Cansancio visual y otros problemas físicos
- Pérdida de tiempo

6.3.3 Desempeño profesional de la secretaria

En la actualidad la gestión institucional se maneja desde la perspectiva del desempeño a través de resultados y metas esperadas, preparando la consecución de sus objetivos.

La secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico.

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: ahora ha pasado a ser la asistente perfecta de su jefe, hasta el punto de ser capaz incluso de asumir responsabilidades de este con credibilidad. La presencia, cada vez más frecuente, de la ofimática (es decir, de computadoras, dictáfonos, telefax, etc.), que emite a la secretaria de hoy que dedicar un tiempo excesivo a la realización de tareas normalmente rutinaria, ayuda a consolidar este nuevo concepto. (Lilian, 2012).

6.3.3.1 Las funciones actuales de las secretarias

La creciente complejidad de la vida empresarial, fruto de la lógica evolución de la burocracia, ha tenido como consecuencia que la secretaria se encargue preferentemente de asistir a su superior de manera más directa.

Será ella quien realice los informes, memorandos, o dossiers; en definitiva quien facilite el trabajo a su jefe con la debida eficacia. Por lo tanto también debe conocer en líneas generales, las características de la especialización profesional de este, para colaborar con el cierto conocimiento de la materia.

6.3.3.2 La responsabilidad laboral

El trabajo administrativo que debe realizar cada secretaria en la empresa puede ser muy diferente entre una y otra actividad, ya que cada sector tiene sus propias características.

Cada empresa genera documentos propios, que tiene mucho que ver con el desarrollo de las diferentes actuaciones que se produce cada una de las operaciones que efectúa.

También tiene especial incidencia la forma jurídica de la empresa: no es lo mismo una empresa del estado que una empresa familiar o privada, ya que estas últimas tienen más libertad para confeccionar los documentos administrativos y pueden agilizar más las operaciones.

Otro factor relevante es el de las repercusiones que provoca la amplitud del negocio: hay una considerable diferencia entre organizar una empresa pequeña y articular una grande, habida cuenta tanto del volumen de operaciones como el campo geográfico de acción.

En razón de estas grandes diferenciaciones empresariales, para definir las responsabilidades laborales entre las secretarias será preciso establecer distinciones según el departamento en el que realicen su trabajo, el tipo de empresa que sean, o si se trata del despacho de un abogado o de un arquitecto etc.

Sin embargo, su trabajo no solo consistirá en realizar tareas burocráticas, facilitar las relaciones con el exterior y filtrar. La secretaria actual se ha convertido también en la imagen de su jefe y de la empresa misma, y por lo tanto será el complemento perfecto y compensará las posibles carencias y defectos de uno y otro. No debe olvidar nunca que mantener una buena relación con los proveedores y cliente contribuirá siempre a dar una imagen positiva de la empresa.

Para poder ejercer de la mejor manera su labor de secretariado, ha de gozar de total confianza de la persona u organismo a que representa.

Así pues, la secretaria trabaja en un puesto de gran importancia y responsabilidad dentro de la empresa.

Las funciones que ha pasado a ejercer son, en primer lugar, la de representar a su jefe o empresa: en segundo la de ayudar a organizar y simplificar el trabajo de este, y, en tercero, la de coordinar las diferentes comunicaciones de la empresa, tanto internas como externas(Kahn, 2010).

6.3.3.3 La profesionalidad de la secretaria

Además, por el complejo entramado de relaciones humanas existentes en toda sociedad, en esta profesión son necesarias otras cualidades humanas y éticas, como son:

- Discreción
- Responsabilidad
- Lealtad
- Capacidad de trabajo y organización
- Sentido común
- Iniciativa
- Adaptabilidad

6.3.3.4 Cualidades humanas de la secretaria

Junto a sus habilidades profesionales técnicas, son las cualidades humanas la que harán de la secretaria una buena profesional. Estas pueden ser innatas o haber sido adquiridas a través de la educación el estudio y la práctica, con el oportuno adiestramiento y constancia. Entre las cualidades que hay que destacar se hallan:

- **Discreción.** Es vital para cualquier persona que ocupe un cargo de confianza dando que tiene acceso a material considerado reservado, deberá tener los documentos alejados de miradas indiscretas, además de tener la prudencia necesaria respeto a todo lo que pasa por sus manos. No es raro que en

ocasiones le formulen preguntas encaminadas a conocer aspectos concretos e la empresa o de su jefe, pero la secretaria debe actuar con la discreción requerida.

- **Adaptabilidad.** Se requiere flexibilidad suficiente para acomodarse sin esfuerzo a los cambios de ambiente, de tipo de trabajo y de normativas. Debe tener una disposición favorable ante los cambios bruscos en la cantidad de trabajo que haya que realizar: muchas veces se encuentra saturada, y en otras se enfrentara a una aparente falta de actividad.
- **Iniciativa y capacidad de trabajo.** Se entiende por iniciativa la capacidad de la persona para emprender una acción sin necesidad de que otro se lo indique. Señala que la persona tiene la visión de lo que conviene hacer y la energía para ejecutarlo.

La secretaria con iniciativa se anticipa a las necesidades de jefe y actúa en consecuencia: reúne información relacionada con el tema de una carta que acaba de llegar, averigua los detalles que no se incluyan en un informe... es obvio que la mayoría de los jefes agradecerá esta capacidad de iniciativa, si bien la secretaria debe utilizar en todo momento de manera juiciosa para no dar la impresión de que está asumiendo las funciones que están reservadas a jefe.

- **Puntualidad.** Es una manifestación de seriedad y formalidad. La secretaria debe ser siempre puntual, tanto a la hora de entrar al trabajo como en el cumplimiento de los horarios y/o calendario asignados a cada tarea.
- **Eficiencia.** O la virtud para conseguir un efecto determinado. No debe tener miedo de preguntar. Si se le han unas instrucciones que no han entendido del todo, lo más adecuado es que pida las oportunas aclaraciones a quien corresponda; no puede olvidar verificar que ha comprendido bien el trabajo asignado. Tampoco puede dejar de señalar todo lo que le parezca erróneo, un descuido o una deficiencia de su entorno profesional; así llevara a cabo su tarea de forma eficiente.

- **Orden.** Es importante que la secretaria sea muy ordenada, tanto en el modo de actuar como en el de pensar siempre debe tener el despacho en orden, desde la mesa a los archivos, los armarios y estanterías, etc.

Si por naturaleza tiende al desorden, debe esforzarse por corregirlo. Sin ordenar no se puede trabajar y se pierde un tiempo valioso.

- **Paciencia.** Es una virtud muy necesaria; enfurecerse jamás da un buen resultado solo sirve para descargar nuestros nervios sobre los demás. La secretaria debe saber mantener la tranquilidad cuando las cosas no marchan según lo esperado. Si es de carácter nervioso a de refrenar sus impulsos y no dejarse dominar por ellos. El tono de voz no debe ser estridente, ha de aprender a controlarlo en cualquier momento y circunstancia. Si consigue dominar y supera las distintas dificultades que se vayan presentando.
- **Intereses y responsabilidades.** La secretaria tiene que ser capaz de involucrarse a fondo con su trabajo lo que implicara ser capaz de tomar decisiones, asumir responsabilidades y comprometerse a cumplir los compromisos adquiridos. Todo ello en el marco de las atribuciones que le corresponden. Las personas que se relacionan con la secretaria han de tener confianza en el sentido de responsabilidad de esta y que, en consecuencia dispondrá del informe mecanografiado en la fecha y a la hora acordada, se cumplirán las instrucciones que dejaron, etc.

El mismo sentido de la responsabilidad implica dos vertientes: por una parte, la secretaria tiene que perseguir con ahínco y por todos los medios la consecución de los objetivos a los que se ha comprometido; por otra parte, no puede adquirir compromisos que sabe que no va a poder cumplir. Algunas secretarías tienden a decir a su jefe lo que este desea oír, y así, le promete tener un informe listo en dos horas, cuando saben que se requiere de tres días para prepararlo. La realidad es que después no pueden cumplir aquel imposible y la confianza en ellas se ve mermada. La responsabilidad se asume, pues, en el mismo acto de tomar el compromiso y se desarrolla hasta el cumplimiento final de los objetivos acordados” (Dávila Guzman, 2011).

- **Dotes de organización.** Algunos puestos de secretaria incluye cierto mando delegado sobre un departamento. Otros puestos están totalmente desligados del mando sobre personas. En uno u otro caso, una secretaria debe tener unas dotes de organización que le permita tener una visión general de los asuntos, analizar las distintas funciones que es preciso desarrollar, prever la secuencia temporal de los acontecimientos, los cambios del entorno y las reacciones de la personas. Todo ello es necesario para poder organizar una reunión o un viaje, transmitir una comunicación o supervisar las operaciones de las que depende la consecución de los objetivos propuestos.
- **Diplomacia.** Es una actitud sincera y leal que supone, tacto, prudencia y previsión.
- **Tenacidad.** Las secretarias no solo se enfrentan a retos que captan su interés y ofrecen estimulantes resultados a corto plazo. También afrontan tareas que exigen una labor en muchos casos monótona, con resultados que solamente son apreciables a largo plazo. En estos casos debe aparecer la tenacidad de la persona que realiza su trabajo con perseverancia, que no se deja vencer por el desánimo y a veces el aburrimiento, que lucha contra dificultades aparentemente insalvables y obtiene al fin un resultado, aunque para algún pase inadvertido.
- **Fiabilidad.** Esta cualidad es muy importante para llevar a cabo su trabajo con total precisión. La buena secretaria evita cometer errores de cualquier tipo, ya sean ortográficos o léxicos, se comporta con diligencia ante las visitas y se atiende con puntualidad a los horarios, mantiene el orden en la oficina y es discreta en el teléfono y en todo cuando se relaciona con su trabajo.
- **Previsión.** Significa que debe saber anticiparse a las necesidades que puedan surgir.

- **Seguridad.** Cuando más segura esté de sí misma, más confianza infundirá en quienes la rodean.

- **Estabilidad emocional y equilibrio interno.** El autocontrol de las emociones evita que un estado anémico determinado repercuta en el desarrollo del trabajo; esto se debe manifestar, sobre todo, en los días en que parece que todo va mal; entonces es imperativo mantener la calma.

El humor uniforme se percibe como un atributo profesional de competencia. Imprescindible en las secretarías de nuestros días es la capacidad de no perder la concentración y la eficacia por muchas interrupciones continuadas que se produzca en el trabajo. (Multitas King)(Dueñas, 2011).

- **Memoria.** Una excelente memoria permite aprender, retener y recordar en el momento oportuno los diversos conocimientos que se han ido adquiriendo con el estudio o con el propio ejercicio de la profesión.

La memoria se puede ejercitar para mejorarla; para recordar lo principal y más necesario en el trabajo puede utilizar la agenda o la computadora; de este modo es posible recordar de manera rápida lo que de verdad es valioso también es aconsejable, en cuanto le den las pertinentes instrucciones para realizar un trabajo, que la secretaria tome nota de ello rápidamente, para ayudar de esta manera su buena memoria.

- **Inteligencia.** En general se define con la facultad de conocer, comprender y entender. La inteligencia como se indica al hablar de los test de capacidades, tiene muchos modos de manifestarse.

La inteligencia parte de unas aptitudes innatas, pero es posible educarla y mejorar su rendimiento. El estudio, la reflexión, los análisis de los detalles, la abstracción, practicados con frecuencia, la irán desarrollando, del mismo modo que un programa de gimnasia y de una buena dieta puede mejorar el cuerpo.

- **Espíritu de colaboración.** Para trabajar en equipo solo se requiere saber adaptarse a una labor conjunta.

Una secretaria debe colaborar frecuentemente con otros empleados, por eso no debe tener ninguna actitud de superioridad para con ellos, ya que si actúa así, cuando necesite de su cooperación se la negaran. Si les trata sin consideración, se creara una fama de antipatía difícil de superar. Por lo tanto, debe mantener una relación cordial con ellos.

- **Capacidad de atención.** Los pequeños detalles son vitales en la labor de la secretaria desde la atención a evitar errores de transcripción, hasta la comprobación de que en un informe se han incluido todos los anexos, pasando por no olvidar aquella llamada telefónica, la tarea de la secretaria incluye multitud de pequeños elementos que exigen de una elevada capacidad de atención.

La conciencia de esta necesidad y la práctica de cuidar los detalles formaran el hábito que se precisa. Un buen orden y unos buenos métodos de trabajo, que incluyan recordatorios, archivos y verificaciones, serán la infraestructura que potencie la capacidad de atención de la secretaria.

- **Sinceridad.** La relación del jefe-secretaria tiene que sustentarse a la confianza. Es posible que el jefe le pida opinión respecto a un asunto, porque le interesa un parecer desde otro punto vista, el jefe le pedirá también información sobre asuntos que ella conoce. En ambos casos es imprescindible que, con la diplomacia y el tacto que en todo momento debe tener la secretaria, se la transmita al jefe la información y opiniones suficientes y veraces. Será esa sinceridad la que cimentara la confianza que el jefe necesita depositar en su secretaria.

En suma: la secretaria conoce sus defectos, puede llegar a corregirlos. Si es nerviosa, debe frenar sus impulsos y no dejarse llevar por ellos; si es víctima, ha de procurar afrontar con serenidad cualquier situación imprevista, sin avergonzarse a cada instante. Debe intentar mejorar siempre sus aptitudes, y

si tiene habilidad para una determinada faceta, ha de aplicarse a ella con dedicación. No se puede lograr imposibles, pero si mejorar el trabajo, que resulta menos penoso conseguir dominar su carácter y personalidad no solo ayudara a que se encuentre más feliz y que su trabajo sea más eficaz, sino que también lo será todas las personas que los rodean.

6.3.4 Principios éticos de la secretaria

Como principios éticos que debe tener una secretaria se debe valorar, por encima de todo, la lealtad y la fidelidad. Lealtad hacia la empresa, hacia su jefe, hacia sus compañeros e incluso hacia ella misma no debe tratar de engañarles de ninguna manera.

Por su trabajo, la secretaria tiene acceso a la mayoría de los documentos, algunos de ellos de carácter reservado, que tiene que ver con el desarrollo de la empresa. Por lo tanto la secretaria no puede, en ningún caso, divulgar ningún tipo de información. Siempre ha de prevalecer la honestidad en sus actos; debe ser veraz ante cualquier situación y no intentar desfigurar la realidad, sin preocuparse de los daños o perjuicios que pueda causar a terceros.

Debe actuar siempre con objetividad, es decir, ser capaz de enjuiciar las cosas con independencia de cualquier tipo de interés personal o valoración ajena, para regirse en toda circunstancia según las normas de la imparcialidad más estricta.

En todo momento o ante cualquier circunstancia, la secretaria tiene que comportarse con modestia. Debe pues, evitar la vanidad y el engreimiento y ofrecer una imagen personal agradable y accesible, para facilitar la colaboración con el resto de los empleados de la empresa.

Tiene que ser tolerante, es decir, ha de respetar y considerar las opiniones o las actuaciones ajenas, por más que no sean conscientes las suyas propias.

Sin este talento comprensivo no es posible mantener un espíritu de equipo y un buen ambiente de trabajo(Holmens, 2011).

6.3.4.1 El papel de la secretaria en las instituciones

El puesto de trabajo de la secretaria se caracteriza por su larga tradición en el mundo de la empresa y por la profunda evolución que ha experimentado desde sus primeras andaduras.

El origen de esta profesión se remota a fines del siglo diecinueve, cuando la introducción de las primeras máquinas de escribir en la empresa supuso la sustitución de los escribientes de manguitos blancos y tintero por mecanógrafas.

Paralelamente, la contratación de mecanógrafas abrió nuevas posibilidades de acceso para la mujer al mundo laboral, hasta aquel entonces limitadas a las cadenas de producción, el comercio y trabajo en el campo. Aquellas primeras secretarias no eran, sin embargo, más que mecanógrafas que ocupaba uno de los escalafones más bajos de la categoría profesional.

Más adelante la introducción de la taquigrafía hizo que estas profesionales se convirtieran en taquimecanógrafas y aumentaran con el tiempo su estatus laboral.

El perfil actual de la secretaria difiere considerablemente del de sus antecesoras y pueden afirmarse que estas se ha convertido en una profesional dotada en un alto grado de calificación y, sin duda alguna, en uno de los principales recursos humanos de la empresa (Gevara, 2010).

6.3.4.2 Definición del puesto de trabajo

Toda secretaria es ante todo es la secretaria del Sr. X, tanto en sus relaciones con los demás miembros de la empresa como en su trato con las personas ajenas a la misma. La secretaria ha sido contratada para colaborar estrechamente con su jefe y para liberarle de aquellas tareas en teoría secundarias de modo que él pueda dedicarse a asuntos más decisivos para el funcionamiento de la empresa. La relación de subordinación y dependencia de la secretaria hacia su jefe es uno de los principales datos definitorios de este puesto de trabajo. Así mismo la carrera de una secretaria va ineludiblemente ligada a la de su jefe y, por lo tanto sus tareas y su ámbito de responsabilidad vienen definidos por el lugar que este ocupa en la empresa.

La secretaria ayuda a su jefe a organizar su agenda. Le recuerda sus distintos compromisos, actúa en nombre del ante terceros, mecanografía sus documentos comerciales, realiza y selecciona sus llamadas telefónicas, prepara sus viajes... y un sinnúmero de tareas que sin su ayuda difícilmente el directivo podría llevar a cabo. En este sentido, podemos afirmar que ningún directivo, ni ninguna empresa, podrían alcanzar las metas que se proponen sin contar con la ayuda de una buena secretaria. A pesar de ello, el papel de la secretaria no es siempre valorado en su justa medida, sino más bien catalogado como un trabajo de menor valía (Gevara, 2010).

6.3.4.3 Perfil de la secretaria

El término secretaria abarca una gran diversidad de ocupaciones dentro del mercado laboral. La realidad concreta de la profesión de secretaria ofrece infinitas variantes según el tamaño y el sector de la actividad a la que se dedique la empresa.

Bajo la denominación de secretaria se designan puestos de trabajo, tan distintos como el de la secretaria de un departamento de ventas de una multinacional y con la secretaria de un médico de pueblo. Pero no solo el tipo de empresa para la que trabaja la secretaria introduce múltiples variantes, sino también la jerarquía o categoría profesional que esta ocupa dentro de ella: no se puede comparar una secretaria de dirección de una multinacional con la secretaria de una pequeña empresa familiar.

Por supuesto, no es este el lugar apropiado para ser un estudio pormenorizado de cada uno de estos puestos de trabajo, sino que simplemente se analizaran las características más generales a todos ellos, los denominadores comunes de la profesión de la secretaria.

Por otra parte, también conviene señalar que el término secretaria es usado a menudo incorrectamente para designar puestos de administrativa, es decir, de mecanógrafas, taquígrafas o digitadoras de textos que posee un grado de calificación al de las primeras (Dávila Guzman, 2011).

6.3.4.4 Las aptitudes personales

A pesar de la diferencia apuntada, se puede afirmar que existe un perfil específico de la secretaria que, en síntesis, corresponde al de una mujer con una preparación académica técnica específicas, con facilidad para relacionarse con su entorno y que proyecta una imagen positiva, sobria y elegante.

A continuación se exponen las principales aptitudes personales o rasgos de carácter, que ha de reunir una candidata a secretaria. Algunos de estos requisitos se pueden adquirir a través del aprendizaje y de la experiencia, pero no es aventurado afirmar que otros, sin embargo, son innatos y que se precisa una cierta predisposición, e incluso vocación, para llevar hacer una buena secretaria” (Dávila Guzman, 2011).

- **Sociabilidad.** En su trabajo diario, la secretaria ha de relacionarse de manera constantes con multitud de personas, ya formen parte de la empresa o sean ajenas a ellas. En efecto, la secretaria trabaja en contacto permanentemente con el público y por lo tanto, debe tener facilidad para relacionarse con su entorno.

En el capítulo dedicado a las relaciones interpersonales, analizaremos los por menores de la relación de la secretaria con su entorno (jefe, directivos, compañeros, clientes...) por el momento, conviene saber que muchas empresas tienen muy en cuenta a la hora de contratar a una secretaria el que esta tenga facilidad con el trato con los demás, es decir, que ofrezca una imagen serena y positiva y que sea amable y educada con la gente que le rodea.

Aquella persona que aspire a desempeñar un puesto de trabajo de secretaria, deberá tener presente que la sociabilidad es uno de los factores más definitorios de esta profesión y que, además de poseer una calificación técnica y preparación académica adecuadas, deberá dar lo mejor de sí misma en su trato cotidiano con los demás. Esto exige un esfuerzo constante para anteponer su profesión a sus sentimientos personales y ofrecer siempre una imagen de cordialidad y de eficacia. (Carreño, 2011).

- **Capacidad de autocontrol.** En una empresa, el jefe y los demás directivos tienen derecho de estar de mal humor, a exteriorizar la presión y el estrés que padecen en momentos de mucho trabajo o dejar translucir los problemas que padecen en sus vidas privadas. Por el contrario, la secretaria no posee esta prerrogativa, si no que se espera de ella que siempre sea aquella figura amable, incluso en situaciones conflictivas.

La capacidad de autocontrol implica dejar los problemas en casa y saber disimular el estado de ánimo negativos bajo una actitud lo más cordial y profesional posible, siendo sin duda uno de los aspectos más duros de la profesión de secretaria.

- **Capacidad de iniciativa.** Tal como se ha expuesto con anterioridad, el papel de la secretaria en la empresa se define esencialmente por la relación de subordinación o dependencia jerárquica hacia su jefe. En este sentido, la secretaria recibe unas instrucciones específicas de su jefe y las lleva a cabo. Lo dicho no significa que su función se limite a ejecutar las instrucciones de su jefe sino todo lo contrario: la capacidad de iniciativa es una de las cualidades que más valoran los directivos.

Cuando se presente alguna situación que exija una toma de decisión por parte de la secretaria y resulte imposible, o poco conveniente, consultar al jefe sobre la mejor forma de resolverla, la secretaria deberá tener en cuenta los siguientes factores:

- Deberá tener muy en claro cuál es su ámbito de responsabilidades para no extralimitarse en su función, tomando decisiones que no le competen.
- Deberá valorar la urgencia de la situación y en caso de que la decisión pueda demorarse, considerar si no es preferible esperar a poder discutirlo con su jefe.
- Deberá considerar las distintas alternativas con sus respectivas consecuencias, con sus pros y sus contras.

- Deberá tener siempre presente cual es la forma habitual de resolver estas cuestiones en la oficina y proceder de forma similar.
 - Actuará guiada siempre por el sentido común
 - Sea cual sea la decisión adoptada, lo importante es poder defenderla mediante una argumentación lógica: si llegará el caso de que el jefe no estuviera de acuerdo con ella, la secretaria podría explicarle por qué razón actuó de esa manera.
 - En caso de duda, a abstenerse: si la secretaria teme que al tomar determinada decisión sobre pasa su ámbito de responsabilidades o actúa de forma incorrecta, es preferible que no lo haga.
 - Por ultimo hay que tener presente que uno de los mejores aliados de la capacidad de iniciativa es la experiencia, por lo tanto, paciencia.(Alvarez Vasco, 2012).
- **Sentido del orden.** En algunas profesiones o actividades, el desorden puede ser sinónimo de creatividad o bien un defecto excusable. Para una secretaria, el desorden es simplemente inaceptable ya que dificulta de manera considerable su trabajo. La secretaria debe saber ordenar el espacio del que dispone de la forma más racional posible, de modo que sepa en todo momento donde ha guardado los distintos objetos que necesita para su trabajo diario. A veces, la secretaria no solo deberá mantener en escrupuloso orden su área de trabajo sino que también deberá procurar que la oficina de su jefe este ordenada.
 - **Capacidad organizativa.** Además de trabajar en un espacio reducido, la secretaria debe hacer frente a multitud de tareas en un corto periodo de tiempo. Para sacar un mejor provecho a unas condiciones de espacio y tiempo determinadas es imprescindible trabajar con orden, planificado y organizado cada una de las tareas más lógicas.

El famoso adagio el tiempo es oro cobra especial relevancia en el mundo de la empresa, por lo que la secretaria debe tener muy claro en todo momento que la improvisación está totalmente fuera del lugar y que solo una eficaz

administración del tiempo y organización de su trabajo le permitirán cumplir su cometido de manera satisfactoria.

- **Sentido de la responsabilidad.-** La secretaria tiene como cometido realizar unas determinadas tareas que configuran su ámbito de responsabilidad. Cuando acomete cada una de estas tareas, ya sea enviar un documento comercial o hacer una reserva de avión y alojamiento, la secretaria debe adoptar una actitud plenamente responsable y esforzarse en realizarlas siempre con la mayor propiedad.

Esto implica que no debe considerarse a sí misma como la simple ejecutora de unas instrucciones recibidas, si no como la primera interesada en conseguir lo que se ha propuesto. Si la secretaria no asume el ámbito de responsabilidad que le corresponde, por pequeño que parezca, difícilmente podrá llevar a un buen puesto su trabajo y, mucho menos, conseguir la confianza de su jefe.(Alvarez Vasco, 2012).

6.3.4.5 Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procuran obtener retroalimentación sobre la manera en que se cumplen las actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados pueden evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deban tomar.

Se define al desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo. (IDALBERTO C. , 2003)

“El rol de la secretaria ha cambiado notablemente a partir de la introducción de la computadora y es atractivo para aquellas mujeres que desean volcar su vocación de servicio a un puesto que requiere las habilidades de organización y administración adquiridas desde el primer día de trabajo”, como los jefes son cada vez más autosuficientes, la secretaria está abocada a temas organizativos que incluye agenda, reuniones, llamados, seguimientos, organización de eventos internos y externos, control del presupuesto del sector, coordinación de viajes, hotel y asuntos personales. En la actualidad se puede ver que las asistentes se involucran en el negocio de la empresa y tienen el contacto con los clientes.

Lo cierto es que más allá de las habilidades profesionales, la secretarias tiene que ser una especie de mujer perfecta: hacer de todo y siempre de buen humor, mostrar autosuficiencia, ser respetable, involucrada, servicial, obsesiva, detallista, flexible, capaz de realizar múltiples tareas simultáneamente sin perder eficacia sin mostrar carencias o debilidades mucho menos personales, es uno de los puestos más delicados a la hora de ser cubiertos. Por lo tanto su estilo y tono impactan directamente en la comunicación interna y externa de la empresa.

6.3.4.6 Exigencias laborales

La adaptabilidad de los empleados a los nuevos sistemas de trabajo, plantea una serie de exigencias al personal, tales como la formación técnica o profesional, la rotación de puestos, recalificación de los puestos de trabajo, apertura hacia la formación profesional, entre otros, del lado de los trabajadores se requiere adaptación a las nuevas y modernas tecnologías de gestión de nuevas y mayores capacidades.

En relación a las tecnologías conviene mencionar, mecanismos como ampliación de tareas, rotación, rotación que consiste en variar el puesto de trabajo; asumir al puesto de mayor complejidad; y de construcción de grupos de trabajo en equipo para que respondan con la realización de un plan de producción. Los cambios introducidos por las tecnologías operan readecuando sustancialmente y variando las tareas tradicionales y la formación profesional, es pieza clave para que posibilite este cambio.

6.3.4.7 Actitudes y aptitudes

Para que la secretaria pueda desempeñar con eficiencia su trabajo debe reunir una serie de aptitudes y actitudes que influirá definitivamente en el campo laboral, la secretaria no solo reunirá requisitos exigidos para el cargo, debe también demostrar predisposición para realizar el trabajo con entusiasmo y buen estado de ánimo. Es evidente que la secretaria como cualquier otro profesional debe reflejar el máximo interés por las tareas a ella asignadas y una constante capacidad de adaptación a los vaivenes y cambios surgidos al interior de la institución en la que presta sus servicios.

La profesión de secretaria es compleja por lo que reúne cualidades personales y profesionales para afrontar tareas y responsabilidades que con relativa frecuencia tiene que hacer varias cosas al mismo tiempo. El constante trato con personas de la institución y fuera de ella, obliga a que adopte pautas de comportamiento adecuadas y oportunas; esto significa una personalidad con rasgos de autodomínio y responsabilidad y que en trato con superiores y compañeros de trabajo se desarrollen en ambiente de cordialidad y respeto.

El papel de la secretaria es atender a los directivos o directivas, jefes o jefas. Pero cada una de ellas tiene un trabajo distinto, dependiendo por lo menos de cuatro factores:

- Oficina centralizados o distribuidas por departamentos
- Servicios de las oficinas automatizados
- Carácter y temperamento de los jefes
- Capacidad e iniciativa de cada secretaria en particular

Al analizar la bibliografía consultada, existen autores que describen más de veinte cualidades. Lo más interesante es que cada uno de ellos nombra cualidades diferentes. Pero todos coinciden que deben poseer la cualidad del tacto, lo que significa que ésta es una virtud muy importante para las secretarias.

La mayoría hace alusión a las siguientes: iniciativa, discreción, lealtad y sentido común. La minoría de los autores menciona la capacidad de organización, como algo necesario para la secretaria.

6.3.4.8 Autodominio

Se define al autodominio como la cumbre del logro humano, porque de todas las cualidades semejantes o semillas que una persona puede cultivar, es la más difícil de sembrar, regar, abonar y cosechar.

Autodominio significa estar consciente permanentemente de lo que se dice y se hace. Esto no es fácil, requiere de un estado especial de fuerza de voluntad y la voluntad no es un don que se nos da en forma gratuita, debemos crearla y fortalecerla a través de actos conscientes lo cual implica vivir el presente.

Autodominio no es sólo controlar las pasiones, dominar los vicios y no hacer lo incorrecto, incluye también el hacer lo mejor posible todo lo que tenemos que hacer, es esforzarnos por ser impecables con nosotros mismos y con los demás, implica ser honestos y consecuentes en nuestro actuar cotidiano.

La mayoría de las personas ignora la existencia del autodominio. La secretaria manifiesta autodominio cuando mantiene las cualidades físicas bajo control. Ejemplo, cuando usa tono de voz agradable al decir “comprendo su preocupación, permítame explicar la razones”

Autodominio entonces, es formar un carácter capaz de dominar la comodidad y los impulsos propios de la forma de ser para hacer la vida más agradable a los demás. Nos ayuda a tener paciencia y comprensión en las relaciones humanas.

El autodominio debe entenderse como la actitud que impulsa a la secretaria a cambiar positivamente su personalidad. Cuando no existe esa fuerza interior, se realizan acciones poco adecuadas, generalmente, como resultado de un estado de ánimo, la armonía que debe existir en toda convivencia se rompe y queda expuesta a

caer en excesos de toda índole que impide concretar propósitos, aprovechar más el tiempo, tener más cuidado en lo que se hace “dar el extra” cuando sea necesario.

En el campo educativo y profesional es necesario siempre el perfeccionamiento, que sólo se alcanza con esfuerzo, alejando la pereza y la mentalidad conformista.

En el contexto de las relaciones humanas ayuda a la secretaria a ser discreta y madura para evitar murmuración, la crítica de más. La práctica de esta cualidad ayuda a perfeccionar hábitos de trabajo, aprovechar más el tiempo, tener más cuidado en las actividades que realice. (Ruiz Orbogozo, 2005)

6.3.4.9 Pulcritud

La pulcritud tiene relación a la limpieza, higiene y aseo. En algunos momentos de nuestra vida nos preocupamos por dejar buena impresión en las personas: elegimos con cuidado nuestro atuendo, peinamos nuestro cabello, entre otras, y esto hace la secretaria cuando solicita un empleo, asiste a una reunión o cualquier otro acontecimiento importante.

El orden, la disciplina la perseverancia, son valores que se complementan con el ejercicio de la pulcritud, por que dejamos de presentar una personalidad ficticia, y de apariencia, para convertirlo en un modo de vida que demuestra educación, cultura y buenos modales.

La secretaria debe procurar pulcritud en la oficina, en el orden de las cosas, periódicamente hacer limpieza de las gavetas del escritorio, evitar comer en el área de trabajo, acomodar los archivos. Ese mismo cuidado se refleja en los documentos que elabora y entrega; el contenido puede ser extraordinario, pero alguna mancha o la pésima distribución restan mérito al trabajo. Todo lo que pase por las manos de la secretaria, denota el cuidado que tiene en el uso de la agenda, apuntes y hasta en las uñas.

6.3.4.10 Aspecto personal de las secretarias

La elección y cantidad de maquillaje, corte de cabello, peinado adecuado, uñas recortadas y limpias así como la higiene bucal. Si la ropa se mancha con algún líquido, es necesario lavarla inmediatamente al salir de casa cuidar que las prendas no tengan arrugas. Procurar comer en lugares adecuados, limpiar periódicamente los equipos que se utilizan en el trabajo y no olvidar el uso del cesto para la basura.

Toda secretaria que se esmera en su presentación personal, cuidado de las cosas y lugares donde personalmente asiste, así como de los implementos que normalmente usa, crea buen ambiente con la armonía, el orden y limpieza, provocando respuesta positiva en quienes la rodean.

6.3.4.11 Autoestima

La autoestima se la puede definir como el aprecio y respeto que se tiene por si mismos. El aprecio que se siente por los demás se da en el accionar el valor de la justicia el respeto y el orden. La admiración que siente un ser humano en todas las expresiones de la vida y por su naturaleza particular.

En el entorno de trabajo, la secretaria debe demostrar respeto y estímulo que propicie ambientes que facilite el trabajo. El poder transformador nos dice, que la autoestima es como un lente por el que vemos todos nuestros actos y a través de los cuales proyectamos nuestra vida. Una secretaria que cree en sus propias posibilidades, es capaz de buenos resultados.

La autoestima se puede definir como el grado en que es aceptado por uno mismo, lo que determina el grado de éxito, quienes tengan autoestima alta serán capaces de enfrentar retos de sus miedos o condiciones.

7. HIPÓTESIS

EL ADECUADO USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN PERMITIRÁ MEJORAR EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE BOLÍVAR.

8. VARIABLES

8.1 Variable dependiente

Tecnologías de la Información y la Comunicación

8.2 Variable independiente

Desempeño Profesional.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
DESEMPEÑO PROFESIONAL	Es la acción realizada o ejecutada, por un individuo, en respuesta, de lo que se le ha designado como responsabilidad y que será medido en base a su ejecución.	Desempeño Perfil Profesional Profesionalismo	Servicio Información Calidad Capacitación Funciones Características Cumplimiento Valores Eficiencia	¿Cómo califica usted el servicio que brindan las secretarías? ¿Qué título profesional tiene para el desempeño de sus funciones? ¿Cuándo solicita una información es ágil y oportuna? ¿Cree usted que las secretarías se encuentran capacitadas para desempeñar sus funciones de forma eficiente?

10.METODOLOGÍA

10.1 MÉTODOS

Método deductivo

La aplicación de este método, permitió que la investigación se realice en forma general, partiendo de los hechos planteados en el área de investigación, para llegar a interpretaciones particulares del control de los servicios brindados.

Método inductivo

La aplicación de este método, permitió analizar la observación de los hechos planteados en las áreas de trabajo que cuenta el Gobierno Municipal de San Miguel de Bolívar con el personal de secretaría, para de esta forma llegar a las conclusiones pertinentes.

Método bibliográfico

Permitió apoyarme de investigaciones que se realizaron, tomar conocimientos de eventos realizados en otros lugares; y, buscar información referente para la elaboración del marco teórico.

10.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Aplicada

Es aplicada porque la intención fue promover, dirigir y coordinar las actividades relacionadas con la planeación, la misma que contribuyó en la mejora continua del Gobierno Municipal de San Miguel de Bolívar.

Descriptiva

La presente investigación es de carácter descriptiva, puesto que me permitió organizar, describir y ejercer un estricto control de cada paso, que está dentro de la investigación, de ésta manera se fundamentó el trabajo de investigación con orden sistemático.

Campo

Me permitió identificar los elementos más importantes en el objeto de la investigación, para lo que fue necesario aplicar entrevista a los Directivos, y encuesta a los usuarios y secretarías, de esta manera se obtuvo la certeza del problema determinado.

Documental

Porque permitió apoyarme en documentos, libros, folletos, estatutos, leyes, ect.

10.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS

Para la presente investigación fueron necesarias las siguientes técnicas e instrumentos para la obtención y recepción de información útil, pertinente y relevante, que posibilite el manejo real en la búsqueda de datos pertinentes en el desarrollo investigativo, aplicando las siguientes técnicas:

Encuesta: Técnica indispensable para demostrar la hipótesis planteada a través del estudio de resultados, la misma que fue dirigida a los usuarios y secretarías.

Entrevista: Esta técnica fue utilizada para recabar información en forma verbal, a través de preguntas realizadas a los Directivos.

10.4 UNIVERSO Y MUESTRA

Se trabajó con los usuarios, Directivos y Secretarias del Gobierno Municipal de San Miguel de Bolívar.

Universo

El universo constituye 6 directivos, 16 secretarias y 750 usuarios, para lo cual Se trabajó con el 100%, de Directivos y secretarias del Gobierno Municipal de San Miguel de Bolívar; Y, con una muestra de los usuarios, para lo cual se utilizó la siguiente fórmula.

FÓRMULA PARA LA MUESTRA.

Se aplicó la fórmula para determinar el número de usuarios que fueron encuestados en la población de San Miguel de Bolívar:

Z= Margen de confiabilidad expresado en desviación estándar

N= Número de habitantes

n= Tamaño de la muestra

e²= Margen de error

p= Variabilidad

$$n = \frac{z^2 N p (1 - p)}{e^2 N + Z^2 p (1 - p)}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 750 (0.9) (1 - 0.9)}{(0.05)^2 750 + (1.96)^2 (0.9) (1 - 0.9)}$$
$$n = \frac{3.84 (765) (0.1)}{(0.0025)(750) + (3.84) (0.9) (0.1)}$$

$$n = \frac{(293.76)}{(1.88) + (0.35)}$$

$$n = \frac{(293.76)}{(2.93)}$$

$$n = 100$$

10.5 PROCESAMIENTO DE DATOS

Para realizar el procesamiento de los datos obtenidos se utilizó el programa de Office Microsoft Excel el cual además permitió determinar en forma cualitativa y cuantitativa los porcentajes de cada pregunta; además de cuadros representativos y gráficos que indiquen los datos resultantes del levantamiento de la información.

CAPÍTULO II

2.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

TABULACIÓN DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

PREGUNTA N° 1

¿Cómo califica usted el servicio que brindan las secretarías?

CUADRO N° 1

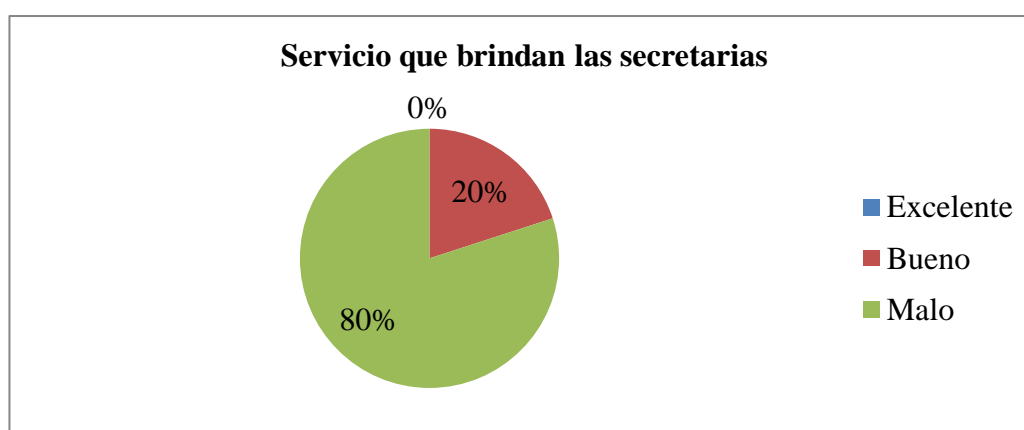
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Bueno	20	20%
Malo	80	80%
Total	100	100%

Fuente: Encuesta a usuarios del Gobierno Municipal

Autora: Valeria Ramos

Fecha: 07/05/2015

GRÁFICO N° 1



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como se observa en el gráfico, los encuestados manifiestan que el servicio que brindan las secretarías es malo, por qué permanentemente se acercan al Gobierno Municipal a realizar diferentes trámites y no reciben una atención eficaz.

PREGUNTA N° 2

¿Cuándo solicita la información que recibe de la institución es ágil y oportuna?

CUADRO N° 2

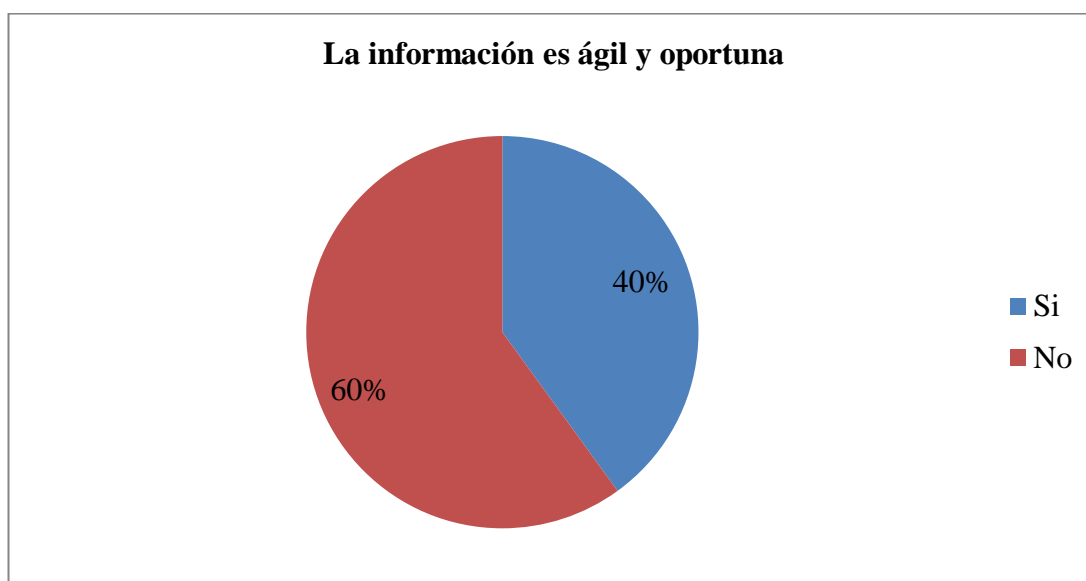
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	40	40%
No	60	60%
Total	100	100%

Fuente: Encuesta a usuarios del Gobierno Municipal

Autora: Valeria Ramos

Fecha: 07/05/2015

GRÁFICO N° 2



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como se observa en el gráfico, los usuarios manifiestan que la información recibida de la institución NO es ágil y oportuna. Lo que impide que la institución desarrolle sus actividades regulares con eficiencia y eficacia por falta de capacitación.

PREGUNTA N° 3

¿La información que recibe es a través de las tecnologías?

CUADRO N° 3

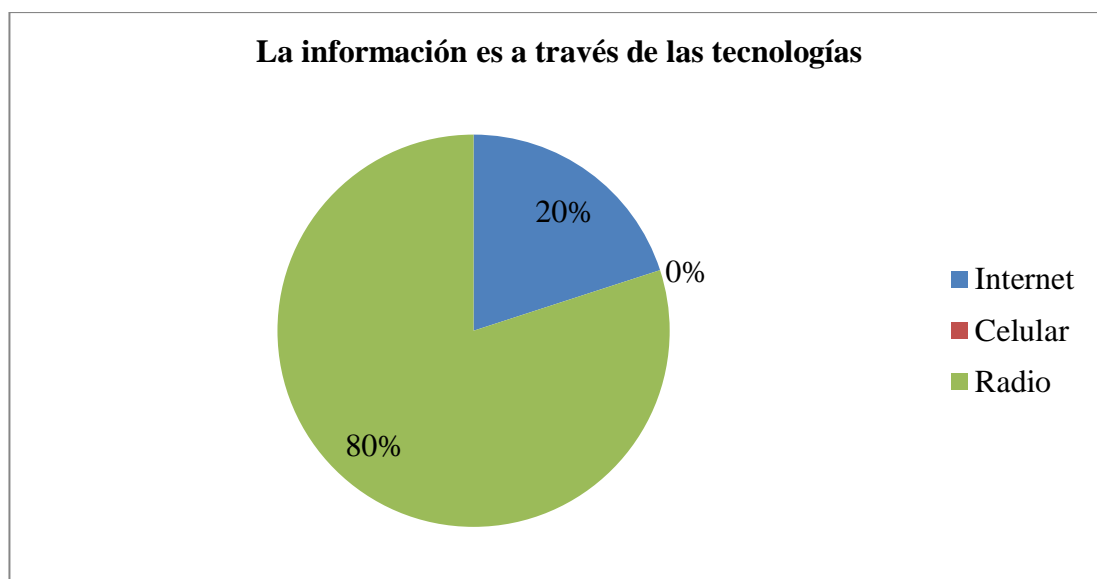
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Internet	20	20%
Celular	0	0%
Radio	80	80%
Total	100	100%

Fuente: Encuesta a usuarios del Gobierno Municipal

Autora: Valeria Ramos

Fecha: 07/05/2015

GRÁFICO N° 3



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La información que reciben los usuarios es a través del radio, medio tecnológico más popular y usado por la mayoría de residentes del cantón San Miguel y sus alrededores. Mientras que una minoría manifiestan que usan la Internet.

PREGUNTA N° 4

¿Cree usted que las secretarias se encuentran capacitadas para desempeñar sus funciones de forma eficiente?

CUADRO N° 4

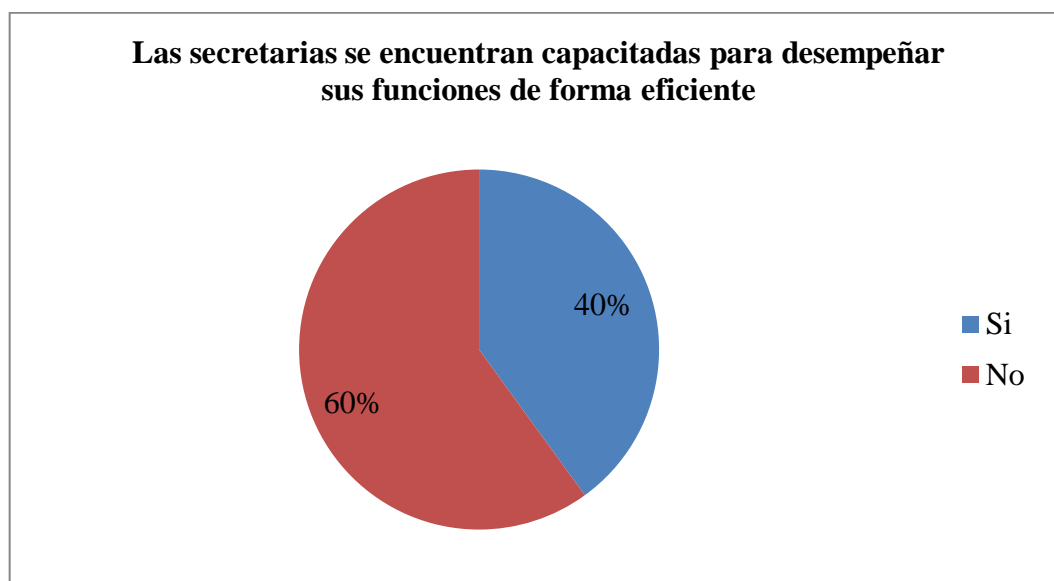
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	40	40%
No	60	60%
Total	100	100%

Fuente: Encuesta a usuarios del Gobierno Municipal

Autora: Valeria Ramos

Fecha: 07/05/2015

GRÁFICO N° 4



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como puede observar las secretarias NO se encuentran capacitadas para desempeñar sus funciones de forma eficiente, ya que necesitan capacitación adecuada en el área para desarrollar su labor de forma apropiada y que la ciudadanía se encuentre satisfecha por su atención ágil y oportuna.

PREGUNTA N° 5

¿Considera usted que se debe recibir capacitación sobre el uso de las tecnologías para mejorar el servicio?

CUADRO N° 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	97	97%
No	3	3 %
Total	100	100%

Fuente: Encuesta a usuarios del Gobierno Municipal

Autora: Valeria Ramos

Fecha: 07/05/2015

GRÁFICO N° 5



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como se observa en el gráfico, la gran mayoría de encuestados consideran que se debe recibir capacitación sobre el uso de las tecnologías ya que un personal capacitado desarrolla eficientemente sus actividades y contribuye al desarrollo local.

PREGUNTA N° 6

¿En qué medida el uso de la tecnología permite desarrollar las funciones de las secretarias?

CUADRO N° 6

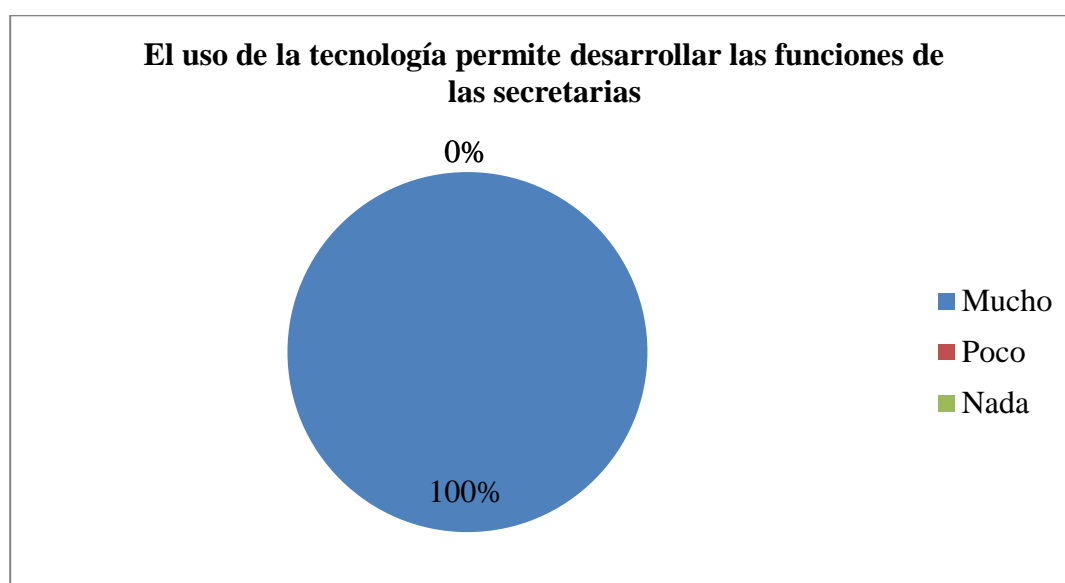
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	100	100%
Poco	0	0 %
Nada	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Encuesta a usuarios del Gobierno Municipal

Autora: Valeria Ramos

Fecha: 07/05/2015

GRÁFICO N° 6



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como se observa en el gráfico, el universo de encuestados manifiestan que el uso de las tecnologías permite desarrollar las funciones de las secretarias de manera más eficiente.

PREGUNTA N° 7

¿Considera usted que deben capacitar a las secretarias para mejorar el desempeño profesional?

CUADRO N° 7

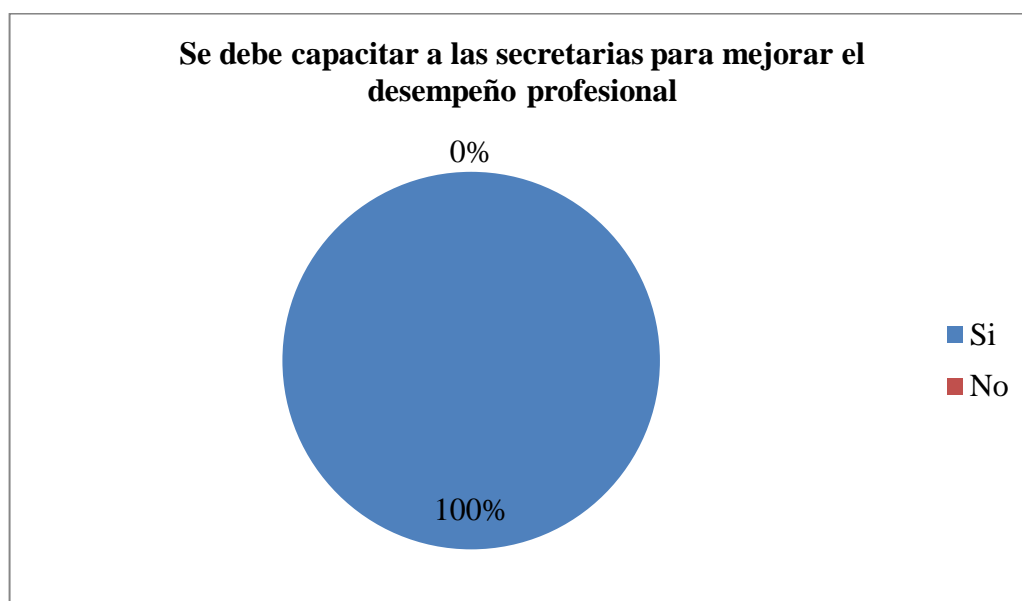
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	100	100%
No	0	0 %
Total	100	100%

Fuente: Encuesta a usuarios del Gobierno Municipal

Autora: Valeria Ramos

Fecha: 07/05/2015

GRÁFICO N° 7



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como se observa en el gráfico, el universo de encuestados manifiestan que deben capacitar a las secretarias para mejorar el desempeño profesional; y, de esta manera levantar el auto-estima del personal que labora en esta área de trabajo y que brinda atención al público.

TABULACIÓN ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS DE GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN MIGUEL
PREGUNTA N° 1

¿Qué título profesional tiene para el desempeño de sus funciones?

CUADRO N° 8

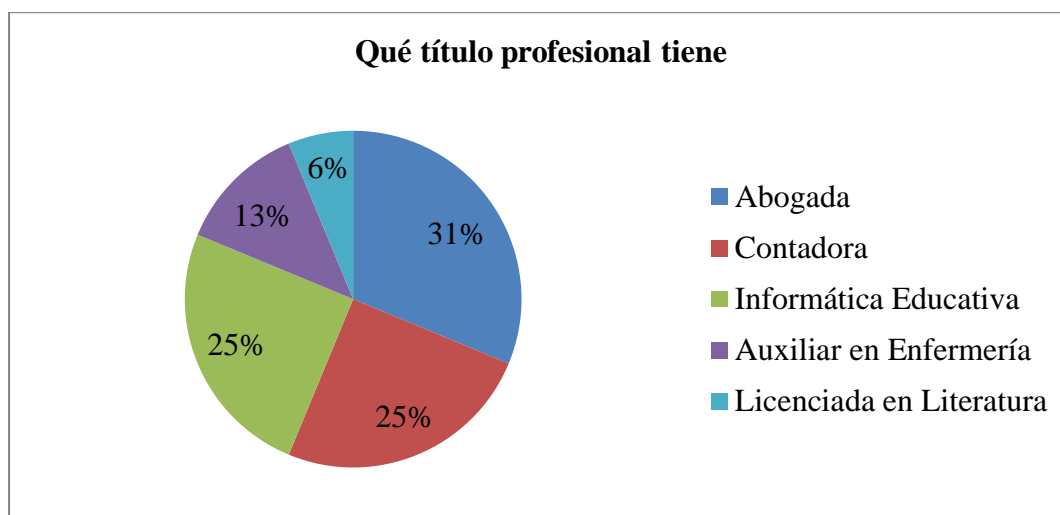
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Abogada	5	31%
Contadora	4	25%
Informática Educativa	4	25%
Auxiliar en Enfermería	2	13%
Licenciada en Literatura	1	6%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta a las secretarias del Gobierno Municipal

Autora: Valeria Ramos

Fecha: 07/05/2015

GRÁFICO N° 8



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El universo de secretarias que laboran en la institución NO son especialistas en el área ya que son profesionales de distintas ramas y al no poseer funcionarios con un perfil adecuado que puedan brindar un mejor apoyo en los distintos departamentos del Gobierno Municipal, la colaboración será muy deficiente.

PREGUNTA N° 2

¿Con que frecuencia utiliza la tecnología para el desarrollo de sus funciones?

CUADRO N° 9

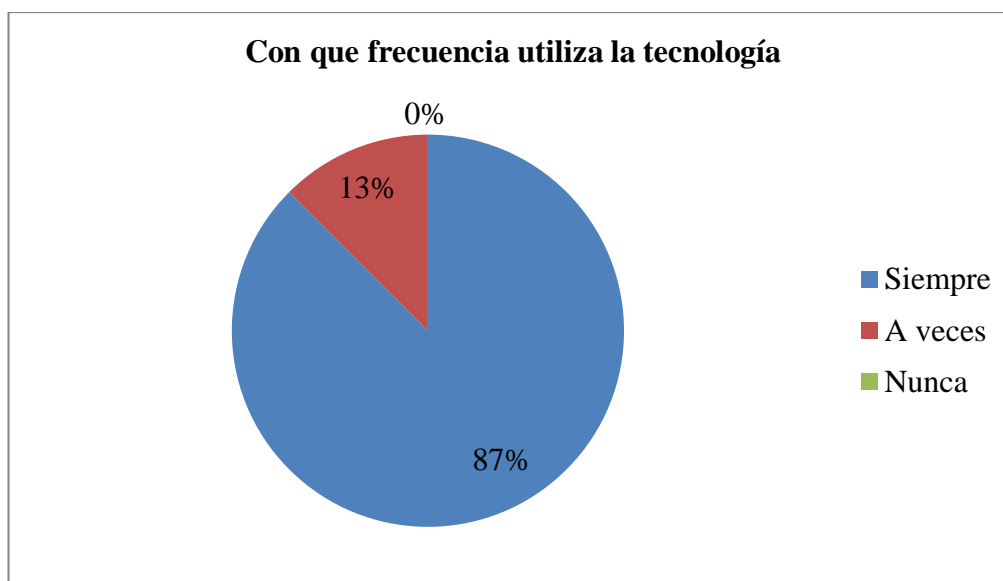
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	14	87%
A veces	2	13%
Nunca	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta a las secretarías del Gobierno Municipal

Autora: Valeria Ramos

Fecha: 07/05/2015

GRÁFICO N° 9



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En este gráfico muestra que existe un alto porcentaje de secretarías que utilizan la tecnología para el desarrollo de sus funciones, sin embargo un bajo porcentaje solo lo aplican a veces a estas nuevas herramientas que en la actualidad son de gran importancia para facilitar el trabajo.

PREGUNTA N° 3

¿Cuál es el medio y canal que utiliza para el desarrollo de sus labores?

CUADRO N° 10

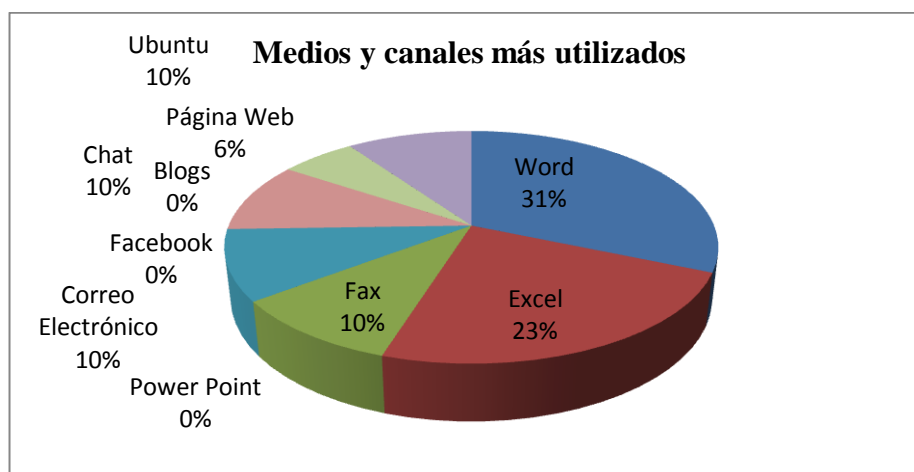
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Word	16	35%
Excel	12	26%
Fax	5	11%
Powerpoint	0	0%
Correo Electrónico	5	11%
Facebook	0	0%
Blogs	0	0%
Chat	5	11%
Página web	3	6%
Ubuntu	5	11%

Fuente: Encuesta a las secretarías del Gobierno Municipal

Autora: Valeria Ramos

Fecha: 07/05/2015

GRÁFICO N° 10



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de las secretarías del Gobierno Municipal utilizan solamente los principales programas como Word y Excel lo que quiere decir que los demás medios y canales que también son muy importantes muchos desconocen o simplemente no hacen uso de ellos.

PREGUNTA N° 4

¿Cuándo los usuarios solicitan un servicio considera que es necesario el uso de la tecnología?

CUADRO N° 11

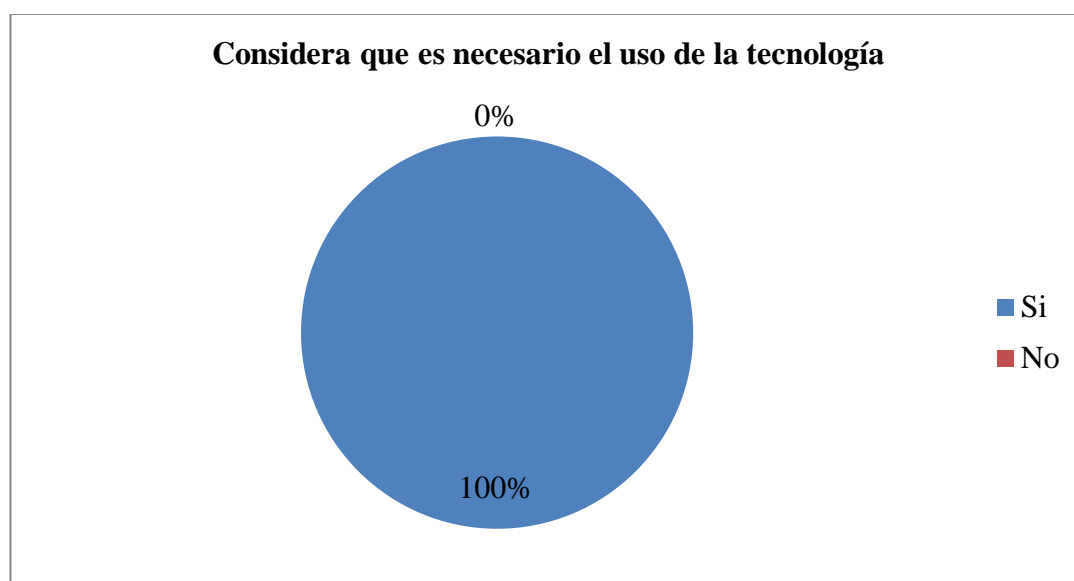
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	100%
No	0	0 %
Total	16	100%

Fuente: Encuesta a las secretarías del Gobierno Municipal

Autora: Valeria Ramos

Fecha: 07/05/2015

GRÁFICO N° 11



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En esta pregunta todas las secretarías del Gobierno Municipal responden positivamente lo cual permite saber que si es necesario el uso de la tecnología para poder brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios.

PREGUNTA N° 5

¿La información es despachada de forma ágil y oportuna?

CUADRO N° 12

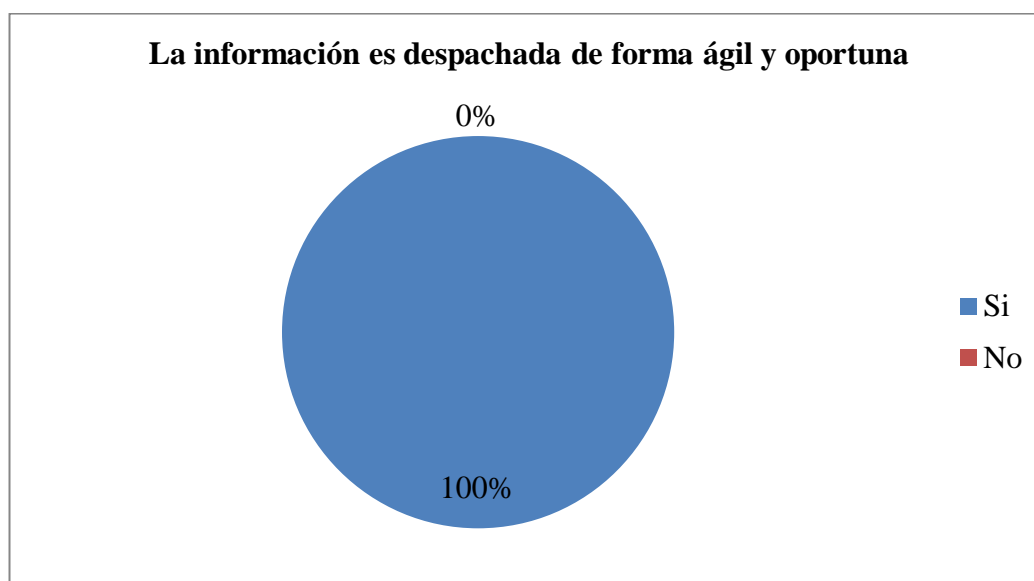
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	100%
No	0	0 %
Total	16	100%

Fuente: Encuesta a las secretarías del Gobierno Municipal

Autora: Valeria Ramos

Fecha: 07/05/2015

GRÁFICO N° 12



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el siguiente gráfico las secretarías manifiestan que la información es despachada de forma ágil y oportuna. Debido a sus años de experiencia en el área en que se desenvuelven.

PREGUNTA N° 6

¿Cree usted que el uso adecuado de la tecnología permite ofrecer un mejor servicio?

CUADRO N° 13

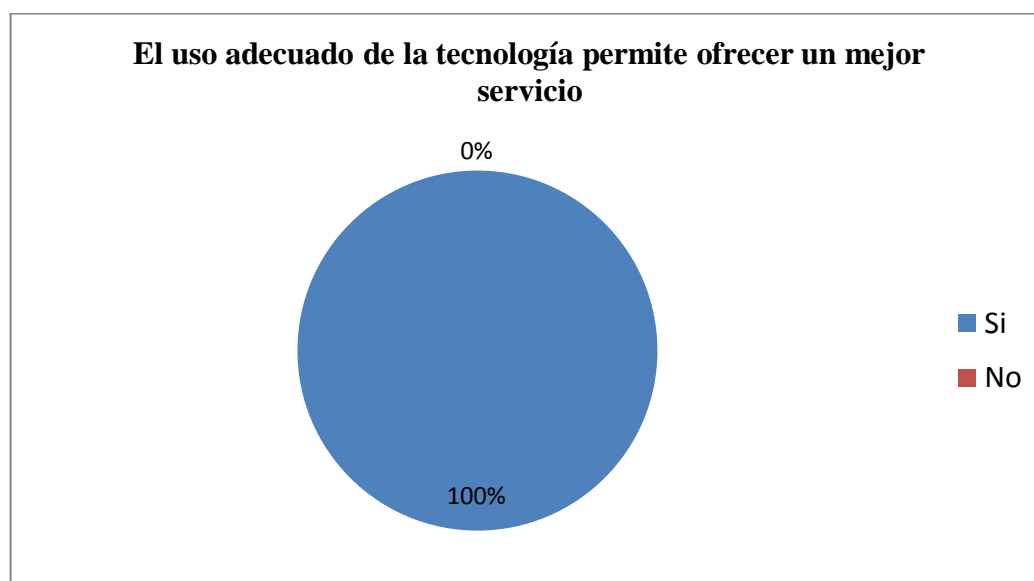
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	100%
No	0	0 %
Total	16	100%

Fuente: Encuesta a las secretarías del Gobierno Municipal

Autora: Valeria Ramos

Fecha: 07/05/2015

GRÁFICO N° 13



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En este resultado las secretarías manifiestan que el uso adecuado de la tecnología permite ofrecer un mejor servicio y al conocer nuevas técnicas para el uso y manejo adecuado de las herramientas tendrán la oportunidad de ser más eficientes.

PREGUNTA N° 7

¿Cree usted que debe existir capacitación sobre el uso de la tecnología para mejorar el desempeño profesional?

CUADRO N° 14

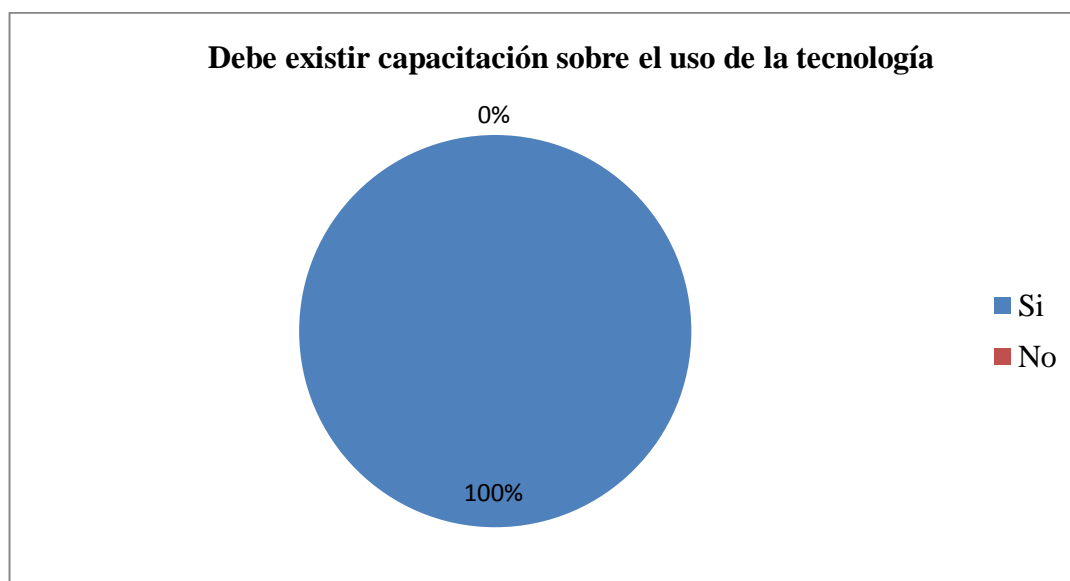
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	100%
No	0	0 %
Total	16	100%

Fuente: Encuesta a las secretarías del Gobierno Municipal

Autora: Valeria Ramos

Fecha: 07/05/2015

GRÁFICO N° 14



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Todas secretarías ejecutivas están de acuerdo que debe existir un curso de capacitación sobre el uso de la tecnología para mejorar el desempeño profesional, con el objetivo de poder desempeñarse mejor en sus funciones que lo realizan diariamente.

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DEL
GOBIERNOMUNICIPAL DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLIVAR AÑO
2015**

1. Qué tipo de tecnología utiliza el GAD para el desempeño eficiente de los funcionarios?

Los Directivos del Gobierno Municipal responden que la tecnología utilizada por los funcionarios de dicha institución son los sistemas de computación con diferentes aplicaciones principalmente la internet por que actualmente vivimos en un mundo tecnológico.

2. ¿Cómo cataloga usted el uso de los medios tecnológicos por parte de las secretarias?

Indican los directivos que el uso no es adecuado porque no se ha brindado un curso avanzado en estas nuevas herramientas.

3. ¿En el GAD ofrecen jornadas de capacitación en TIC'S a las secretarias?

Los directivos manifiestan que unos desconocen y otros simplemente responden que NO se brindan jornadas de capacitación.

4. ¿Cree usted que las secretarias aplican la tecnología para el desarrollo de sus funciones?

Los directivos responden que la mayoría de las secretarias no aplican la tecnología como debe ser, para facilitar el trabajo ahorrando principalmente el tiempo.

5. ¿Cree usted necesario capacitar al personal en el uso de la tecnología para mejorar el desempeño profesional?

Los Directivos responden positivamente a esta pregunta, manifestando que si es necesario capacitar en el uso de estas herramientas para que faciliten el trabajo encomendado.

6. ¿Cree usted que el uso adecuado de las TIC'S mejorará el desempeño profesional de las secretarias?

Los entrevistados nos dan a conocer su punto de vista respondiendo que se mejora el desempeño profesional en un 100% mediante un plan de capacitación.

7. ¿Considera usted que las secretarias deben utilizar la tecnología para mejorar el desempeño profesional?

Todos coinciden que actualmente nos encontramos inmersos en los medios tecnológicos y que fueron creados precisamente para facilitar el trabajo y por ende mejora el desempeño profesional cuando hacemos un buen uso de los mismos.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Manifiestan los directivos de la institución, que dentro de las tecnologías de la información y la comunicación que utilizan los funcionarios en el desempeño laboral son: sistemas de computación con diferentes aplicaciones; los mismos que son considerados útiles, debiendo ser capacitado todo el personal y mucho más las secretarias, ya que no aplican la tecnología para el desarrollo de sus funciones.

Con la aplicación y uso de las TIC'S se mejora el desempeño profesional permitiendo así el desarrollo de habilidades y eficiencia en su trabajo diario.

2.2 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La hipótesis general se planteó de la siguiente manera:

“EL ADECUADO USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN PERMITIRÁ MEJORAR EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE BOLÍVAR”

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta y entrevista se aprecia un alto porcentaje negativo sobre el uso de la tecnología; por lo que podemos determinar que la hipótesis planteada sobre “EL ADECUADO USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN PERMITIRÁ MEJORAR EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE BOLÍVAR”, fue comprobada de forma descriptiva, la misma que se llevó a un análisis e interpretación, cuyos resultados fueron probados positivamente indicando que el adecuado uso de las tecnologías de la información y la comunicación mejora el desempeño profesional de las secretarias.

2.3 CONCLUSIONES

En la presente investigación para el uso de las tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC'S) en el Desempeño Profesional de las Secretarías Ejecutivas en el Gobierno Municipal del cantón San Miguel de la provincia Bolívar en el periodo 2013-2014, se ha llegado a la siguiente conclusión.

- Las Secretarías Ejecutivas no brindan un buen servicio a los usuarios del Gobierno Municipal esto debido al desconocimiento sobre la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación.
- Cabe destacar que durante el estudio realizado se verificó que las secretarias del Gobierno Municipal no están capacitadas para desempeñar sus labores eficientemente, lo cual ocasiona una mala gestión para quienes permanentemente solicitan información.
- Se ha podido también verificar que las personas que desempeñan el puesto de secretarías no poseen un título acorde al desempeño de sus funciones. Acreditan otros como Abogadas, Enfermeras auxiliares, contadoras entre otras.
- Tanto los usuarios, las secretarias y los directivos coinciden que la capacitación ayudará a mejorar el desempeño profesional.

2.4 RECOMENDACIONES

- Se recomienda tomar en cuenta que la tecnología avanza cada día, por lo tanto se debe mantener actualizado al personal para lograr la eficiencia en la parte técnica a fin de que contribuyan con una mejor gestión al más alto nivel, para brindar una atención de calidad.
- Es necesario que las secretarías del Gobierno Municipal reciban una capacitación acorde a la propuesta planteada, a fin de fortalecer los conocimientos profesionales para mejorar el desempeño profesional.
- Se recomienda a las autoridades, para seleccionar personal para el puesto de secretaria, cumplan con los requisitos necesarios. Es decir que acrediten títulos de acuerdo al perfil.
- Es evidente que las TIC'S se contemplan de forma diferente a como se hacía unos años atrás. Por tanto se recomienda explicar de forma clara cuál es su utilidad actual como ventaja competitiva, para ello será necesario un plan de capacitación el mismo que ayudará al desempeño profesional.

CAPÍTULO III

3.1PROPUESTA

3.2TÍTULO DE LA PROPUESTA

“Plan de capacitación para el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación dirigido a las Secretarías Ejecutivas del Gobierno Municipal del cantón San Miguel”

3.3INTRODUCCIÓN

La Asistente de Gerencias como se conoce actualmente es la que precisa ser una profesional con visión, dinámica, proactiva, requiere estar preparada para ejercer su cargo con el apoyo de todos los conocimientos necesarios, ya que su trabajo resulta fundamental porque son las encargadas de agilizar los procesos y facilitar las labores, desempeñando sus funciones con gran responsabilidad, organización, disposición, optimista, con personalidad presentable y calidad de servicio.

Dentro de este contexto el desempeño profesional de las Asistente debe caracterizarse por el profesionalismo, su espíritu de pertenencia, aplicación de las herramientas tecnológicas, adaptación a las necesidades y exigencias del mundo competitivo. Es innegable que las 5 funciones de la secretaria para el jefe es muy importante porque es quien organiza los asuntos de la oficina, sin duda es aquella que debe mantener todo en normal funcionamiento, teniendo buenas relaciones interpersonales y manteniendo la buena comunicación entre usuarios y colegas.

3.4OBJETIVOS

Objetivo General

Capacitar a las secretarias del Gobierno Municipal en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación con el fin de fortalecer sus conocimientos, acorde a la nueva era virtual.

ObjetivosEspecíficos

- Ofrecer un mejor servicio a los usuarios.
- Brindar facilidad para el desempeño profesional de las secretarias.

3.5. DESARROLLO

Definición sobre las tecnologías de la información y la comunicación

Se denominan tecnologías de la información y la comunicación al conjunto de herramientas tecnológicas que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica. Las TIC'S incluyen la electrónica como tecnología base que soporta el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual.

Se encargan del estudio, desarrollo, implementación, almacenamiento y distribución de la información mediante la utilización de hardware y software como medio de sistema informático.

Beneficio de las TIC'S

El beneficio de las TIC'S dependerá, en gran medida, de cómo las use una determinada comunidad y cuánta importancia les otorgue en su desarrollo. De todos modos, parece claro que vivimos en tiempos en los que la máxima creatividad del hombre puede marcar la diferencia, porque la nueva economía ya no está tan centrada en los recursos naturales ni en las materias primas, sino en los flujos electrónicos de información. En esos términos, los beneficios son los siguientes:

- Facilitan las comunicaciones
- Potencialmente, elevan la calidad de vida de los individuos
- Provocan el surgimiento de nuevas profesiones
- Aumentan las respuestas innovadoras a los retos del futuro
- La Internet, como herramienta estándar de comunicación, permite un acceso igualitario a la información y al conocimiento

Importancia del uso y manejo adecuado de las TIC'S

Desde hace tiempo la ciencia y la tecnología, en un crecimiento acelerado, han impactado notablemente los diferentes ámbitos de la sociedad.

La incursión de la tecnología la observamos en varias de las actividades de nuestra cotidianeidad; tenemos contacto con situaciones tecnológicas al observar televisión, al cocinar, al comprar un boleto de autobús, al acudir al banco a realizar algún servicio, al realizar nuestro trabajo administrativo y académico utilizando las computadoras; en realidad el avance tecnológico ha permitido que la vida actual sea más fácil debido a que realizamos las cosas mejor, más rápido y de manera eficiente. Sin duda el contacto tecnológico es inminente y solo falta que en todos los ámbitos su incursión sea igualmente impactante, puesto que, aunque se refleja en todos, no todos se ven impactados en la misma proporción.

Las TIC'S transforman el espacio de trabajo

Las nuevas formas de trabajo facilitadas por las TIC'S se están reflejando en una profunda transformación del espacio de oficina. Movilidad e interacción han configurado ya un entorno de “oficina virtual” cuyo impacto aconseja el enfoque integrado de espacio y tecnología en cualquier proyecto de traslado o rediseño de sedes corporativas.

Forzadas a competir en un mercado globalizado, las empresas del siglo XXI buscan estructuras horizontales que agilicen la toma de decisiones, reconociendo la creatividad y la capacidad de innovación del trabajador como aptitudes tan valiosas o más que la productividad. En este nuevo contexto, las empresas tienden a fomentar la colaboración, la flexibilidad y la interacción entre sus empleados, y entre éstos y sus socios y clientes. Se persigue, asimismo, la eliminación de niveles jerárquicos, y se tiende a la evaluación por objetivos más que por presencia y a la apertura a clientes y proveedores. Estimuladas por la extensión de la banda ancha, Internet, las aplicaciones de colaboración remota en tiempo real y, en general, los avances en tecnologías móviles convergentes, movilidad e interacción se han convertido ya en imperativos del nuevo escenario, cada vez más competitivo y global.

La oficina automatizada

En la oficina moderna, el escenario de trabajo es un ambiente automatizado, lo cual se distancia de la oficina tradicional en todas las áreas del quehacer en las gestiones comerciales.

Para las nuevas generaciones es desconocido y no podrían comprender la escena de un ejecutivo y su asistente administrativo que comparten una oficina, localizando en la gaveta del archivo documentos en papel y utilizando el teléfono en llamadas para verificar datos de un expediente.

En la oficina moderna el acceso a la información es más rápido. Las redes de comunicación facilitan el envío y el recibo de mensajes por vía telefónica, a través del fax o de pantalla a pantalla en la computadora.

Algunas personas trabajan desde su casa y tienen acceso a toda la información de la empresa por medio de la computadora. Es más, hoy día, menos personas tienen que llegar físicamente a una reunión profesional. Éstas ya se efectúan por videoconferencia, utilizando la vía satélite.

La oficina automatizada persigue aumentar la productividad sin perder de vista la calidad de las comunicaciones. La computadora hace posible que la oficina moderna sea una sin papeles, “paperless office”, conocida también como la “oficina verde”, pues limita el uso del papel y protege el ambiente.

Característica que debe tener una secretaria para mejorar el desempeño profesional

- Dominio de ofimática avanzada e internet, con especial atención al aprovechamiento de la información disponible en la red y el aprovechamiento máximo del correo electrónico.
- Dominio de técnicas secretariales
- Conocimientos empresariales
- Buen nivel de cultura

- Capacidad de comunicación
- Iniciativa
- Adaptación
- Amabilidad
- Capacidad de trabajo

Uso y manejo efectivo de correos electrónicos

- Más vale un correo bien escrito que cientos de ida y vuelta: el correo Electrónico un gran aliado si se gestiona adecuadamente.
- Cómo enviar archivos demasiado pesados por enviar con correo electrónico.
- Tienes claro cuántas horas dedicas cada día al correo electrónico.
- Como elaborar correos electrónicos eficaces.

Uso y manejo eficiente del internet y programas informáticos

Lo que toda secretaria debe conocer para hacer más eficiente su gestión

- **Windows**

El sistema operativo es el programa más importante de un ordenador. Para que funcionen los otros programas o solucionar problemas típicos como fallos con la impresora hay que conocer las opciones más importantes de Windows.

- **Word**

Word es el procesador de texto más usado en el mundo. Las secretarías aprenderán a crear documento muy avanzados con tabuladores, tablas, formulario, índices, plantillas, correspondencia avanzada etc.

- **Ubuntu**

Ubuntu es el sistema operativo de más semejanza al Windows, en la actualidad, por lo que nos sirve para las mismas funciones que nos sirve el Windows XP. De hecho el Ubuntu es un sistema operativo más rápido y más

efectivo que Windows, además que no hay virus existentes para sistemas operativos provenientes de Linux.

- **Excel**

Excel es una herramienta de hoja de cálculo muy eficaz y ampliamente usada. Las secretarías del Gobierno Municipal no sólo deben aprender a realizar tablas con cálculos, también sabrán cómo gestionar listados, analizar la información con filtros y tablas dinámicas, y crear vistosos gráficos.

- **Access**

La gestión de bases de datos con Access es fundamental para organizar cualquier lista de datos. Con Access, las secretarías conocerán como aprovechar todos los recursos para mantener ordenada, por ejemplo, una lista de clientes a las que se enviara una carta con Word.

- **PowerPoint**

PowerPoint es el programa con el que se aprenderá a crear presentaciones para imprimir, mostrar en pantalla o por correo electrónico. Se explicará cómo incluir texto, imágenes, audio y vídeo dentro de una presentación con diapositivas.

- **Outlook**

La gestión de la agenda de contactos, del calendario de la empresa, y utilizar eficientemente las posibilidades del correo electrónico con esa información es una parte fundamental en las tareas de secretariado. Con Outlook, las secretarías aprenderán a desempeñar esas actividades con suma facilidad.

- **Internet**

Se debe explicar cómo aprovechar toda la información disponible en internet.

- **Mecanografía**

Saber escribir a máquina es hoy en día tan necesario como saber escribir a mano. Cualquier empresa o institución, por modesta que sea, escribe sus cartas y la mayoría de los documentos oficiales a máquina de escribir o bien

en ordenador. El sistema que se debe utilizar, debe garantizar un avance progresivo en la velocidad y un perfeccionamiento en la escritura mecanográfica mediante un sistema ágil, práctico y eficaz.

- **Habilidades ejecutivas**

No basta con conocer las herramientas de trabajo, hay que saber aplicarlas a las tareas propias de la secretaria. Por ejemplo, con la mecanografía las secretarías podrán escribir rápidamente una carta; con Word sabrá darle la presencia adecuada en el menor tiempo posible; pero es con la materia de Habilidad ejecutiva como aprenderán a redactar la carta de la mejor forma posible para lograr el objetivo deseado.

Atención telefónica eficaz

Convierta al Gobierno Municipal en un ejemplo de excelencia en la atención telefónica, solo contamos con palabras, el timbre de la voz impacta positivamente por este medio de comunicación.

- Cuando contestes el teléfono sonríe, tu voz se oirá más agradable.
- Sé Consciente del Tono de Tu Voz. Sin poder verte, la gente sacará conclusiones sobre tu integridad y confianza.
- Contestar Rápidamente. Un teléfono que suena por mucho tiempo hace que la otra persona se pregunte porque eres tan lento al contestar.
- Claridad del Mensaje. Como dejar mensajes grabados claros y precisos
- Un Saludo Cortés. Es fundamental iniciar cualquier conversación saludando a la persona que se comunica de forma agradable.
- ¿En qué Puedo Ayudarlo? “Muéstrate dispuesto y servicial.
- Escucha Activa. Deja de lado cualquier otra tarea que estés realizando
- Involúcrate activamente en la conversación.
- Notas Rápidas. Tienes a tu alcance alguna herramienta que te permita anotar todo lo que consideres relevante

La necesidad de mantenerse permanentemente actualizados, para estar a la vanguardia

- Una secretaria sin constantes actualizaciones y preparación académica esta sentenciada a desaparecer
- No deja de perfeccionarse como profesional
- Ella necesita aprender tanto como el jefe y nunca dejar de hacerlo. Debe ponerse al día de todo lo que es importante en la empresa, familiarizarse de cosas nuevas y estar siempre al día.
- Debe formarse continuamente, hacer cursos especializados y lo debe hacer en horarios extras, sin que afecte al normal desarrollo del día a día.

Una eficaz comunicación empresarial debe promover:

- Sólida cultura empresarial
- Una identidad corporativa consistente
- Una filosofía corporativa solvente
- Auténtico sentido de la ciudadanía corporativa
- Adecuada relación profesional con la prensa, incluyendo una rápida y fiable gestión de comunicación.
- Comprensión de las herramientas de comunicación y las nuevas tecnologías
- Sofisticado uso de los instrumentos globales de comunicación

Cómo triunfar con internet! Nuevas herramientas web para asistentes ejecutivas y secretarias

Lo que toda secretaria debe conocer para hacer más eficiente su gestión

- La Tecno- Secretaria
- Como usar Internet y las nuevas tecnologías para multiplicar los beneficios de tu empresa
- Asistencia Virtual: El rol de la secretaria y las Nuevas Tecnologías de la información y comunicación TIC's.

- Cuáles son las nuevas Herramientas de Comunicación Virtuales

La tecno-secretaria

Para la reciente celebración del día de la Secretaria, algunas entidades quisieron mostrar cómo algunas de ellas han adaptado su trabajo a las nuevas herramientas.

Las secretarias han reemplazado el fax por el email, que, además, es más ecológico, al reducir de manera considerable el consumo de papel o tinta y la necesidad de una máquina específica. Los emails también son más eficientes al permitir la gestión de archivos electrónicos, eliminando así la necesidad de ficheros físicos.

En los últimos 10 años, las ventas de los tradicionales teléfonos de mesa han bajado radicalmente, sobre todo en las pequeñas y medianas empresas, en contraste con el incremento de las líneas móviles. Por ello, las secretarias ya no deben estar atadas a su mesa de trabajo por el cable del teléfono, ya sea por contar con un Smartphone.

La llegada de Internet ha supuesto que el tiempo que dedican las secretarías a la gestión de reservas de viajes se haya reducido mucho. Lo mismo en ahorro en los desplazamientos del personal, ya que muchas conferencias y reuniones se puede organizar y gestionar online.

En fin, la aceleración dentro de la evolución de los dispositivos digitales ha hecho que las secretarias nunca bajen la guardia para estar al día.

Como usar internet y las nuevas tecnologías para multiplicar los beneficios de tu empresa

Las asistentes de gerencia tienen actualmente un perfil laboral altamente competitivo y requieren de nuevos conocimientos y nuevas tareas; administran mucha información y pueden ser gerentes virtuales de centros de proceso de información para su empresa, asumiendo responsabilidades diversas. Por ello, en éstos tiempos las empresas sólo contratan a personas dispuestas a cambiar, mejorar, afrontar retos y desafíos, por ello, se deben superarse y actualizarse.

El rol de la secretaria moderna y las nuevas tecnologías de la información y comunicación TIC's

Un rol que ha evolucionado en los últimos años a nivel empresarial es el de la secretaria ejecutiva o, como se le denomina ahora con más exactitud: la asistente de gerencia. Sin embargo, algo que no ha cambiado es el papel clave que cumplen estas profesionales, consideradas el brazo derecho de los altos ejecutivos.

En la actualidad, el importante protagonismo que presentan en el mundo de los negocios va aumentando paulatina pero inevitablemente. Sus conocimientos han pasado del manejo de las agendas y asuntos personales de sus jefes a saber cómo solucionar conflictos, atender cuestiones administrativas y organizar las tareas cotidianas.

De igual modo, la secretaria ejecutiva o asistente de gerencia moderna ya no sólo debe tener la sabiduría básica que la gestión empresarial necesita, sino también cualidades personales en las que se demuestre su buen carácter, comportamiento, responsabilidad y compromiso organizacional. Es decir: sentido común y buen trato.

Herramientas para la comunicación virtual

Una comunicación eficaz requiere de herramientas eficientes para hacer de este un recurso invaluable dentro de cualquier comunidad y más si tomamos en cuenta que la comunicación es uno de los elementos más importantes en cualquier proceso de formación.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) son herramientas que permiten procesar, almacenar, sintetizar, recuperar y presentar información de forma variadas, hoy en día contamos entre estas herramientas al correo electrónico, foro, chat, twitter, Facebook, skype, blogs entre otros.

Ventajas del uso de las tecnologías para el desempeño profesional

El cambio tecnológico puede ser considerado como una automatización creciente, a partir de los años 60, de los procesos de trabajo. Este cambio reside en el acelerado avance de tecnologías informáticas y de telecomunicaciones. Por ejemplo, el trabajo automatizado produce un aumento en la autonomía y la complejidad de la tarea mientras que libera al trabajador de las tareas más rutinarias permitiéndole hacer tareas más especializadas y significativas. Así tenemos algunas ventajas como:

- Ofrece nuevas formas de trabajo
- Da acceso al flujo de conocimientos e información para empoderar y mejorar las vidas de las personas
- Facilidades
- Exactitud

3.6. PLAN OPERATIVO

ACTIVIDAD	OBJETIVOS	RESPONSABLE	BENEFICIARIOS	FECHA
Presentación de la propuesta del plan de capacitación	Capacitar a las secretarías del Gobierno Municipal en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación con el fin de fortalecer sus conocimientos, acorde a la nueva era virtual.	Valeria Ramos	Secretarías Directivos	Julio 2015
Sociabilización del plan de capacitación	Concienciar sobre la problemática existente y la necesidad urgente de capacitación	Valeria Ramos	Directivos	Julio 2015
Aprobación del plan de capacitación	Contar con la aprobación respectiva para la ejecución	Autoridades	Secretarías	Agosto 2015
Aplicación del plan de capacitación	Desarrollar el plan de capacitación	Autoridades	Secretarías Usuarios	

3.7 RESULTADOS OBTENIDOS

- Mediante la capacitación las secretarías del Gobierno Municipal tendrán mayor rendimiento laboral y por lo tanto serán más eficientes con sus funciones diarias brindando un mejor servicio a los usuarios.
- La aplicación y el uso adecuado de las tecnologías de la información y la comunicación sirve para mejorar el desempeño profesional de las secretarías ejecutivas.
- Con la aplicación al plan de capacitación que se brinde a quienes están inmersos en un entorno competitivo, permite a las secretarías potencializar sus habilidades y capacidades para la mejora de sus estrategias de desarrollo profesional.

BIBLIOGRAFÍA

- Abdabullam, M. (2011). <http://www.ericfacility.net>.
- Abels, E. (2013). <http://nti.uji.es/docs/nti/badajoz.html>.
- Adell, J. (2011). <http://nti.uji.es/docs/nti/badajoz.html>.
- Adga, G. (2009). http://www.adga.ca/aim_docs/gd2sect6.htm.
- Aguaded, J. (2008). <http://www2.uhu.es/comunicar/biblioteca/libros/infoescuela/infoescuel>.
- Alas, A. (2010). <http://nti.uji.es/docs/nti/badajoz.html>.
- Alvarez Vasco, M. (2012). *Moral y Diciplina*.
- Andreas. (2009). <http://nti.uji.es/docs/nti/badajoz.html>.
- Basquez, F. (2012). <http://nti.uji.es/docs/nti/badajoz.html>.
- Bayarry, A. (2011). http://mosaic.gmmd.net/2_opinion2/modeljuny/jlalbi.html.
- Bellvert, C. (2009). <http://www.uv.es/~biblios/mei3/Web022.html>.
- Carreño, M. (2011). *Manual de urbanalida y buenas maneras*.
- Dávila Guzman, P. (2011). *Buenos Modales e Imagen Empresarial*. Graficas Amarante.
- Deit, J. (2011). <http://nti.uji.es/docs/nti/edutec95.html>.
- Dueñas, B. (2011). *Curso basico de Correspondencia*.
- Gevara, M. (2010). *Buenos modles para Ejecutivos*. Alfomega.
- Holmens, M. (2011). *Tipos de conocimientos*.
- IDALBERTO, C. (2003). *Administración de recursos humanos*.
- IDALBERTO, C. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana: Séptima Edición.
- Kahn, G. (2010). *Sistema de Archivos y manejo de Documentos*. McGratw Hill.
- Lilian, D. (2012). *Manuel completo de Secretario*.
- Municipal, G. (30 de Enero de 2015). *Gobierno Municipal*. Recuperado el 12 de Mayo de 2015, de Copyright © Gobierno Autónomo Descentralizado

Municipal San Miguel de Bolívar 2015 All rights reserved. Custom Design by Youjoomla.com : <http://www.municipiosanmiguel.gob.ec/index.php/about-yjsg/2015-01-30-15-21-19/mision-y-vision>

Ruiz Orbogozo, M. Á. (2005). Autodominio en la expresión oral.

Sales, A. (2012). <http://tecnologiaedu.us.es/edutec/default.htm>.

ANEXOS

ANEXO 1

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLIVAR AÑO 2015.

Objetivo de la encuesta: La presente encuesta tiene como finalidad recabar información relacionada con la investigación científica titulada: “**LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC’S) EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE LA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERIODO 2013-2014**”, por lo que se solicita sea lo más sincero en su respuesta.

1. ¿Cómo califica usted el servicio que brindan las secretarias?

Excelente

Bueno

Malo

2. ¿Cuándo solicita la información que recibe de la institución es ágil y oportuna?

SI ()

NO ()

3. ¿La información que recibe es a través de las tecnologías?

Internet

Celular

Radio

4. ¿Cree usted que las secretarias se encuentran capacitadas para desempeñar sus funciones de forma eficiente?

SI ()

NO ()

5. ¿considera usted que se debe recibir capacitación sobre el uso de las tecnologías para mejorar el servicio?

SI () NO ()

6. ¿En qué medida el uso de la tecnología permite desarrollar las funciones de las secretarias?

Mucho

Poco

Nada

7. ¿Considera usted que deben capacitar a las secretarias para mejorar el desempeño profesional?

SI () NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DEL GOBIERNO
MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLIVAR
AÑO 2015

Objetivo: tiene como finalidad conocer la opinión de los Directivos del Gobierno Municipal del cantón San Miguel de Bolívar acerca del tema denominado: **“LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC’S) EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE LA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERIODO 2013-2014”**, por lo que se solicita sea lo más sincero en su respuesta.

8. ¿Qué tipo de tecnología utiliza el GAD para el desempeño eficiente de los funcionarios?

.....
.....

9. ¿Cómo cataloga usted el uso de los medios tecnológicos por parte de las secretarias?

.....
.....

10. ¿En el GAD ofrecen jornadas de capacitación en TIC’s a las secretarias?

.....
.....

11. ¿Cree usted que las secretarias aplican la tecnología para el desarrollo de sus funciones?

.....
.....

12. ¿Cree usted necesario capacitar al personal en el uso de la tecnología para mejorar el desempeño profesional?

.....
.....

13. ¿Cree usted que el uso adecuado de las TIC's mejorará el desempeño profesional de las secretarias?

.....
.....

14. ¿Considera usted que las secretarias deben utilizar la tecnología para mejorar el desempeño profesional?

.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO
MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLIVAR
AÑO 2015

Objetivo: tiene como finalidad conocer la opinión de las secretarias del Gobierno Municipal del cantón San Miguel de Bolívar acerca del tema denominado: “**LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC’S) EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE LA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERIODO 2013-2014**”, por lo que se solicita sea lo más sincero en su respuesta.

1. ¿Qué título profesional tiene para el desempeño de sus funciones?

.....
.....

2. ¿Con que frecuencia utiliza la tecnología para el desarrollo de sus funciones?

Siempre

A veces

Nunca

3. ¿Cuál es el medio y canal que utiliza para el desarrollo de sus labores?

Word

Excel

Fax

Power point

CorreoElectrónico

Facebook

Blogs

Chat

Página web

Ubuntu

4. ¿Cuándo los usuarios solicitan un servicio considera que es necesario el uso de la tecnología?

SI () NO ()

5. ¿La información es despachada de forma ágil y oportuna?

SI () NO ()

6. ¿Cree usted que el uso adecuado de la tecnología permiten ofrecer un mejor servicio?

SI () NO ()

7. ¿Cree usted que debe existir capacitación sobre el uso de la tecnología mejorar el desempeño profesional?

SI () NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

FOTOGRAFÍAS

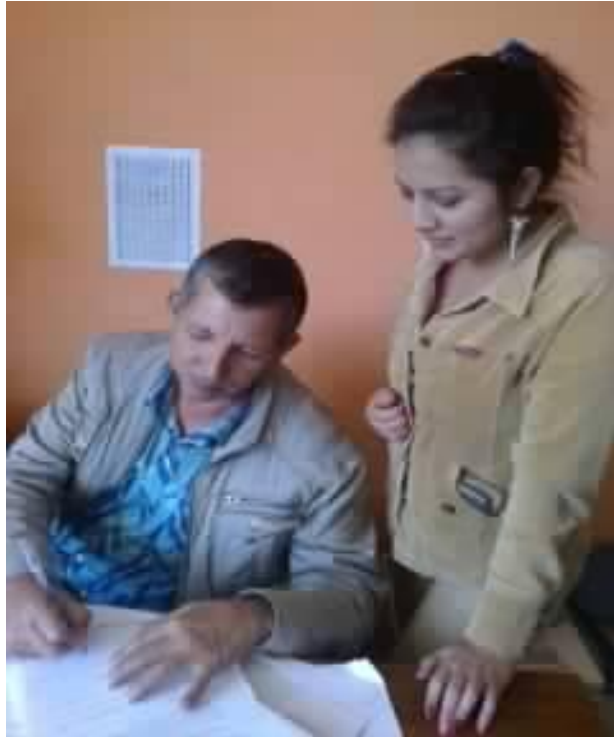
ENCUESTA REALIZADA A LOS USUSARIOS



ENCUESTA REALIZADA A LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO MINICIPAL



ENTREVISTA REALIZADA A LOS DIRECTIVOS



ENTREVISTA AL SEÑOR ALCALDE SIMÓN YANEZ



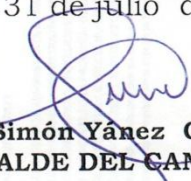
DR. SIMÓN YÁNEZ OLALLA ALCALDE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLÍVAR, a petición verbal de parte de la interesada,

C E R T I F I C A :

Que la Srta. RAMOS VERDEZOTO JEIMY VALERIA , portadora de la cédula de ciudadanía No. 0202099370, Egresada de la Carrera de Gestión Administrativa de la Universidad de Bolívar , realizó la investigación sobre su tema de tesis: “ **LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC'S) EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS EN EL GAD MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE BOLÍVAR PERIODO 2013 - 2014**” , cumpliendo con la socialización de la propuesta como resultado de su trabajo investigativo, al personal administrativo obteniendo respuesta favorable.

Esta certificación por estricta prohibición legal no podrá ser utilizada para trámites judiciales.

San Miguel de Bolívar, 31 de julio de 2015


Dr. Simón Yánez Olalla
ALCALDE DEL CANTON

Inicio - URKUND

Document PROYECTO INVESTIGATIVO modif.docx (014597761)

Submitted 2015-01-30 17:33 (-05:00)

Submitted by jfvalera80@yahoo.es

Receiver fhunez@analysis.urkund.com

Message PROYECTO INVESTIGATIVO SOBRE LAS TIC'S Show full message

10% of this approx. 37 pages long document consists of text present in 16 sources.

100% **UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTION EMPRESARIAL E INFORMATICA**

ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

BIBLIOTELOGIA CARRERA: GESTION ADMINISTRATIVA TRABAJO DE GRADUACION PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE LICENCIADA EN GESTION ADMINISTRATIVA TEMA: "LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION (TIC'S) EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTON SAN MIGUEL DE LA PROVINCIA BOLIVAR EN EL PERIODO 2013-2014" AUTORA: RAMOS VERDEZOTO JEINNY VALERIA DIRECTORA LIC. ROCIO NUÑEZ PAREZ ACADÉMICOS LIC. GINA ACEBO LIC. PILAR CHAVEZ GUARANDA - ECUADOR AÑO 2015 I. II. DEDICATORIA 1. Con mucho cariño dedico este trabajo a mis padres Milton Ramos y Margoth Verdezoto por su apoyo fundamental, a mis hermanos quienes son la razón de mi vida. A la familia Sánchez López quienes me dieron la fuerza anímica necesaria para cristalizar el sueño anhelado.

Valeria

1. III. AGRADECIMIENTO Mi eterno agradecimiento al ser supremo quien me ha bendecido en todas las etapas de mi vida y por su infinita sabiduría. A la Universidad Estatal de Bolívar por darme la oportunidad de formarme como profesional, a la Escuela de Secretariado Ejecutivo especialmente a los docentes por los conocimientos impartidos durante todo el periodo académico. A mi Directora del trabajo de graduación Lic. Rocio Nuñez y pares académicos Lic. Gina Acebo y Lic. Pilar Chavez por el apoyo brindado durante el

Firefox manda automáticamente algunos datos a Mozilla por lo que podemos mejorar su experiencia.

17:28 04/08/2015