



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE: SECRETARIADO EN ESPAÑOL**  
**MODALIDAD: SEMIPRESENCIAL**

**Informe Final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la  
Obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación,  
Mención: Secretariado en Español**

**TEMA:**

---

**“LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS Y SU INCIDENCIA EN LA  
ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA TERCERA EDAD DEL CENTRO DE  
DESARROLLO COMUNITARIO DE LA TOLA, PARROQUIA DESAN  
BLAS, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA “**

---

**AUTORA: MARÍA ELENA VELÁSQUEZ YÉPEZ**  
**TUTORA: PSIC.EDU.PAULINA MARGARITA RUÍZ LÓPEZ**

**Ambato - Ecuador**  
**2013**

# ***APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN***

## **CERTIFICA:**

Yo, Psi. Ed. Paulina Margarita Ruíz López C.C.1802953479 en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA TERCERA EDAD DEL CENTRO DE DESARROLLO COMUNITARIO DE LA TOLA, PARROQUIA SAN BLAS, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA” desarrollado por la egresada María Elena Velásquez Yépez, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

.....  
**PSIC. EDU. PAULINA MARGARITA RUÍZ LÓPEZ**  
**TUTORA**

## ***AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN***

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quién basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

.....  
María Elena Velásquez Yépez

C.C. 170546141-4

**AUTORA**

## *CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR*

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA TERCERA EDAD DEL CENTRO DE DESARROLLO COMUNITARIOS DE LA TOLA, PARROQUIA SAN BLAS, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

.....  
María Elena Velásquez Yépez

C.C: 170546141-4

**AUTORA**

*Al Consejo Directivo de la Facultad de  
Ciencias Humanas y de la Educación*

La Comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “**LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA TERCERA EDAD DEL CENTRO DE DESARROLLO COMUNITARIOS DE LA TOLA, PARROQUIA SAN BLAS, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA**”, presentada por la Sra. María Elena Velásquez Yépez egresada de la Carrera de Secretariado en Español promoción: Septiembre – Febrero 2013, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

Ambato, 19 de junio de 2013

**LA COMISIÓN**

.....  
Lcda. Mg. Nora Josefina Luzardo Urdaneta  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

.....  
Dr. Mg. Segundo Raúl Esparza Córdova  
**MIEMBRO**

.....  
Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos  
**MIEMBRO**

## *DEDICATORIA*

A mi hijo que es la fortaleza que me alienta a seguir hacia adelante sin mirar atrás.

A mis hermanas y esposo que siempre me comprendieron y me apoyaron para llegar a la meta, nunca es tarde para aprender a vivir y disfrutar lo que Dios nos ha dado, que mientras haya vida tenemos esperanza para realizar los sueños y cumplir los anhelos del corazón.

## ***AGRADECIMIENTO***

Doy gracias a mi Padre celestial que con su infinito amor me ha concedido el tiempo suficiente y la fortaleza para seguir adelante y poder cumplir con esta fase de mi vida que siempre soñé alcanzar.

Agradezco a la Universidad Técnica de Ambato por darme la oportunidad de cumplir con este sueño.

A los maestros que me brindaron su apoyo y su amistad.

# ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

## PÁGINAS PRELIMINARES

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR .....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	iii
CESSION DE DERECHOS DE AUTOR.....	iv
AROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS .....	viii
ÍNDICE DE CUADROS E ILUSTRACIONES.....	x
RESUMEN EJECUTIVO.....	xi

## CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO 1 .....	3
EL PROBLEMA.....	3
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.2.1. Contextualización .....	3
1.2.2. Análisis Crítico.....	9
1.2.3. Prognosis .....	11
1.2.4. Formulación del Problema.....	11
1.2.5. Preguntas directrices.....	12
1.2.6. Delimitación del Objeto de Investigación .....	12
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	13
1.4. OBJETIVOS.....	14
1.4.1. Objetivo General .....	14
1.4.2. Objetivos Específicos .....	14
CAPÍTULO 2 .....	15
MARCO TEÓRICO .....	15
2.1. ANTECEDENTES INVETIGATIVOS .....	15
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA .....	17
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	17
2.4. CATEGORIAS FUNDAMENTALES .....	20
2.4.1. Variable Independiente (Los Sistemas Informáticos) .....	21
2.4.2. Variable Dependiente (La Atención al Cliente) .....	43
2.5. HIPÓTESIS.....	62
2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	62

CAPÍTULO 3 .....	63
METODOLOGÍA .....	63
3.1. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN .....	63
3.2. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	64
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	65
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	66
3.4.1. Variable Independiente (Los Sistemas Informáticos) .....	66
3.4.2. Variable Dependiente (Atención al Cliente) .....	67
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	68
3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	68
3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	69
 CAPÍTULO 4 .....	 70
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	70
4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS (ENCUESTA A LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD) .....	70
4.2. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	80
 CAPÍTULO 5 .....	 84
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	84
5.1. CONCLUSIONES .....	84
5.2. RECOMENDACIONES .....	85
 CAPÍTULO 6 .....	 86
LA PROPUESTA .....	86
TEMA .....	86
6.1. DATOS INFORMATIVOS .....	86
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA .....	86
6.3. JUSTIFICACIÓN .....	87
6.4. OBJETIVOS .....	89
6.4.1. Objetivo General .....	89
6.4.2. Objetivos Específicos .....	89
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD .....	89
6.5.1. Factibilidad Operacional .....	89
6.5.2. Factibilidad Técnica .....	90
6.5.3. Factibilidad Financiera .....	92
6.6. FUNDAMENTACIÓN .....	94
6.7. MODELO OPERATIVO .....	104
6.8. ADMINISTRACION DE LA PROPUESTA .....	105
6.9. PREVISIÓN DE LA EVOLUCIÓN .....	114
 BIBLIOGRAFÍA .....	 115
ANEXOS .....	118
ANEXO A (Encuesta a las personas de la tercera edad) .....	118
ANEXO B: (FOTOGRAFIAS) .....	120
ANEXO C: GLOSARIO .....	121

## ÍNDICE DE TABLAS E ILUSTRACIONES

Tabla Nº 1: Antecedentes Investigativos.....	15
Tabla Nº 2: Población y Muestra .....	65
Tabla Nº 3: Operacionalización Variable Independiente (Los Sistemas informáticos).....	66
Tabla Nº4: Operacionalización de Variable Dependiente (Atención al cliente)...	67
Tabla Nº5: Plan de Recolección de Información.....	68
Tabla Nº 6: El computador .....	70
Tabla Nº 7: Manejo del computador .....	71
Tabla Nº 8: Lugar de acceso para manejo del computador.....	72
Tabla Nº 9: Familia y manejo de sistemas informáticos .....	73
Tabla Nº 10: Beneficios de aprender a manejar el computador .....	74
Tabla Nº 11: Atención en CDC .....	75
Tabla Nº 12: Atención y rapidez en el servicio .....	76
Tabla Nº 13: Servicio de su interés .....	77
Tabla Nº 14: Comportamiento de las personas que lo atienden .....	78
Tabla Nº 15: Atención personalizada .....	79
Tabla Nº 16: Frecuencias Observadas.....	82
Tabla Nº17: Cálculo de Frecuencias Esperadas.....	83
Tabla Nº18: Cálculo de Chi Cuadrado .....	83
Tabla Nº 20: Criterios para Evaluar Factibilidad técnica.....	90
Tabla Nº 21: Criterio Factibilidad Talento Humano.....	91
Tabla Nº 22:Criterio Factibilidad Técnica Hardware .....	91
Tabla Nº23: Criterio Factibilidad Técnica Software.....	92
Tabla Nº 24: Cuadro Analítico de Gasto para la ejecución de la Capacitación en el manejo de los Sistemas Informáticos.....	93
Tabla Nº 25: Matriz del Plan de Acción .....	104
Tabla Nº 26: Previsión de la Evaluación .....	114
Gráfico 1: Árbol de Problemas .....	9
Gráfico Nº 2: Categorías Fundamentales.....	20
Gráfico Nº 3: El computador .....	70
Gráfico Nº 4: Manejo del computador .....	71
Gráfico Nº 5: Lugar de acceso para manejo del computador .....	72
Gráfico Nº 6: Familia y manejo de sistemas informáticos .....	73
Gráfico Nº 7: Beneficios de aprender a manejar el computador .....	74
Gráfico Nº 8: Atención en CDC .....	75
Gráfico Nº 9: Atención y rapidez en el servicio .....	76
Gráfico Nº 10: Servicio de su interés .....	77
Gráfico Nº 11: Comportamiento de las personas que lo atienden .....	78
Gráfico Nº 12: Atención personalizada .....	79

*UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*  
*FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN*

*CARRERA DE: SECRETARIADO EN ESPAÑOL*  
*MODALIDAD: SEMIPRESENCIAL*

*RESUMEN EJECUTIVO*

*TEMA: LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA TERCERA EDAD DEL CENTRO DE DESARROLLO COMUNITARIO DE LA TOLA, PARROQUIA DE SAN BLAS, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA.*

*AUTORA: María Elena Velásquez Yépez*

*TUTORA: Psic. Edu. Paulina Margarita Ruíz López*

Esta tesis se ha desarrollado como respuesta a la problemática que viene afectando a las personas de la tercera edad, que miran a los sistemas informáticos como la brecha que les impide formar parte de la sociedad actual y de los avances tecnológicos que ella conlleva, evidenciándose en los adultos mayores un estado de frustración, baja autoestima y malestar al momento de realizar sus actividades tanto económicas como sociales, con el afán de dar una solución a este problema se realizó este trabajo para lo cual se utilizó como parte de su metodología, la investigación científica empleando la modalidad de campo que permitió establecer un contacto directo con los actores y así poder tomar una muestra real de la situación en que viven las personas de la tercera edad, además se apoyó en la investigación bibliográfica para sustentar a la misma.

Los resultados obtenidos en el levantamiento de la información arrojaron que la gran mayoría de los adultos mayores tiene temor de usar los sistemas informáticos, sin embargo miran con agrado el poder aprender el manejo de los sistemas informáticos de la comunicación e información, que les ayudará a desenvolverse con facilidad e independencia en las actividades cotidianas y permitirá que se relacionen de la mejor manera con los demás.

Así como también se denota la necesidad de mejorar la atención a los clientes de la tercera edad de una manera ágil con calidad y candidez. Al final se llegó a la conclusión que las personas de la tercera edad necesitan capacitación en el manejo de los sistemas informáticos para mejorar no solo su calidad de vida, sino también para incentivar y elevar su autoestima provocando en ellos seguridad, dándole la oportunidad de ser independiente de sentirse útiles, formando parte activa de la sociedad, tomando control de sus vidas.

**Palabras Claves:** sistemas informáticos, avances tecnológicos, metodología comunicación, independencia, tercera edad, relaciones interpersonales, activa de la sociedad, autoestima.

## *INTRODUCCIÓN*

El presente trabajo va dirigido al Centro de Desarrollo Comunitario de la Tola de la parroquia de San Blas, cantón Quito, provincia de Pichincha, en donde se identifica a los sistemas informáticos como el problema que tiene la institución y desde este punto se realizara la investigación que desprender la causas que lo originan.

El capítulo primero se plantea el problema, el desconocimiento de los sistemas informático y su incidencia en la atención a los clientes de la tercera edad, justificándolo en la importancia que tiene el tema para el Centro de Desarrollo Comunitario de la Tola y la comunidad, puntualizando los objetivos que guiaran la investigación y la conclusión del tema, en este capítulo se planteara la hipótesis del problema con sus correspondientes variables.

En el capítulo dos se refiere, al marco teórico que expone la fundamentación científica del significado del tema; todo lo referente a los sistemas informáticos y su incidencia en la atención al cliente de la tercera edad.

En el capítulo tres se enuncia de la metodología utilizada para tratar el tema se habla de la población y muestra que en este caso son las personas de la tercera edad se formula la encuesta dirigida a los adultos mayores del Centro de Desarrollo Comunitario de la Tola,

En el capítulo cuarto se trata de los resultados de las encuestas y se realiza la tabulación de los datos que se representan con un gráfico y un análisis e interpretación; para establecer las causas que originan el desconocimiento de los sistemas informáticos en el adulto mayor.

En el capítulo quinto se establecen las conclusiones y recomendaciones de toda la información recolectada en la aplicación de las encuestas. Para formular la propuesta de solución del problema que se abordara.

En el capítulo sexto. Esta propuesta consta del curso de capacitación sobre los sistemas informáticos (Microsoft- Windows XP), para personas de la tercera edad y mejorar la atención al cliente, contiene objetivos, justificación fundamentación, planificación del curso.

Para finalizar consta de la bibliografía que respalda la investigación con los respectivos anexos.

# **CAPÍTULO 1**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. TEMA INVESTIGACIÓN**

“LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA TERCERA EDAD DEL CENTRO DE DESARROLLO COMUNITARIO DE LA TOLA, PARROQUIA DE SAN BLAS, CANTON QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”

### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.2.1. Contextualización**

Según las estadísticas mundiales la mayoría de los usuarios de los sistemas informáticos y de internet oscilan entre 6 y 20 años de edad, siendo los adultos mayores de 60 años el colectivo más afectado y desfavorecido socialmente por la brecha digital. Hoy en día la ancianidad es una componente de alta discriminación, cada vez hay un número mayor de personas que han atravesado su desarrollo en la vida productiva, para entrar en el ciclo denominado vejez, estas personas se sienten excluidas de los avances tecnológicos de la información y comunicación, presentando un alto grado de tecno fobia, baja autoestima, miedo e incapacidad para hacer uso de los sistemas Informáticos, aún más en aquellos adulto mayores de escasos recursos económicos que no tienen una educación completa o que viven en el campo.

En el Ecuador esta realidad no es diferente sino que es más acentuada, los adultos mayores enfrentan grandes dificultades en el diario vivir, a cada paso tienen que resolver situaciones en las cuales conocer los

sistemas Informáticos, es un requisito indispensable para el uso de los servicios públicos y privados digitalizados.

Según estadísticas del censo Poblacional “para el año 2012, el INEC determinó 1' 341.664 personas en el Ecuador mayores de 60 años de edad. El 48.5 por ciento está en la Sierra, mientras que la otra mitad en la Costa y apenas el 3.5 por ciento en las regiones Amazónica e insular. Esto significa que las personas adultas mayores representan el 9.3 por ciento de la población total del país” (según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos.(**INEC 2012**)

Se refleja un aumento poblacional de adulto mayores que se enfrenta a una situación lamentable tanto en lo económico como en lo social, al no conocer el manejo de los sistemas Informáticos muchos de ellos son estafados, robados y maltratados al momento de realizar las diferentes transacciones personales, e incluso son atropellados en sus derechos teniendo que depender de la voluntad de los demás, hoy en día no hay instancia que se preocupe por dar una atención especializada para adultos mayores, sin embargo la sociedad los obliga a formar parte de esta era tecnológica contradiciéndose ya que consideran a los adultos mayores inútiles y poco productivos.

Lamentablemente en el Ecuador no existen programas de difusión que permitan al adulto mayor prepararse en este campo, siendo discriminado y en muchas ocasiones olvidado hasta por sus propios familiares, que ven en la vejez un obstáculo al momento de aprender y piensan que es una pérdida de tiempo el enseñar al adulto mayor, que supuestamente ya están en su etapa terminal y prefieren ignorar la realidad en que viven.

**Recopilado de:**

<http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=LA+FALTA+DE+INFORMATICA+EN+LA+T+ERCERA+EDAD/>

En la ciudad de Quito la situación del adulto mayor es más evidente por ser el centro de la dinámica económica, social y política de la capital, en la que sus habitantes llevan un ritmo de vida muy acelerado y lleno de conflictos, que se traducen en un comportamiento egocéntrico, individualista y de poca solidaridad hacia los demás, dentro de esta gran población se encuentran las personas de la tercera edad los mismos que tiene que lidiar con los cambios constantes en su vida desde cómo aprender, entender y hacer las cosas conjugando lo actual con lo antiguo.

Situación que se ve afectada en la autoestima del adulto mayor puesto que la etapa en que vive requiere de una reestructuración de la personalidad debido a una serie de cambios tanto a nivel fisiológico, psicológico, social y familiar que lo hacen vulnerable ante su nueva vida, produciéndose en él una segregación voluntaria de la vida en sociedad y convirtiéndose en un problema social.

A este contexto a compañía la difícil aceptación de los cambios que experimenta adulto mayor, su cuerpo ya que no responde en la medida que antes lo hacía, dando lugar a un creciente estado de deterioro, confusión y una resistencia a todo tipo de capacitación, así como la negación a la utilización de los avances tecnológicos como es el caso de los sistemas informáticos, porque piensa que no lo podrá hacer, llenándose de temor e inseguridad y resistencia a las nuevas propuestas tecnológicas.

Razón por la cual se coloca en desventaja a estas personas que van perdiendo su independencia por la edad, ya no se los considera como ciudadanos al menos no de carácter activo, experimentando un ejercicio limitado de sus derechos de libertad e igualdad que son fundamentales en el ámbito civil, político, económico, social, cultural o de otro tipo,

convirtiéndose en una carga, situación que lo a sumergiendo en un estado depresivo y de baja autoestima afectando su salud.

Muchas de personas de la tercera edad están expuestas a sufrir pobreza, desamparo y abandono, no solo por parte de sus familiares, sino también por parte del estado, ya que no hay un departamento, entidad o personal especializado que se preocupe por solucionar sus problemas y necesidades, que busque mejorar su calidad de vida, además que lo ayude y lo direcciona en cuanto a sus derechos como ciudadanos los cuales son ignorados con mucha frecuencia, entre ellos el derechos a la salud, educación, protección, recreación, bienestar; que a pesar de estar estipuladas en la constitución del estado poco o nada se ha hecho por hacerlas cumplir.

Es necesario concientizar que es una problemática social que necesita soluciones que vayan en beneficio de este grupo humano y qué excluir al anciano por su incapacidad de movilizarse o por su misma edad no es la solución.

**Recopilado de:** <http://html.rincondelvago.com/educacion-en-la-tercera-edad.html>

Se ha observado en el Centro de Desarrollo Comunitario de La Tola, la situación en que viven las personas de la tercera edad y se ha mencionado las dificultades que tienen al realizar las actividades que hoy en día son digitalizadas, que ponen en evidencia la necesidad de brindar una adecuada atención al cliente de la tercera edad.

Es importante dar solución a esta problemática que cada día va creciendo por el número de adultos mayores que se sienten en desventaja con relación a las nuevas generaciones o la llamada brecha generacional, es necesario a cortar estas distancias con actividades que

les permita estar incentivados y motivados a formar parte de la sociedad informática.

**Recopilado:** Censos (INEC). 2010

Con el propósito de ayudar en esta tarea se ha recogido una serie de inquietudes y sugerencias de los adulto mayores, en las que manifiestan la necesidad de participar en actividades que fortalezca su deseo de vivir y al mismo tiempo dar un buen uso al tiempo libre, sin embargo se presentan dificultades como el no tener un espacio para realizar un acercamiento con la tecnología de la informática o porque carecen de conocimientos para manejar los mismos, no existen las facilidades en los centros de cómputo privados que permitan el acceso a las personas de la tercera edad ya que no saben cómo utilizarlos, y sus dueños prefieren no prestar el servicio por el temor a que puedan dañarlos y terminan discriminando al adulto mayor.

Por otro lado la fobia a la tecnología y el miedo hacen que las personas mayores se resistan a buscar ayuda o capacitación, produciéndose frustración en el manejo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

La falta de interés del estado por mejorar la condición del adulto mayor, hace pensar que es importante solo el cuidado prioritario en salud, alimentación y la actividad física recreativa, dejando de lado el fortalecimiento del pensamiento lógico e intelectual, esta política de estado debería ser redireccionada hacia la consecución de estos objetivos, tratándolo en un contexto global sin excluir ninguna de ellas.

Se hace necesario incluir a las personas de la tercera edad en la enseñanza del manejo y la utilización de los sistemas informático como Windows XP el Word que son herramientas de fácil manejo, que permitirá ejecutar con sencillez y sin complicaciones los procesos de comunicación e información, para que este grupo humano pueda desenvolverse en cualquier ámbito sea social, cultural, económico y político.

### 1.2.2. Análisis Crítico

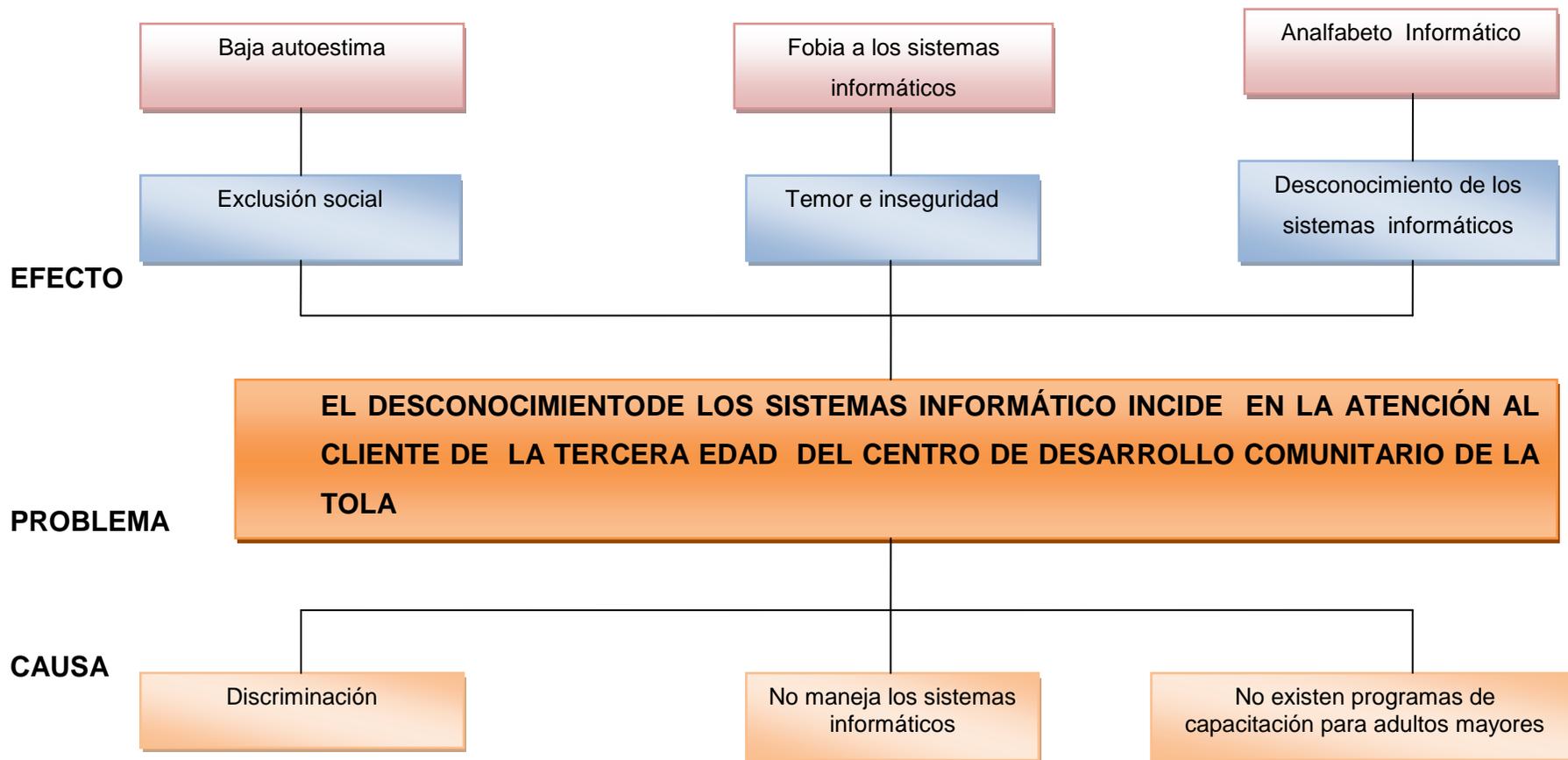


Gráfico 1: Árbol de Problemas

Elaborado por: María Elena Velásquez Yépez

Es de vital importancia incorporar al adulto mayor en la dinámica y desarrollo de los avances tecnológico, en vista de que todo el sistema económico social, cultural y político se desenvuelve alrededor de los sistemas informáticos ( digitalizados), es necesario contemplar al adulto mayor como sujeto de la enseñanza aprendizaje, desarrollando en él destrezas y habilidades en el manejo de los sistemas informáticos, sin embargo la realidad no es tan fácil como parece, la ausencia de las organizaciones y departamentos educativos del estado, no visualizan la necesidades que tienen las personas de la tercera edad de seguir siendo parte activa del progreso del país.

Se podría mencionar que no existen programas ni espacios propicios que faciliten el acceso y la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación o peor aún el personal especializado en la atención al adulto mayor, donde reciban un trato digno y respetuoso, que valore y comprenda que el cliente de la tercera edad necesita una atención personalizada con calidad y calidez, ya que por la edad, tiene que lidiar no solo con las condiciones que trae consigo la vejez, sino también con el miedo, inseguridad, baja autoestima y fobia a la tecnología.

Sin contar con el cambio físico, fisiológico y psicológico que experimenta su cuerpo y su mente, de allí la lentitud al caminar, al comprender y su alta sensibilidad emocional que le impide relacionares con los demás. Así como también la exclusión social voluntaria que lo aparta y lo aísla de los nuevos avance tecnológicos.

No se debe ser indiferente ante la necesidad de estas personas e ignorar que son parte de la sociedad y que tiene derechos como todo ciudadano recibir una atención que le ayude a mejorar su calidad de vida.

Siendo responsabilidad del Estado, pese a la existencia de normas y leyes como lo determina la Constitución del Ecuador en la que estipula que las personas de la tercera edad, son consideradas como atención prioritaria, sin embargo esto no responde a la realidad en que vive este grupo humano. El desconocimiento de los sistemas informáticos le impide formar parte de los cambios y avances tecnológicos, ante esta situación la actitud fácil y conveniente para todos tanto familiares como instancia gubernamentales es ignorar o discriminar a esta población, que lucha por ser visible ante la sociedad, que mira con indiferencia la situación en que vive el adulto mayor.

### **1.2.3. Prognosis**

Al no encontrar soluciones que ayude al adulto mayor a incorporarse y adaptarse a las nuevas corrientes de la información y comunicación a futuro tendremos un grupo humano con bajo perfil en el ámbito tecnológico marginado, desmotivado y sin iniciativa, sin el deseo de superación personal.

Por otra parte esta población se encontraría en una situación de desventaja frente a las nuevas generaciones, provocando en ellos una exclusión voluntaria que afectaría su estado emocional y como consecuencia un deteriorado estado mental, inactividad, sedentarismo que complicaría su estado de salud.

### **1.2.4. Formulación del Problema**

¿Cómo los sistemas informáticos inciden en la atención a los clientes de la tercera edad del Centro de Desarrollo Comunitario de La Tola, Parroquia de San Blas, Cantón Quito, Provincia de Pichincha?

### 1.2.5. Preguntas directrices

- ¿ Los sistemas informáticos contribuyen a realizar con rapidez los tramites de las personas de la tercera edad?
- ¿De que manera se puede apoyar a las personas de la tercera edad en el manejo de los sistemas informáticos ?
- ¿Qué estrategias se puede aplicar para mejorar la Atención al Cliente?
- ¿ Cuales son las causas por las que no se brinda una adecuada atención al cliente dela tercera edad ?
- ¿Existe alguna alternativa de solución a la problemática planteada?

### 1.2.6. Delimitación del Objeto de Investigación

- **Delimitación del contenido**
  - **Campo:** Social
  - **Área:** Laboral
  - **Aspecto:** Los sistemas informáticos, atención al cliente
- **Delimitación Espacial:** Esta investigación se realizará con las personas de la tercera edad del Centro de Desarrollo Comunitario de la Tola.
- **Delimitación Temporal:** La presente investigación se realizará en el período septiembre de 2012 a febrero de 2013.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación es innovadora pues el desconocimiento de los sistemas informáticos se presenta hoy como una problemática social que afecta no solo a las nuevas generaciones, sino también al adulto mayor, que no está acostumbrado a los nuevos y constantes cambios tecnológicos, siendo este uno de los factores que frenan el progreso y desarrollo de la sociedad.

Tiene un impacto social; En el Ecuador los niveles de desconocimiento de los sistemas informáticos son muy elevados entre la población mayor de 60 años, muchos de ellos no tienen acceso a un computador peor aun al manejo de la tecnología informática, que es una herramienta indispensable de comunicación y aprendizaje. Por tanto es preciso que se aproveche de la Ciencia y la Tecnología y transformen un contexto modernizado interactuado y útil.

Es original pues en este sentido los sistemas informáticos se han convertido en parte de la cotidianidad ciudadana. Basta con mencionar la importancia que tiene el conocer los sistemas informáticos, que están ligados al desarrollo pleno de las facultades cognitivas de las personas y que responden a las necesidades y demandas de la población de la tercera edad que requieren de una tecnología fácil de manejar, útil y funcional que les permita ejercitar el desarrollo intelectual para fortalecer su presencia en la comunidad.

Es por esta razón que el Centro de Desarrollo Comunitario de la Tola, busca soluciones que ayuden a las personas de la tercera edad a mejorar su calidad de vida.

Es innovador, pues estamos llamados a crear propuestas que sean factibles de realización, es así que con el apoyo y colaboración del personal del Centro de Desarrollo Comunitario de la Tola, se realizará la investigación que va en beneficio de los adultos mayores que asisten al centro, del cual se tomara la información directa, para la recolección de los datos necesarios que ayuden a resolver el problema planteado.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la incidencia del manejo de los Sistemas Informáticos en la Atención al Cliente de la tercera edad del Centro de Desarrollo Comunitario de la Tola, Parroquia de San Blas, Cantón Quito, Provincia de Pichincha.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar las causas por las que no existe una adecuada atención al cliente de la tercera edad.
- Identificar el grado de conocimiento de los sistemas informáticos, en los adultos mayores para establecer sus debilidades y fortalezas.
- Diseñar una alternativa de solución a la problemática del manejo de los sistemas informáticos y su incidencia en la atención a los clientes de la tercera edad del Centro de Desarrollo Comunitario de la Tola.

## CAPÍTULO 2

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para realizar la presente investigación en el Centro de Desarrollo Comunitario de la Tola, será necesario revisar estudios anteriores relacionados o vinculados con el tema, a fin de buscar aportes que permitirán visualizar con claridad que son los sistemas informáticos, y la atención al cliente de la tercera edad, así determinar cuál es la incidencia en el tema que se va a investigar, a continuación se mencionan los más relevantes

En la biblioteca de las Universidades: Técnica de Ambato, reposan los siguientes temas de investigación:

**Tabla Nº 1:** Antecedentes Investigativos

TEMA	AUTOR	DATOS DE REFERENCIA
Las Video Conferencias en la actividad física del adulto mayor del Centro Geriátrico Sagrado Corazón de Jesús del cantón Ambato Provincia de Tungurahua	Raquel Magdalena García Clavón	<b>Tutor:</b> Lcdo. Wilmer Alejandro Jordán Cordonez Nº <b>Año:</b> 2010 Universidad Técnica de Ambato
<b>CONCLUSIONES</b>		
<p>Las videoconferencias estimulan la práctica de actividad física en el adulto mayor, así lo indican el 93% de las personas encuestadas. De esta manera se afirma la hipótesis planteada en el presente trabajo investigativo.</p> <p>Las videoconferencias si influyen en la actividad física porque mejoran y estimulan la capacidad física y psicomotriz del adulto mayor</p> <p>En el Centro Gerontológico Sagrado Corazón de Jesús no se utiliza videoconferencias para la práctica de la actividad física en el adulto mayor porque desconocen de su existencia.</p> <p>Si existe espacio suficiente para la práctica de actividad física de los adultos mayores así como existen suficientes implementos manuales.</p> <p>Tanto la directora como el personal administrativos piensan que si se podría implementar videoconferencias para la realización de actividad física en el adulto</p>		

mayor porque de esta manera se los integraría a las nuevas tecnologías 70 de la comunicación e información que utilizadas de manera positiva educan al adulto mayor a mantener una mejor calidad de vida.  
de la comunicación e información que utilizadas de manera positiva educan al adulto mayor a mantener una mejor calidad de vida ,se mantiene activo

#### COMETARIO

En esta investigación podemos entender que los sistemas informáticos se ha convertido en un instrumento útil y necesario para la realización de todas las actividades del ser humano, tanto en el campo de la enseñanza- aprendizaje, como en el desarrollo de las ciencias y la recreación física ,con la finalidad de proveer bienestar a las personas de todas las edades, razón más para que su utilización sea con responsabilidad y conciencia en la búsqueda de mejorar la calidad de vida de los seres humanos.

TEMA	AUTOR	DATOS DE REFERENCIA
El uso de las Tecnologías de la Información y comunicación en los docentes adultos mayores de la Facultad de Filosofía, y propuesta de una guía interactiva	Lcdo. Hugo Enrique Zambrano Espinoza	<b>Tutor:</b> Dr. Mg. Danilo Villena <b>N° tesis</b> <b>Año</b> Septiembre del 2010

#### CONCLUSIONES

Los docentes adultos mayores están conscientes de la importancia del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las aulas como recurso para un aprendizaje significativo.

Los informantes demostraron que existe la necesidad de que se elabore una guía interactiva que les instruya como manejar Sismas y PowerPoint diestramente. Esta necesidad se reflejó en la encuesta utilizada por el investigador.

La institución no cuenta con las TIC en todos los salones de clases o aulas, tecnología de punta que podría ser aprovechada positivamente por los docentes.

En lo que respecta a la Educación Superior en el Ecuador, aún se encuentran patrones tradicionales dentro de los currículos, lo que los vuelven rígidos y cerrados, que inciden directamente en la 190

Relación docente – participante, influye además en la metodología educativa, en los contenidos, en la utilización de los mismos.

La aplicación de las Tecnología de la Información y Comunicación en el proceso educativo es irrefutablemente necesaria en todos los niveles ya que influye positivamente en el perfil académico del docente.

Los docentes adultos mayores de la Facultad de Filosofía son conscientes de la calidad del aporte de las TIC a la educación para la formación profesional del participante.

El manejo eficiente de programas multimedia para el diseño de material didáctico y su explotación en el área educativa para la exposición de las clases, es sin duda alguna una pauta para romper paradigmas y modelos arcaicos del proceso educativo.

#### COMETARIO

Esta investigación reafirma la necesidad de capacitar en el uso y manejo de los sistema informáticos, no solo a los docentes adultos mayores, sino también a todas las personas de la tercera edad que realizan cualquier tipo de actividad, hoy en día el manejo de los sistemas informáticos no es una opción, es una obligación y mas en aquellas personas que esta activamente dentro del sistema laboral.

**Elaborado por:** María Elena Velásquez Yépez

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

La investigación se fundamenta en un paradigma crítico -propositivo

Crítico porque es importante cambiar la forma de mirar a la vejez, ya no como el fin de nuestros días, sino como la oportunidad que la vida ofrece, al seguir disfrutando de las cosas bellas y para analizar la realidad en que viven las personas de la tercera edad.

Propositivo porque se busca alternativas para solucionar la problemática de “Los sistemas informáticos y su incidencia en la atención a los cliente de la tercera edad del Centro de Desarrollo Comunitario de la Tola “

## **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

De acuerdo a la Constitución Política del Ecuador

### **Capítulo Tercero**

Derecho de las personas y grupos de atención prioritaria

#### **Sección primera**

Adultas y adultos mayores

**Art.36.-**Las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en el ámbito público, en especial de la inclusión social y económica, y protección contra la violencia. Se considera persona adultas mayores aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco años de edad.

**Art. 38.-** El Estado establecerá políticas públicas y programas de atención a las personas adultas mayores, que tendrán en cuenta las diferencias específicas entre áreas urbanas y rurales, las inequidades de género, la etnia, la cultura y las diferencias propias de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades; asimismo, fomentará el mayor grado posible de Autonomía personal y participación en la definición y ejecución de estas políticas.

En particular, el Estado tomará medidas de:

**9.** Adecuada asistencia económica y psicológica que garantice su estabilidad física y mental.

La ley sancionará el abandono de las personas adultas mayores por parte de sus familiares o las instituciones establecidas para su protección.

### **Ley del Anciano**

En el Ecuador, hasta el año 1987, los servicios de atención de los ancianos se caracterizaron por ser asistenciales, no se brindaba atención en forma integral, sino solamente a las necesidades de subsistencia, sin involucrar al anciano, a la familia ni a la comunidad en los servicios.

A partir de ese año, se dio la tendencia a cambiar la modalidad de atención, debido fundamentalmente a los cambios en el proceso socioeconómico, modificación en los indicadores de morbi-mortalidad, aumento en la esperanza de vida y la influencia de profesionales que habían incursionado en la especialidad.

En cuanto el Ministerio de Bienestar Social, crea la Dirección Nacional de Gerontología, se observó la necesidad de disponer de un instrumento jurídico que encausará legalmente todas las acciones tendientes a mejorar la atención a la población que comprende a las personas de la tercera edad.

## **Capítulo Primero**

Inclusión y Equidad

### **Sección octava**

Ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales

**Art.385.-**el sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrán como finalidad

- 1.** Generar, adaptar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos.
- 3.** Desarrollar tecnología e innovaciones que impulse la producción nacional, eleven la eficacia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir.

## 2.4 CATEGORIAS FUNDAMENTALES

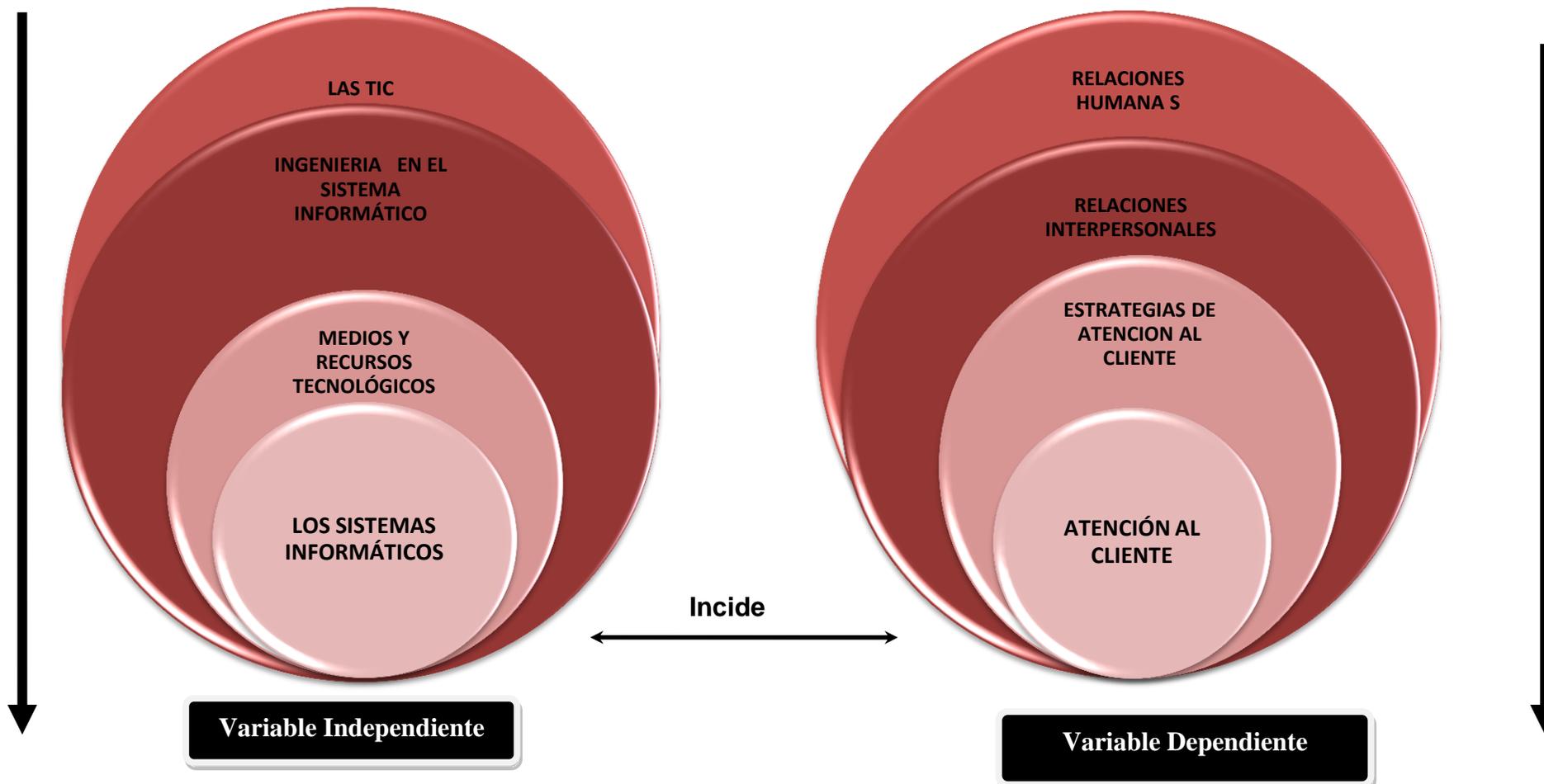


Gráfico Nº 2: Categorías Fundamentales  
Elaborado por: María Elena Velásquez Yépez

## **2.4.1. Variable Independiente (Los Sistemas Informáticos)**

### **2.4.1.1. LAS TICS**

#### **Definición:**

La tecnología de la información y la comunicación conocidas como las TIC, son un conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar la información y enviarla de un lugar a otro, consta de equipos, programas informáticos y medios de comunicación para reunir, almacenar, procesar, transmitir, enviar y recibir información en cualquier formato de comunicación, datos, texto, imágenes.

Las TIC conforman el conjunto de recursos necesarios para manipular la información: los ordenadores, los programas informáticos y las redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla, trasmitirla y encontrarla

Se pueden clasificar las TIC según:

- Las redes
- Los terminales
- Los servicios

#### **Clasificación de las Redes**

**Red de Telefonía Fija.-** es el método más elemental para realizar una conexión de internet es el uso de un módem en un acceso telefónico básico. A pesar de que no tiene las ventajas de la banda ancha, este sistema ha sido el punto de inicio para muchos internautas y para la evolución actual de la telefonía móvil, además de ser la red más fácil y

barata es la más usada que permiten velocidades medias competitivas en relación con las de la banda ancha en redes fijas, de hecho se a producido crecimientos muy importantes del acceso a internet de banda ancha desde móviles.

**Redes en el Hogar.-** Además de la simple conexión de dispositivos para compartir información, son muchas las posibilidades de las tecnologías (TIC) en los hogares. En un futuro próximo una gran cantidad de servicios de valor añadido estarán disponibles en los hogares e incluirán diferentes campos, desde los servicios relacionados con el entretenimiento como la posibilidad de jugar online y servicios multimedia, hasta los servicios e-Health o educativos que suponen un gran beneficio social, sobre todo en zonas más despobladas, lo que potenciará aún más la necesidad de redes dentro del hogar.

**Redes Internet.-** Podríamos definir Internet como la **RED DE REDES**, también denomina red global o red mundial. Es básicamente un sistema mundial de comunicaciones que permite acceder a información disponible en cualquier servidor mundial, así como interconectar y comunicar a ciudadanos alejados temporal o físicamente.

### **Los Terminales**

Los terminales actúan como punto de acceso de los ciudadanos a la sociedad de la información, son uno de los elementos que más han evolucionado y evolucionan: es continua la aparición de terminales que permiten aprovechar la digitalización de la información y la creciente disponibilidad de infraestructuras por intercambio de esta información digital. A esto han contribuido diversas novedades tecnológicas en terminales y va unida a la innovación en servicios.

Las novedades que hacen referencia a la capacidad y la miniaturización de los dispositivos de almacenaje son los que han permitido la creación de un conjunto de nuevos dispositivos portátiles que administren contenidos multimedia, como los reproductores portátiles de MP3 o de video.

**Ordenador Personal.-** la mayoría de los ordenadores se encuentran actualmente conectados a la red, el PC ha dejado de ser un dispositivo aislado para convertirse en la puerta de entrada más habitual a internet. En este contexto el navegador tiene una importancia relevante ya que es la aplicación desde la cual se accede a los servicios de la información y la comunicación, éste se convirtiendo en la plataforma principal para la realización de actividades informática, el incremento en el número de ordenadores portátiles guarda relación con diferentes hábitos de los usuarios que están dejando de entender el ordenador como un dispositivo de uso comunitario para convertirlo en un dispositivo personal.

El mercado de los navegadores continúa estando dominado por el Internet de Microsoft.

### **Servicios en las TIC**

Las tecnologías están siendo condicionadas por la evolución y la forma de acceder a los contenidos, servicios y aplicaciones, a medida que se extiende la banda ancha y los usuarios se adaptan, se producen unos cambios en los servicios.

Con las limitaciones técnicas iniciales (128 kbps de ancho de banda), los primeros servicios estaban centrados en la difusión de información estática, además de herramientas nuevas y exclusivas de esta tecnología como el correo electrónico o los buscadores.

Las empresas y entidades pasaron a utilizar las TIC como un nuevo canal de difusión de los productos y servicios, aportando a sus usuarios una ubicuidad de acceso. Aparece un segundo grupo de servicios, el comercio electrónico, la banca online, el acceso a contenidos informativos, el acceso a la administración pública.

Son servicios donde se mantiene el modelo proveedor-cliente con una sofisticación, más o menos grande en función de las posibilidades tecnológicas y de evolución de la forma de prestar el servicio.

Como: Correo electrónico, Búsqueda de información, Banca online, Audio, música, TV y cine, comercio electrónico, administración y gobierno.

**Correo electrónico.-** Es una de las actividades más frecuentes en los hogares con acceso a internet. El correo electrónico y los mensajes de texto del móvil han modificado las formas de interactuar con amigos.

**Búsqueda de información.-** Es uno de los servicios estrella de la sociedad de la información, proporcionado para los llamados motores de búsqueda, como Google o Yahoo que son herramientas que permiten extraer de los documentos de texto las palabras que mejor los representan, estas palabras las almacenan en un índice y sobre este índice se realiza la consulta que permite encontrar recursos (páginas web, foros, imágenes, vídeo, ficheros, etc.) asociados a combinaciones de palabras. Los resultados de la búsqueda son un listado de direcciones web donde se detallan temas relacionados con las palabras clave buscadas. La información puede constar de páginas web, imágenes, información y otros tipos de archivos.

**Banca online.-** El sector bancario ha sufrido una fuerte revolución en los últimos años gracias al desarrollo de las TIC, que ha permitido el uso

frecuente de estos servicios, su éxito se debe a la variedad de productos y a la comodidad y facilidad de gestión que proporcionan. Los usuarios del banco lo utilizan cada vez más, por ejemplo, para realizar transferencias o consultar el saldo etc.

### **Impacto de las TIC en nuestra sociedad**

Los avances de la tecnología desde la década de los 90 se han constituido como base fundamental para el progreso y desarrollo de la sociedad, siendo un conjunto de servicios, redes, software y dispositivos que tienen como fin mejorar de la calidad de vida de las personas.

**(Filósofo francés, Montesquieu)** Según el “El imparable desarrollo tecnológico, es considerado como el Cuarto poder, se diferencia de los tres poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial”.

En los últimos años se ha producido una transformación en la manera de trabajar, aprender, comunicarnos, divertirnos, en definitiva ha cambiado la manera de vivir de los habitantes, abarcando no solo los temas sociales, desarrollo económico, políticos y culturales, sino que también hace alusión a las nuevas formas de comunicación como el Internet y la mayor accesibilidad a la educación, que han determinado nuestra evolución y supervivencia. Aunque por otra parte no se puede negar el impacto que ha producido la tecnología provocando una serie de efectos tanto positivos como negativos entre ellos una creciente oleada de violencia, destrucción, e incompreensión que inciden en el comportamiento de las personas siendo las personas de la tercera edad uno de los grupos humanos más afectados.

### **Ventajas de las TIC**

- Estimula la adquisición de conocimientos
- Empleo de robot, ordenadores y telecomunicaciones

- Acceso a internet, acceder a múltiples servicios interactivos
- Elimina las barreras geográficas al acceder a la información desde cualquier lugar
- Permite investigaciones de rápida difusión, se enriquecen con nuevas ideas
- Creación de una red de educación mediante sistemas de teleenseñanza
- Simplifica la información del receptor y del emisor
- Para las empresas permite la comercialización vía Internet
- El incremento de la información que favorece el trabajo colaborativo y el auto aprendizaje
- Desarrollo de habilidades de búsqueda y selección de información
- Fácil acceso a mucha información de todo tipo.
- Rápido procesamiento de datos

Sin embargo la tecnología de la información y la comunicación presenta a su vez grandes inconvenientes:

### **Desventajas de las TIC**

- Aislamiento de algunas personas al estar conectadas todo el día a la red (Internet), en deterioro de las relaciones interpersonales.
- La telecomunicación cada vez más extendida llegando a afectar al individuo en su comportamiento y sus hábitos sociales.
- Informaciones no fiables.
- El poder conseguir casi todo implica que el individuo se comunica con el ordenador y menos con personas lo que lleva al deterioro de las relaciones humanas.
- Pérdida de valores sociales, hace que dependan de las máquinas.

- Uno de los mayores riesgos es que dedique mayor tiempo a la tecnología impidiendo acceder a otras manifestaciones de la cultura y de las relaciones humanas necesarias en el desarrollo equilibrado de la personalidad
- Pueden ser la causa de la exclusión digital que también está sufriendo mucha gente.
- Colectivos que se están quedando atrás por el rápido avance; por ejemplo en los ancianos o en la gente excluida socialmente ellos no saben hacer uso ni de los móviles, ni de los ordenadores, ni de prácticamente nada relacionado con las TIC. Motivo para el tema de la alfabetización digital.
- Aislamiento, ansiedad.
- Visión parcial de la realidad

Recopilado: <http://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/index.htm>

#### **2.4.1.2. INGENIERÍA EN SISTEMAS INFORMÁTICOS**

El ser humano siempre ha dependido de la tecnología para ir progresando. De hecho se consideran tecnologías un arado de vertedera o la rueda, por ejemplo. Sin embargo, en estos tiempos, tecnología es un término que se asocia cada vez más a la electrónica y la informática. Hablamos de nuevas tecnologías para referirse a nuevos aparatos y a los programas que los controlan, hoy los sistemas computacionales son imprescindibles para la gestión de instituciones financieras, complejos satelitales, gestión de grandes bases de datos y un interminable etcétera.

#### **DEFINICIÓN**

La ingeniería de sistemas es la aplicación de las ciencias matemáticas y físicas para desarrollar sistemas que utilicen económicamente los materiales y fuerzas de la naturaleza para el beneficio de la humanidad.

Ingeniería de sistemas es la aplicación de esfuerzos científicos y de ingeniería para:

- Transformar una necesidad de operación en una descripción de parámetros de rendimiento del sistema y una configuración del sistema a través del uso de un proceso interactivo de definición, síntesis, análisis, diseño, prueba y evaluación;
- Integrar parámetros técnicos relacionados para asegurar la compatibilidad de todas las interfaces de programa y funcionales de manera que optimice la definición y diseño del sistema total;
- Integrar factores de fiabilidad, seguridad, supervivencia, humanos y otros en el esfuerzo de ingeniería total a fin de cumplir los objetivos de coste, planificación y rendimiento técnico.

**Ingeniería de Sistemas** es un conjunto de metodologías para la resolución de problemas mediante el análisis, diseño y gestión de sistemas.

Es el conjunto de recursos humanos y materiales a través de los cuales se recolectan, almacenan, recuperan, procesan y comunican datos e información con el objetivo de lograr una gestión eficiente de las operaciones de una organización.

El Ingeniero de sistemas habitualmente aprende a programar, para dirigir a programadores y al momento de la creación de un programa debe saber y tener en cuenta los métodos básicos como tal, por eso es importante que aprenda a programar pero su función realmente es el diseño y planeación, y todo lo referente al sistema o redes, su mantenimiento y efectividad, respuesta y tecnología.

La ingeniería en sistemas engloba un extenso número de áreas teóricas dentro de la ciencia aplicada denominada informática.

Una de las principales diferencias de la ingeniería de sistemas respecto a otras disciplinas de ingeniería tradicionales, consiste en que la ingeniería de sistemas no construye productos tangibles. Mientras que los ingenieros civiles podrían diseñar edificios o puentes, los ingenieros electrónicos podrían diseñar circuitos, los ingenieros de sistemas tratan con sistemas abstractos con ayuda de las metodologías de la ciencia de sistemas, y confían además en otras disciplinas para diseñar y entregar los productos tangibles que son la realización de esos sistemas. Otro ámbito que caracteriza a la ingeniería de sistemas es la interrelación con otras disciplinas en un trabajo transdisciplinario.

De manera equivocada algunas personas confunden la ingeniería de sistemas con las ingenierías de computación o en informática, cuando ésta es mucho más cercana a la electrónica y la mecánica cuando se aplica.

Un ingeniero de sistemas debe explorar estas cuestiones y tomar decisiones críticas. No hay métodos que garanticen que las decisiones tomadas hoy serán válidas cuando el sistema entre en servicio años o décadas después de ser concebido, pero hay metodologías que ayudan al proceso de toma de decisiones. Ejemplos como la metodología de sistemas blandos (SoftSystems Methodology), la dinámica de sistemas, modelo de sistemas viables(System Model), teoría del Caos, teoría de la complejidad, y otros que también están siendo explorados, evaluados y desarrollados para apoyar al ingeniero en el proceso de toma de decisiones.

**La ingeniería informática**, es una de las ramas más recientemente desarrolladas de la Ingeniería.

El propósito de cualquier ingeniería es la aplicación de las Ciencias a la resolución de problemas reales. El conocimiento y los métodos científicos

son más una herramienta para la Ingeniería que un fin en sí mismos. En sus primeros balbuceos allá por los años treinta y cuarenta del siglo XX la Informática surgió como respuesta a necesidades de otras ramas de la Ciencia y la Ingeniería.

La ingeniería informática es la rama de la ingeniería que aplica los fundamentos de la ciencia de la computación, la electrónica y la ingeniería de software, para el desarrollo de soluciones integrales de cómputo y comunicaciones, capaces de procesar información de manera automática. Los conocimientos para ejercer de Ingeniero en Informática engloban un extenso número de áreas teóricas dentro de la Ciencia Aplicada denominada Informática que le confieren las siguientes capacidades profesionales:

- Conocimientos de Teoría de la Computabilidad para calcular la viabilidad y los de eficiencia para la mecanización industrial de la información (escalabilidad, confiabilidad, etc.)
- Conocimientos de Teoría de la información y Telecomunicaciones para calcular y diseñar los modelos y redes de comunicación de la información por cauces seguros y legales que permitan su control y auditoría acordes a necesidades de seguridad y disponibilidad.
- Conocimientos de Teoría de autómatas y Teoría de diseño de algoritmos y lenguajes formales para diseñar las soluciones idóneas de automatización en el procesamiento de la información.
- Conocimientos de ingeniería del software para evaluar las mejores técnicas de diseño, construcción y mantenimiento de software, sujetos a cálculos de restricciones de calidad, tiempo, coste, etc.
- Conocimientos de inteligencia artificial o ingeniería del conocimiento como el reconocimiento de patrones o las redes neuronales para calcular y diseñar sistemas de producción de

conocimiento como ventaja competitiva industrial en el manejo de la información.

- Conocimientos de Electrónica para calcular y diseñar interfaces de comunicación y control entre computadores y diversos dispositivos mecánicos y eléctricos, tales como sistemas de adquisición de datos, instrumentación virtual, control de robots, sistemas de iluminación u otros.
- Conocimientos de Organización industrial y empresarial, para la planificación, dirección y control de proyectos informáticos y la dirección departamentos de TIC.
- Conocimientos hardware para analizar y diseñar soluciones en el ámbito de la arquitectura de microprocesadores.

**La ingeniería en sistemas computacionales.-** es un modo de enfoque interdisciplinario que permite estudiar y comprender la realidad, con el propósito de implementar u optimizar sistemas informáticos complejos. Puede verse como la aplicación tecnológica de la teoría de sistemas a los esfuerzos de la ingeniería, adoptando en todo este trabajo el paradigma sistémico. La ingeniería en sistemas integra otras disciplinas y grupos de especialidad en un esfuerzo de equipo, formando un proceso de desarrollo estructurado.

Sin olvidar que el gran diseño estructurado de esta ingeniería nos da un enfoque para el desarrollo de la Inteligencia artificial (IA) siendo una ingeniería avanzada proveniente de las Ciencias de la Computación.

Se encarga de construir el diseño, la programación, implantación y el mantenimiento de sistemas, no se ocupa de productos tangibles, implica el uso de nociones matemáticas que permitan la aplicación tecnológica de la teoría de sistemas. En concreto, el ingeniero en sistemas puede dedicarse al desarrollo e implementación de redes complejas, a la

programación de aplicaciones informáticas y al manejo de base de datos, por ejemplo: creación, producción, racionalización, diseño y control de sistemas, equipos e instalaciones informáticos

**La ingeniería en Sistemas Construye.-** Tiene la capacidad de construir el diseño de la programación, la implantación y mantenimiento de sistemas, opera y administrar servicios en las áreas de redes computacionales, sistemas de información, ingeniería de software y arquitectura de computadoras de acuerdo a las diferentes necesidades que se le presenta a su entorno, no se ocupa de productos tangibles, sino de productos lógicos.

### **Habilidades**

- Es un analista nato, desde la creación de un sistema ya sea de información o Administrativo, hasta una buena administración y adaptación
- Buscar y crear entorno seguro para los diferentes entornos tecnológicos
- Creador de nuevas Tecnologías
- Búsqueda de nuevos medios de comunicación entre sistemas de cómputo y tecnológicos.
- Integrador de soluciones

Si observamos los Ingenieros en sistemas son como el médico general que tiene conocimientos suficientes para coordinar un equipo de especialistas u orientar las soluciones tecnologías a diferentes procesos tecnológicos.

Las TIC o Tecnologías de información y la comunicación son medios, herramientas y dispositivos tecnológicos que utilizamos para

comunicarnos o informarnos, un Ingeniero en sistemas utiliza las TIC, las administra y las crea.

**Recopilado:** Definición de ingeniería de sistemas - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/ingenieria-de-sistemas>.

### **2.4.1.3 MEDIOS Y RECURSOS TECNOLÓGICOS**

#### **Definición:**

En la actualidad los medios tecnológicos cumplen un papel importante en el quehacer educativo, específicamente en la función pedagógica, siendo de gran ayuda para el docente al momento de elegir un medio audiovisual como apoyo didáctico, los medios más empleados por los docente son; audio videos, la televisión, los CD, la radio, la informática, la multimedia, láminas ilustrativas y el material impreso.

Los medios más representativos de la sociedad actual son los ordenadores que nos permiten utilizar diferente aplicaciones informáticas (presentaciones, aplicaciones multimedia, programas ofimáticos...y más específicamente las redes de comunicación, en concreto el internet.

Se considera al Internet como la RED DE REDES, también denominada red global o red mundial, es básicamente un sistema mundial de comunicaciones que permite acceder a la información disponible en cualquier servidor mundial. La nueva tecnología de la información abarca medios tales como el cine, la televisión, videos y la técnica de la informática.

**Recurso.-** es un medio que permite satisfacer las necesidades o alcanzar objetivos, sirven para optimizar, procesos, tiempos y recurso humano: agilizando el trabajo y el tiempo de respuesta que impactan en la productividad y muchas veces en la preferencia del cliente o consumidor.

**Clasificación de los Recursos.-** se clasifican como: específicos o tangibles, transversales o (intangibles)

**Recursos Específicos.-** incluyen herramientas, equipos, instrumentos, materiales, máquinas, dispositivos y software, los recursos específicos son necesarios para lograr el propósito técnico establecido.

**Recursos Transversales.-**son de tipo intangible, pueden ser identificados como capital intelectual (estructural y humano) o de manera más general como información y conocimiento, necesarios para el desarrollo de los procesos que se aplican sobre un sistema (cadena de valor, unidad estrategia de negocios, empresa) y sus componentes son personas que interviene en procesos técnicos, proveedores y usuarios con los que tiene relación.

**Recursos Informáticos.-** son todos aquellos componentes de hardware y programas (software), que son necesarios para el buen funcionamiento y la optimización del trabajo con computadores y periféricos tanto a nivel individual como colectivo u organizativo.

Los recursos tecnológicos se han convertido en un aliado clave para la realización de todo tipo de tareas, son una parte imprescindible de la empresa y de los hogares.

En las empresas ayudan a desarrollar las operaciones cotidianas desde la producción hasta la comercialización.

En los hogares son de gran utilidad para quienes tiene que realizar tareas académicas o para aquellos que trabajan en oficinas virtuales a distancia, sin olvidar conexión de la comunicación e información.

Definimos la tecnología como el uso de los recursos tecnológicos para el logro de los objetivos de una organización.

**Recurso Interactivo** es cualquier combinación de texto, arte gráfico, sonido, animación y vídeo que llega a nosotros por computadora u otros medios electrónicos y toman el nombre de multimedia, es decir la conjugación de todos los elementos multimedia - fotografías y animación, mezclando sonido, vídeo clips y textos informativos dan al proceso interactivo los elementos que estimulan ojos, oídos, yemas de los dedos y la cabeza, además de proporcionar un método para que los usuarios interactúan con el proyecto, que ofrece facilidades para crear y editar texto e imágenes,

### **Tipos de Recursos Informáticos**

En el ámbito de la educación el recurso informático ofrecen una serie de potencialidades en las distintas etapas específicamente en la enseñanza a distancia denominada enseñanza asistida por ordenador

Los recursos más utilizados específicamente esta relación con una serie de actividades con el aprendizaje o en lo relativo al aprendizaje autónomo

- Correo electrónico
- Auto conferencias
- Videos conferencias
- Worldwidw web (entorno gráfico de navegación por internet)
- Sistemas interactivos de enseñanza por vía telemática (utiliza el Internet)
- Las plataformas virtuales
- Multimedia interactivo que, como indica (**Prado, 2002**) es un sistema de sistemas en el que conviven el texto, la imagen fija, la imagen en movimiento, la voz, los efectos sonoros y visuales, la música, articulados en una arquitectura de navegación que permite disfrutar de cada uno por separado.

## **Ventajas y desventajas de los recursos informáticos**

Los recursos digitales permiten el desarrollo de habilidades y destrezas de nuevas herramientas que permitirán de alguna manera diseñar nuevos estilos que traen consigo transformaciones didácticas en el uso de los recursos digitales, los cambios tecnológicos actualmente demandan una actualización constante permitiendo de esta manera un mayor entusiasmo e interés por parte de los usuarios, en donde se pone en práctica nueva metodología dinámicas e innovadoras.

### **Ventajas de los Recursos Informáticos**

Al hablar de los recursos informáticos en una empresa, entran en juego muchos más factores a tener en cuenta a la hora de adaptar los Recursos Informáticos

- El servicio de conexión proporcionan recursos como enciclopedias, noticieros, accesos a biblioteca y otros materiales formativos y educativos de valor.
- Obtener información de cualquier tema que se desee
- Una comunicación más sencilla.
- Tanto niños, jóvenes adulto y personas dela tercera edad se convierten en exploradores activos del conocimiento.
- Ahorro de tiempo no necesita de desplazamiento a grandes distancias para consulta, libros o enciclopedias se puede imprimir o guardar archivos, obtener imágenes, sonidos y videos.
- Discusión sobre cualquier tema con gente en varios idiomas
- El internet es rápido, eficaz.

## **Desventajas de los recursos informáticos**

- Se puede acceder a contenidos y materiales gráficos no aptos para niños, sexo, violencia, droga.
- Se puede encontrar información mala, desagradable como pornografía que afecta especialmente a los niños (as)
- Hace que los estudiantes no se esfuercen en sus tareas.
- Falta de interacción en personas con amigos virtuales provocando desfiguración de la realidad y transformar a los usuarios con tendencias antisociales.
- Tiene virus que pueden dañar tu computadora e ingresar a tus datos.

**Recopilado:** PUBLICADO POR INFORMATIK EDUKTIVA

## **Componentes de los medios informáticos:**

- **El sistema de símbolos:** textual, conos, sonoro
- **El contenido material** (Software); los elementos semánticos del contenido, su estructuración del contenido, los recursos didácticos la forma presentación y el estilo.
- **La plataforma tecnológica** (hardware); sirve de soporte y facilita el acceso al material
- **El entorno de comunicación** con el usuario; proporcionar determinados sistemas de mediación.

## **Funciones de los Medios**

- Proporciona información
- Guía los aprendizajes
- Ejercitar habilidades, entrenar.

- Motiva, despierta y mantiene el interés
- Proporciona simulaciones que ofrecen entornos para la observación, exploración y la experimentación.
- Proporcionar entornos para la expresión y la creación

**Recopilado:** Definición de recursos tecnológicos - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/recursos-tecnologicos/#ixzz2B1Cvt9SW>

#### **2.4.1.4. LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS**

##### **Definición:**

**Sistemas Informáticos.-** Es el conjunto de elementos que funcionan relacionados entre sí, con un objetivo preciso, orientados al proceso automatizado de la información, para almacenar, procesar y acceder a la información en una rama concreta de la actividad humana.

Por ejemplo, una computadora, sus dispositivos periféricos y la persona que la maneja, pueden constituir un sistema informático

**Sistemas.-** Conjunto de principios sobre una materia, enlazados entre sí, formando un cuerpo doctrinal.

**Informático.-**Proviene de dos vocablos griegos

**INFO:** Información

**MATICA:** Automática

Es la ciencia del tratamiento racional de la información automática en equipos de computación de una manera lógica y automática.

La informática se la puede comprender desde dos puntos:

**Como Ciencia.-**Es el conjunto de técnicas y métodos aplicados al estudio de la información de una manera lógica y automatizada.

**Como Actividad.-**Es una actividad científica dirigida a la investigación de los medios físicos (ordenadores computadoras), intelectuales (métodos) que permiten el tratamiento de la información.

**(ALCADEL, Eduardo, 2006)**

### **División de la informática**

**Analítica.-** Ésta orientada a la búsqueda de algoritmos (procesamientos) que permite resolver problemas con ayuda de un ordenador.

**Física.-** Es la encargada de estudiar los elementos mecánicos, electrónicos que conforman el hardware.

**Metodológica.-**Trata de los métodos de programación encaminamiento de los programas hasta llegar a la obtención de los sistemas

**Aplicada.-** Es todo lo que se lleva a cabo en un ordenador a través de los diferentes paquetes (programas) de aplicación.

**Sistemática o Lógica.-** Analiza la estructura de los sistemas informáticos en los cuales interviene los ordenadores

### **Los componentes del sistema informático son:**

**Recurso Físico:** Es el hardware o equipos físicos que se puede ver y tocar, utilizados en el sistema como son computadoras, impresoras,

monitores, tabletas y cualquier otro aparato utilizado como parte del sistema informático.

**Recurso Lógico:** es el software que es un conjunto de elementos lógicos que no se puede tocar, necesarios para la realización de las tareas encomendadas al mismo (aplicaciones de otros sistemas), así también como ideas, datos o informaciones y conjunto de órdenes.

**Recurso Humano:** es el elemento humano considerado el más importante ya que sin las personas estas máquinas serían totalmente inútiles, comúnmente denominados personal informático, que son aquellas personas que desarrolla las distintas funciones relacionadas con el uso de las computadoras en una empresa.

En general se les denominan usuarios a las personas que utilizan en última instancia la computadora y el Software de aplicación como herramienta para desarrollar su trabajo o ayudarse en su actividad.

Por ejemplo el operador que atiende los llamados telefónicos de clientes en una empresa.

## **Clasificación de los sistemas informáticos**

Hardware y software

### **Características de Hardware**

La palabra inglesa hardware, que significa material de ferretería, se emplea corrientemente en el lenguaje computacional para designar los elementos físicos de un sistema informático (computador), el hardware de una computadora está compuesto por entidades físicas: Unidad central y los dispositivos periféricos.

**Unidad Central de Procesos.-** Es el conjunto de circuitos que gobiernan el funcionamiento de toda la computadora (centro neurálgico), donde se realiza las operaciones sobre datos a procesar, consta de tres componentes: procesador, memoria central y los circuitos de interface

**Procesador.-** es el elemento encargado del control y ejecución de las operaciones y está formado por:

**Unidad de control** (CU, Control Unit).es la parte del procesador encargada de gobernar al resto de las unidades, además de interpretar y ejecutar las instrucciones controlando su secuencia.

**Unidad Aritmético-lógica** (ALU, Arithmetic-logicalUnit).Es la parte del procesador encargada de realizar toda las operaciones elementales de tipo aritmético y de tipo lógico.

**Memoria Central.-**denominada memoria interna o principal, es el elemento de la unidad central de proceso en cargada de almacenar los programas y los datos necesarios para que el sistema informático realice un determinado trabajo.

**Dispositivos Periféricos.-** Es el encargado de introducir los datos y los programas desde el exterior a la memoria central para su utilización, recoger la información y la prepara para que la máquina pueda entender de forma correcta, que sirve para la comunicación entre el usuario y el ordenador lo constituye los periféricos de entrada y salida.

**Periféricos de Entrada.-**son aquellos que sirven para ingresar la información a la memoria los más conocidos los siguientes: el teclado, lectoras ópticas y de marca: lectora de caracteres en cinta magnética, el

joystick, la tableta gráfica, el micrófono, el mouse, lápiz óptico, scanner, digitalizador, touch Screen,

**Periférico de Salida.-** sirven para sacar información de la memoria del ordenador entre los más conocidos tenemos: pantalla, impresora, plotter, parlante, discos duros, unidades de cinta, tambores magnéticos y otros.

### **Características de software**

Se conoce al software al conjunto de programas, códigos necesarios para la realización de una tarea, según el tipo de utilización puede ser de aplicación o de utilidad.

**Software de Aplicación.-** Es aquel que sirve para una tarea determinada, sea educativa, científica, de gestión etc.

**Software de Utilidad.-** Es aquel que tiene como finalidad la ayuda a la creación de otros programas, como es el caso de los lenguajes de programación o los sistemas operativos

Un sistema informático sirve para:

- Agilizar un sistema ya existente, por lo general un sistema antiguo, obsoleto o manual; empleando las herramientas de la información para tal fin.
- Crear un sistema nuevo, para resolver algún problema específico.
- Reducir la cantidad de errores posibles en un sistema, ya que al ser informatizado, muchas tareas se hacen por computadora. Lo más importante del sistema informatizado, es que reduce la cantidad de errores.
- Un sistema informático puede aumentar la productividad de la empresa.

Podemos definir el desarrollo de los sistemas informáticos como el proceso mediante el cual el conocimiento humano y el uso de las ideas son llevadas a computadoras; para que pueda realizar las tareas para las cuales fue desarrollada.

## **2.4.2. Variable Dependiente (La Atención al Cliente)**

### **2.4.2.1. Relaciones Humanas**

**Definición:** Proceso de interacción entre personas que involucra la fuerza activa y llevan a la creación de una relación agradable o desagradable.

Las relaciones humanas es el estudio sistemático de conocimientos, métodos y técnicas que trata de predecir el comportamiento humano, dentro de las organizaciones, con el propósito de lograr una sociedad más justa y más humana.

Este concepto tiene cuatro ideas fundamentales:

- a)** Es el estudio sistemático de conocimientos, métodos y/o técnicas:  
Las relaciones humanas como cualquier otra ciencia, tiene un fundamento teórico, un conjunto organizado y sistematizado de conocimientos basado en la psicología, que luego van a ser aplicados a través de diversos métodos y técnicas en nuestra vida personal, familiar o profesional.
- b)** Trata de predecir el comportamiento humano:  
El comportamiento humano es el resultado de una variedad de causas y condiciones; tanto biológicas como ambientales, resulta sumamente difícil predecirlo con exactitud. Sin embargo la

explicación científica de la Psicología nos puede ayudar a entender y comprender el comportamiento de los individuos.

**c) Dentro de las Organizaciones:**

El propósito de las relaciones humanas es el estudio del hombre, dentro de las organizaciones o grupos humanos, no aisladamente.

**d) Con el propósito de lograr una sociedad más justa y más humana:**

Este es el objetivo final, proporcionar un ambiente donde cada ser humano puede desarrollar al máximo sus capacidades individuales; y que este rendimiento beneficie a los demás.

### **Clasificación de las Relaciones Humanas**

**Relaciones Primarias:** Se establecen cuando las personas se relacionan entre sí, por ellas mismas, sin ningún tipo de ayuda externa o de terceros.

**Relaciones Secundarias:** Se originan por la necesidad de un servicio o función que puede prestar una persona a otra. Por ejemplo la relación entre la atención al cliente y el usuario o consumidor de un bien o servicio que presta una empresa.

Tipos de relaciones:

- |                    |               |
|--------------------|---------------|
| • Formales         | - Informales  |
| • Organizacionales | - Personales  |
| • Estrechas        | -Distantes    |
| • Antagónicas      | -Cooperativas |
| • Individuales     | -Colectivas   |

## Destrezas de las Relaciones Humanas



### Los Factores que intervienen en las relaciones humanas:

La comunicación, cooperación, cortesía, respeto, entre otras.

**La comunicación.-** es un elemento importante es la utilización de un lenguaje positivo, el evitar las palabras miedo, preocupación, problema, duda, inquietud, utilizar expresiones dubitativas como quizá, creo, me parece, pienso, si quiere, o expresiones que generen frustración.

**Cooperación.-** es un valor moral y social que lleva al ser humano a pensar función de un grupo social y no en forma individual, que involucra el ayudar, el compartir, poner todo de sí mismo para el bienestar de todos.

**Cortesía .-** es un término que en todas las relaciones humanas debe existir, es demostración de una persona que manifiesta afecto, respeto o atención hacia otro individuo ,vista también dentro de las norma sociales

como una expresión de las buenas maneras de trato considerada como correctas.

**Respeto.**-es el reconocimiento de los intereses y sentimientos del otro en una relación.

Las relaciones humanas permite aumentar el nivel de entendimiento a través de una comunicación eficaz y considerando las diferencias individuales.

### **Factores que afectan las relaciones Humanas**

**Personal.**-Las características personales, la personalidad, actitudes, valores, estilo de comunicación.

**Organizacional.**- metas, personas, estructura, cultura organizacional, tipos de estilos de trabajo, estilos de supervisión.

### **Factores Negativos que Impiden las Relaciones Humanas**

**No controlar las Emociones Desagradables.**- Es cuando mostramos mal humor, odio etc.

**Agresión.**- Cuando atacamos u ofendemos con palabras, gestos o actitudes. La agresión es una manifestación de la frustración.

**Fijación.**- Negarse a aceptar los cambios, permaneciendo atados al pasado

**Terquedad.**- Negarse a aceptar las opiniones ajenas y no a aceptar las equivocaciones en nuestro juicio o ideas

**Represión.-** Negarse a comunicarse con los demás, aceptar opiniones y consejos.

**Aislamiento.-** Apartarse o rechazar el trato con los demás por cualquier causa.

**Fantasías.-** Considerar que las ilusiones se realizarán solamente a través de medios mágicos, sin esfuerzo de parte nuestra y sin contar con la colaboración de los demás.

**Sentimiento de Superioridad o Inferioridad;** Sentirse mejor que los demás en cualquier aspecto, o infravalorarse, sintiéndose inferior a los demás a causas de defectos o carencias reales o imaginarias

**Las Relaciones Humanas** se refieren a los procedimientos necesarios para mantener la paz con nuestros semejantes y evitar toda clase de conflicto que pueda surgir en el trato diario.

### **Objetivo del estudio de las Relaciones humanas.**

Contiene los siguiente Objetivos:

1. El desarrollo armónico y multilateral de nuestra personalidad.
2. Analizar y comprender su propia vida, para comprender mejor a los demás.
3. Eliminar conflictos, prejuicios complejos que impiden el desarrollo de su personalidad
4. Alcanzar la madurez, estabilidad y control emocional, elemento tan indispensable para la convivencia social
5. Mejorar nuestra comunicación
6. Reconocer nuestros errores y admitir los de los demás.

7. El descubrimiento de nuestras aptitudes personales.
8. Desarrollar rasgos positivos en nuestra personalidad, como base de las relaciones humanas, el éxito y el prestigio.
9. Observar, incentivar y reconocer las acciones positivas de los demás.
10. Comprende que los seres humanos somos interdependientes.

Las relaciones humanas es una ciencia positiva y experimental, pues todos sus contenidos se basan, en el estudio y experimentos comprobados acerca de la conducta humana, nos proporciona una serie de conocimientos, métodos y técnicas que nos permiten un mejor desempeño en nuestras actividades personales y profesionales.

**Recopilado:** [http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Relaciones\\_humanas&/](http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Relaciones_humanas&/)

#### **2.4.2.2. Relaciones Interpersonales**

##### **Definición:**

Las relaciones interpersonales es un conjunto de contactos que nos ayudan a crecer como individuos, consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas.

Es aprender a interrelacionarse con las demás respetando sus espacios, aceptando a cada uno tal como es, con sus defectos y sus virtudes, tomando en cuenta que nuestros derechos terminan cuando comienzan el de los demás.

Involucra los siguientes aspectos:

- Habilidad para expresarse (emisión de señales-sonido, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje.

- Saber escuchar
- Capacidad para solucionar conflictos
- Expresiones auténticas

Habilidad para comunicarse efectivamente, escuchar, resolver conflictos, expresiones auténticas de uno (a)

Debe entenderse el conjunto de principios que gobiernan las relaciones entre dos individuos, también llamada la regla de oro que solucionan casi todos los problemas humanos.

Es aprender a interrelacionarse con las demás personas, compartiendo inquietudes, logro, respetado sus derechos y estableciendo lazos de comunicación efectivos.

### **Entendiendo las Relaciones Interpersonales**

Son aquellas que nos ayudan a crecer como individuos, respetando la forma de ser de los demás, sin dejar de ser nosotros mismos.

En las relaciones interpersonales los problemas ocurren como resultado del compromiso de los involucrados en su propia perspectiva, ideas, opiniones y sentimientos que abusan o pasan por alto la de los demás.

Las relaciones giran alrededor de la necesidad de las personas, necesidades satisfechas son las que edifican las relaciones interpersonales. La meta de cualquier relación es, entonces el cumplimiento de las necesidades existentes.

Las necesidades que no son cumplidas socavan y destruyen las relaciones.

La duración de las relaciones depende de varios factores:

- Cantidad de personas involucradas
- Propósito de la relación
- Compromiso en la relación
- Valor de la relación para cada miembro
- Madurez de los miembros
- Necesidades cumplidas de afecto, apoyo, amistad, intelectuales, laborales.

**Tres principios de las relaciones interpersonales son:**

1. Las personas se comunican porque es totalmente necesaria para el bienestar psicológico.
2. No es solo una necesidad humana sino el medio de satisfacer muchas cosas.
3. La capacidad de comunicación interpersonal no debe medirse exclusivamente por el grado en que la conducta comunitaria ayuda a satisfacer las propias necesidades, sino también por el grado en que facilite a los demás la satisfacción de las suyas.

**Recopilado de:** (VEGA, Wilman, Yoan ,2010)

**Las Destrezas para las Relaciones Interpersonales.**-Es la capacidad que posee el ser humano para interactuar con otras personas son aquellas destrezas sociales y emocionales que promueven la habilidad para comunicarse claro y directamente, escuchar atentamente, resolver conflictos y expresarse de manera honesta y auténtica

**Destreza para las Relaciones Interpersonales:**

- Comunicación
- Autoconocimiento

- Limites

### **Destreza social**

- Autoimagen positiva y confianza
- Asertividad proactiva
- Iniciación al contacto
- Comienzo de la comunicación
- Reconocimiento al peligro
- Limites saludables
- Comunidad

### **Fundamentos que impacta las relaciones interpersonales**

Pensamientos y sentimientos

**El pensamiento.-** Es el que analizará, evaluará, emitirá un juicio sobre lo que nos afecta, como también planteará conductas complejas y organizará las acciones de acuerdo a la información con la que se cuenta.

Los análisis que realizamos y los juicos que emitimos no pueden tener más valor que aquel que posee la información sobre la que se basan.

**Sentimientos.-** Es un estado de ánimo que se produce a causa de una experiencia que puede ser negativa o positiva, está determinara la reacción una persona ante los distintos eventos, que surge como resultado del impuso de la sensibilidad que puede causar alegría, felicidad, tristeza o dolor.

Cuando las relaciones interpersonales son eficientes, producen satisfacción autenticidad entre las personas, brotando el compañerismo y a la vez empatía y afectividad.

Las relaciones se vuelven complicadas cuando encontramos una relación interpersonal deficiente en la que se produce frustración, ansiedad, enojo, agresividad y una actitud negativa y de abandono

Es natural que puedan surgir diferencias y conflictos, lo importante es que logremos superar los obstáculos para no romper las relaciones.

### **Características de las Relaciones Interpersonales Saludables**

**Honestidad Sinceridad:** Libre de mentiras hipocresía, permite explorar nuestras creencias y las de los demás.

**Respeto y Afirmación:** fomentar la libertad mutua, nos enseña a aceptar las diferencias con los demás. Se tiene una opinión propia y se respeta la que tienen otras personas.

**Compasión:** Tener empatía, permite ponerse el lugar del otro para comprenderlo e identificarse con él.

**Compresión y Sabiduría:** estar abiertos a aprender del otro y a enseñarle y compartir nuestras experiencias para beneficio mutuo.

### **Características para una buena relación interpersonal**

- No dejar que las emociones dominen las acciones
- Respetar la opinión y puntos de vista de otros
- Confía en alguien
- Entender que no debes imponer tus ideas.
- Conversar no gritar.
- Ser tú mismo

## **Factores que provocan una mala relación interpersonal**

- El enojo
- Agresividad
- Actitud negativa
- En la actualidad el desarrollo de la tecnología virtual a despersonalizado relaciones interpersonales, perdiendo buena parte del contacto personal, las computadoras conectadas al internet, los teléfonos móviles, ha remplazado a la comunicación interpersonal presencial o cara a cara

**Recopilado:** Definición de relaciones interpersonales - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/relaciones-interpersonales/#ixzz2BZMjxA1M>  
[wikipedia.org/wiki/Relación\\_interpersonal](http://wikipedia.org/wiki/Relación_interpersonal)

### **2.4.2.3. Estrategias de Atención al Cliente**

#### **Definición:**

Es el marco que organiza todos los elementos dirigido a generar una percepción de calidad en los clientes, según sus necesidades de atención. Este no debe verse tan sólo como una herramienta estratégica de marketing, se trata de ajustar los medios a los fines y esta se consiguen al examinar las características claves del cliente, para optimizar los recursos y lograr un sistema de mejoras continuas en la empresa.

La atención al cliente está constituido por todas las acciones que realiza la empresa para aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes.

**Cliente Interno.**-Es a quel que pertenece a la organización y que no por estar en ella, deja de requerir de la prestación de los servicios por parte de los demás empleados.

**Cliente Externo.**-Es aquella persona que no pertenece a la empresa, sin embargo son a quienes la atención está dirigida, ofreciéndoles un producto y/o servicio.

La Atención al Cliente en el sistema económico y social, está latente en cada rincón del planeta, que busca la ampliación de sus mercados, y la necesidad de abrir puertas, que permitan su progreso y la satisfacción de las necesidades comunes.

Los gobiernos y principalmente los productores de bienes y servicio, están conscientes de la imperiosa exigencia de satisfacer a los consumidores, como punto de partida y llegada de las empresas o instituciones.

Se entiende que este consumidor o "cliente", es el punto vital para cualquier empresa o institución; sin él, no habría una razón de ser, se cree en la importancia de establecer estrategias de atención al cliente consumidor de bienes y servicio, que estén orientadas a satisfacer de las necesidades los consumidores.

**Satisfacción.**- es la diferencia entre lo que espera recibir el cliente y lo que recibe o que está recibiendo.

**Percepción.**- es el proceso mental por el que se selecciona, organiza e interpreta la información a fin de darle significado. Es la visión de la realidad que una persona cree que puede ocurrir, está condicionando por experiencias anteriores.

#### **Estrategias de Servicio al Cliente:**

El cliente es un individuo con necesidades y preocupaciones, tomando en cuenta que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar si una empresa quiere distinguirse por la calidad del servicio.

Los siguientes principios que nos ayudan a comprender la importancia del cliente dentro de una empresa:

- Un cliente es la persona más importante en cualquier negocio. Un cliente no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él.
- Un cliente no es una interrupción de nuestro trabajo. Es un objetivo.
- Un cliente nos hace un favor cuando llega. No le estamos haciendo un favor atendándolo.
- Un cliente es una parte esencial de nuestro negocio; no es ningún extraño.
- Un cliente no es solo dinero en la registradora. Es un ser humano con sentimientos y merece un trato respetuoso.
- Un cliente merece la atención más comedida que podamos darle, es el alma de todo negocio.

En conclusión el cliente es la pieza clave para cualquier organización, gracias a él depende la existencia del negocio y de todas aquellas personas que laboran en la empresa.

Las siguientes estrategias le permitirán a la empresa o instituciones brindar un mejor servicio:

- Entrenar intensamente al empleado que tiene contacto directo con el cliente, darle toda la información que deba manejar en su cargo y proporcionarle estrategias de servicio que garanticen la fidelidad de la persona que llega a la empresa.
- La estrategia inicial es evitar que el cliente tenga que describir sus necesidades a más de una persona para lograr ser atendido.
- La primera persona que brinde el servicio al cliente debe contar con toda la información que requiera para que la atención sea completa.

- Escucha al cliente atenta y cordialmente: Cuando el cliente se siente escuchado, se siente valorado e importante.
- La habilidad para hacer las preguntas clave facilita una atención ágil y acertada.
- Trata de proporcionarle una información específica y exacta.
- Evita la preocupación del cliente: Solo podrás eliminar la preocupación del cliente cuando le brinde el total de la información que requiere, cuando se le dan a conocer las políticas y procedimientos relacionados con él y cuando se mantiene en todo momento una intachable conducta comercial.
- Debe agilizar su atención al cliente porque, aunque la amabilidad es importante y una sala de espera con televisor es agradable, lo que el cliente siempre desea es ser atendido rápidamente.
- Promete menos y da más: armonizar la oferta del servicio con lo que el cliente realmente recibe. Recuerda: un cliente que se siente engañado se pierde para siempre.
- Deja que el cliente regrese de modo voluntario: Aunque la postventa es muy importante no es bueno que el cliente se sienta asediado o presionado. Si ha recibido un buen producto o servicio podemos estar seguros de que regresará
- Elabora encuestas para que el cliente diga todo lo que no le gusta: Debes estar muy atento a sus requerimientos y reclamos y hacer los correctivos necesarios. Solo así podrás desarrollar una mejora continua de tu servicio.
- Verifica las estrategias de la competencia: Si la empresa todavía no es líder, busca un modelo para seguirlo y superarlo. No le temas a la competencia sino a la incompetencia y a la falta de creatividad que muchas veces frenan el desarrollo de una organización.

**Recopiladode:** [www.mercadeobrillante.com](http://www.mercadeobrillante.com).  
 Consultores y asesores de tecnología CRM y ERP

#### **2.4.2.4. Atención al Cliente**

##### **Definición:**

**Atención.**-Del lat.(attentio- tionis) acción de atender acoger favorablemente un deseo, ruego mandato tener en cuenta o considerar alguna cosa.

**Cliente.**-del lat. (cliens, clientis) persona que utiliza sus servicios.

Desde el punto de vista de la psicología, la atención no es un concepto único, sino el nombre atribuido a una variedad de fenómenos.

**Atención:** Considerada de dos maneras distintas, aunque relacionadas. Por una parte, la atención como cualidad de la percepción hace referencia a la función de la atención como filtro de los estímulos ambientales. Por otro lado, la atención es entendida como el mecanismo que controla y regula los procesos cognitivos; desde el aprendizaje por condicionamiento hasta el razonamiento complejo.

**Cliente:** Es el que exige de la empresa u organización los bienes y servicios que esta ofrece, además es el que, por sus expectativas y necesidades, impone a la empresa el nivel de servicio que debe alcanzar.

**Atención al Cliente .**-Es contacto directo entre la institución y el cliente, en el cual se determinan un conjunto de actividades interrelacionadas encaminadas a satisfacer sus expectativas y poder ofrecer los diferentes servicios de una manera personalizada derivada del buen trato.

##### **Características del cliente**

- Cliente es la persona más importante de la empresa, tanto si nos visita, como si nos recibe o telefonea.

- El Cliente no depende de nosotros, nosotros dependemos de él para ganarnos la vida.
- El cliente No interrumpe nuestro trabajo es la razón, este nos hace el favor de darnos la oportunidad de servirle
- El cliente no es alguien con quien discutir o a quien queramos ridiculizar, nadie gana nunca en una discusión con el cliente
- El cliente es una persona que acude a nosotros porque necesita un determinado bien o servicio.
- El cliente no es un simple dato estadístico es un ser humano de carne y hueso tiene emociones y prejuicios, igual que nosotros

La característica es subjetiva ya que al cliente le mueven las razones y las emociones al mismo tiempo, por lo que la atención al cliente usuario ha de ser cerebral y emocional.

Para conseguir un cambio de actitud son necesarias y sucesivas las experiencias que el cliente perciba como exitosas.

Los mensajes recibidos verbales y no verbales comprenden mejor las necesidades de nuestros interlocutores para participar en la conversación de forma equilibrada.

### **El servicio de atención al cliente**

Es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes.

**Concepto** Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

El servicio al cliente es una potente herramienta de mercadeo. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

- **Servicio al Cliente** es “Un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los Clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los Clientes Internos, diversas áreas de nuestra propia empresa.
- **Servicio al Cliente**, es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción.
- **Usuario:** Persona que usa o requiere de los servicios o Cliente de los servicios de una empresa u organización pueden ser interno o externo
- **Empresa de Servicio:** Es toda empresa que se caracteriza por la presentación de sus servicios a la comunidad

La atención al cliente engloba todas las acciones que realiza la empresa para aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes.

### **Condiciones para una buena atención al cliente**

Para lograr condiciones óptimas en una buena atención al cliente es necesario implementar acciones que permitirán la interacción con el cliente.

El comportamiento y la comunicación no verbal se manifiesta en diversas dimensiones. Desde el punto de vista de la atención al cliente, se ha de tener en cuenta las siguientes conductas:

- Es imperativo crear y mantener la relación con cada cliente y entenderlo
- Escuchar y comprender eficientemente a un cliente se ha de atender tanto a sus palabras como a sus gestos y su forma de expresarse.
- Sonreír.- Es necesario sonreír cordialmente y sin exageraciones al inicio de la interacción comercial para poner al cliente en buena disposición de ánimos.
- Mirar a los ojos.-El contacto visual ayuda y refuerza la comunicación
- Controlar los movimientos corporales cualquier movimiento hacia delante indica normalmente interés por la comunicación que se está manteniendo, de la misma forma que retirar o alejar el cuerpo indica desinterés o discrepancia.
- Asentir o negar con la cabeza.- Para mostrar que se comprende y sigue la comunicación del cliente hemos de realizar movimientos leves con la cabeza.
- La voz da la imagen al cliente de nuestra persona, el tono, volumen y ritmo han de adaptarse al tipo de información dada.
- Calidad de servicio. La calidad de servicio queda reflejada en numerosas ocasiones por el estilo de comunicación, el comportamiento y la motivación del personal, elementos que influyen en la imagen de la empresa y la percepción de la calidad de sus productos.

### **Dimensiones de la Calidad**

- **La calidad:** no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar .Por lo general, el cliente evaluar el desempeño de su organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas.

- **Fiabilidad:** es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales. Es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.
- **Seguridad:** es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía que serán resueltos. Implica credibilidad, integridad, confiabilidad, honestidad para dar al cliente una mayor satisfacción.
- **Empatía:** Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.
- **Satisfacción:** acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Razón o modo con que se sosiega, responden entera a una queja, sentimiento o razón contraria.

### **Ventajas de una buena atención al cliente**

- Se convierte el cliente en una potente herramienta de marketing
- Trae consigo el éxito de la empresa
- Se convierte en consumidor de bienes y servicios
- La buena atención satisface al cliente
- Se logra la fidelidad del cliente y se incentiva al consumo de bienes y servicios
- El cliente promociona los bienes y los servicios a otros
- Produce un impacto sobre el nivel de satisfacción del cliente
- El cliente hace el juicio sobre la calidad del servicio

- El buen trato que se ofrece genera el pronto regreso del consumidor.

### **Desventaja de una mala atención al cliente**

- No satisface las necesidades y deseos del cliente y la empresa tendrá una existencia muy corta
- El cliente mal atendido no regresa o jamás vuelve
- Provoca una reacción agresiva y alejamiento del cliente
- Pérdida de clientela
- Quejas, reclamos y rechazo del servicio.
- Provoca una mala reputación y la pérdida de la imagen cooperativa
- No tiene encuentra las necesidades del cliente
- Genera conflicto y problemas para las empresas
- Los clientes dejan de consumir un producto o servicio
- La falla en la información afecta la interrelación con las personas y desmotiva a los compradores.

Recopilado: [El Servicio al Cliente en Agencia Pública](http://www.wikipedia.com)<http://www.wikipedia.com>,  
[www.monografia.com](http://www.monografia.com) trabajo atención al cliente,

## **2.5. HIPÓTESIS**

Los Sistemas Informáticos inciden en la Atención al Cliente de la tercera edad del Centro de Desarrollo Comunitario de La Tola, Parroquia de San Blas, Cantón Quito- Provincia de Pichincha.

## **2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES**

- **Variable Independiente:** Los sistema de Información
- **Variable Dependiente:** Atención al cliente

## **CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA**

### **3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación propuesta se desarrollará en un marco cuantitativo y cualitativo:

**Cualitativo;** pues a través de esta, se determinan las diversas cualidades positivas y negativas, internas, externas y comportamientos de la problemática de las personas de la tercera edad del Centro de Desarrollo Comunitario de la Tola.

**Cuantitativo;** porque se realiza la toma de datos estadísticos y resultados a través de las encuestas, en donde se puede determinar el grado, necesidad e incidencia de los sistemas informáticos en la población a investigarse.

### **3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

El trabajo de investigación se lo realizó empleando la modalidad de campo el cual permite desarrollarlo en el lugar en donde se produce el problema y así mantener una relación directa con los actores del acontecimiento o fenómeno, convirtiéndose en una fuente de información manejable por el investigador para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el presente proyecto.

**Bibliográfica.-** Permite recabar información científica de fuentes bibliográficas como: folletos, revistas, libros, tesis, monografías e Internet que sustente el trabajo investigativo, con el propósito de conocer, ampliar, profundizar y analizar los diferentes enfoques y criterios de donde se ha tomado como base para la elaboración de este trabajo de investigación.

### **3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación es:

**Exploratorio.-** Porque se está determinando la variable independiente de los sistemas informáticos y su incidencia en la atención a las personas de la tercera edad, que es la variable dependiente y determinar una conclusión.

**Descriptiva.-** Porque se va a explicar el desarrollo o evolución de la problemática en el Centro de Desarrollo Comunitario de La Tola.

Las cualidades de este método son: la objetividad, claridad, precisión, coherencia lógica y referencia.

**Asociativa.-** Porque la asociación de la variable está direccionada a determinar el grado de variación en uno o varios factores, aquí se establece la correlación de la variable si es o no aceptable.

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Se tomar en cuenta para la presente investigación a la población de la tercera edad que asiste al Centro de Desarrollo Comunitario de la Tola

**Tabla N° 2:** Población y Muestra

<b>CENTRO DE DESARROLLO COMUNITARIO DE LA TOLA</b>	
<b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b>	<b>POBLACIÓN</b>
	<b>ADULTOS MAYORES DE 60 AÑOS</b>
Personas de la Tercera edad	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** María Elena Velásquez Yépez

Por ser una población pequeña el trabajo se lo va a realizar con el 100% de las personas de la tercera edad que asisten al Centro de Desarrollo Comunitario de “La Tola”

### 3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### 3.5.1. Variable Independiente (Los Sistemas Informáticos)

Tabla N° 3: Operacionalización Variable Independiente (Los Sistemas informáticos)

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS.	TÉCNICA Y INSTRUMENTO
Es el conjunto de elementos que funcionan relacionados entre sí, con un objetivo preciso, orientados al proceso automatizado de la información, para almacenar, procesar y acceder a la información en una rama concreta de la actividad humana.	<p><b>Conjunto de elementos</b></p> <p><b>Automatización de la información</b></p> <p><b>Acceso a la información</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hardware</li> <li>• Software</li> <li>• Procesar Datos</li> <li>• Almacenar Datos</li> <li>• Programas</li> <li>• Sistema</li> <li>• Juegos</li> <li>• Internet</li> </ul>	<p>¿Conoce que es un computador?</p> <p>¿Le gustaría aprender a manejar un computador?</p> <p>¿Hay algún lugar establecido que le permita estar en contacto con un computador?</p> <p>¿Su familia le enseña el manejo de los sistemas informáticos?</p> <p>¿Le han promocionado los beneficios de aprender el manejo de los sistemas informático?</p>	<p><b>TÉCNICA</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO</b> Cuestionario Estructurado para las personas de la Tercera Edad</p>

Elaborado por María Elena Velásquez Yépez

### 3.5.2. Variable Dependiente (Atención al Cliente)

**Tabla N°4:** Operacionalización Variable Dependiente (Atención al cliente)

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS.	TÉCNICA Y INSTRUMENTO
<p>Es contacto directo entre la institución y el cliente, en el cual se determinan un conjunto de actividades interrelacionadas encaminadas a satisfacer sus expectativas y poder ofrecer los diferentes servicios de una manera personalizada derivada del buen trato.</p>	<p><b>Contacto directo institución y cliente</b></p> <p><b>Oferta de servicios</b></p> <p><b>Nivel de satisfacción</b></p> <p><b>Atención Personalizada</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• visual</li> <li>• verbal</li> <li>• Actitudinales</li> <li>• Procedimental</li>   <li>• Creativos</li> <li>• Útil</li> <li>• Información</li> <li>• Veraz</li>   <li>• Seguridad</li> <li>• confiabilidad</li> <li>• Calidad</li> <li>• Rapidez</li>   <li>• Empatía</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Buen trato</li> </ul>	<p>¿Se siente escuchado por la persona que lo atiende en centro de desarrollo de la Tola?</p> <p>¿Cuándo solicita un servicio lo atienden con rapidez?</p> <p>¿Los servicios que ofrecen es de su interés?</p> <p>¿El comportamiento de las personas que lo atienden es respetuoso y considerado?</p> <p>¿La atención que usted recibe es personalizada?</p>	<p><b>TÉCNICA</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO</b> Cuestionario</p> <p>Estructurado para las personas de la Tercera Edad</p>

Elaborado por: María Elena Velásquez Yépez

### 3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

**Encuesta:** Dirigida a La personas de la tercera edad el Centro de Desarrollo Comunitario de la Tola.

**Instrumento:** Encuesta elaborada con preguntas cerradas que facilitaran la obtención de información

**Validez:** Las autoridades respectivas evaluaron los instrumentos para comprobar su factibilidad en la investigación antes de su aplicación.

### 3.7. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

**Tabla N°5:** Plan de Recolección de Información

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
¿Para qué?	Para cumplir con los objetivos propuestos en la investigación
¿De qué personas u objetos?	Con todas las personas de la tercera edad
¿Sobre qué aspectos?	Los sistemas Informáticos Atención al Cliente
¿Quién?	Investigadora María Elena Velásquez Yépez
¿Cuándo?	Septiembre de 2012 hasta Enero de 2013
¿Dónde?	Centro de Desarrollo Comunitario de La Tola
¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas
¿Con qué?	Cuestionario estructurado
¿En qué situación?	Bajo condiciones de respeto, profesionalismo investigativo y absoluta reserva y confidencialidad.

**Elaborado por:** María Elena Velásquez Yépez

- Diseño y elaboración de los instrumentos para la recolección de la información.
- Recolección de la Información.
- Análisis y limpieza de Información.
- Clasificación de información y elaboración de fichas o cuadros de resumen.

### **3.8. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Una vez realizada la recolección de datos se procede a procesar la información siguiendo los siguientes pasos:

- Tabulación de datos.
- Categorizar y ordenar datos obtenidos de las respuestas de la encuesta aplicada.
- Elaboración de tablas de datos y gráficos estadísticos empleando el programa EXCEL.
- Redactar juicios de valor de cada una de las preguntas.
- Elaborar la verificación de los objetivos.

## CAPÍTULO 4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS (ENCUESTA A LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD)

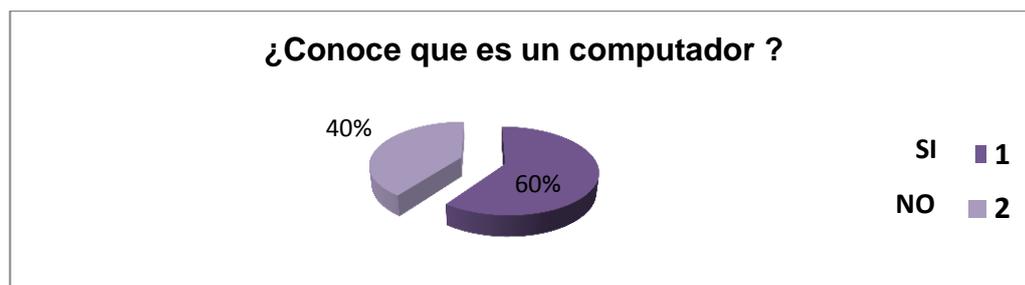
**Pregunta 1:** ¿Conoce que es un computador?

**Tabla N° 6:** El computador

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PROCENTAJE
SI	60	60%
NO	40	40%
<b>TOTAL</b>	100	100%

**Fuente:** Encuestas a Personas de la tercera edad

**Elaborado por:** María Elena Velásquez Yépez



**Gráfico N° 3:** El computador

**Elaborado por:** María Elena Velásquez Yépez

#### **Análisis e Interpretación**

Según las encuestas aplicadas a las personas de la tercera edad el 60% si conoce el computador; mientras el 40% manifiesta que no conoce.

La mayoría de las personas de la tercera edad encuestadas afirman conocer que es un computador demostrando un interés por la tecnología a pesar de no contar con espacios que permitan el acceso a los sistemas informáticos; y una minoría argumenta no conocer que es un computador ni cómo funciona demostrando que existe un número considerable de adultos mayores analfabetos informático que por fobia o porque no tiene una motivación no les interesa aprender el manejo de la informática.

**Pregunta 2:** ¿Le gustaría aprender a manejar el computador?

**Tabla N° 7:** Manejo del computador

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PROCENTAJE
SI	84	84%
NO	16	16%
<b>TOTAL</b>	100	100%

**Fuente:** Encuestas a Personas de la tercera edad

**Elaborado por:** María Elena Velásquez Yépez



**Gráfico N° 4:** Manejo del computador

**Elaborado por:** María Elena Velásquez Yépez

### **Análisis e Interpretación**

De las 100 personas encuestadas que constituyen el 100%, 84 personas que equivalen al 84% respondieron que si les guastaría aprender manejar el computador; mientras que 16 persona que corresponden 16% respondieron que no le gustaría.

La mayoría de las personas encuestadas de la tercera edad argumentan que si les gustaría aprender a manejar el computador, manifestando un interés por aprender el manejo de los sistemas informático para poder resolver situaciones cotidiana del diario vivir hoy son digitalizada evidenciándose una necesidades de capacitar al adulto mayor ; mientras que una minoría de los encuestados respondió que no tiene interés por aprender ,denotando miedo a tecnología y una falta de auto estima e incapacidad para poder conocer y aplicar atribuyendo que la edad es un obstáculo.

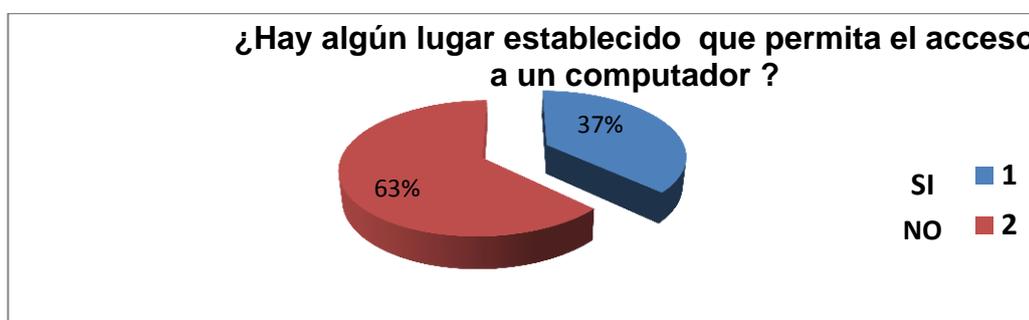
**Pregunta 3:** ¿Hay algún lugar establecido que permita el acceso a un computador?

**Tabla Nº 8:** Lugar de acceso para manejo del computador

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PROCENTAJE
SI	37	37%
NO	63	63%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a Personas de la tercera edad

**Elaborado por:** María Elena Velásquez Yépez



**Gráfico Nº 5:** Lugar de acceso para manejo del computador

**Elaborado por:** María Elena Velásquez Yépez

### **Análisis e Interpretación**

De las encuestas aplicadas a las personas de la tercera edad el 37% respondió que si existen lugares que permiten el acceso al computador; mientras que el 63 % argumenta que no existe lugares que permitan el acceso a un computador a los adulto mayores.

La mayoría de las personas de la tercera respondieron que no existen lugares que permitan el acceso a un computador, evidenciando una falta de interés de autoridades de estado y de otras instancias, que piensan qué necesidad el adulto mayor solo debe ser en el plano de la salud ,alimentación y recreación física, dejando de lado el ejercicio y el desarrollo mental; mientras que una minoría de las personas encuestadas argumentan que si hay lugares que permiten el acceso a un computador, manifestando que si hay interés de un números de personas que están conectadas a las corrientes y avances tecnológicos.

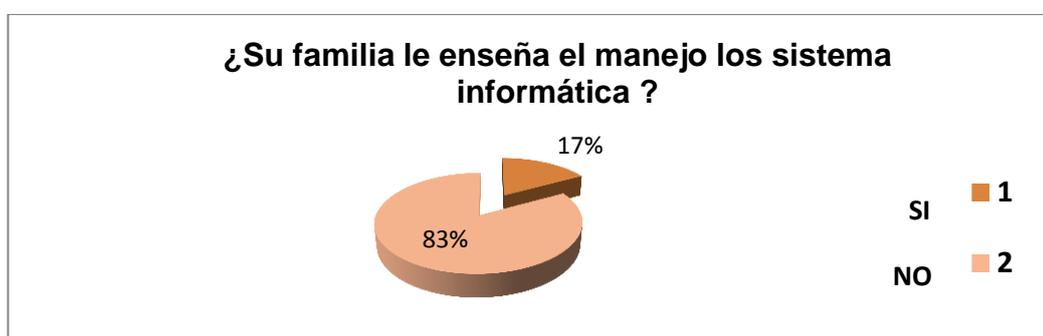
**Pregunta 4:** ¿Su familia le enseña el manejo de los sistemas informáticos?

**Tabla Nº 9:** Familia y manejo de sistemas informáticos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PROCENTAJE
SI	17	17%
NO	83	83%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a Personas de la tercera edad

**Elaborado por:** María Elena Velásquez Yépez



**Gráfico Nº 6:** Familia y manejo de sistemas informáticos

**Elaborado por:** María Elena Velásquez Yépez

### Análisis e Interpretación

Tabulados los valores de las encuestas aplicadas a las personas de la tercera edad el 17% respondió que su familia si le enseña el manejo los sistemas informáticos; mientras que el 83 % argumenta que su familia no le enseña el manejo de los sistemas informáticos.

La mayoría de las personas de la tercera edad respondieron que su familia no le enseñan el manejo los sistemas informáticos, visualizándose un desinterés y abandono por parte de la familia, negándose a conocerlas necesidades de los adultos mayores, y que prefieren, tenerlo inactivos y poco productivos, quitándole la oportunidad de estar en contacto con los avances de la tecnología afectando su autoestima ; mientras una minoría ha manifestado que su familia si de enseñar los sistemas informáticos, demostrando que los adultos mayores pueden desarrollar destreza y habilidades en el manejo de la informática y que ellos son capaces de lograr cualquier cosa que se propongan.

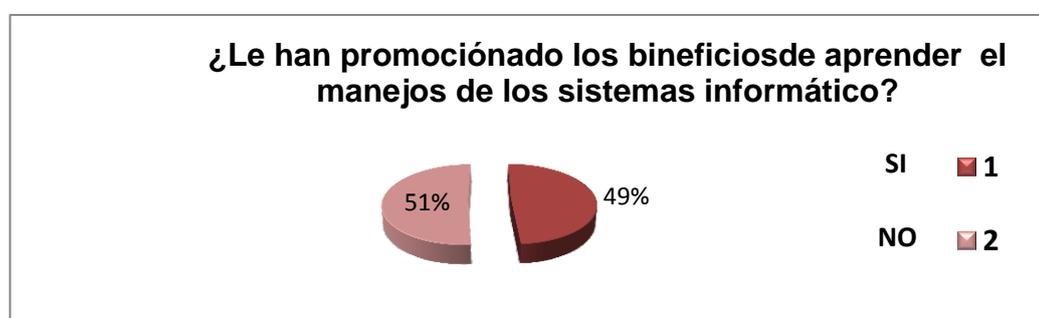
**Pregunta 5:** ¿Le han promocionado los beneficios de aprender el manejo de los sistemas informático?

**Tabla Nº 10:** Beneficios de aprender a manejar el computador

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PROCENTAJE
SI	49	49%
NO	51	51%
<b>TOTAL</b>	100	100%

**Fuente:** Encuestas a Personas de la tercera edad

**Elaborado por:** María Elena Velásquez Yépez



**Gráfico Nº 7:** Beneficios de aprender a manejar el computador

**Elaborado por:** María Elena Velásquez Yépez

### **Análisis e Interpretación**

De acuerdo a los valores de las encuestas aplicadas a las personas de la tercera edad el 49 % manifestaron que si ha recibido la promoción de los beneficios que tiene aprender el manejo de los sistemas informáticos; mientras que el 51 % respondió no.

La mayoría de las personas de la tercera respondieron que no le han promocionado los beneficios que tiene el aprender los sistemas informáticos, evidenciándose la necesidad de motivar al adulto mayor a que participe y pierda el miedo a la tecnología así como también sus beneficio; mientras que una minoría respondió que si le han promocionado los beneficios de aprender los sistema informáticos y que por falta de programas de capacitación no han podido acceder a espacio ni capacitación en informática.

### Pregunta 6: ¿Se siente escuchado por la persona que lo atiende CDC?

Tabla N° 11: Atención en CDC

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PROCENTAJE
SI	79	79%
NO	21	21%
<b>TOTAL</b>	100	100%

Fuente: Encuestas a Personas de la tercera edad

Elaborado por: María Elena Velásquez Yépez



Gráfico N° 8: Atención en CDC

Elaborado por: María Elena Velásquez Yépez

### Análisis de Interpretación

De las 100 personas encuestadas 79 personas que equivalen al 79 % respondieron que si se sienten escuchadas por las personas que lo atiende: mientras que 21 personas que corresponden al 21% respondieron que no.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de las personas de la tercera edad si se sienten escuchadas al momento de ser atendidas en el Centro de Desarrollo Comunitario de la Tola, manifestando que el adulto mayor debe ser tratado con respeto y consideración especial; mientras que la minoría indica que personas de la tercera edad en muchas ocasiones son marginado y excluidos de la sociedad, por las dificultades que son propias de la edad, como lentitud de comprensión, movilidad física, Psico- emocional y de salud, dificultándose la interrelación con los demás.

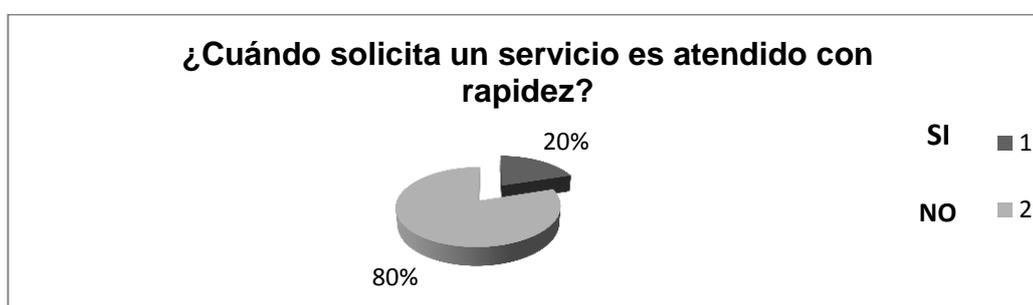
**Pregunta 7:** ¿Cuándo solicita un servicio es atendido con rapidez?

**Tabla Nº 12:** Atención y rapidez en el servicio

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PROCENTAJE
SI	20	20%
NO	80	80%
<b>TOTAL</b>	100	100 %

**Fuente:** Encuestas a Personas de la tercera edad

**Elaborado por:** María Elena Velásquez Yépez



**Gráfico Nº 9:** Atención y rapidez en el servicio

**Elaborado por:** María Elena Velásquez Yépez

**Análisis de Interpretación**

De las encuestas realizadas el 20% de personas de la tercera edad; manifiesta que si es atendidos con rapidez; mientras el que 80 % respondieron que no.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de las personas de la tercera edad argumenta que el servicio y la atención en las instituciones son lentos y que en muchas ocasiones son maltratados e ignorados sus derechos constitucionales, sin considerar que por su edad, no tienen la fortaleza física, emocional ni una salud plena para soportar largos tiempos de espera y la voluntad de las personas para satisfacer sus necesidades; mientras que una minoría manifiesta estar conforme con la atención que reciben.

**Pregunta 8:** ¿El servicio que le ofrecen es de su interés?

**Tabla N° 13:** Servicio de su interés

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PROCENTAJE
SI	91	91%
NO	9	9%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a Personas de la tercera edad

**Elaborado por:** María Elena Velásquez Yépez



**Gráfico N° 10:** Servicio de su interés

**Elaborado por:** María Elena Velásquez Yépez

### **Análisis de Interpretación**

De las encuestas aplicadas a las personas de la tercera edad 91% indica que si es de su interés el servicio que ofrecemos; mientras que el 9% manifiesta que no le interesa.

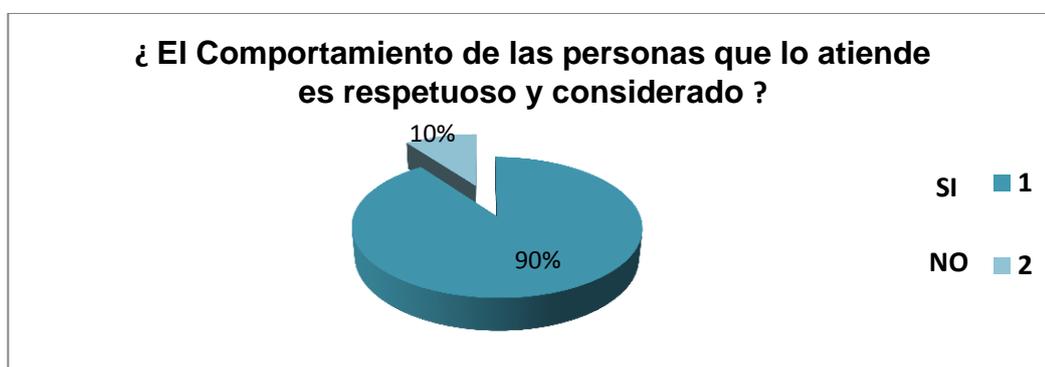
La mayoría de las personas encuestadas afirma que si es de su interés los servicios que le ofrecen, pues la tecnología forma parte de la vida cotidiana de allí la necesidad de estar en contacto con los avances de la informática, manifestando el beneficio y la ayuda que proporciona el aprender manejo de los sistemas informáticos que son una herramienta que lo ayudaría a desenvolverse con libertad e independencia la realización de las diversas actividades ;mientras la minoría argumenta que no le interesa el servicio que ofrece manteniéndose al margen de los avances tecnológicos evidenciándose un temor ,falta de interés, baja auto estima ,conformismo y una desmotivación por la vida.

**Pregunta 9:** ¿El comportamiento de las personas que lo atiende es respetuoso y considerado?

**Tabla N° 14:** Comportamiento de las personas que lo atienden

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PROCENTAJE
SI	90	90%
NO	10	10%
<b>TOTAL</b>	100	100%

**Fuente:** Encuestas a Personas de la tercera edad  
**Elaborado por:** María Elena Velásquez Yépez



**Gráfico N° 11:** Comportamiento de las personas que lo atienden  
**Elaborado por:** María Elena Velásquez Yépez

### **Análisis de Interpretación**

Tomados los valores de la encuesta el 90% indica que el comportamiento de las persona que lo atienden si es respetuoso y considerado: mientras que el 10% respondieron que no.

La mayoría de personas encuestada manifiestan que si son atendidas con respeto y consideración; mientras que una minoría indica que todavía existe personas que no tiene la paciencia suficiente ni el profesionalismo para tratar con los clientes de la tercera edad, además que el servicio y la atención que prestan que no responde a las necesidades del adulto mayor, provocando en ellos disgusto y malestar y una pésima imagen de la institución a la que representan en la atención no se respeta ni se considera el trato que debe tener el adulto mayor

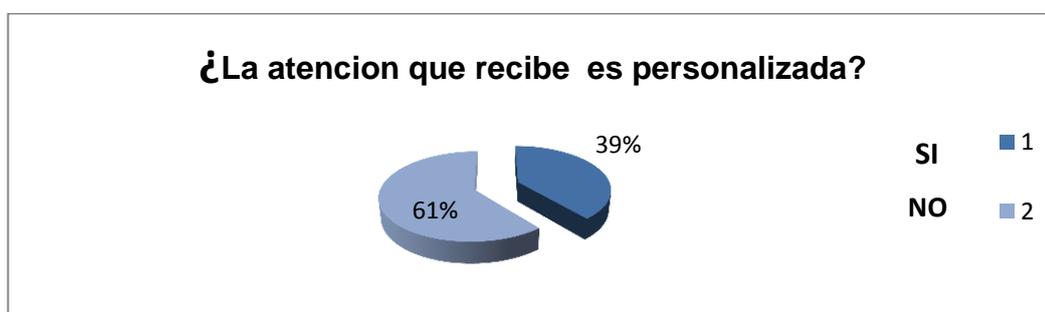
**Pregunta 10:** ¿La atención que usted recibe es personalizada?

**Tabla Nº 15:** Atención personalizada

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PROCENTAJE
SI	39	39%
NO	61	61%
<b>TOTAL</b>	100	100%

**Fuente:** Encuestas a Personas de la tercera edad

**Elaborado por:** María Elena Velásquez Yépez



**Gráfico Nº 12:** Atención personalizada

**Elaborado por:** María Elena Velásquez Yépez

### Análisis de Interpretación

De las encuestas aplicada a 100 personas de la tercera edad el 39% respondieron que si recibe un atención personalizada, mientras el 61% indica que no.

Observando una mayoría que indica que el adulto mayor no recibe una la atención personalizada , evidenciándose que no se toma en cuenta al adulto mayor como cliente potencial consumidor de bienes y servicios, que merece un atención y un servicio de calidad , no existe interés por insertar a las persona de la tercera edad a formar parte de la sociedad actual y más bien se lo margina de todo proceso social, económico, cultural y político, situación que afecta su estado de salud física, Psicológica-emocional, auto estima, que dificulta la relación y la participación activa dentro de la sociedad

## **4.2. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

El estadígrafo de significación por excelencia es:

Chi – cuadrado, que nos permite obtener información con la que se aceptamos o rechazamos la (hipótesis)

### **4.2.1. CONVERSION DE FRECUENCIA**

Para establecer la correspondencia de variables se eligió 2 preguntas por la variable independiente y 2 preguntas por la variable dependiente que permite efectuar el proceso de conversión

**Pregunta N° 2** ¿Le gustaría aprender a manejar el computador?

**Pregunta N° 4** ¿Su familia le enseña los sistemas informáticos?

Se eligió estas dos preguntas por cuanto hace referencia a la variable independiente “Los sistemas Informáticos” ver Tabla N° 7 pregunta N° 2 y Tabla N° pregunta N° 4

**Pregunta N° 7:** ¿Cuándo solicita un servicio es atendido con rapidez?

**Pregunta N° 10** ¿La atención que usted recibe es personalizada?

Se eligió estas dos preguntas por cuanto hace referencia a la variable dependiente” La Atención al Cliente.

### **4.2.2 PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS**

**Ho:** Los Sistemas Informáticos no inciden en la Atención al Cliente de la tercera edad del Centro de Desarrollo Comunitario de La Tola, Parroquia de San Blas, Cantón Quito- Provincia de Pichincha

**H1:** Los Sistemas Informáticos inciden en la Atención al Cliente de la tercera edad del Centro de Desarrollo Comunitario de La Tola, parroquia de San Blas, cantón Quito- provincia de Pichincha.

#### **4.2.3. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN**

Se trabajará con toda la muestra de 100 personas que acuden al Centro de Desarrollo Comunitario de la Tola.

#### **4.2.4. ESPECIFICACIÓN DEL ESTADÍGRAFO**

$$X^2 = \frac{\sum (O-E)^2}{E}$$

Donde  $X^2$  = CHI - cuadrado

$\sum$  = Sumatoria

O = Frecuencia Observada

E = Frecuencia Esperada

#### **4.2.5. ESPECIFICACIÓN DE LAS REGIONES DE ACEPTACIÓN Y RECHAZO**

Para decidir sobre estas dos regiones primeramente determinamos los grados de libertad conociendo que el cuadro está formando por cuatro filas y dos columnas

$$gl=(f-1).(c-1)$$

$$gl=(4-1).(2-1)$$

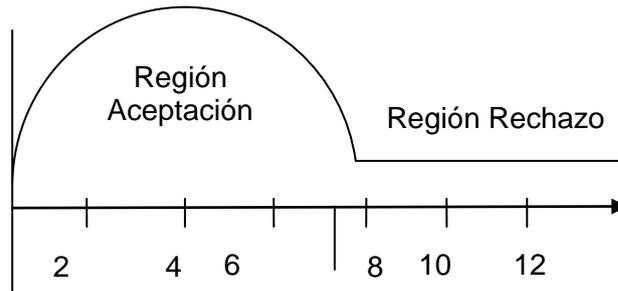
$$gl=(3-).(1)$$

$$gl=3$$

$$7.82$$

Entonces con 3 gl aun nivel de significación de 0,05 tenemos en la tabla  $X^2$  = igual 7.82, por consiguiente se acepta la hipótesis nula para todo el valor de Chi cuadrado que se encuentre hasta el valor de 7.82 y se

rechaza la hipótesis nula cuando los valores calculados son mayores a 7.82 la representación gráfica sería.



#### 4.2.6. CÁLCULO DE FRECUENCIAS OBSERVADAS

Tabla Nº 16: Frecuencias Observadas

PREGUNTA	CATEGORIAS		SUBTOTAL
	SI	NO	
2. ¿Le gustaría aprender a manejar el computador?	84	16	100
4¿Su familia le enseña los sistemas informáticos	17	83	100
7 ¿Cuándo solicita un servicio es atendido con rapidez?	44	56	100
10 ¿La atención que usted recibe es personalizada?	39	61	100
<b>SUBTOTAL</b>	<b>184</b>	<b>216</b>	<b>400</b>

Elaborado por: María Elena Velásquez

#### 4.2.7. CÁLCULO DE FRECUENCIAS ESPERADAS

Tabla Nº17: Cálculo de Frecuencias Esperadas

PREGUNTA	CATEGORIAS		SUBTOTAL
	SI	NO	
2. ¿Le gustaría aprender a manejar el computador?	46	54	100
4¿Su familia le enseña los sistemas informáticos	46	54	100
7 ¿Cuándo solicita un servicio es atendido con rapidez?	46	54	100
10 ¿La atención que usted recibe es personalizada?	46	54	100
SUBTOTAL	184	216	400

Elaborado por: María Elena Velásquez

#### 4.2.8. CÁLCULO DEL CHI CUADRADO

Tabla Nº18: Cálculo de Chi Cuadrado

O	E	O-E	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> /E
84	46	38	1444	31.3913
16	54	-38	1444	26.7407
17	46	- 29	841	18.2826
83	54	29	841	15.5740
44	46	-2	4	0.0869
56	54	2	4	0.0740
39	46	-7	49	1.0652
61	54	7	49	0.9074
400	400			94.1221

#### 4.2.9. DECISIÓN FINAL

Para tres grados de libertad a un nivel de 0.05 se obtiene en la tabla 7.82 y como el valor del chi calculado es (94.1221), se encuentran fuera de la región de aceptación, entonces se rechaza la hipótesis nula por lo que se acepta la hipótesis alterna que dice “Los Sistemas Informáticos inciden en la Atención al Clientes de la tercera edad del Centro de Desarrollo Comunitario de La Tola, parroquia de San Blas, cantón Quito, provincia de Pichincha

## **CAPÍTULO 5**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- Los resultados investigativos indican que es importante incorporar al adulto mayor a la sociedad de la informática, no solo para elevar su autoestima, sino también para que se sienta útil y pueda tener una interacción social y cultural.
- Las instituciones no promueven jornadas de capacitación dirigidas a las personas de la tercera edad, a pesar de que existe una gran mayoría de adultos mayores que desconocen el manejo de los sistemas informáticos, sin embargo hay interés por aprender para mejorar su desarrollo individual y social.
- El adulto mayor no recibe apoyo de la familia y tiene muchas dificultades en la vida cotidiana al no saber manejar los sistemas informáticos lo hace sentir inútil e incapaz de dependiente de los demás
- Las personas de la tercera edad necesitan ser atendidas de una manera ágil y eficiente, con calidad y calidez que llene sus expectativas, pues su condición física no le permite estar en jornadas largas de espera, demostrando los adultos mayores disgusto y agresividad.
- El trato que recibe el adulto mayor no es el adecuado porque no se toma en cuenta la condición de estas personas que por su edad traen una serie de cambios tanto a nivel fisiológico, social y familiar que lo hace vulnerable ante su nueva vida, afectando el comportamiento y provocando en ellos inseguridad y dificultad para adaptarse y relacionarse con los demás.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Se debe organizar jornadas de capacitación para las personas de la tercera edad en el manejo de los sistemas informático, para que pueda adquirir conocimientos y superar el miedo a la tecnología y utilizarla de mejor manera.
- Concientiza a las autoridades del Centro de Desarrollo Comunitario de la Tola de la necesidad de realizar la capacitación a las personas de la tercera edad para que puedan desenvolverse de mejor manera y agilizar sus trámites personales.
- Se sugiere sensibilizar a la familia sobre la importancia que tiene el apoyo y la ayuda al adulto mayor, a través de charlas de reflexión para mejorar las relaciones interpersonales fortalecer los lazos familiares.
- Realizar conversatorios con el personal del Centro de Desarrollo de La Tola, sobre la situación en que vive el adulto mayor para mejorar la atención y el servicio, generar folletos informativos para ayudar a las personas de la tercera edad.
- Utilizar metodología que sean apropiadas para las personas de la tercera edad, porque de esta manera se motivaría al uso de las nuevas tecnología.

## **CAPÍTULO 6**

### **LA PROPUESTA**

#### **TEMA**

CURSO DE CAPACITACIÓN SOBRE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS (MICROSOFT-WINDOWS XP) PARA PERSONAS DE LA TERCERA EDAD Y MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL DEL CENTRO DE DESARROLLO COMUNITARIO DE LA TOLA, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA

#### **6.1. DATOS INFORMATIVOS**

**Institución:** Centro de Desarrollo Comunitario de La Tola

**Responsable –Elaboración:** María Elena Velásquez

**Coordinación:** Psicóloga Educativa Paulina Margarita Ruiz López

**Parroquia:** San Blas

**Cantón:** Quito

**Provincia** de Pichincha

**Dirección:** Pedro Fermín Cevallos E3-07 y Pasaje Bernal

**Teléfono:** 2 571- 988

**Tiempo:** septiembre 2012 – febrero 2013

**Beneficiarios:** Personas de la tercera edad del Centro de Desarrollo Comunitario de La Tola.

**Sostenimiento:** gubernamental

#### **6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

De los resultados de la investigación realizada en el Centro de Desarrollo Comunitario de la Tola, se evidencia que las personas de la tercera edad tienen problemas para aceptar los avances de la tecnología, ya que miran a los sistemas informáticos inalcanzables e imposibles de acceder a ellos, trayendo como consecuencia trastornos Psico –emocionales como la frustración, depresión que afectan su estado de salud. De allí que se plantea la importancia de incorporar a las personas de la tercera edad a la sociedad de la comunicación e información, que permita tener una interacción social y cultural, con el fin de que puedan desenvolverse con seguridad e independencia al realizar sus actividades cotidianas.

Además se pone en manifiesto que la institución y autoridades del Centro de Desarrollo Comunitario de la Tola, deben tomar conciencia de la necesidad de capacitar a las personas de la tercera edad, que tiene el interés por aprender el manejo de los sistemas informáticos y recibir una atención adecuada en la que se tome en cuenta su condición y que los motiven en el uso de las nuevas tecnologías.

Luego de recopilar, cualificar y cuantificar los datos de la información sobre la problemática, se pudo establecer que la mayoría de los adultos mayores desean aprender el manejo de los sistemas informáticos, para lo cual se planteó varios cursos de capacitación exclusivamente para las personas de la tercera edad, utilizando metodologías apropiadas que les permitan superar el miedo a la tecnología y adquirir los conocimientos necesarios para utilizarlas y aprovecharlas de la mejor manera en su vida diaria, así como también que les ayude a elevar su baja auto estima y los motive a seguir sintiéndose útiles y parte de la sociedad.

### **6.3. JUSTIFICACIÓN**

Esta propuesta tiene la finalidad de que el adulto mayor se familiarice con el avance de la tecnología de la información y la comunicación, en algunos casos actualizando sus conocimientos y en otros partiendo del total desconocimiento de los sistemas informáticos, permitiendo el acceso y aplicación de la herramienta informática que facilita su desempeño en los diferentes campos sea, económico, social y cultural.

El impacto que produce en las personas de la tercera edad es el cambio de actitud, que se manifiesta en un comportamiento más sociable y menos aislado, generando en su psicología emocional mayor seguridad en sí mismos, elevando su autoestima, que le ayudará a desarrollar cualquier actividad que emprenda.

Es factible ya cuenta con el apoyo del Centro de Desarrollo Comunitario de la Tola, además que parte de la necesidad de un grupo humano que está siendo marginado y cada vez más abandonado, es viable por la disposición de recursos materiales, equipos informáticos existentes en la institución y la facilidad de contar con una muestra de este grupo social en el Centro de Desarrollo Comunitario de la Tola, al capacitar en el manejo los sistemas informático se cambia la manera de pensar y actuar de las personas de la tercera edad y de la sociedad.

La presente propuesta es importante porque no solo permite conocer la utilidad de los sistemas informáticos, sino también como el medio insertara al adulto mayor en la sociedad de la informática a través de cual se pone en contacto con nuevos conocimientos y actividades recreativas, entretenidas, divertidas y útiles, así como gratificante porque le permite interactuar con los demás y hacer su vida más activa, además ayudará a las personas de la tercera edad a sobre llevar las situaciones decadente propias de la edad .

## **6.4. OBJETIVOS**

### **6.4.1. Objetivo General**

Planificar el curso de capacitación sobre sistemas informáticos (Microsoft –Windows XP) para personas de la tercera edad y mejorar la atención al cliente en el Centro de Desarrollo Comunitario de la Tola. Cantón Quito, Provincia de Pichincha.

### **6.4.2. Objetivos Específicos**

- Sensibilizar a las personas de la tercera edad sobre la importancia que tiene el aprender el manejo de los sistemas informáticos(Microsoft –Windows XP)
- Organizar talleres de capacitación en el manejo de los sistemas informáticos para los adultos mayores.
- Ejecutar la propuesta de capacitación en el manejo de los sistemas informáticos en el Centro de Desarrollo Comunitario de la Tola.

## **6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

### **6.5.1. Factibilidad Operacional**

Este proyecto propone la implementación de un proceso de capacitación en el manejo de los sistemas informáticos (Microsoft- Windows XP), dirigido a las personas de la tercera edad del Centro de Desarrollo Comunitario de la Tola.

La propuesta pretende desarrollar aptitudes o competencias que permitan a los adultos mayores desempeñarse de mejor manera frente a los diferentes cambios tecnológicos que experimenta la sociedad de hoy.

Con la ayuda de los recursos informáticos existentes en el Centro de Desarrollo Comunitario se facilitara la aplicación de los conocimientos que proporcionarán seguridad y confianza, en los adultos mayores al realizar las diversas actividades que son parte de la vida cotidiana, y así puedan desenvolverse exitosamente en el mundo que les rodea.

Esta propuesta cuenta con el apoyo de las autoridades de la institución y la comunidad que contribuyen en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas de la tercera edad del centro.

### 6.5.2. Factibilidad Técnica

Criterio técnico para evaluar la ejecución de talleres de capacitación de los sistemas informáticos

**Tabla Nº 20:** Criterios para Evaluar Factibilidad técnica

<b>Criterios de Evaluación</b>	<b>Detalles de Factores a evaluar</b>
<b>1) Personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>a.</b> Estructura Organizacional.</li> <li><b>b.</b> Capacitación de Recursos Humanos.</li> <li><b>c.</b> Apoyo de tecnología Informática en el proceso de capacitación a las personas de la tercera edad.</li> <li><b>d.</b> Procesos y métodos de formación utilizados para el aprendizaje.</li> </ul>
<b>2) Recursos Hardware</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>a.</b> Conexión al Servicio de internet.</li> <li><b>b.</b> Equipos Informáticos.</li> <li><b>c.</b> Disposición de accesos a los equipos de informática.</li> <li><b>e.</b> Mantenimiento adecuado.</li> </ul>
<b>3) Recursos software</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>a.</b> Posibilidad de adquirir nuevos software</li> <li><b>b.</b> Instalaciones de programas adecuados.</li> <li><b>c.</b> conocimientos técnicos del personal de soporte.</li> <li><b>d.</b> Seguridad en los sistemas de información</li> <li><b>e.</b> Certificación de Internet</li> </ul>

**Elaborado por:** María Elena Velásquez Yépez

**Tabla N° 21:** Criterio Factibilidad Talento Humano

<b>TALENTO HUMANO</b>	
<b>ESPECIFICACIONES</b>	<b>COMENTARIOS</b>
<b>Plan estratégico Institucional</b>	Documento en el cual consta la estructura organizacional, principios filosóficos, valores, misión, visión, objetivos, políticas, estrategias e indicadores, análisis FODA, actividades y proyectos.
<b>Personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoridades que brindan todo el apoyo para la puesta en marcha de este proyecto.</li> <li>• Capacitadores</li> <li>• Personal Administrativo</li> <li>• Adultos mayores .de la tercera edad</li> </ul>

**Elaborado por:** María Elena Velásquez Yépez

**Tabla N° 22:**Criterio Factibilidad Técnica Hardware

<b>HARDWARE</b>		
<b>Cantidad</b>	<b>Especificaciones</b>	<b>Comentarios</b>
1	Mini LAPTON TOSHIBA NB305-SP2001 Características : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesador Intel Atom 1.66ghz,</li> <li>• 1Gb de Ram.</li> <li>• 160Gb de Disco Duro.</li> <li>• Intel Graphics Media Accelerator GMA950 con64MB-251 memoria de gráficos compartida.</li> <li>• Puertos para micrófonos y audífonos.</li> <li>• 3 Universal serial Bus USB v 2.0, puertoRJ-45 Lan.</li> <li>• CAMARA WEB, PROTECCION EN EL DISCO DURO.</li> <li>• Lector de tarjetas es 4 en 1.</li> <li>• Pantalla de 10”</li> <li>• Accesorios</li> </ul>	Instalado Windows XP, SEVEN.

1	<p>Optoma DS551(Proyector de Datos)</p> <p>Características :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3200 Ansilumens de potencia.</li> <li>• D535: XGA 1024x768 resolución nativa.</li> <li>• UXGA 1600x1200 máxima resolución</li> <li>• 3000:1(fulon/off)radio contraste.</li> <li>• 3000/4000 horas de duración de la lámpara.</li> <li>• Lector de tarjeta es 4 en1</li> <li>• Pantalla de 10".</li> <li>• Conexión Wifi.</li> </ul>	
1	Par de parlantes	

Elaborado por: María Elena Velásquez Yépez

**Tabla N°23:** Criterio Factibilidad Técnica Software

<b>SOFTWARE</b>	
<b>Tipo de Software</b>	<b>Software Instalado</b>
<b>Sistemas Operativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows HOME</li> <li>• Windows XP CON Servicio Pack3</li> </ul>
<b>Paquetes de Oficina Utilitarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Office 2010</li> <li>• Nero</li> </ul>
<b>Software de Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corta fuegos</li> <li>• Antivirus</li> </ul>

Elaborado por: María Elena Velásquez Yépez

### 6.5.3. Factibilidad Financiera

Para la llevar a cabo la capacitación de las personas de la tercera edad en el manejo de los sistemas informáticos (Microsoft- Windows XP) se realizó un estudio de factibilidad técnica, respecto a infraestructura,

requerimientos hardware y software y talento humano necesario para ejecutar este proyecto y el financiamiento sugerido para la implementación que se necesitara para el procesos teórico práctico de la capacitación en los sistemas informáticos para personas de la tercera edad.

Se trata de clasificar los diferentes costos de inversión en la función de viabilizar los cursos de capacitación en el manejo de los sistemas informáticos(Microsoft- Windows XP)

**Tabla Nº 24:** Cuadro Analítico de Gasto para la ejecución de la Capacitación en el manejo de los Sistemas Informáticos

Nº	DETALLE DEL GASTO	CANT	COSTO	VALOR TOTAL	POSEE ACT.	
					SI	NO
<b>HARDWARE</b>						
1	MINI Laptop TOSHIBA	1	\$ 800	\$800	✓	
2	Proyector de Datos Optoma DS551	1	\$1100	\$1100		✓
3	Pantalla para Proyector Datos	1	\$600	\$600	✓	
<b>SOFTWARE</b>						
4	Licencia de Sistemas Operativos	1	\$ 200	\$200	✓	
5	Licencia de Software Windows XP	1	\$ 150	\$ 150		✓
<b>TALENTO HUMANO</b>						
7	Gasto por Instructor capacitadores para adultos mayores	1	\$ 450	\$450		✓
<b>GASTOS FIJOS</b>						
8	Energía Eléctrica Mensual	1	\$ 180	\$180	✓	
<b>TOTALES ESTIMADO DE COSTO.....</b>				<b>\$ 1.930,00</b>		

Elaborado por: María Elena Velásquez Yépez

Del detalle financiero mencionado anteriormente el Centro de Desarrollo Comunitario de la Tola, deberá invertir la cantidad de \$ 1.700 debido a que cuenta con la mayoría de componentes necesarios para la capacitación en el manejo de los sistemas informáticos.

Dispone con toda la infraestructura, hardware, software y los recursos necesarios para la realización óptima del proyecto, siendo factible desde el punto de vista económico.

## **6.6. FUNDAMENTACIÓN**

El termino curso deriva del vocablo latino cursos, que puede traducirse al español como carrera, se trata de una palabra que hace referencia al periodo de tiempo establecido de forma anual.

Denominación curso es utilizado para hacer referencia a un tipo de educación formal que no necesariamente está inscripto dentro de los currículos tradicionales y oficiales que forman parte de una carrera si no que muchas veces puede ser también realizado de manera temporal por interés personal pero no para obtener determinada titulación. Podríamos decir que el curso entendido en este sentido es la unidad básica de toda educación formal pero muchas veces puede caer en lo no formal.

Cuando hablamos de curso hacemos referencia a aquel espacio curricular en el cual un docente o profesional se encarga de impartir conocimientos a un número determinado de alumnos. El curso forma parte de la educación formal ya que está sistematizado en torno a un tema, a una proyección temporaria, al material que se utilizará, a las estrategias prácticas pensadas para cada temática, a un saber pre-existente también formalizado. Así, se diferencia por ejemplo de la educación informal que

una persona puede desarrollar a lo largo de su vida por el simple hecho de convivir en sociedad.

El curso toma lugar normalmente en espacios planeados para tal actividad que se conocen como aulas o claustros. En ellos, incluso el espacio físico está pensado para que los alumnos o los asistentes puedan prestar atención de manera cómoda y directa a quien dicta la clase. A veces, materiales como pizarras o pizarrones, aparatos tecnológicos, documentos y otras cosas forman parte del espacio para contribuir a la exposición de los temas.

Tal como se dijo al principio, los cursos pueden formar parte de un currículo oficial como lo es una carrera profesional o incluso la educación primaria o secundaria. Sin embargo, también pueden existir por fuera de la educación oficial y esto es así cuando no encontramos una titulación específica como resultado si no que las personas que asisten al curso lo hacen por hobbies, por interés personal, para acrecentar su conocimiento sin esperar obtener de él un reconocimiento oficial de que lo han hecho.

**Cursos de desarrollo profesional:** son programas que nos enseñan a adquirir ciertas habilidades que podremos utilizar en el trabajo: aprender técnicas de liderazgo, manejar equipos de trabajo e informáticos, aprovechar el tiempo, dirigir proyectos, etc.

Estos cursos de especialización son programas que pueden ser aplicables a muchas áreas profesionales y sociales.

**Cursos, conferencias, seminarios, talleres** aunque no se trata de programas con “clases” propiamente dichas, forman una tipología dentro de la formación continua. Es muy interesante asistir a seminarios y jornadas para intercambiar conocimientos y experiencia con otros profesionales.

Ya hablamos en otra ocasión que el aprendizaje a lo largo de la vida es también un tipo de formación continua muy necesaria. La actualización constante de conocimientos nos permitirá seguir a una sociedad totalmente interconectada y que emite información continua.

**Recopilado:** Definición de curso - Qué es, Significado y Concepto<http://definicion.de/curso/>

**Capacitación**-*s. f.* Preparación de una persona para que sea apta o capaz para hacer una cosa.

“La capacitación es la impartición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que complementan las capacidades que ya tenemos y que contribuyen a nuestro desarrollo en una actividad, una profesión, una estrategia organizacional ó un proyecto de vida”.

Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa”.

Se excluyen de las actividades de capacitación los cursos de carácter informativo, referidos al cumplimiento de niveles de educación media, superior y postgrados conducentes a la obtención de grados académicos.

La capacitación es un proceso, no son cursos aislados e independientes. Debe estar ceñida a las competencias laborales que haya definido la entidad dentro del correspondiente manual, propendiendo por el crecimiento de la persona en el entorno laboral.

El contenido de la capacitación debe ser integral para complementar los conocimientos necesarios en la consolidación de las competencias laborales requeridas para el correcto ejercicio del cargo.

La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas.

### **Objetivos de la capacitación**

La capacitación y formación de los empleados públicos, privados y personas, está orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios.

Básicamente la Capacitación está considerada como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa

Es toda actividad realizada en una organización, que responde a las necesidades personales o de la empresa, que busca mejorar la actitud,

conocimiento, habilidades o conductas de su personal, concretamente un proceso estructurado con metas bien definidas.

La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente.

Está considerada como un proceso educativo continuo de enseñanza-aprendizaje a corto plazo mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas, que permitirá un mejor desempeño en sus labores habituales en la cual utiliza un procedimiento planteado, sistemático y organizado.

#### **Clasificación:**

Existen dos tipos de capacitación

**Capacitación Inmanente:** se origina propiamente dentro del grupo, es el producto del intercambio de las experiencias o fruto de la creatividad de alguno de los integrantes que luego será transmitida por este al resto de sus compañeros.

**Capacitación Inducida:** la enseñanza proviene de alguien ajeno al grupo, por ejemplo, los cursos que se dictan en las empresas.

Entre los principales objetivos que se busca lograr a través de la capacitación se cuenta los siguientes:

Productividad, calidad, planeación de los recursos humanos, salud, seguridad, desarrollo personal, entre otros:

#### **Capacitación y Comunidad**

La capacitación, aunque está pensada para mejorar la productividad de la organización, tiene importantes efectos sociales. Los conocimientos,

destrezas y aptitudes adquiridos por cada persona no solo lo perfeccionan para trabajar, sino también para su vida.

### **Beneficios de la capacitación**

- Permite adaptarse a los rápidos cambios sociales
- A los continuos cambios de productos y servicios, y las crecientes y diversas demandas del mercado
- A los avance de la informática en todas las áreas,

**Recopilado:** <http://www.definicionabc.com/general/capacitacion.php>

**Tercera Edad:** El termino tercera edad es un término antrópico-social que hace referencia a la población de personas mayores o ancianas, surge en nuestro país para denominar a la población de 60 y/o 65 años o más, no necesariamente jubiladas, es una etapa de la vida que se considera como última, en la que los proyectos de vida ya se han consumado, siendo posible poder disfrutar de lo queda de vida con mayor tranquilidad. Esta definición esta relacionad con la vejez y envejecimiento es necesario establecer una diferencia entre estos dos enunciados vejez como una etapa de vida y el envejecimiento como un proceso en la vida del ser humano que se inicia desde el nacimiento

Existen vocablos similares o equivalente al termino o nombre tercera edad, adulto mayor usualmente las personas de la tercera edad han dejado de trabajar o se jubilan por lo que sus ingresos decrecen en forma considerable, pierden rápidamente las oportunidades de trabajo, lo que junto con los problemas de salud, asociados a la edad puede traer consecuencias en todos los ámbitos de su vida.

Existen dos clases de concepción sobre las personas de la tercera edad:

1. Grupos de personas considerados como inoperantes o incapaces, enfermos o simplemente viejos que no pueden cumplir con las tareas más básicas.
2. Concepción de la tercera edad en la mayoría de los casos se encuentran bastantes alejados de la realidad que estas personas viven. Muchas siguen siendo personas perfectamente sanas y activas llenas de vitalidad que disfrutan de la tranquilidad de haber cumplido con todos sus proyectos de vida, pudiendo disfrutar de la familia los nietos y el triunfo acumulado durante la vida.

Este grupo de edad ha estado creciendo en la pirámide de población o distribución por edades en la estructura de población, debido principalmente a la baja en la tasa de mortalidad por la mejora de la calidad y esperanza de vida de muchos países.

Las condiciones de vida para las personas de la tercera edad son especialmente difíciles, pues pierden rápidamente oportunidades de trabajo, actividad social y capacidad de socialización, y en muchos casos se sienten postergados y excluidos.

**Recopilado:** Tercera edad (desambiguación).

### **Sistema informático**

La informática es una herramienta que utilizada correctamente, puede ser un recurso que ayuda a mejorar la calidad de enseñanza en las distintas áreas y en sus aspectos interdisciplinarios. La informática nos permite fomentar un análisis crítico, sobre las tecnologías y su impacto tanto en la vida social, como en la naturaleza (Medio Ambiente). Nos permite

fortalecer un pensamiento reflexivo, sobre el uso y abuso de la utilización de las nuevas tecnologías, es decir, entender el equilibrio que debe existir entre la utilidad en un momento determinado y el riesgo que implica.

Por otra parte posibilita un análisis, integración y organización de la información, encarar los problemas desde diferentes perspectivas, y es una herramienta que permitirá la integración de aspectos teóricos, prácticos, cuantitativos, cualitativos y simbólicos, no solo en la informática sino también de otras disciplinas.

La enseñanza de la informática en la escuela, nos faculta para formar ciudadanos capaces de integrar de forma saludable estas tecnologías a su vida cotidiana y les permitirá valorar el aporte de éstas, para las actividades tradicionales, para encontrar nuevas formas de realizarlas y para las nuevas tareas profesionales.

**Sistemas.-** Conjunto de principios sobre una materia, enlazados entre sí, formando un cuerpo doctrinal.

**Informático.-** Proviene de dos vocablos griegos

**INFO:** Información

**MATICA:** Automática

Informática es la ciencia que estudia el tratamiento automatizado de la información mediante la máquina llamada computador, incluyen el estudio, diseño y funcionamiento de dichos computadores de una manera lógica y automática.

La informática se la puede comprender desde dos puntos:

**Como Ciencia.**-Es el conjunto de técnicas y métodos aplicados al estudio de la información de una manera lógica y automatizada.

**Como Actividad.**-Es una actividad científica dirigida a la investigación de los medios físicos (ordenadores computadoras), intelectuales (métodos) que permiten el tratamiento de la información.

**Sistemas Informáticos.**- Es el conjunto de partes que funcionan relacionados entre sí, con un objetivo preciso, sus partes son hardware y software y las personas que lo usan

**Partes de los sistemas informáticos:**

**Recurso Físico:** Es el hardware o equipos físicos que se puede ver y tocar, utilizados en el sistema como son computadoras, impresoras, monitores, tabletas y cualquier otro aparato utilizado como parte del sistema informático.

**Recurso Lógico:** es el software que es un conjunto de elementos lógicos que no se puede tocar, necesarios para la realización de las tareas encomendadas al mismo (aplicaciones de otros sistemas), así también como ideas, datos o informaciones y conjunto de órdenes.

**Recurso Humano:** es el elemento humano considerado el más importante ya que sin las personas estas máquinas serían totalmente inútiles, comúnmente denominados personal informático, que son aquellas personas que desarrolla las distintas funciones relacionadas con el uso de las computadoras en una empresa.

Por ejemplo, una computadora, sus dispositivos periféricos y la persona que la maneja, pueden constituir un sistema informático

Un sistema informático puede formar parte de sistema de la información, uso y acceso a la misma, orientados al proceso automatizado de la información, para almacenar, procesar y acceder a la información en una rama concreta de la actividad humana.

**Windows XP** es un software del sistema operativo que fue creado para facilitar aun mas la comunicación entre el computador y el usuario, esto se debe a que muchas características se han mejorado a partir de las versiones anteriores de Windows. La letra "XP" proviene de la palabra "eXPeriencia, eXPerience" en ingles.

#### **La version**

**Windows xp** (cuyo nombre en clave inicial fue whistles)es una linea de sistema operativo desarrollado por Microsoft que fueron hechos publicos el 25 de octubre 2001, se considera que 400 millones de copias estan funcionando en todo el mundo.

**Recopilado:** <http://www.c.definicionabcom/general/capacitacion>.

## 6.7. MODELO OPERATIVO

Tabla N°25: Matriz del Plan de Acción

FASE	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE	RESULTADOS
<b>Sensibilización</b>	Sensibilizar a las autoridades, sobre la necesidad de ejecutar la capacitación en el manejo de los sistemas informáticos para mejorar la calidad de vida de las personas de la tercera edad	Socialización de la propuesta a Autoridades , Instructor	Humano Materiales Institucional	Del: 12/12/2012  13/12/2012	Autoridades y Administrador - Coordinador del Centro de Desarrollo Comunitarios de la Tola	Instructores motivados para las jornadas de capacitación sobre el manejo de los sistemas informáticos mejorar la calidad de vida de las personas de la tercera edad.
<b>Capacitación</b>	Iniciar en conocimientos del manejo de los sistemas informáticos en las personas de la tercera edad	Entrega ,análisis y sustentación del material del curso de capacitación	Humano Materiales del curso Institucional	Del: 16/12/2012  28/12/2012	Investigatory Especialista / o Instructor	Personas de la tercera edad entrenados en el manejo de los sistemas informático mediante la utilización de Microsoft-Windows XP
<b>Ejecución</b>	Aplicar en las aulas de clases los conocimientos adquiridos en el taller curso sobre el manejo de los sistemas informáticos, para mejorar la calidad de vida.	Modalidad presencial los instructores aplican capacitación en los sistemas informáticos Microsoft-Windows XP	Humano Materiales Institucional	Continua cada tres meses	Instructores y Administradora- Coordinadora del Centro de Desarrollo la Tola	Las personas de la tercera edad aplican los sistemas informáticos (Microsoft-Windows XP)
<b>Evaluación</b>	Participación y solvencia en el manejo de las aplicaciones de (Microsoft- Windows XP) capacidad en la resolución de problemas	Observación, diálogo permanente con autoridades instructores y adultos mayores	Humano Materiales Institucional	Continua	Autoridades del Centro de Desarrollo Comunitarios de la Tola el	Las personas de la tercera edad se encuentran entrenadas en el manejo de los sistemas informáticos (Microsoft-Windows XP)

Elaborado por: María Elena Velásquez Yépez

## **6.8. ADMINISTRACION DE LA PROPUESTA**

CURSO DE CAPACITACIÓN SOBRE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS (MICROSOFT-WINDOWS XP) PARA PERSONAS DE LA TERCERA EDAD Y MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL DEL CENTRO DE DESARROLLO COMUNITARIO DE LA TOLA, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA.

### **DATOS INFORMATIVOS**

**CURSO** : Capacitación en el Manejo de los Sistemas Informaticos

**NIVEL** : Básico

**ASISTENTES:** personas de la tercera edad

**HORARIOS:**

**DIAS** :Lunes a viernes

**HORA:** 15:h00 a 18:h00

**MÓDULO** : Inicio de la capacitación

**ENTREGA DE CERTIFICADOS:** Término de la capacitación

La informática es una herramienta que utilizada correctamente, puede ser un recurso queayuda a mejorar la calidad de vida de las personas de la tercera edad.

Nos permite fortalecer un pensamiento reflexivo, sobre el uso y abuso de la utilización de las nuevas tecnologías, es una herramienta que permitirá la integración de aspectos teóricos, prácticos, cuantitativos, cualitativos y simbólicos, nos faculta para formar ciudadanos capaces de integrar de forma saludable estas tecnologías a su vida cotidiana y les permitirá valorar el aporte de éstas, para las actividades tradicionales, para encontrar nuevas formas de realizarlas las nuevas tareas

## UNIDAD PROGRAMÁTICA INICIAL I

TEMA	Conceptuales	Procedimental	Tiempo
<p style="text-align: center;"><b>SISTEMAS OPERATIVO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Y</b></p> <p style="text-align: center;"><b>WINDOWS XP</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Historia de la informática</li> <li>2. Introducción a la informática</li> <li>3. .Conceptos básicos.</li> <li>4. Definición de sistemas informático proceamiento datos, hardware y software</li> <li>5. Tipos de Dispositivos entrada y salidas</li> <li>6. Características de Computador prendido</li> <li>7. Mi Escritorio</li> <li>8. Configuraciones de hora y Fecha Protector de Pantalla</li> <li>9. Escritorio</li> <li>10. Crear y Administrar Carpetas</li> <li>11. Utilización de las Opciones</li> <li>12. Archivos</li> <li>12. Eliminar Archivos</li> <li>13. Recuperar Archivos</li> <li>14. Visualizar Archivos ocultos</li> <li>15. Uso del Explorador de Windows</li> <li>16. Opciones de Búsqueda</li> <li>17. .Antivirus</li> </ol>	<p>Conocimiento y análisis de los conceptos desde el punto de vista de sus procesos</p>	<p>15 horas didácticas</p>

## **IMPORTANCIA DE LA UNIDAD**

### **COMPUTADOR**

Un computador o computadora es una máquina electrónica que recibe ordenar, analizar, operar, crear, almacenar y procesa datos para convertirlo en información que está conformado por circuitos integrados y otros componentes relacionados que puede ejecutar con rapidez lo indicado por el usuario.

**Windows xp** :(cuyo nombre en clave inicial fue whistles) es una línea de sistema operativo desarrollado por Microsoft que fueron hechos públicos el 25 de octubre 2001.

La letra "XP" proviene de la palabra "eXPeriencia, eXPerience" en inglés.

## **DESEMPEÑOS ESPERADOS**

### **LO QUE EL ALUMNO DEBERÁ ALCANZAR HACER**

- Al término de esta unidad, el alumno conocerá y aclarará las dudas que pueda tener con respecto a la computadora, su uso y manejo.
- El alumno conocerá y aclarará las dudas que pueda tener con respecto al uso y manejo del sistema Operativo Windows XP

### **LO QUE EL ALUMNO DEBE CONOCER**

- Para poder iniciar con este tema, el alumno previamente debe conocer y saber usar los siguientes tópicos:
- Comprender la Importancia del computador en la Actualidad
- Diferenciar los tipos de Dispositivos existentes

- Comprender el funcionamiento de las partes importantes e indispensables del computador.
- Manejo del Mouse

### **DISEÑO OPERATIVO**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESULTADOS</b>
<p><b>Charla:</b></p> <p>Explicación de la importancia de un computador, Definiciones Básicas y elementales del computador</p> <p>Características sistema informático Windows XP</p> <p>Mi Escritorio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>MINI Laptop TOSHIBA</b></li> <li>• Proyector de audio video</li> <li>• Marcador de Tiza liquida</li> <li>• Pizarra Borrador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aportar con criterios</li> <li>• Resolver Inquietudes de los alumnos</li> </ul>
<p><b>Ejemplos :</b></p> <p>Demostración visual de los diferentes dispositivos del computador</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marcador de Tiza liquida</li> <li>• Pizarra Borrador</li> <li>• Utilización de módulo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demostración de parte de los alumnos la comprensión de los temas estudiados</li> </ul>

### **OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

El alumno deberá asistir a estas charlas revisando el contenido de la materia que se dicte en cada clase.

Practicar los temas realizados en cada clase diariamente.

## UNIDAD PROGRAMÁTICA II

<b>MICROSOFT OFFICE WORD 2007</b>		
<b>TEMAS A TRATAR</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Introducción elementos de word 2007</li><li>2. Desplazarse por un documento.</li><li>3. Seleccionar</li><li>4. Eliminar</li><li>5. Deshacer y rehacer.</li><li>6. Copiar, cortar y pegar</li><li>7. Buscar</li><li>8. Buscar y reemplazar</li><li>9. Guardar y abrir documentos.</li><li>10. Formato de carácter y párrafo</li><li>11. Ortografía y gramática</li><li>12. Diseño de página</li><li>13. Formato de un texto.</li><li>14. Tabulaciones.</li><li>15. Cambio a mayúsculas</li><li>16. Tabla</li><li>17. Estilos</li><li>18. Imágenes y gráficos</li><li>19. Impresión</li><li>20. Hipervínculos</li><li>21. Insertar Imágenes</li><li>22. Uso de SmartArt</li><li>23. Manejo de PAINT</li><li>24. Notas al pie</li><li>25. Seguridad.</li></ol>	15 horas didácticas

## **IMPORTANCIA DE LA UNIDAD**

### **MICROSOFT WORD 2007**

Microsoft Office Word 2007 está incluido en la versión 2007 de Microsoft Office sistema.

Office Word 2007 es un eficaz programa de creación de documentos que ofrece la capacidad de crear y compartir documentos mediante la combinación de un conjunto completo de herramientas de escritura con la interfaz de usuario de Microsoft Office Fluente fácil de usar. Office Word 2007 la opción ideal para crear soluciones integradas de administración de documentos, gracias a sus nuevas herramientas podrá construir crear y publicar blogs directamente desde Word.

## **DESEMPEÑOS ESPERADOS**

### **LO QUE EL ALUMNO DEBERÁ ALCANZAR HACER**

- Al término de esta unidad, el alumno conocerá y aclarar las dudas que pueda tener con respecto al uso y manejo de la herramienta Microsoft Word 2007

### **LO QUE EL ALUMNO DEBE CONOCER**

Para poder iniciar con este tema, el alumno previamente debe conocer y saber usar los siguientes tópicos:

- Uso Básico del computador
- Crear y Administrar Carpetas
- Manejo de Windows XP

## DISEÑO OPERATIVO

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Charla:</b> Explicación de la importancia de Word 2007, Definiciones Básicas, Usos y manejos de los temas planteados	<ul style="list-style-type: none"><li>• MINI Laptop TOSHIBA</li><li>• Proyector de audio visual</li><li>• Marcador de Tiza líquida</li><li>• Pizarra Borrador</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aportar con criterios</li><li>• Resolver inquietudes de los alumnos</li></ul>
<b>Ejemplos :</b> Demostración de los temas planteados a tratar en esta unidad por parte del profesor hacia el alumno	<ul style="list-style-type: none"><li>• Marcador de Tiza líquida</li><li>• Pizarra Borrador</li><li>• Utilización de módulo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Demostración de parte de los alumnos la comprensión de los temas estudiados</li></ul>

## OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

El alumno deberá asistir a estas charlas revisando el contenido de la materia que se dicte en cada clase.

Practicar los temas realizados en cada clase diariamente.

## UNIDAD PROGRAMÁTICA III

<b>MICROSOFT OFFICE EXCEL 2007</b>		
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Introducción</li><li>2. Conceptos básicos</li><li>3. Tipos de datos</li><li>4. Hojas y Libros</li><li>5. Introducir datos</li><li>6. Modificar datos</li><li>7. Operaciones con hojas</li></ol>	15 horas

<b>TEMAS</b>  <b>A</b>  <b>TRATAR</b>	8. Cuadros de diálogo 9. Cambiar nombre de hojas 10. Ocultar y mostrar hojas 11. Insertar Filas, columnas, celdas y hojas. 12. Mover o copiar una hoja 13. Eliminar Filas, columnas, celdas y hojas 14. Añadir, ampliar o reducir celdas 15. Uso del teclado 16. Selección multihoja 17. Fuente, alineado, borde,... 18. Protección de celdas 19. Ortografía 20. Formulas básicas 21. Formulas de operaciones elementales 22. Formulas de condición 23. Seguridad 24. Protección de libro y celdas	didácticas
---	--	------------

### **IMPORTANCIA DE LA UNIDAD**

#### **MICROSOFT EXCEL 2007**

Microsoft Office Excel 2007 es una herramienta eficaz que puede usar para crear y aplicar formato a hojas de cálculo, y para analizar y compartir información para tomar decisiones mejor fundadas. La interfaz de usuario de Microsoft Office, la visualización de datos enriquecida y las vistas de tabla dinámica permiten crear, de un modo más sencillo, gráficos de aspecto profesional y fácil uso.

Office Excel 2007, en combinación con Excel Services (una nueva tecnología incluida en Microsoft Office SharePoint Server 2007), ofrece mejoras significativas para compartir datos con más seguridad.

Al compartir una hoja de cálculo con Office Excel 2007 y Excel Services, podrá explorar, ordenar, filtrar e introducir parámetros, e interactuar con las vistas de tabla dinámica directamente en el explorador de Web.

## **DESEMPEÑOS ESPERADOS**

### **LO QUE EL ALUMNO DEBERÁ ALCANZAR HACER**

- Al término de esta unidad, el alumno conocerá y aclarará las dudas que pueda tener con respecto al uso y manejo de la herramienta Microsoft Office Excel 2007

### **LO QUE EL ALUMNO DEBE CONOCER**

Para poder iniciar con este tema, el alumno previamente debe conocer y saber usar los siguientes tópicos:

- Uso Básico del computador
- Crear y Administrar Carpetas
- Manejo de Windows XP

## **DISEÑO OPERATIVO**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Charla:</b> Explicación de la importancia de Excel 2007, Definiciones Básicas, Usos y manejos de los temas planteados	<ul style="list-style-type: none"><li>• MINI LaptopTOSHIBA</li><li>• Proyector de Datos</li><li>• audiovisual</li><li>• Marcador de Tiza líquida</li><li>• Pizarra Borrador</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aportar con criterios</li><li>• Resolver Inquietudes de los alumnos</li></ul>
<b>Ejemplos :</b> Demostración de los temas planteados a tratar en esta unidad por parte del profesor hacia el alumno	<ul style="list-style-type: none"><li>• Marcador de Tiza líquida</li><li>• Pizarra Borrador</li><li>• Utilización de módulo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Demostración de parte de los alumnos la comprensión de los temas estudiados</li></ul>

## **OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

El alumno deberá asistir a estas charlas revisando el contenido de la materia que se dicte en cada clase.

Practicar los temas realizados en cada clase diariamente.

### **6.9. PREVISIÓN DE LA EVOLUCIÓN**

**Tabla Nº 26:** Previsión de la Evaluación

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
¿Para qué?	Para cumplir con los objetivos propuestos en la investigación.
¿De qué personas u objetos?	Con todas las personas de la tercera edad del Centro de Desarrollo Comunitario de la Tola.
¿Sobre qué aspectos?	Los sistemas Informáticos Atención al Cliente
¿Quién?	Investigadora : María Elena Velásquez Yépez
¿Cuándo?	Septiembre de 2012 hasta Enero de 2013
¿Dónde?	Centro de Desarrollo Comunitario de La Tola
¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas
¿Con qué?	Cuestionario estructurado
¿En qué situación?	Bajo condiciones de respeto, profesionalismo investigativo y absoluta reserva y confidencialidad.

**Elaborado por:** María Elena Velásquez Yépez

## BIBLIOGRAFÍA

**ALCADEL, Eduardo, & GARCIA, Miguel** "Informática Básica". Contiene toda la información desde los inicios de la computación, la historia, los antecedentes y los avances tecnológicos, así como también la información completa de los elementos y procesos que intervienen en el sistema informático. Editor Mc Graw- Hill Tercera Edición año 2006

**BUITRAGO, José Sixto.** "Todos los Secretos de la Excelencia en Ventas". Contiene motivaciones y acciones en las actividades al momento de realizar la venta de un producto vendase usted mismo y la importancia de las relaciones humanas frente al cliente". Editorial 3R Segunda Edición. (2005)

**CARRILLO, Parro, Jordi.** "Tácticas Magistrales de Ventas". Contiene la relación entre La calidad en el servicio y los diferente procesos en el manejo de los cliente difíciles". Edición Norma S.A. Quito-Ecuador septiembre 2006.

**CAZA, Héctor.** "Compendio General de computación Avanzada". Contiene la introducción a la informática con una clara visión de los objetivos de la computación para proporcionar a los estudiantes los conocimientos básico necesarios para el manejo d un equipo de computación. Editores HC sistemas Excelencia informática

**HORAVITZ, Jacques.** "Los Secretos del Servicio al Cliente. "  
El comentario del presente documento, contiene estrategias sistemáticas de servicio al cliente y actualizado basado en estudios realizados en 100 Empresas para mejorar el servicio al cliente. Editorial Person Educación S.A Madrid. Tercera Edición. 2005.

**MUNERA, Alemán, José Luis & RODRIGUEZ, Ana Isabel.** “Estrategias de Marketing” Conceptos de estrategias y su incidencia en el desarrollo y crecimiento de una empresa con éxito y el manejo de las políticas de la empresa. Editorial ESIC (Libro Profesionales de empresas)

**JARICH, June, & PARSONS, Dan Oja.** “Conceptos de Computación Libro Visual”. Refiere a la conceptualización de computación, en un enfoque visual rápido que permite el aprendizaje mediante la práctica, dando la oportunidad de usar la tecnología de una manera fácil de asimilar con recursos ilustrativos que proporcionan un aprendizaje rápido. Editores Thomson S .A. año 2005

**ÑACATO, José.** ”Informática Básica Moderna Nuevo Amanecer”. Indica sobre la revolución de la tecnología y su impacto en la sociedad, así como una clara visión del concepto de los diferentes elementos que componen los sistemas informáticos y de talle de sus componentes y aplicación en la informática moderan. Primera Edición: 2005 Editorial Nueva Amanecer

**PAZ, Renata.** ”Atención al Cliente Guía Práctica de Técnicas Estratégicas “indica la atención que debe recibir el cliente para obtener los beneficios que espera o podría esperar, no solo el cliente sino también la empresa. Edición Primera años 2007

**RICON, Antonio, & PLAGORA, Julio M.** ”Diccionario Conceptual de Informática y Comunicación”. Contiene el significado de los términos utilizados dentro de la informática, así como conceptos de los mismos. Editorial Paraninfa (2000)

**VEGA, Wilman, Yoan** “Capacidad de comunicación interpersonal presenta tres principios para la conducta comunitario para satisfacer los demás y las propia.” Año ,2010

## **CENSOS, (INEC). Levantamiento poblacional del año 2010**

### **LINKOGRAFIA**

<http://www.definiciónabc.com/general/estrategias>.

.

Definición de ingeniería de sistemas - Qué es, Significado y Concepto

<http://definicion.de/ingenieria-de-sistemas/#ixzz2BaHCj1wq>

Definición de relaciones interpersonales - Qué es, Significado y

Concepto <http://definicion.de/relaciones-interpersonales/#ixzz2BZMjxA1M>

«[http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Tecnologías\\_de\\_la\\_información\\_y\\_la\\_comunicación&oldid=60741565](http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Tecnologías_de_la_información_y_la_comunicación&oldid=60741565)

[www.mercadeobrillante.com](http://www.mercadeobrillante.com).

Consultores y asesores de tecnología CRM y ERP

[www.monografia.com](http://www.monografia.com) trabajo/ atención/al cliente

Definición de recursos tecnológicos - Qué es, Significado y

Concepto <http://definicion.de/recursos-tecnologicos/#ixzz2BICvt9SW>

[wikipedia.org/wiki/Relación\\_interpersonal](http://wikipedia.org/wiki/Relación_interpersonal)

El Servicio al Cliente en Agencia Pública

<http://www.wikipedia.com>

## ANEXOS

### ANEXO A (Encuesta a las personas de la tercera edad)

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE SECRETARIADO EN ESPAÑOL – MODALIDAD  
SEMIPRESENCIAL**

ENCUESTA A LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD

**Señorea (ras) De la tercera edad del Centro de Desarrollo Comunitario de la Tola, se encuentran interesados en obtener información pertinente acerca de Los Sistemas Informático y su incidencia en la Atención a los Clientes de la tercera edad, con el afán de brindar a la comunidad nuevas oportunidades en el manejo de la tecnología .**

Responda a todas las cuestiones con la máxima **sinceridad** posible, en su propio beneficio.

1. ¿Conoce que es el computador?

SI  NO

2. ¿Le gustaría aprender a manejar el computador?

SI  NO

3. ¿Hay algún lugar establecido que le permita estar en contacto con un computador?

SI  NO

4. ¿Su familia le enseña el manejo de los sistemas informáticos?

SI  NO

5. ¿Le han promocionado los beneficios de aprender el manejo de los sistemas informáticos?

SI  NO

6. ¿Se siente escuchado por la persona que lo atiende CDC la Tola?

SI  NO

7. ¿Cuándo solicita un servicio lo atiende con rapidez?

SI  NO

8. ¿El servicio que ofrecen es de su interés?

SI  NO

9. ¿El comportamiento de las personas que lo atienden es respetuoso y considerado?

SI  NO

10. ¿La atención que usted recibe es personalizada?

SI  NO

**Fecha:** .....

**Gracias por su colaboración...**

## ANEXO B: (FOTOGRAFIAS)

### FOTOGRAFIAS: CAPACITACIÓN DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS



## **ANEXO C: GLOSARIO**

**Algoritmo.** Procedimiento sistemático de cálculo matemático.

**Colgado.** En argot se dice que un computador está colgado cuando está bloqueado.

**Conexión.** Acción y efecto de conectar – Conexión a la red general.

**Dispositivo.** Máquina o aparato cuyo órgano y elementos están dispuestos de manera especial con vista a la obtención de un resultado.

**Disco Duro.** Sistema de almacenamientos de datos compuesto por un conjunto de discos de gran capacidad, impregnado de un material magnético, este conjunto va sellado en una carcasa para evitar interferencias de partículas entre la cabeza lectora y la superficie de disco.

**Directorio.** Recibe el nombre de directorio cada una de las subdivisiones de almacenamiento del disco, con el fin de organizar los archivos

**Escritorio.** Área de trabajos en la pantalla que trata de simular un escritorio y contiene iconos y ventanas para realizar tareas y emplear programas. Es una interface entre el computador y el usuario.

**Hardware.** Conjunto de todos los componentes materiales de un sistema computacional.

**Icono.** Pequeñas imágenes, gráficas que facilitan al usuario el manejo de los ficheros y programas de un sistema y también para ejecutar alguna acción dentro del programa mediante un clic del ratón.

**Informática.** Ciencia que trata el estudio de la información en forma automática.

**Instalación.** Proceso en el que se copian todos los ficheros de un programa en concreto, teniendo siempre en cuenta la configuración del computador.

**Lógico.** La programación lógica gira en torno al concepto de predicado, o relación entre elementos.

**Microsoft.** Es el de sistemas operativos y suites de oficina, con recursos como la red de televisión por cable, el portal de internet MNS y la enciclopedia multimedia Microsoft Encarta,

**Modem.** Nombre genérico con él se designa al dispositivo electrónico que conecta un computador una línea telefónica y trasmite datos a través de ella a otro computador.

**Multimedia.** Se puede definir el término multimedia como la combinación sonidos, graficas, animación, video, y texto dentro de una misma aplicación.

**PC.** Crónico personal computer (computadora personal).

**Plataforma.** En informática, una **plataforma** es un sistema que sirve como base para hacer funcionar determinados módulos de hardware o de software con los que es compatible. Dicho sistema está definido por un estándar alrededor del cual se determina una arquitectura de hardware y una plataforma de software (incluyendo entornos de aplicaciones).

**Red.** Conexión entere si de dos o más computadora de forma permanente para compartir los recursos e intercambiar información.

**Sistemático.** Que sigue o se ajusta a un sistema o conjunto de elementos ordenados

**Software.** Con juntos de programas y aplicaciones que se utiliza en un sistema computacional.

**Telemática.** Parte de la informática que se dedica al estudio de las comunicaciones.

**Touchscreen.** Pantalla táctil.

**Unidad Central.** Es el centro de operaciones de cualquier computador existente en el mercado. Se aloja los componentes y circuitos que van a realizar las tareas fundamentales de la computador.

**Virtual.** Conexión lógica entre nodos en una red de comunicación que puede efectuarse con muchos circuitos físicos diferentes durante la transmisión del mensaje

**Ventana.** Área rectangular de la pantalla en la que se encuentra ejecutando una aplicación.