



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EN ESPAÑOL

**Informe final del Trabajo de Graduación previo a la obtención
del Título de Licenciado en Ciencias de la Educación
Mención: Secretariado en Español**

TEMA:

**“CAPACITACIÓN EN INFORMÁTICA AL PERSONAL DE SECRETARÍA
PARA BRINDAR MEJOR SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE LA
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL Y MECÁNICA DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE AMBATO, PARA EL AÑO 2010”**

AUTOR:

Flores Merino Héctor Salvador

TUTOR:

Dr. MSc. Silva Escobar Héctor

Ambato-Ecuador

2010

APROBACION POR EL TUTOR

Yo Héctor Silva Escobar CC: 1800892042 En mi calidad de tutor del trabajo de Graduación sobre el tema: **“Capacitación en Informática al Personal de Secretaría para brindar mejor servicio a los Estudiantes de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato, para el año 2010”** desarrollado por el egresado Héctor Salvador Flores Merino, 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

Ambato marzo 27, 2010

Dr. MSc. Héctor Silva Escobar

TUTOR

TRABAJO DE GRADUACIÓN

AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la Investigación del autor, quien 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.

Héctor Salvador Flores Merino

C.C. 180085004-0

AUTOR

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 **“Capacitación en informática al personal de secretaria para brindar mejor servicio a los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato, para el año 2010”**, presentado por el señor **HÉCTOR SALVADOR FLORES MERINO**, Egresado de la Carrera de Secretariado en Español, Promoción marzo-julio 2009, una vez revisado la Investigación, aprueba con la calificación de (8.5/10), (ocho punto cinco sobre diez) en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos, científicos y reglamentarios.

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

LA COMISIÓN

.....
Ing. Paul Acosta Pérez

.....
M.Sc. Marcelo Parra Bonilla

DEDICATORIA

Agradezco a Dios y al divino niño Jesús por haberme dado la salud y la vida para poder alcanzar una serie de éxitos y satisfacciones, durante mi existencia.

A mi madre María Natividad, que con su ejemplo me ha sabido guiar por el camino del bien.

A mi esposa Elizabeth por haberme acompañado y soportado positivamente y me ha impulsado para poder alcanzar el objetivo que me propuse.

A mi hija Alexandra Elizabeth, que con su ternura llegó a nuestras vidas a llenar un vacío y me ha dado fuerzas para culminar un sueño.

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar un agradecimiento especial al Dr. MSc. Héctor Silva Escobar quien con su experiencia ha sabido guiarme en la elaboración de este trabajo de Investigación, para poder llegar a alcanzar el objetivo final.

A la Universidad Técnica de Ambato y a la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, al personal docente que laboran en esta institución Superior, por haber sabido impartir sus conocimientos de una manera adecuada y profesional.

A las Autoridades de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica, por haberme dado la oportunidad de realizar este trabajo de investigación a nivel de estudiantes y personal Docente, en espera que el mismo se tome en cuenta para poder alcanzar una actualización de conocimientos en informática al Personal de Secretaría.

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Carátula	i
Aprobación por el Tutor	ii
Autoría del Trabajo de Graduación	iii
Aprobación del Tribunal de Grado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice general de contenidos	vii
Índice de gráficos y Cuadros	x
Resumen Ejecutivo	xi
Introducción	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1 Tema	3
1.2 Planteamiento del problema	3
1.2.1 Contextualización	3
1.2.2 Análisis Crítico	6
1.2.3 La Prognosis	6
1.2.4 Formulación del Problema	7
1.2.5 Interrogantes (Subproblemas)	7
1.2.6 Delimitación del Objetivo de Investigación	8
1.3 Justificación	9
1.4 Objetivos	10
1.4.1 General	10
1.4.2 Específico	10
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	11
2.1 Antecedentes Investigativos	11
2.2 Fundamentación Filosófica	12
2.2.1 Axiológica	12
2.2.2 Psicológica	12
2.3 Fundamentación Legal	12
2.4 Categoría Fundamentales	13
Variable Independiente	13

2.4.1 Capacitación.....	14
2.4.2 Adiestramiento	17
2.4.3 Enseñanza Aprendizaje.....	18
2.4.4 Secretarías-Informática	19
2.4.5 Lograr Objetivos.....	21
2.4.6 Establecer el Dominio del Tema	22
2.4.7 Trasmitir los Conocimientos Necesarios	23
2.4.8 Aprendizaje	24
2.4.9 Formación	26
2.4.10 Preparación.....	27
2.4.11 Adquirir Nuevas Habilidades.....	29
2.4.12 Nuevos Conocimientos, Valor, Costumbres	32
2.4.13 Determinar Nuevos Procedimientos	37
Variable Dependiente.....	38
2.4.14 Optimizar	39
2.4.15 Organizar la Documentación.....	40
2.4.16 Modernizar los Recursos Administrativos	42
2.4.17 Implantar un Centro de Atención Estudiantil.....	47
2.4.18 Actualizar	48
2.4.19 Renovar	48
2.4.20 Perfeccionar	50
2.4.21 Conocer las Últimas Novedades en Informática.....	50
2.4.22 Mejorar los Procesos Informáticos	51
2.4.23 Pulir los Conocimientos con la Capacidad	53
2.5 Hipótesis.....	54
2.6 Señalamiento de Variables	54
2.6.1 Variable Independiente.....	54
2.6.2 Variable Dependiente	54
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	55
3.1 Modalidad Básica de la Investigación	55

3.1.1 Investigación de Campo	55
3.1.2 Investigación Bibliográfica	56
3.2 Nivel o Tipo de Investigación	57
3.2.1 Exploratorio	57
3.3 Población y Muestra	58
3.4 Operacionalización de Variables	59
3.4.1 Variable Independiente.....	59
3.4.2 Variable Dependiente	60
3.5 Recolección de Información.....	61
3.6 Procesamiento de Información	62
CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .	63
4.1 Análisis de los Resultados (Encuestas, Entrevistas)	63
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
5.1 Conclusiones	81
5.2 Recomendaciones	82
CAPÍTULO VI PROPUESTA.....	83
6.1 Datos Informativos.....	83
6.2 Antecedentes de la Propuesta.....	84
6.3 Justificación.....	84
6.4 Objetivos	85
6.4.1 Objetivo General	85
6.4.2 Objetivos Específicos	85
6.5 Análisis de Factibilidad.....	85
6.6 Fundamentación	86
6.7 Metodología. Modelo Operativo.....	87
6.7.1 Plan de Acción	87
6.8 Administración	93
6.9 Previsión de la Evaluación	93
BIBLIOGRAFIA	95
ANEXOS	

INDICE DE GRÁFICOS Y CUADROS

Gráfico 1 (Árbol del Problema).....	8
Gráfico 2 (Red de Inclusión: Variable Independiente)	13
Gráfico 3 (Red de Inclusión: Variable Dependiente)	38
Cuadro 1 (Variable Independiente).....	59
Cuadro 2 (Variable Dependiente)	60
Gráfico 4 (pregunta 1: Encuesta al Personal Administrativo FICM)	64
Gráfico 5 (pregunta 2: Encuesta al Personal Administrativo FICM)	65
Gráfico 6 (pregunta 3: Encuesta al Personal Administrativo FICM)	66
Gráfico 7 (pregunta 4: Encuesta al Personal Administrativo FICM)	67
Gráfico 8 (pregunta 5: Encuesta al Personal Administrativo FICM)	68
Gráfico 9 (pregunta 6: Encuesta al Personal Administrativo FICM)	69
Gráfico 10 (pregunta 1: Encuesta al Personal Docente FICM).....	70
Gráfico 11 (pregunta 2: Encuesta al Personal Docente FICM).....	71
Gráfico 12 (pregunta 3: Encuesta al Personal Docente FICM).....	72
Gráfico 13 (pregunta 4: Encuesta al Personal Docente FICM).....	73
Gráfico 14 (pregunta 5: Encuesta al Personal Docente FICM).....	74
Gráfico 15 (pregunta 6: Encuesta al Personal Docente FICM).....	75
Gráfico 16 (pregunta 1: Encuesta a los Estudiantes FICM)	76
Gráfico 17 (pregunta 2: Encuesta a los Estudiantes FICM)	77
Gráfico 18 (pregunta 3: Encuesta a los Estudiantes FICM)	78
Gráfico 19 (pregunta 4: Encuesta a los Estudiantes FICM)	79
Gráfico 20 (pregunta 5: Encuesta a los Estudiantes FICM)	80
Cuadro 3 (Plan de Acción)	88
Taller 1	89
Taller 2.....	90
Taller 3.....	91
Taller 4.....	92

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EN ESPAÑOL

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “Capacitación en Informática al Personal de Secretaría para brindar mejor servicio a los Estudiantes de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato, para el año 2010”

AUTOR:

Flores Merino Héctor Salvador

TUTOR:

Dr. MSc. Silva Escobar Héctor

La capacitación en Informática del personal de Secretaría de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica, ha sido planteada a fin de que sea tomada en cuenta por las autoridades de la Facultad , en vista de que en la actualidad es necesario capacitarse utilizando equipos sofisticados e impartida por personal técnico especializado.

El objetivo principal es prestar al personal una herramienta con la cual pueda defenderse de cualquier problema que se le presente en el lugar de trabajo.

Este estudio de investigación se ha hecho en base a las necesidades que se han presentado en la atención a los estudiantes de la Facultad, por lo que se realizó una encuesta al personal docente y estudiantes, en un número de 234, de las cuales el 90% estaban de acuerdo a que se dé esta capacitación.

El método empleado fue el de muestreo y la capacitación técnica con proyección hacia el futuro de los cuales se espera tener resultados positivos.

Los beneficiarios de esta capacitación va ha ser mutua tanto los empleados como los estudiantes y las personas que necesiten obtener un buen servicio e información. Finalmente se puede indicar que mientras exista actualización de conocimientos permanentes las personas que laboran en la o las Instituciones, serán más responsables y eficientes para poder desempeñarse de mejor forma en las labores diarias.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación denominado: “CAPACITACIÓN EN INFORMÁTICA AL PERSONAL DE SECRETARÍA PARA BRINDAR MEJOR SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL Y MECÁNICA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, PARA EL AÑO 2010”.

Con este trabajo de investigación desearía que las autoridades de la Facultad se preocupen por realizar cursos de informática en Excel, Word y Power Point para el personal de secretaría de la institución.

En la actualidad la tecnología informática avanza con pasos formidables y la necesidad de conocer un procesador de palabras o una hoja de cálculo es indispensable para la preparación de documentos, informes, cuadros estadísticos, certificados, oficios, circulares, registro de calificaciones y otros.

En la Facultad mediante encuesta realizada se ha notado esta necesidad de capacitar al personal que labora en el área de secretaría.

El objetivo general de esta propuesta es la capacitación en informática al personal de secretaría para brindar un mejor servicio a los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica al personal de la “UTA”.

Este proyecto de investigación está elaborado en seis capítulos distribuidos de la siguiente manera:

CAPÍTULO I, se encuentra el problema con su respectivo planteamiento, a demás se realizó la contextualización, análisis crítico, la prognosis, la formulación del problema, interrogantes, delimitación del objeto de la investigación, la justificación y el planteamiento de los objetivos.

CAPÍTULO II, tenemos el marco teórico, antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, fundamentación legal, categorías fundamentales, hipótesis, y el señalamiento de variables.

CAPÍTULO III, tenemos la metodología, modalidad básica de la investigación, nivel o tipo de la investigación, población y muestra, operacionalización de variables, plan de recolección de información y el plan de procesamiento de la información.

CAPÍTULO IV, está compuesto por: análisis e interpretación de resultados.- análisis de los resultados y interpretación de datos.

CAPÍTULO V, se encuentra las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO VI, compuesto por: la propuesta.- datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología (modelo operativo), administración y previsión de la evaluación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. TEMA

Capacitación en informática al personal de secretaría para brindar mejor servicio a los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato, para el año 2010.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN

Las sociedades del mundo se han incorporado la informática a su forma de vida cuentan con una ventaja económica y social invaluable en el contexto de la globalización. Debido a ello, algunos países están enfocando sus esfuerzos a diseñar políticas en informática.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El Marco Teórico es un cuerpo de ideas explicativas coherentes viables, conceptuales y exhaustivas, armadas lógicamente y sistemáticamente para proporcionar una explicación envolvente pero limitada, acerca de las causas que explique la fórmula del problema de la investigación.

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Luego de haber realizado la consulta al Departamento de Recursos Humanos de la Universidad me manifestaron que en el Año 2004, se dio un curso de EXCEL y uno WORD, para Secretarias.

Para poder actualizar estos conocimientos, con la ejecución de este trabajo se solicitaría se brinde las facilidades para que por medio de la informática, que en la actualidad se encuentra avanzada se capacite al personal de secretaria de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica para prestar mejor servicio a los estudiantes.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 MODALIDAD BASICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Es la actividad de búsqueda que se caracteriza por ser reflexiva, sistemática y metódica, tiene por finalidad obtener conocimientos y solucionar problemas científicos, filosóficos o empírico-técnicos, y se desarrolla mediante un proceso.

Este tipo de información proviene entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajo.

PASOS DE UNA INVESTIGACION DE CAMPO

1.- Planteo de problema

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 ANALISIS DE LOS RESULTADOS (Encuestas, Entrevistas)

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO FICM

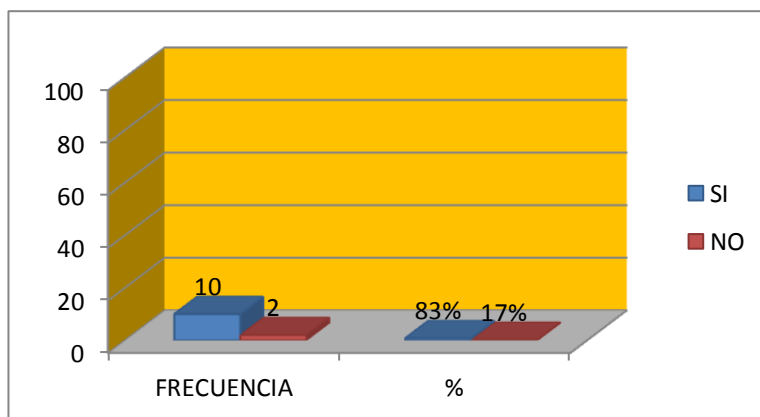
PREGUNTA N° 1 Es necesario la capacitación del personal de secretaría?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	10	83%
NO	2	17%
TOTAL	12	100%

FUENTE: PERSONAL ADMINISTRATIVO FICM

ELABORADO POR: HECTOR SALVADOR FLORES MERINO

GRAFICO N° 4



CAPITULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES:

- Se concluye que es necesario la capacitación del personal de secretaría con el fin de brindar una eficiente atención a los estudiantes y público en general.
- Se determina que la capacitación debe estar orientada en el área de la informática específicamente en programas que mejoren la organización y búsqueda de información.
- Seleccionar cuidadosamente los materiales a emplear en la capacitación informática.
- Se debe planificar periódicamente el grado del cumplimiento del cronograma de trabajo para una mejor organización.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA

Elaborar un programa de capacitación en informática para mejorar el servicio a los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica, de la Universidad Técnica de Ambato.

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Parroquia: Huachi la Magdalena

Institución: Facultad Ingeniería Civil y Mecánica UTA

Tiempo: Noviembre 2009 – Marzo 2010

Ecuador no puede sustraerse del contexto mundial que el desarrollo de la informática presenta, nuestros futuros niveles de bienestar y variabilidad competitiva, como nación dependen en gran medida de una estrategia informática que permita aprovechar el potencial que presenta esta tecnología, haciendo de ella un instrumento eficaz para resolver nuestros problemas y para enfrentar con optimismo renovado los retos que el presente y el futuro nos repare.

A nivel de Universidades y Escuelas Politécnicas del país, debe existir personas encargadas de la capacitación del personal que labora en las diferentes secretarías de las Facultades y Administración Central, por lo que es necesario una planificación para la actualización de conocimientos en informática, ya que en la actualidad la tecnología va avanzando en forma acelerada y las técnicas secretariales de un tiempo acá a sufrido cambios.

En la Universidad Técnica de Ambato es necesario que al personal que labora en secretaría se dicten cursos permanentes de programas informáticos actualizados y para todo el personal administrativo, con el propósito de que los trámites que actualmente se realizan en un software determinado sea atendido de forma rápida y eficiente.

En la actualidad la tecnología informática avanza con pasos formidables y la necesidad de conocer un procesador de palabras o una hoja de cálculo es indispensable para la preparación de documentos, informes, cuadros estadísticos, certificados, oficios, circulares, registros de calificación, asistencia y otros documentos que continuamente se realizan en estas dependencias.

Los Programas Informáticos establecen que en el mundo de hoy, la informática tiene un carácter estratégico, debido a que sus aplicaciones han

afectado prácticamente todas las actividades humanas, modificando las estructuras de producción y comercialización, la organización de Instituciones, la generación de nuevas tecnologías y la difusión de conocimientos.

De lo anterior se puede concluir que la informática está modificando y modificará aún más nuestra vida cotidiana, nuestra forma de ver el mundo y de relacionarnos con él. Cambio que se está dando en este momento es preciso orientarlo y aprovecharlo para beneficio de la institución.

Si bien en los últimos años se ha incrementado en forma significativa el uso de las tecnologías de la información o informática en el país, esta situación no es generalizada y se observan diferencias notables en algunos sectores. En el sector público es notable el aumento de inversión en tecnologías de información, sin embargo no puede dejar de considerarse que existen diferencias relevantes entre las Dependencias y Entidades de la Administración Pública, en particular a la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la UTA.

1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO

La Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica considerada que gran parte del personal administrativo con el cargo de secretaria(o) requieren conocimientos más sólidos de algunos de los programas informáticos que se manejan en esta unidad académica.

Por los antecedentes manifestados se hace evidente la necesidad de que el departamento de informática organice cursos actualizados de programas informáticos necesarios para estas dependencias.

1.2.3 LA PROGNOSIS

En caso de no realizarse los cursos de actualización en programas informáticos para este personal administrativo, existirían reclamos por parte de los usuarios, además que surgirán dificultades en el proceso efectivo de documentación, pues la calidad de la atención demora el proceso de trámites, ya que actualmente se realizan las diligencias en esta unidad académica con aplazamientos.

1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo contribuirá la capacitación en informática al personal de secretaría para brindar mejor servicio a los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato, para el año 2010.

¿Se podrá realizar los cursos de programas informáticos en la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato?

1.2.5 INTERROGANTES (SUBPROBLEMAS)

¿La capacitación en informática al personal de secretaría de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica permitirá brindar una eficiente atención a los estudiantes?

¿Por qué el personal de secretaria tiene deficiencias en el manejo de programas informáticos?

¿Cuál será el esquema de capacitación en informática para el personal de secretaría?

1.2.6 DELIMITACIÓN DEL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN

DELIMITACIÓN ESPACIAL

La Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica, necesita la realización de los cursos de actualización en los programas informáticos.

DELIMITACIÓN TEMPORAL

El presente trabajo se desarrollara el año 2010.

DELIMITACIÓN DEL CONTENIDO

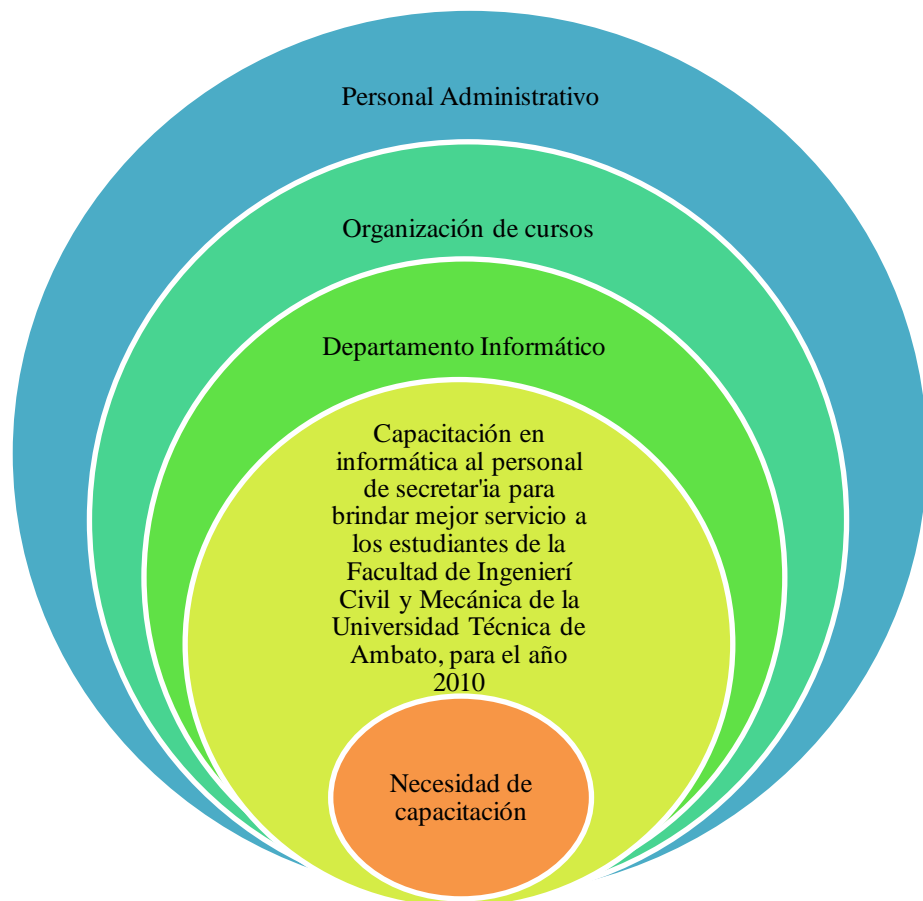


GRAFICO Nº 1 Árbol del Problema

Elaborado por: Héctor Salvador Flores Merino

1.3 JUSTIFICACIÓN

Los conocimientos informáticos en los Departamentos Administrativos de la Facultad de Ingeniería de Civil y Mecánica es del 60 %, por lo tanto el déficit de discernimientos en procesamiento de datos, lo que significa que esta Unidad Académica debe priorizar la capacitación al personal administrativo de esta dependencia.

La captación se lo hará en los laboratorios de computación de la Facultad; con un cronograma estudiado por las autoridades, con el fin de evitar la paralización de actividades administrativas.

Mediante el presente trabajo se pretende organizar todas las actividades administrativas evitando el aplazamiento de documentación de tal manera que se pueda dar soluciones a los diferentes inconvenientes con criterios técnicos fundamentados.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 GENERAL

Capacitar en informática al personal de secretaría para brindar mejor servicio a los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato, para el año 2010.

1.4.2 ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la necesidad de la capacitación en informática que el personal de secretaría para poder brindar una eficiente atención a los estudiantes.
- Determinar las causas por las cuales el personal de secretaría solicita la capacitación en informática.
- Proponer un plan de capacitación en de informática como alternativa de solución a los problemas detectados.

2.2 FUNDAMENTACION FILOSÓFICA

Con el aporte de este trabajo se puede dar la oportunidad a las personas a fin de que reciban una capacitación adecuada para que presten un mejor servicio a la comunidad Universitaria.

2.2.1 AXIOLOGICA

Son los valores que las personas tienen y que las deben demostrar mediante la manera de atender y prestar un servicio eficiente y con la mejor buena voluntad.

2.2.2 PSICOLOGICA

Con este trabajo de investigación se pretende llegar a las personas para que puedan poner en práctica los conocimientos adquiridos y transmitan energía positiva para poder dar un mejor y adecuado servicio la comunidad.

2.3 FUNDAMENTACION LEGAL

La Facultad de Ingeniería Civil, fue creada mediante Resolución CD.P. 217-84 de fecha 22 de Mayo de 1984, tiene su origen en la Ex escuela de Ingeniería Civil, cuya creación se remonta al año 1974, según acta 52 de fecha 18 de Octubre de 1974, la Facultad surgió para satisfacer las necesidades de profesionales en el campo de la Ingeniería Civil en la provincia.

2.4 CATEGORIAS FUNDAMENTALES

VARIABLE INDEPENDIENTE

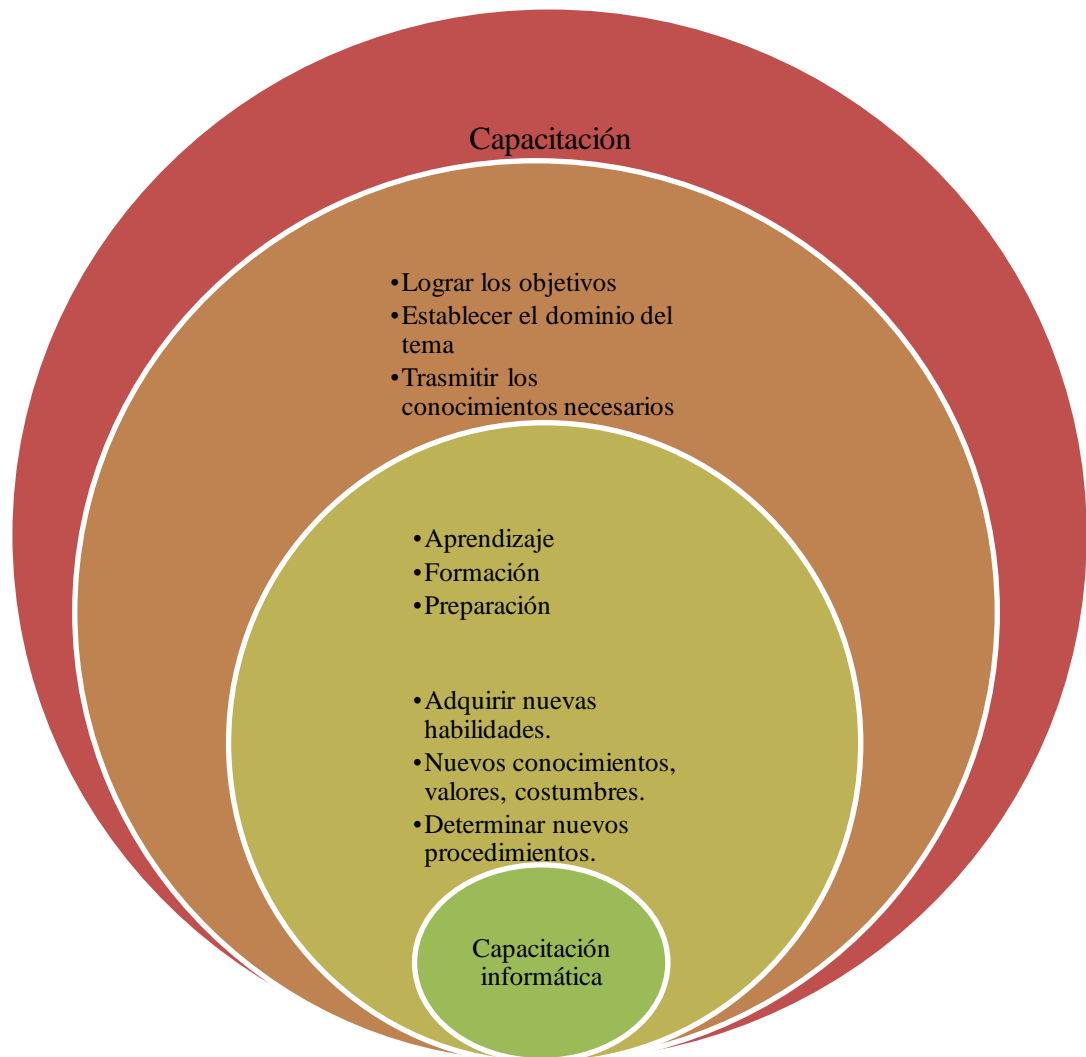


GRAFICO Nº 2 Red de Inclusión

Elaborado por: Héctor Salvador Flores Merino

2.4.1 Capacitación

La capacitación consiste en dar a los empleados, nuevos o actuales las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo, proceso de enseñanza de las aptitudes básicas que los empleados nuevos necesitan para realizar su trabajo.

www.Aquino y otros 1997

La capacitación se considera como un proceso a corto plazo, en que se utiliza un procedimiento planteado sistemático y organizado que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que desempeña, y por lo tanto posibilita su desarrollo personal, así como la eficacia, eficiencia y efectividad empresarial a la cual sirve. (Ibáñez)

Es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actividades frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja y sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos, (Idalberto Chavenato).

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, circunstancias internas y externas.

La capacitación mejora los niveles de desempeño y es considerado como un factor de competitividad en el mercado actual.

Definición de Word

Microsoft Word, es un programa [editor de texto ofimático](#) muy popular, que permite crear documentos sencillos o profesionales. Microsoft Word es incluido en el [paquete Microsoft Office](#) de [Microsoft](#). De todas maneras, también es vendido por separado.

Microsoft Word posee [herramientas de ortografía](#), sinónimos, gráficos, modelado de texto, etc. Además tiene una muy buena integración con el resto de las aplicaciones del paquete Microsoft Office.

Definición de Excel

(Microsoft Excel). Excel es una [aplicación](#) desarrollado por [Microsoft](#) y distribuido en

el paquete [Office](#) para usarse en [Windows](#) y [Macintosh](#). Excel se utiliza para la creación de [hojas cálculo](#).

El programa posee una [interfaz](#) intuitiva, con [herramientas](#) de cálculos y gráficos de muy fácil uso. Es uno de los programas más populares para realizar hojas de cálculos.

Sus trabajos son almacenados en [archivos](#) con [extensión](#) ".xls", aunque soporta otras extensiones como ".csv".

Las hojas de cálculo de Excel son llamadas a veces [hojas Excel](#).

Definición de PowerPoint

Microsoft PowerPoint es una [aplicación](#) desarrollada por [Microsoft](#) para [Windows](#) y [Mac OS](#), que permite desarrollar presentaciones multimediales. Es ampliamente usada en el mundo empresarial y educativo. Microsoft PowerPoint es parte del paquete [Microsoft Office](#).

PowerPoint permite manipular texto, gráficos, videos y otros objetos, para la creación de presentaciones multimediales. Por lo general, las presentaciones son en

forma de diapositivas con un orden lógico. Suelen utilizarse para proyectarse en pantallas gigantes o televisores, aunque también pueden ser [impresas](#).

Las presentaciones pueden ser guardadas y ejecutadas en [formatos](#): [PPT](#) (presentación), PPS (PowerPoint Show), o POT (plantilla). En PowerPoint 2007 el formato de archivo es .pptx.

2.4.2 Adiestramiento

Definimos al adiestramiento como un proceso educacional a corto plazo mediante el cual las personas aprenden conocimientos, aptitudes y habilidades en función de objetivos definidos.

Podemos decir entonces, que el adiestramiento es la educación profesional que adapta al hombre para un cargo o función dentro de una organización, e implica la transmisión de conocimientos. Ya sea información de la empresa, de sus productos, servicios, su organización, su política, etc. En segunda medida, implica un desarrollo de habilidades, entendido como un entrenamiento orientado a las tareas y operaciones que van a ejecutarse.

Consiste en las técnicas de capacitación y aprendizaje en el desarrollo de recursos humanos.

El desarrollo de recursos humanos estimula a lograr una mejor calidad, eficiencia y productividad en la institución y a la vez el más alto compromiso en el personal. El adiestramiento es tan importante como la selección, ambas actividades se complementan entre sí, si no se realiza una, la otra no tendrá éxito, ya que al seleccionar un empleado debe de comprobarse que el individuo contratado tenga la suficiente preparación y aptitud, adecuada para ejercer un cargo, la institución una vez que contrata una persona tiene la obligación de adiestrarlo en las destrezas y los conocimientos indispensables para que cumpla bien su trabajo.

[www.perfiles profesionales.net](http://www.perfilesprofesionales.net)- 30-11-2009

2.4.3 Enseñanza Aprendizaje

Para aquellos que de manera incipiente se interesan por comprender el fenómeno del rendimiento académico a partir de los factores como el éxito o fracaso en el desempeño de sus funciones, es recomendable que se aproximen de manera previa al estudio de algunas variables que están implícitas en la misma. El presente artículo describe algunas de las principales dimensiones del proceso de enseñanza

aprendizaje, destacando sus condiciones y transformación, a través de la perspectiva de diferentes autores.

Para adentrarnos a los conocimientos de la informática, es necesario partir de la conceptualización de sus tres grandes dimensiones, la educación, la enseñanza y el aprendizaje.

www.redcientifica.com 30-11-2009

2.4.4 Secretarías – Informática

La Secretaría mantiene las estructuras informáticas que se utilizan en las áreas Académicas y administrativas, para facilitar la gestión y la toma de decisiones tanto académicas como de atención a los estudiantes.

Para ello administra los recursos informáticos tanto de hardware como de software de base y de aplicación brindando soporte técnico y funcional y genera salidas de información útil, confiable y oportuna para la toma de decisiones a partir de los datos provistos por los sistemas de régimen, en un ambiente seguro.

Además asesora al Decano y al Consejo Directivo en relación a la actualización de los recursos informáticos y la adquisición de equipos y programas de computación.

Desarrolla sistemas informáticos específicos incluyendo el revelamiento, diseño definición de circuitos o adaptación de los existentes, programación, puesta en marcha y el mantenimiento del sistema.

Asiste a las áreas administrativas para la captura, elaboración y análisis de datos existentes o suministrados por la Universidad u organismos gubernamentales.

Asimismo brinda soporte a las oficinas administrativas, cátedras y biblioteca en lo relacionado a recursos informáticos.

Una función vital que debe aprender la secretaria en el manejo del INTERNET, para poder obtener información rápida y oportuna, y estar vinculada con la Red.

Estas tareas se vienen desarrollando desde la creación de la subsecretaria de información en el año 1995.

Transcurridos más de 10 años sin mediar actualización tecnológica, resulta imperiosa la necesidad de llevar a cabo, por tal motivo se ha previsto un plan de modernización informática que contempla, entre otras cosas, la adquisición de servidores, switches, reemplazo de puesto de trabajo absoluto implementación de herramientas para administración del sitio Web de la Facultad, migración del sitio actual, desarrollo de aplicaciones administrativas vía internet, modificación de la topología de la red y aplicación de la misma.

Se está definiendo las prioridades de este plan de modernización, y ya se ha iniciado el primer paso que es la adquisición de dos nuevos servidores cuyo costo asciende a 30.000 dólares.

www.ffyb.uba.ar 27-11-2009

2.4.5 Lograr Objetivos

Los instrumentos que miden la satisfacción de los participantes ayudan a mejorar la capacitación y a determinar si ésta satisface las necesidades de los interesados. Los participantes pueden comentar sobre el curso en pequeños grupos o contestando un formulario.

La mayoría de los formularios incluyen una escala de calificación y preguntas abiertas sobre lo que piensan los participantes acerca de los materiales y las actividades de la capacitación, del instructor y del ambiente del curso. Los participantes pueden indicar también qué facilitó o impidió el aprendizaje y cuál es la importancia del contenido del curso para sus trabajos. Pregúnteles a los participantes lo que piensan, ya que les ayuda a tener una actitud positiva respecto al curso. El proceso de evaluación les dice a los participantes que usted está interesado en la capacitación y en su aprendizaje y que las personas encargadas de diseñar, coordinar e impartir la capacitación desean que el curso se adapte a las necesidades de los futuros participantes.

2.4.6 Establecer el Dominio del Tema

El capacitador debe:

- Utilizar un instrumento para medir la satisfacción del participante, con el fin de reunir información sobre lo que opinan los participantes de los materiales y las actividades de la capacitación, el instructor y el ambiente del curso.
- Brindar a los participantes la oportunidad de comentar qué importancia tienen los objetivos y el contenido de la capacitación en sus trabajos.
- Dar tiempo suficiente a los participantes para completar el instrumento o hablar con el Instructor.

- Compartir los resultados de los instrumentos para medir la satisfacción del participante con los coordinadores y diseñadores de la capacitación.

2.4.7 Transmitir los Conocimientos Necesarios:

Mejore la capacitación con la información obtenida de las evaluaciones de conocimientos y habilidades de los participantes.

La evaluación y revisión sistemática de la capacitación mejora la calidad de ésta y reduce las improvisaciones al momento de hacer cambios en los cursos, en los materiales y en el plan general de la capacitación. Utilice la información de la evaluación para determinar cuándo se debe modificar un curso.

Esta información también sirve de guía para las modificaciones específicas necesarias para mejorar la calidad del curso. Existen cuatro fuentes de información para la evaluación:

- Comentarios informales de los participantes,
- Mediciones de la satisfacción del participante,
- Mediciones de los conocimientos adquiridos durante la capacitación, y
- Mediciones de las habilidades adquiridas durante la capacitación.

Un aspecto clave de la evaluación del curso consiste en monitorear y evaluar el desempeño de los participantes cuando regresan al lugar de trabajo, para establecer si la capacitación logró mejorar el desempeño laboral. Esto por lo general requiere visitas de seguimiento a los sitios de trabajo de los participantes. Lo ideal sería que el instructor del curso realizara estas visitas.

En el lugar de trabajo, el instructor se entrevista con el supervisor, observa y aconseja al empleado con la ayuda de las mismas listas de verificación del desempeño utilizadas durante la capacitación.

La observación de los participantes después de la capacitación brindará información que permitirá determinar si la capacitación logró su objetivo.

<http://www.maqweb.org/iudtoolkit/training/trainingworkssppart6.pdf>

2.4.8 Aprendizaje

El aprendizaje se da constantemente. En consecuencia, una definición generalmente aceptada de aprendizaje es cualquier cambio relativamente permanente en el comportamiento que ocurre como resultado de la experiencia. Podemos decir, que los cambios en el comportamiento indican que ha sabido aprender, y que éste es un cambio en el comportamiento.

Es obvio que de la definición anterior se desprende que nunca vemos a alguien que está aprendiendo. Podemos ver que ocurren cambios, pero no el aprendizaje mismo.

Esta definición tiene varios componentes que merecen aclararse. En primer lugar, el aprendizaje involucra cambios. Esto puede ser bueno o malo desde un punto de vista organizacional. La gente puede aprender comportamientos desfavorables, por ejemplo, tener prejuicios o restringir su producción así como comportamientos favorables. En segundo lugar, el cambio debe ser relativamente permanente.

Los cambios temporales pueden ser sólo reflejos y no representar ningún aprendizaje. Por tanto, este requisito elimina los cambios conductuales ocasionados por la fatiga o las adaptaciones temporales. En tercer lugar, esta definición se obtiene del comportamiento. Existe aprendizaje cuando hay un cambio en las conductas. Un cambio en los procesos del pensamiento o en las actitudes de tal individuo, si no está acompañado de algún cambio en el comportamiento, no es aprendizaje.

Por último, es necesaria alguna forma de experiencia para el aprendizaje. Esta se puede adquirir directamente mediante la observación o la práctica o puede resultar de una experiencia indirecta, como la que se adquiere con la lectura. Pero la prueba crucial permanece. ¿Da como resultado esta

experiencia un cambio relativamente permanente en el comportamiento?. Si la respuesta es “sí”, podemos decir que, en efecto, ha habido aprendizaje.

<http://www.mailxmail.com/curso-capacitacion-desarrollo-recursos-humanos/objetivos-capacitacion-aprendizaje-personas>

2.4.9 Formación

La formación y la [capacitación](#) de los [Recursos Humanos](#) dentro del sector cooperativo son elementos esenciales para el exitoso funcionamiento del mismo.

El [trabajo](#) aborda los elementos fundamentales existentes sobre la formación y capacitación de los [Recursos Humanos](#), señalando como se realiza la preparación de los [programas](#) de capacitación y destacando el número de [acciones](#) desarrolladas en este aspecto en el sector cooperativo en la Provincia de Pinar del Río; además de mostrarse resultados referentes a estos programas efectuados durante los años 2005 y 2006 y su impacto en el [cooperativismo](#).

El proceso de formación y capacitación al Recurso Humano que se encuentra en las [empresas](#) cooperativas, constituye la mejor [inversión](#) para enfrentar los retos del futuro. Las etapas correspondientes al proceso de capacitación por las que se rige el mecanismo están dadas en: detectar las necesidades, identificar los recursos, diseñar el [plan](#) de capacitación, ejecutar el [programa](#) y evaluar, controlar y darle el seguimiento correspondiente.

Actualmente la capacidad y la [eficiencia](#) empresarial [cooperativa](#) son elementos esenciales dentro del funcionamiento del sector, por lo que la utilización efectiva de [políticas](#) y [herramientas](#), la capacitación y el [desarrollo](#) de los Recursos Humanos se torna cada vez más necesaria.

El poder contar con empleados calificados y asegurar el mejor [desempeño](#) y desarrollo de los recursos humanos de los que disponen las cooperativas necesariamente a establecer [procesos](#) de capacitación eficientes.

<http://www.monografias.com/trabajos45/capacitacion-recursos-humanos/capacitacion-recursos-humanos.shtml>

2.4.10 Preparación

En la preparación de un programa de capacitación y desarrollo la persona que tiene a su cargo esta función debe evaluar las necesidades del empleado y la organización a fin de llegar a los objetivos de su labor.

determinados los objetivos se deben considerar los contenidos específicos y los principios de aprendizaje ya sea que el proceso de aprendizaje sea conducido por un capacitador del departamento de personal uno proveniente de otro departamento o uno externo a la organización En qué consiste la evaluación del desempeño y enumere los elementos claves en los sistemas ya que las organizaciones siempre evalúan a los empleados con cierta continuidad sea formal o informalmente, además

la evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.

1 gerente 2 el órgano de gestión personal 3 comité de evaluación 4 el equipo de trabajo que entiendes por compensación y cuál es la diferencia entre sueldo y salario La compensación es una forma de extinguir las obligaciones que se presenta cuando dos personas son deudoras la una de la otra produciendo el efecto, por el ministerio de la ley, de extinguir las dos deudas hasta el importe menor y la diferencia del salario entre y el sueldo el salario es la retribución o recompensa que reciben los obreros trabajadores o criados por sus servicios mientras que el sueldo se emplea para designar la remuneración asignada a un individuo de forma periódica por razón de su cargo o trabajo Cuales son las fases principales de la administración de los compensaciones Como elemento importante dentro de la administración de compensaciones debemos conocer e identificar sus cuatro fases principales Tenemos la identificación y estudio de puestos, igualdad interna igualdad externa y el equilibrio de valor interno y externo que entiende usted por incentivos y que consiste la participación en las utilidades Los incentivos y la participación en las utilidades constituyen enfoques de compensación que impulsan logros específicos. Los incentivos establecen estímulos basados en el desempeño y no en la antigüedad o en las horas que se haya laborado La participación en las utilidades establece una relación entre el mejor desempeño de la organización y una distribución de los beneficios de ese mejor desempeño entre los trabajadores Por lo común, se aplica a un grupo o a todos los empleados, y no se aplica sobre bases individuales

<http://www.xuletas.es/ficha/preparacion-de-un-programa-de-capacitacion-y-desarrollo-1/>

2.4.11 Adquirir Nuevas Habilidades

En tiempos de crisis las estrategias de capacitación y desarrollo son diferentes. Empresas y particulares buscan la manera de mantenerse actualizados de forma tal de no perder oportunidades.

Una forma muy utilizada en tiempos de crisis para formar al personal es aprovechar el conocimiento interno y difundirlo como forma de bajar los costos. Para Alejandro Ferrazzuolo, gerente de Select Executives, “hay mucho conocimiento, pero no necesariamente la gente está capacitada para transmitirlo, por eso implementamos el programa Formador de formadores”.

En este sentido, desde Whalecom diseñaron diferentes kits. “Además pueden ser personalizados con aplicaciones específicas para la industria en cuestión”, aseguró Molinari. Los contenidos están estructurados a partir de propuestas innovadoras e interactivas con juegos y recursos multimediatícos.

Para el Lic. Marcelo Galagovsky, coordinador de Relaciones Corporativas de la Universidad de Palermo, las compañías “están preocupadas en cómo tratar y guiar al personal”. El programa de desarrollo gerencial que tiene la Universidad brinda conocimientos que van desde el marketing, finanzas, Recursos Humanos hasta

negociación. Si bien “la base del programa se mantiene, sí varían los casos de estudio que se actualizan por el contexto actual”.

Por su parte, el Lic. Gustavo Torres García, CEO de la consultora homónima, puntualizó: “La capacidad para motivar equipos de trabajo es clave. Hay que ser capaz de hacer un buen análisis de la realidad sin descartar aquellos aspectos negativos y desarrollar los positivos.

“Además, dada la coyuntura actual, las empresas buscan que sus empleados desarrollen capacidades de inteligencia emocional para que puedan manejar las situaciones que se presentan y no se paralicen o entren en pánico. En cuanto a los mandos altos también es muy valorado que tengan habilidades referidas al control de gestión”, finalizó el especialista.

Justamente, desde la UP implementaron un programa de comunicación efectiva en situaciones difíciles. El objetivo es el de capacitar a los mandos de conducción con herramientas de comunicación para que puedan manejar situaciones conflictivas.

Otra de las necesidades se refiere al área de ventas. Para Ferrazzuolo, “un ejecutivo de cuentas estaba orientado a fidelizar al cliente y ahora tiene que descubrir nuevos nichos de mercado para ver dónde están las pocas oportunidades”.

Por cuenta propia

También son tiempos en los que las personas deciden realizar programas de perfeccionamiento. Las razones son variadas. Desde una mayor disponibilidad de tiempo por baja en el volumen de trabajo, menor frecuencia de viajes por recorte presupuestario, mantenerse actualizados hasta adquirir nuevas herramientas para afrontar una posible pérdida del empleo.

En este sentido, Galagovsky dijo: “Los programas de liderazgo y coaching son muy requeridos por aquellos que ocupan una posición de mandos medios”. Este tipo de programas tuvo un aumento del 30% de participantes con respecto a años anteriores, aseguró el especialista.

Los programas Finanzas para no financistas y Publicidad online son dos de las propuestas de la UP que responden a necesidades particulares de la crisis. En el primer caso, “la gente está interesada en entender qué pasa en el mundo y qué hacer con sus ahorros. Los profesores comentan que tienen muchas consultas de carácter personal, aseguró Galagovsky. En el caso de la publicidad online el interés de los participantes se centra en la posibilidad de contar con habilidades que hoy son escasas en el mercado o bien para afrontar un emprendimiento.

Con motivaciones diferentes, pero un objetivo en común, prepararse para cuando pase la tormenta, empresas y particulares se capacitan en tiempos de incertidumbre.

http://www.lanacion.com.ar/nota.asp?nota_id=1128979

2.4.12 Nuevos Conocimientos, Valores, Costumbres

Las exigencias del avance de las ciencias, el acelerado desarrollo tecnológico, la apertura de nuevos escenarios competitivos, los nuevos tratados de comercio, la presión social, el efecto de la globalización, la competitividad han dado paso, a que las empresas aborden la necesidad de contar con una buena política educativa en pro de la capacitación y desarrollo de su recurso humano. A eso que se ha denominado “educación o formación permanente”.

Lo cierto que ante la realidad de este aquí y ahora de los diferentes escenarios económicos, comerciales, surgen varias interrogantes como: ¿Cómo debe enfrentar la empresa la educación de su personal? ¿Cómo debe ser programada? ¿Específicamente a quién se le debe dar prioridad? ¿Qué métodos deben utilizarse? ¿Por qué es conveniente para las empresas? ¿Qué involucra ello? , son algunas preguntas que debe afrontar la gerencia.

Quienes han estado interesados sobre estos tópicos han comentado que la educación permanente debe proyectarse tanto para los jóvenes que concluyen sus estudios académicos y se incorporan al mercado de trabajo, como para los adultos. En el primer caso, tiene que concebirse como un necesario y vital complemento de aquellos estudios que permita su actualización de acuerdo con el desarrollo tecnológico, nuevos modelos y conocimientos que se demandan.

Se insiste en señalar, que este mismo criterio debe orientar la formación permanente del personal adulto, que como es sabido ya cuenta con una base educativa amplia, pero que muchas veces queda desfasada por no actualizarla, sin

olvidar que la psicología del adulto y su marco de referencia pueden exigir ajustes metodológicos, además de inyectarles estímulos motivacionales que eviten resistencia al cambio, por el contrario un interés en crecer y aprovechar sus percepciones adquiridas para que con nuevos conocimientos se logren mejores resultados.. No se les puede marginar, lo que sería un gran error.

Los expertos en lograr una motivación y mejor utilización del recurso humano, señalan que la educación permanente del adulto sin base educativa es la que sin duda presenta más dificultades, puesto como se visualiza, no se trata de actualizar estudios, sino de cubrir.

los vacíos y dar un estirón a la aptitud de este personal para que pueda estar en condiciones de cubrir las exigencias de los nuevos puestos de trabajo.

Las empresas del presente deben preocuparse por la educación de su personal, mantener un constante inventario de sus necesidades, hacer que el departamento de recursos humanos este pendiente que se proporcione la información que requiere el personal para cumplir con el logro de sus objetivos, lograr una verdadera productividad, cohesión en la participación de tomas de decisiones con una integrada y auténtica cultura organizacional acorde a los últimos avances de las técnicas administrativas.

Urge no descuidar la vinculación de las empresas con la formación de profesionales en las Universidades, con el fin de intercambiar sus necesidades, definir el perfil del profesional que se requiere, y proporcionarle los conocimientos que se necesita.

No hay que olvidar, que el hecho de que la empresa haya sido la primera en advertir el déficit formativo de sus empleados de cara a las exigencias del desarrollo tecnológico y que en muchas ocasiones haya sido ella misma la que ha financiado y organizado los planes, programas de formación permanente, no justifican el que necesariamente debe ser así, pues esto implica, con todos sus riesgos, el asumir funciones que, al menos en parte corresponden a la sociedad en general.

Los riesgos son frecuentemente, cargar con la totalidad del costo de esta formación y utilizarla para sus exclusivos fines, manipulando al alumno empleado, motivo, por el que existen algunas discrepancias, especialmente en algunos sindicatos, especialmente los europeos, que no ven con simpatía, el que la empresa monopolice esta función, aunque duda si esta tarea debe asumirla el estado, por ejemplo, en el caso venezolano. Está el INCE o corresponden a las organizaciones sindicales patronales en colaboración con aquel.

Existe el riesgo, como sucede, que se margine, en nuestro caso, a la mediana y pequeña empresa, que no tiene capacidad para abordar la formación de sus empleados, y se estancan en el verdadero aprovechamiento de las habilidades potencial de estos.

La empresa a través de su gerencia debe estar atenta de cuál es su actual programa de formación que debe corresponder a una verdadera planificación de objetivos que coordinen el desarrollo tecnológico de la empresa y la promoción de su personal, pues de lo contrario se cae en un despilfarro de la utilización y motivación de sus recursos y se conducen al fracaso.

Tómese en cuenta, que no resulta fácil aceptar los cambios que la época presente manifiesta a todos los niveles, sin embargo, una empresa con iniciativa y deseos de permanencia debe incorporarlos a sus actividades desdeñando cualquier sistema rutinario.

Considérese lo que aporta Paulo Freire cuando dice: el proceso de culturación de los adultos, como un acto de conocimiento, mediante el cual la persona se capacita para analizar críticamente la cultura que ha moldeado y de este modo, tras la reflexión pertinente, actuar sobre ella, es sumamente necesario, no debe descuidarse.

Definitivamente, la formación permanente no es una aspiración, ni siquiera un tema de discusión de sociólogos y pedagogos, es una realidad que acompaña al desarrollo tecnológico, especialmente ahí en donde se produce, es algo que hay que considerar y en donde las empresas no deben descuidarse a fin de garantizar operatividad, crecimiento, beneficios, productividad y sobre todo utilización correcta del capital humano que se tiene.

http://www.artculosinformativos.com.mx/Capacitacion_Continua_Nuevo_Leon-r1106052-Nuevo_Leon.html

2.4.13 Determinar Nuevos Procedimientos

Entre los elementos más eficaces en la toma de decisiones del Sector Público y ámbito Administrativo, destacan los manuales de organización y procedimientos, instrumentos que facilitan el aprendizaje del personal, proporcionado la orientación que se requiere en las unidades Administrativas, con el propósito de mejorar, orientar y conducir los esfuerzos del personal, para lograr la realización de las tareas que se les han asignado, auxiliándoles también en el cumplimiento de funciones y procesos de una manera clara y sencilla.

http://www.cddiputados.gob.mx/POLEMEX/transparencia/information/estructura_org_anica/manuales_administrativos/manuales_procedimientos/secretaria_administracion_finanzas/manpro_depto_capacitacion.pdf

VARIABLE DEPENDIENTE

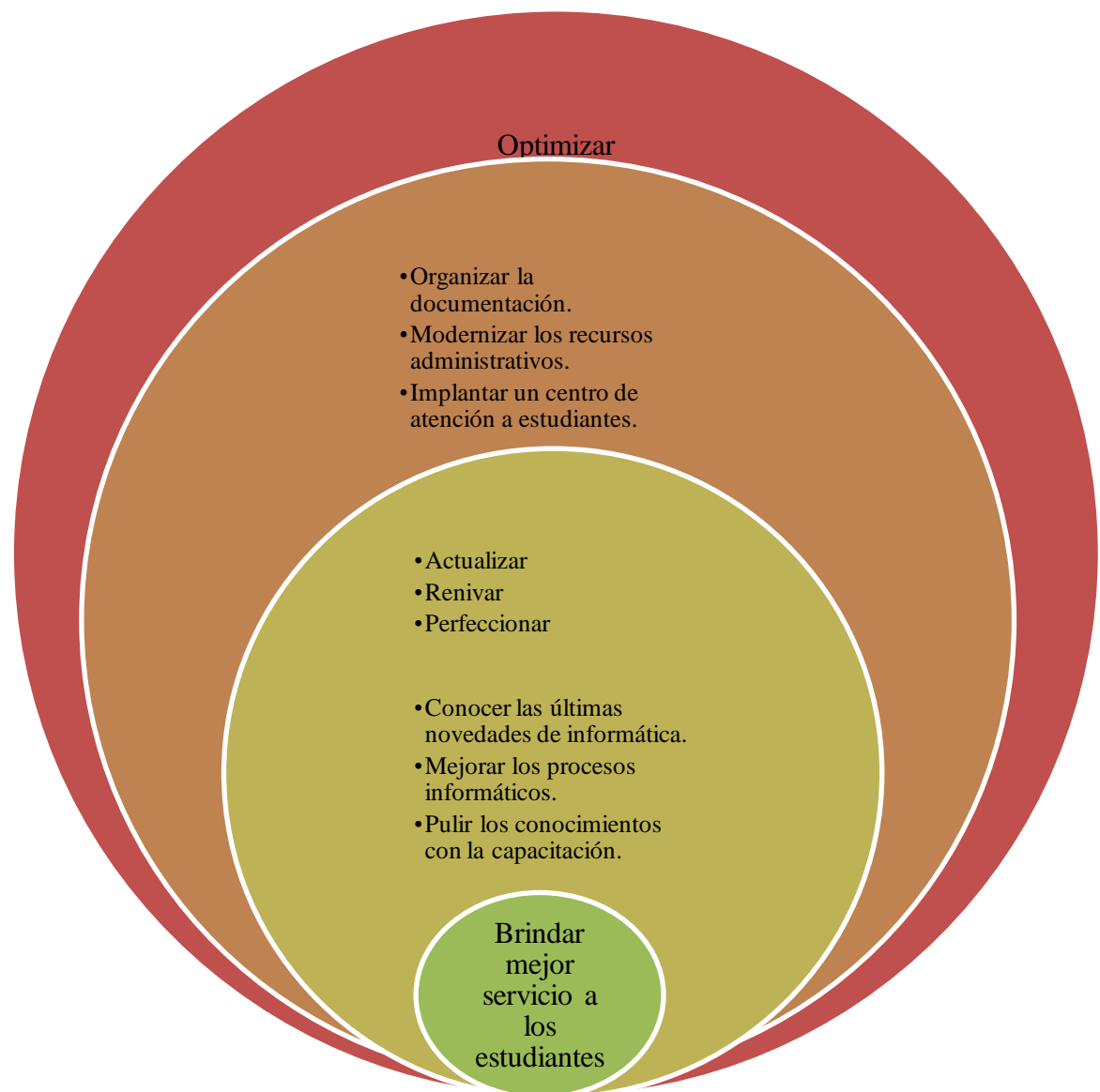


GRAFICO Nº 3 Red de Inclusión

Elaborado por: Héctor Salvador Flores Merino

2.4.14 Optimizar

Organización y administración del tiempo para actividades y tareas. El manejo de métodos y estrategias de organización de nuestro tiempo para cumplir nuestras actividades y tareas, nos pone, desde ya, en un escalón más arriba camino a la excelencia y la productividad.

Todos los días algo que se dice es que EN LA VIDA SOBRA MAS TIEMPO QUE VIDA.

Y esto es una mentira ya que el tiempo no lo podemos almacenar el tiempo es algo que corre sin poderlo detener.

Podemos medir la efectividad de una actividad entre el tiempo calculado para realizarla.

Podemos realizar una actividad entre el tiempo no calculado para realizarla.

Entonces tendremos una disyuntiva del tiempo no calculado ya que no sabremos si lo realizado es posible medir la efectividad de la actividad.

Hacer actividades sin tener una medición en tiempo nos llevaría a realizar actividades sin tener metas y sin un objetivo de cumplimiento y nos llevaría a dejar de ser competitivos.

El realizar actividades sin tiempo calculado provoca que al final del día de trabajo falte tiempo y se elaboren actividades urgentes lo podrá provocar errores e inclusive actividades incompletas.

<http://www.mailxmail.com/curso-organizacion-administracion-actividades-optimizar-tiempo>

2.4.15 Organizar la Documentación

Hoy en día todo tipo de empresas generan una gran cantidad de documentación -no organizada- en sus procesos diarios: fichas de empleados, órdenes de pago, formularios, plantillas, contratos, manuales, procedimientos, instrucciones de trabajo, dibujos de ingeniería, presentaciones, correos electrónicos, etc.

Toda esta información -no organizada- se transforma en cantidades de datos sin información a la que cuesta acceder sin el apoyo del autor y que fácilmente se puede extraer fuera de la empresa.

Cuando una empresa decide organizar toda la documentación de su inventario se encuentra con los siguientes problemas:

- Documentación repetida en diferentes localidades.
- Documentación obsoleta.
- Escasa o nula uniformidad en los formatos y plantillas.
- Documentación personalizada y/o forjada.
- Desinformación de los empleados acerca de las tareas, responsabilidades y obligaciones de sus cargos.
- Repetición de tareas por parte de personal de distintos cargos.
- Desconocimiento de la misión, visión y valores de la empresa por parte del personal.
- Desconocimiento de los procesos de la empresa y de sus responsables.
- Poca preparación para afrontar exitosamente procesos de auditorías.

Razones para tener un Sistema de Gestión Documental:

1. Evita la repetición de documentación.
2. Disponibilidad de la información vía web, internet.
3. Rápida localización de la información y documentación crítica de la Facultad.
4. Control de impresión para las copias controladas y no controladas.
5. Facilidad para actualizar la información y las versiones de la documentación.
6. Asignación de perfiles de seguridad por cada documento activo.

7. Reducción significativa y progresiva de las no-conformidades por documentos en los procesos de auditorías de control y certificaciones de calidad.
8. Revisores y aprobadores en flujos de trabajos.
9. Notificación por vencimiento o caducidad de documentación.
10. Mejoras continuas en la funcionalidad de documentación.

<http://www.focus.com.ve/viewNews.php?ty=gd>

2.4.16 Modernizar los Recursos Administrativos

Características del documento electrónico:

Requisitos: contener información, archivada en soporte electrónico, que permita su individuación.

Adición de metadatos a los documentos electrónicos:

- Metadato es cualquier tipo de información en forma electrónica asociada a los documentos electrónicos.
- Los documentos electrónicos integrables en un expediente electrónico tendrán asociados metadatos para su identificación. Los metadatos mínimos obligatorios se especificarán en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Copias electrónicas de los documentos electrónicos realizadas por la AGE y organismos:

- Las copias electrónicas tendrán la eficacia jurídica del documento original.

Se pueden generar copias electrónicas auténticas a partir de otras copias electrónicas auténticas.

- El órgano emisor del documento original deberá conservarlo, aunque se hayan generado copias electrónicas auténticas.
- Se considerará copia auténtica además el documento electrónico, autenticado con firma electrónica del órgano, resultado de integrar el contenido variable firmado y remitido por el ciudadano en el formulario correspondiente.

Copias electrónicas de documentos en soporte no electrónico:

- Imagen electrónica es el resultado de digitalizar un documento en soporte papel u otro que permita la obtención fiel de dicha imagen.
- Cuando la imagen sea realizada por la Administración tendrá la naturaleza de copia electrónica auténtica cuando sea copiado de un original o copia auténtica, autorizado con firma electrónica, en formatos aprobados, incluya los metadatos oportunos y lo haga el órgano competente.

Copias en papel de documentos electrónicos:

Para que sean copias auténticas se requiere que el documento electrónico copiado sea original o copia auténtica, que se imprima en el mismo documento un código generado electrónicamente para verificación y que lo haga órgano competente.

Destrucción de documentos en soporte electrónico:

Requiere resolución del órgano responsable del procedimiento, previo el oportuno expediente. La resolución requerirá informe previo de la respectiva

Comisión Calificadora de Documentos Administrativos y dictamen favorable de la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos.

Referencia temporal de los documentos administrativos electrónicos:

Se asociará a los documentos administrativos electrónicos una de estas modalidades de referencia temporal:

- Marca de tiempo, asignación por medios electrónicos de fecha y hora.
- Sello de tiempo, asignación por medios electrónicos de fecha y hora con la *Intervención de un prestador de servicios de certificación.

Se regulará por real decreto lo referido a la prestación de servicios de certificación en esta materia.

Imágenes electrónicas aportadas por los ciudadanos:

Requieren la utilización de firma electrónica avanzada. Se podrá requerir el original para cotejo.

Obtención de copias electrónicas de documentos electrónicos:

Los ciudadanos tienen derecho a la obtención de dichas copias, que podrá realizarse mediante extractos de los documentos.

Obtención de copias electrónicas a efectos de compulsas:

La oficina receptora, si cuenta con los medios necesarios, deberá proceder a la obtención de copia electrónica de los documentos a compulsar. Estas copias digitalizadas serán firmadas electrónicamente y tendrán carácter de copia compulsada.

Archivo electrónico de documentos:

Se deberán conservar en soporte electrónico todos los documentos electrónicos. Se hará de forma unitaria o mediante la inclusión de su información en bases de datos, siempre que se pueda reconstruir el original.

Conservación de documentos electrónicos:

- Es responsable cada órgano administrativo de acuerdo con la normativa vigente.
- Se realizarán las necesarias operaciones de conversión y el copiado auténtico con cambio de formato según el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Expediente electrónico

La formación del expediente electrónico será responsabilidad del órgano que indique la normativa o en su defecto del encargado de la tramitación.

Los expedientes electrónicos que deban ser puestos a disposición dispondrán deberán:

- Disponer de código para identificación.
- Llevar un índice electrónico, firmado electrónicamente.
- Estructura y formato se sujetarán a lo que establezca el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- Estar integrados por documentos electrónicos que podrán formar parte de distintos expedientes y pueden incluir asimismo otros expedientes electrónicos.

Ajustarse a formato o formatos de larga duración.

<http://modernizacionadministracionpublica.blogspot.com/>

2.4.17 Implantar un Centro de Atención a Estudiantes.

Diseñar e Implementar un Centro de Mejoramiento estudiantil que apoye los procesos Administrativos centrados en el estudiante, a través del personal

administrativo: innovación metodológica uso de tecnologías para la atención, adopción de un sistema informático.

2.4.18 Actualizar

Formar Profesionales con una sólida preparación académica, científica y práctica, altamente competitivos en el mundo del trabajo, demostrando un eficiente desempeño disciplinar donde se conjugan de manera consiente la crítica que le permita asumir liderazgo y profesionalismo en los equipos inter, multi y transdisciplinar donde interactúa; comprometido en el desarrollo socioeconómico del Estado, la región y el país.

La capacitación y actualización de servidores públicos, directivos y administrativos es importante para el logro de los objetivos y metas de la universidad, así como establecer las políticas de desarrollo humano que ofrezca a los servidores públicos opciones de acceso al Bienestar social.

<http://upfcoimadero.hidalgo.gob.mx/descargables/planeacion/Capacitacion%20y%20Actualizacion%20administrativa.pdf>

2.4.19 Renovar

Se requiere analizar la eficiencia de la actual estructura organizativa de las universidades, tomar en cuenta, que las estructuras organizativas rígidas pueden,

en el mejor de los casos, asegurar niveles mínimos de calidad homogénea. Pero sólo se puede aspirar a la excelencia por la vía de las configuraciones informales.

Se debe considerar, que pretender que todas las instituciones académicas estén cortadas por el mismo patrón y relegar el pluralismo exclusivamente a las diferencias internas que en cada una de ellas se puedan legítimamente producir, constituye un modelo escasamente apto para el fomento de la capacidad de innovación, que toda corporación académica ha de aplicar también a su propia configuración funcional.

Se debe tener muy claro, que la fuerza de una Universidad no procede de sus recursos económicos ni de sus apoyos políticos. El origen de su potencia se halla en la capacidad que sus miembros tengan de pensar con originalidad, con libertad, con energía creadora. Deben las universidades nacionales saber gerenciar adecuadamente el talento humano que se tiene, aprovechar su gran capacidad creativa e innovadora, que a lo largo es la que proporciona sus ingresos, deben compenetrarse con la renovación que le favorezca.

<http://www.gestiopolis.com/canales8/eco/renovacion-universitaria.htm>

2.4.20 Perfeccionar

Al finalizar el curso los participantes estarán en condiciones de entender la Administración del Recurso Humano como una de las variables críticas de su desempeño como jefes. Quedarán familiarizados con herramientas modernas de administración de Recurso Humano, que le permitirán contar con personal motivado, manejar exitosamente equipos de trabajo y utilizar acertadamente las variables comunicacionales. Así mismo, quedarán capacitados para aplicar adecuadamente las normas básicas de la Administración Laboral vigente y poder tomar decisiones acertadas al respecto.

<http://www.capacitacion.uach.cl/area1.htm>

2.4.21 Conocer las Últimas Novedades de Informática

El software que se utiliza cada vez según las necesidades específicas que se den no tiene marca registrada y lo desarrolla personal especializado del Archivo Secreto Vaticano que está siempre actualizado sobre las últimas innovaciones tecnológicas con el fin de evitar periódicas y peligrosas reconversiones de datos o cualquier tipo de dependencia de empresas externas, garantizando así la confidencialidad necesaria de los datos manejados y manteniendo al mismo tiempo la compatibilidad con los estándares utilizados a nivel internacional.

Los proyectos de informatización realizados se extienden a todas las áreas del Archivo Secreto Vaticano: de la Secretaría de Admisiones, a las Salas de

Consulta, la Escuela de Paleografía, Diplomática y Archivística, los Laboratorios, los programas creados *ad hoc* destinados a la realización de inventarios para los distintos funcionarios, la Prefectura y las oficinas administrativas (Secretarías y Economato). En especial, se han realizado distintos programas que responden a necesidades específicas, entre los que cabe destacar el protocolo informatizado, la base de datos para realizar inventarios de fondos archivísticos complejos, para la creación de las herramientas de búsqueda, la catalogación de libros, fichar los sellos, etc.

http://asv.vatican.va/es/lab/sett_inform.htm

2.4.22 Mejorar los Procesos Informáticos

La necesidad de buscar soluciones al funcionamiento poco eficiente de los servicios Públicos, es la causa principal de los procesos de innovación y modernización de los Países. La creciente demanda de mayor calidad en el accionar público por parte de los ciudadanos, ha obligado a implementar de manera eficiente estos procesos.

El fortalecimiento de marcos de responsabilidad que incentiven la eficiencia en la gestión pública constituye, la única forma de satisfacer necesidades sociales y económicas para promover un crecimiento sustentable y equitativo.

Es por ello que se hace imprescindible contar con una estrategia y un plan de acción con proyectos, que permitan ofrecer una mejor calidad en la gestión gubernamental, promoviendo y permitiendo la transparencia de las administraciones públicas.

El Gobierno Electrónico en este contexto se entiende como una herramienta que, centrada en el ser humano, busca responder a través de una administración pública eficiente y eficaz, servicios para el ciudadano que respondan a las necesidades individuales y colectivas para así tener una Patria digna, soberana y para todos, es decir transformar las relaciones del Estado Ecuatoriano con las instituciones públicas, empresas privadas y ciudadanos mediante el uso efectivo de la tecnología de la información y comunicación (TIC), promoviendo la transparencia y eficiencia en la administración pública y los procesos democráticos con interacción e inclusión ciudadana.

<http://www.informatica.gov.ec/descargas/siagev1.pdf>

2.4.23 Pulir los Conocimientos con la Capacitación

Sin duda alguna, la capacitación es una de las herramientas que las pequeñas y medianas empresas mexicanas deben aprovechar para obtener todos los beneficios que ésta podría generar en el negocio, sin que necesariamente se convierta en un gasto que no rinde frutos.

Sólo obtendrás beneficios de la capacitación en la medida que entiendas que el factor más importante de tu empresa es su capital humano, es decir, el personal que trabaja contigo. Si esta idea permanece en la cultura empresarial, tendrán un punto a su favor para crecer.

Ten presente que la cultura de tu empresa y el capital intelectual que acumules es la única ventaja competitiva que tus competidores no copiarán. Bien podríamos decir que la fotografía de tu organización es el vivo retrato de las personas que la conforman.

Veámoslo por otro lado: el personal sin capacitación tiene mayores probabilidades de cometer errores costosos y tomar decisiones equivocadas. Luego entonces, en lugar de ayudar al desarrollo del negocio ocasiona más problemas o simplemente no resuelve los que se presentan en el día a día.

El personal capacitado no sólo es más efectivo en sus funciones y decisiones, sino que garantiza su productividad. A la larga, la empresa se beneficia de ello porque su competitividad se basa en su gente. Si el empleado evita errores y toma decisiones acertadas es más rentable.

2.5 HIPOTESIS

La capacitación en informática sí influye al personal de secretaria para un mejor servicio a los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato, para el año 2010.

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

2.6.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

Capacitación en Informática al personal de Secretaría

2.6.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Para brindar mejor servicio a los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica, para el año 2010.

- 2.- Etapa exploratoria – Lectura – Visita al terreno – Conversaciones con colegas – entrevistas a personas que conocen el problema por experiencia personal o debido a sus estudios.
- 3.- Delimitaciones operativas del problema
- 4.- Construcción de los instrumentos de recolección de datos.

3.1.2 INVESTIGACION BIBLIOGRAFICA

La investigación bibliográfica es aquella etapa de la investigación científica donde se explora qué se ha escrito en la comunidad científica sobre un determinado tema o problema. Que hay que consultar, y cómo hacerlo?

La investigación científica empírica tiene básicamente cinco etapas.

Primero, Se definen algunas cuestiones generales como el tema, el problema, el marco teórico a utilizar, etc.

Segundo, Se procede hacer una investigación bibliográfica, básicamente para ver qué se ha escrito sobre la cuestión.

Tercero, Se traza un proyecto

Cuarto, Se ejecuta lo proyectado

Quinto, Se exponen los resultados, usualmente por escrito.

3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACION

3.2.1 EXPLORATORIO

Permite familiarizarse con el problema, ver cuál es su comportamiento en su contexto y recopilar la información inicial para formular las variables mediante la recopilación previa de la información a través de entrevistas.

CARACTERISTICAS

- De mayor amplitud y dispersión
- Estudio poco estructurado

OBJETIVOS

- Sondear un problema poco investigado o desconocido en un contexto particular

DESCRIPTIVO

Permite conocer como se encuentra la estructura del problema, es decir describirlo, utilizando técnicas especializadas de recolección de la información, para saber cómo es el comportamiento del mismo frente al problema.

Dr. CASTRO Williams, Proyecto de Tesis, 2008

CARACTERISTICAS

- Permite predicciones rudimentarias.
- De medición precisa.
- Requiere de conocimiento, suficiente.
- Muchas investigaciones de este nivel.
- Tiene interés de acción social.
- Metodología más flexible.

OBJETIVOS

- Clasificar elementos y estructurar, modelos de comportamiento, según ciertos criterios.
- Caracterizar una comunicad.
- Distribuir datos de variables consideradas aisladamente.
- Desarrollar nuevos métodos.

Dr. CASTRO Williams, Proyecto de Tesis, 2008

3.3 POBLACION Y MUESTRA

Población: Es el número de personas que serán encuestadas.

El número de encuestados serán de 234, en la misma que participaran Profesores, Empleados y Estudiantes de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la UTA.

3.4 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

3.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE:

Capacitación Informática

Cuadro N° 1

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS
Es el proceso de actualización de conocimiento en software informático en: Excel, Word, PowerPoint, al personal de secretaria.	* Excel	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cuadros estadísticos ❖ Cuadros de calificaciones ❖ Control de asistencia 	<p>¿A elaborado cuadros estadísticos en su desempeño laboral? Si () No()</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas
	* Word	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Textos ❖ Oficios ❖ Circulares ❖ Resoluciones 	<p>¿Tiene alguna dificultad para diseñar cuadros de calificaciones? Si () No()</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas a profesores y estudiante.
	* PowerPoint	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Gráficos ❖ Mapas conceptuales ❖ Presentaciones 	<p>¿Qué tipo de capacitación considera que debe darse para mejorar el servicio?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas

3.4.2 VARIABLE DEPENDIENTE:

Brindar mejor servicio a los estudiantes

Cuadro N° 2

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS
Implementación de cambios positivos en el servicio de atención a los estudiantes de la facultad	○ Atención eficiente al estudiante	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio amable y eficaz 	<p>¿Considera que el personal de secretaria debe dar un servicio amable y eficaz ? Si () No()</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas
	○ Información oportuna	<ul style="list-style-type: none"> • Para ingreso • Para cambio de carrera • Programas de estudio 	<p>¿Los trámites que solicitan los estudiantes deben ser atendidos con la prontitud del caso? Si () No()</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar encuestas a profesores, empleados y estudiantes de Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica.
	○ Agilidad en el tramite	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación 	<p>¿Según su criterio los archivos se hallan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas

		<ul style="list-style-type: none">• Certificaciones• Resoluciones• Desgloses	ordenados técnicamente? Si () No()	
--	--	--	--	--

3.5 RECOLECCION DE INFORMACION

$$n = \frac{N}{E^2(N - 1) + 1}$$

$$n = \frac{560}{(0.05)^2(560 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{560}{0.0025(559) + 1}$$

$$n = \frac{560}{1.3875 + 1}$$

$$n = \frac{560}{2.3975}$$

$$n = 233.57$$

$$n = 234$$

PREGUNTAS BASICAS EXPLICACION

- 1.- ¿para qué? Para alcanzar los objetivos de la investigación
- 2.- ¿de qué personas u objetos? Facultad de Ing. Civil y Mecánica de la UTA.
- 3.- ¿sobre qué aspectos? Capacitación Informática al personal de secretaría
- 4.- ¿quién? Héctor Salvador Flores Merino
- 5.- ¿Cuándo? 7 de Noviembre/09 a Marzo/10
- 6.- ¿Dónde? Fac. Ing. Civil y Mecánica de la UTA.(huachi)
- 7.- ¿cuántas veces Primera vez
- 8.- ¿qué técnicas de recolección Observación, encuestas, cuestionario.
- 9.- ¿con qué? Cuestionarios, entrevistas y encuestas.
- 10.- ¿En qué situación? En el desarrollo de la investigación.

3.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

Con la información recopilada a través de la aplicación de los cuestionarios, ficha decampo y registros, se procederá a analizar, comprobar la hipótesis planteada para el estudio.

Para la tabulación de los resultados se utilizarán tablas y gráficos estadísticos en EXCELL para una mejor interpretación y análisis de información.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Según la encuesta realizada al personal administrativo el 83% indican que si es necesario la capacitación al personal de secretaría y el 17% indica que no es necesario.

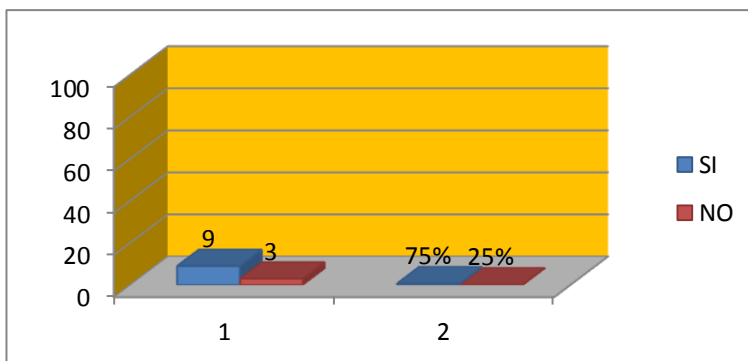
PREGUNTA N° 2 Permitirá mejorar el servicio al estudiante la capacitación al personal de secretaría?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	9	75%
NO	3	25%
TOTAL	12	100%

FUENTE: PERSONAL ADMINISTRATIVO FICM

ELABORADO POR: HECTOR SALVADOR FLORES MERINO

GRAFICO N° 4



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Según la encuesta realizada al personal administrativo el 75% indican que si se permitirá mejorar el servicio al estudiante y el 25% indica que no.

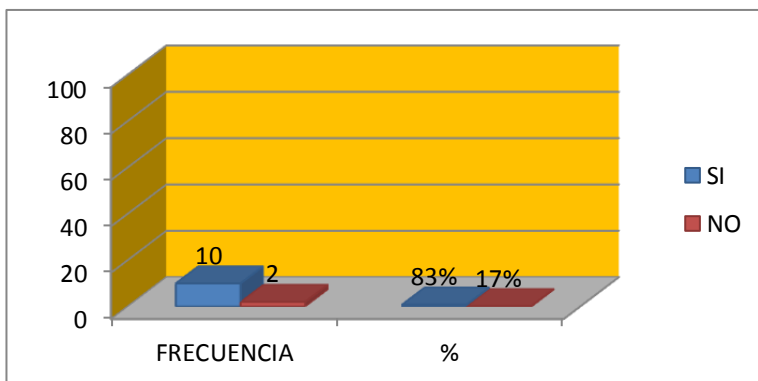
PREGUNTA N° 3 Para mejorar el desempeño del departamento de secretaría deberá actualizarse en procesos de informática?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	10	83%
NO	2	17%
TOTAL	12	100%

FUENTE: PERSONAL ADMINISTRATIVO FICM

ELABORADO POR: HECTOR SALVADOR FLORES MERINO

GRAFICO N° 5



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Según la encuesta realizada al personal administrativo el 83% indican que el departamento de secretaría deberá actualizarse en procesos de informática y el 17% indica que no es necesario.

El personal que labora en secretaría solicita se den cursos de capacitación en Informática.

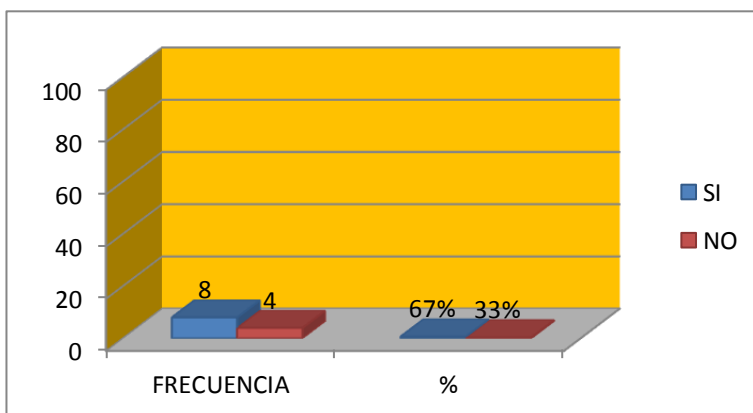
PREGUNTA N° 4 Esta usted conforme con la agilidad y eficiencia que brinda el departamento de secretaría de la FICM?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	8	67%
NO	4	33%
TOTAL	12	100%

FUENTE: PERSONAL ADMINISTRATIVO FICM

ELABORADO POR: HECTOR SALVADOR FLORES MERINO

GRAFICO N° 6



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Según la encuesta realizada al personal administrativo el 67% indican que si está conforme con la agilidad y eficiencia que brinda el departamento de secretaría y el 33% indica que no está conforme.

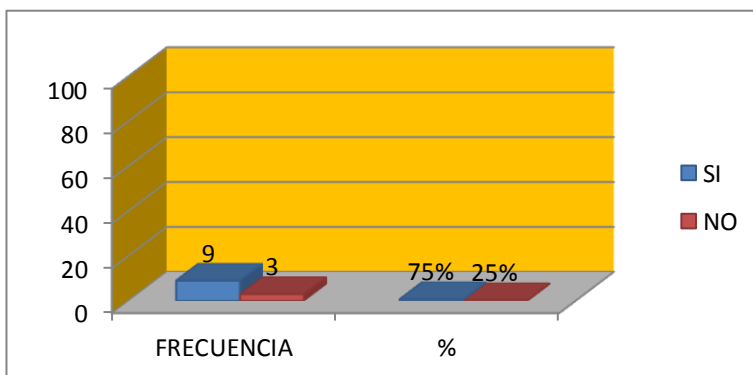
PREGUNTA N° 5 Cree usted que con la actualización en la informática los trámites en el departamento de secretaría serán más ágiles y oportunos?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	9	75%
NO	3	25%
TOTAL	12	100%

FUENTE: PERSONAL ADMINISTRATIVO FICM

ELABORADO POR: HECTOR SALVADOR FLORES MERINO

GRAFICO N° 7



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Según la encuesta realizada al personal administrativo el 75% indican que si cree que con la actualización en la informática los trámites en el departamento de secretaría serán más ágiles y oportunos y el 25% indica que no serán ágiles y oportunos.

Es de imperiosa necesidad que el personal de secretaría reciba cursos de capacitación en informática.

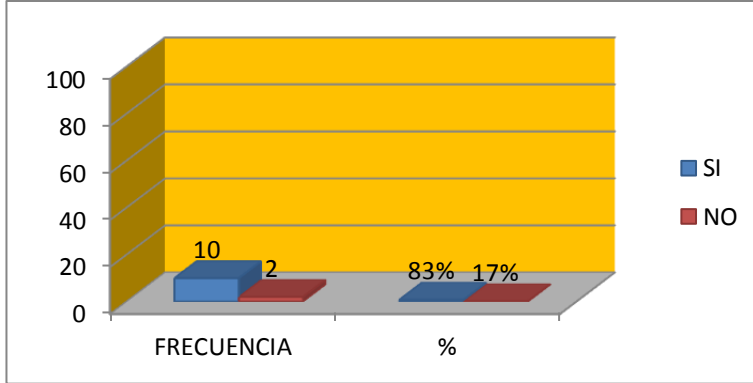
PREGUNTA N° 6 La atención por secretaría deberá llenar las expectativas de los estudiantes?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	10	83%
NO	2	17%
TOTAL	12	100%

FUENTE: PERSONAL ADMINISTRATIVO FICM

ELABORADO POR: HECTOR SALVADOR FLORES MERINO

GRAFICO N° 8



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Según la encuesta realizada al personal administrativo el 83% indican que la atención por secretaría llena las expectativas de los estudiantes y el 17% indica que la atención por secretaría no llena las expectativas de los estudiantes.

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DOCENTE FICM

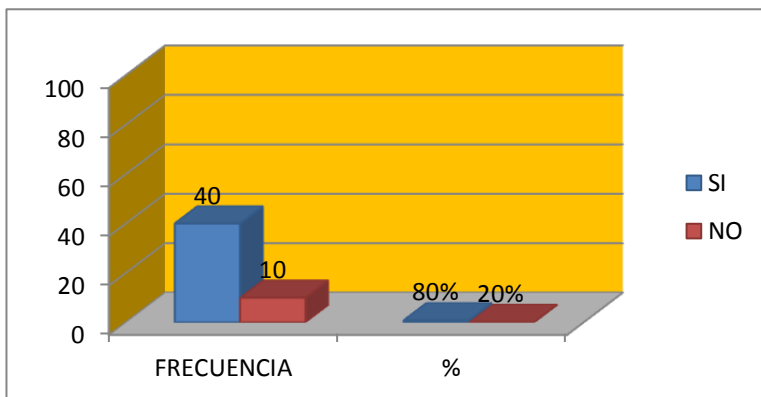
PREGUNTA N° 1 Es necesario la capacitación del personal de secretaría?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	40	80%
NO	10	20%
TOTAL	50	100%

FUENTE: PERSONAL DOCENTE FICM

ELABORADO POR: HECTOR SALVADOR FLORES MERINO

GRAFICO N° 9



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Según la encuesta realizada al personal docente el 80% indican que si es necesario la capacitación al personal de secretaría y el 20% indica que no es necesario.

En tal virtud el personal de secretaría tiene que ser actualizado en sus conocimientos.

PREGUNTA N° 2 Permitirá mejorar el servicio al estudiante la capacitación al personal de secretaría?

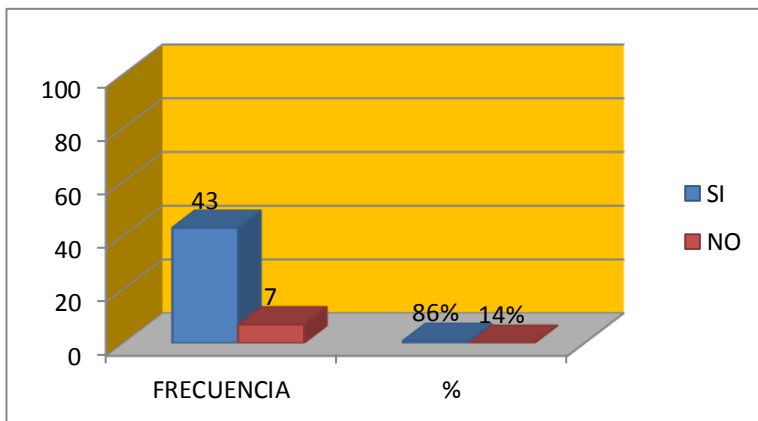
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	43	86%
NO	7	14%

TOTAL	50	100%
-------	----	------

FUENTE: PERSONAL DOCENTE FICM

ELABORADO POR: HECTOR SALVADOR FLORES MERINO

GRAFICO N° 10



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Según la encuesta realizada al personal docente el 86% indican que si es permitirá mejorar el servicio al estudiante y el 14% indica que no mejorar el servicio al estudiante.

PREGUNTA N° 3 Para mejorar el desempeño del departamento de secretaría deberá actualizarse en procesos de informática?

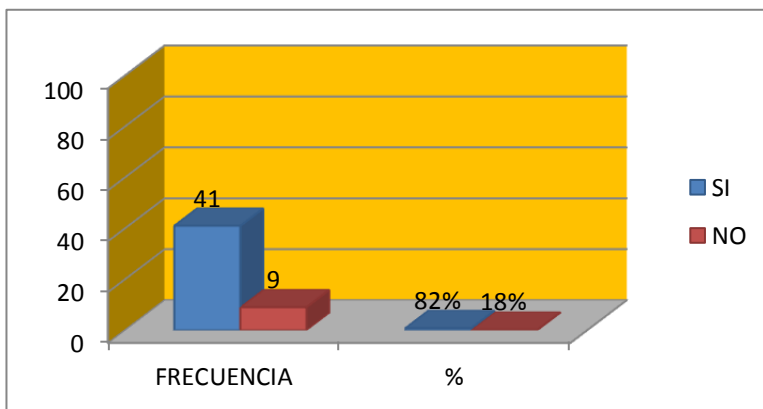
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%

SI	41	82%
NO	9	18%
TOTAL	50	100%

FUENTE: PERSONAL DOCENTE FICM

ELABORADO POR: HECTOR SALVADOR FLORES MERINO

GRAFICO N° 11



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Según la encuesta realizada al personal docente el 83% indican que el departamento de secretaría deberá actualizarse en procesos de informática y el 18% indica que no es necesario.

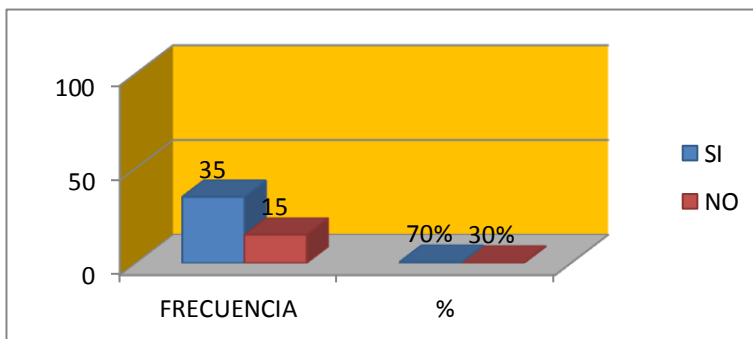
PREGUNTA N° 4 Esta usted conforme con la agilidad y eficiencia que brinda el departamento de secretaría de la FICM?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	35	70%
NO	15	30%
TOTAL	50	100%

FUENTE: PERSONAL DOCENTE FICM

ELABORADO POR: HECTOR SALVADOR FLORES MERINO

GRAFICO N° 12



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Según la encuesta realizada al personal docente el 70% indican que si está conforme con la agilidad y eficiencia que brinda el departamento de secretaría y el 30% indica que no está conforme.

Por esta razón el personal de secretaría tiene que ser actualizado en sus conocimientos.

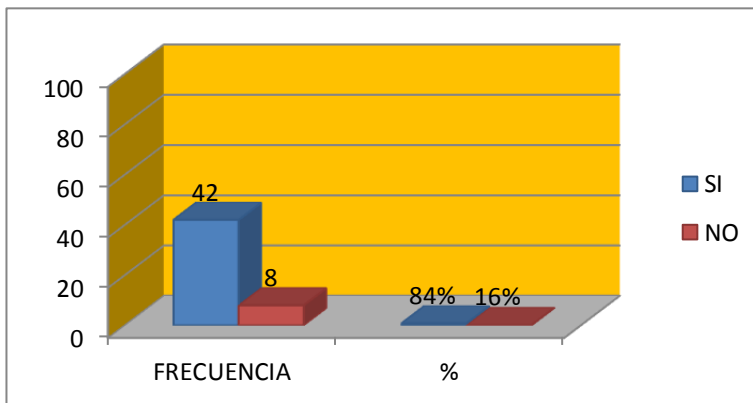
PREGUNTA N° 5 Cree usted que con la actualización en la informática los trámites en el departamento de secretaría serán más ágiles y oportunos?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	42	84%
NO	8	16%
TOTAL	50	100%

FUENTE: PERSONAL DOCENTE FICM

ELABORADO POR: HECTOR SALVADOR FLORES MERINO

GRAFICO N° 13



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Según la encuesta realizada al personal docente el 84% indican que si cree que con la actualización en la informática los trámites en el departamento de

secretaría serán más ágiles y oportunos y el 16% indica que no serán ágiles y oportunos.

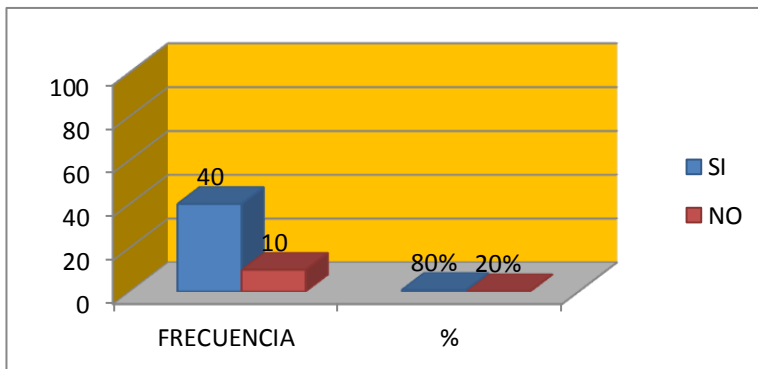
PREGUNTA N° 6 La atención por secretaría deberá llenar las expectativas de los estudiantes?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	40	80%
NO	10	20%
TOTAL	50	100%

FUENTE: PERSONAL DOCENTE FICM

ELABORADO POR: HECTOR SALVADOR FLORES MERINO

GRAFICO N° 14



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Según la encuesta realizada al personal docente el 80% indican que la atención por secretaría llena las expectativas de los estudiantes y el 20% indica que la atención por secretaría no llena las expectativas de los estudiantes.

ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES FICM

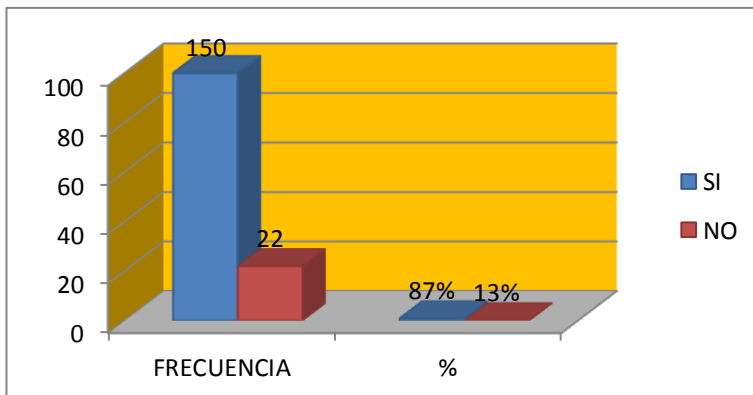
PREGUNTA N° 1 Es necesario la capacitación del personal de secretaría?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	150	87%
NO	22	13%
TOTAL	172	100%

FUENTE: ESTUDIANTES FICM

ELABORADO POR: HECTOR SALVADOR FLORES MERINO

GRAFICO N° 15



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Según la encuesta realizada a los estudiantes, el 87% indican que si es necesario la capacitación al personal de secretaría y el 13% indica que no es necesario. La actualización de conocimientos en Informática es necesario que se imparta al personal de secretaría.

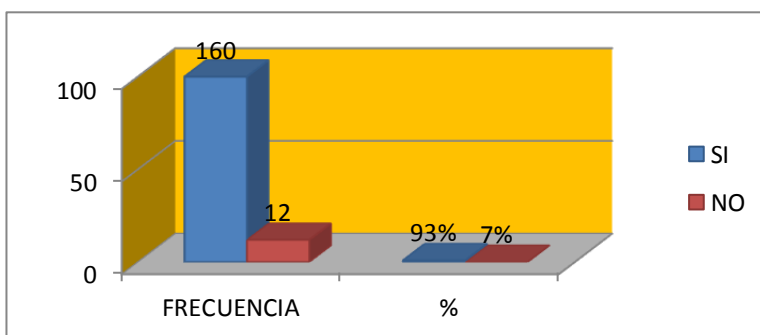
PREGUNTA N° 2 Permitirá mejorar el servicio al estudiante la capacitación al personal de secretaría?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	160	93%
NO	12	7%
TOTAL	172	100%

FUENTE: ESTUDIANTES FICM

ELABORADO POR: HECTOR SALVADOR FLORES MERINO

GRAFICO N° 16



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Según la encuesta realizada a los estudiantes, el 93% indican que si es permitirá mejorar el servicio al estudiante y el 7% indica que no mejorar el servicio al estudiante.

Por lo que la capacitación servirá para dar mejor servicio a los estudiantes.

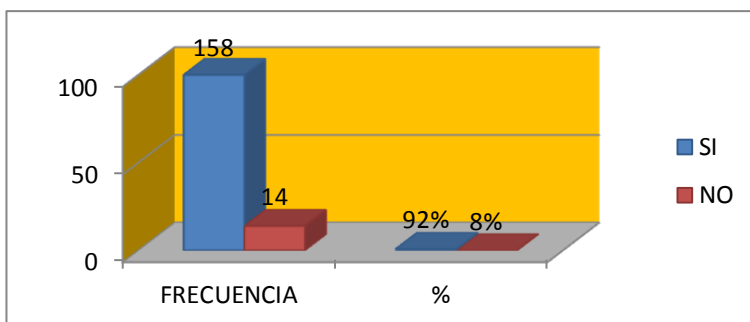
PREGUNTA N° 3 Para mejorar el desempeño del departamento de secretaría deberá actualizarse en procesos de informática?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	158	92%
NO	14	8%
TOTAL	172	100%

FUENTE: ESTUDIANTES FICM

ELABORADO POR: HECTOR SALVADOR FLORES MERINO

GRAFICO N° 17



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Según la encuesta realizada a los estudiantes, el 92% indican que el departamento de secretaría deberá actualizarse en procesos de informática y el 8% indica que no es necesario.

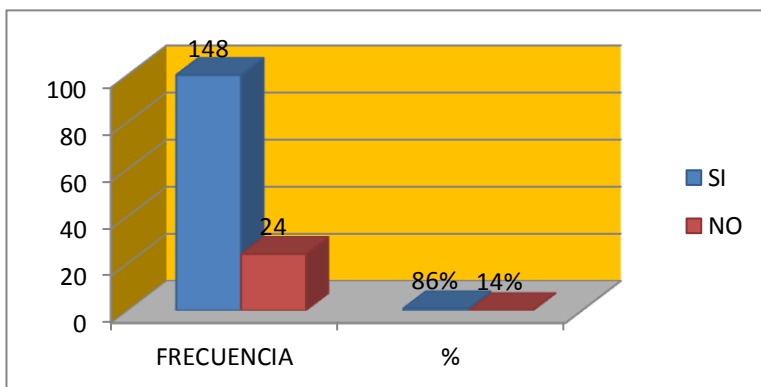
PREGUNTA N° 4 Esta usted conforme con la agilidad y eficiencia que brinda el departamento de secretaría de la FICM?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	148	86%
NO	24	14%
TOTAL	172	100%

FUENTE: ESTUDIANTES FICM

ELABORADO POR: HECTOR SALVADOR FLORES MERINO

GRAFICO N° 18



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Según la encuesta realizada a los estudiantes, el 86% indican que si está conforme con la agilidad y eficiencia que brinda el departamento de secretaría y el 14% indica que no está conforme.

PREGUNTA N° 5 Cree usted que con la actualización en la informática los trámites en el departamento de secretaría serán más ágiles y oportunos?

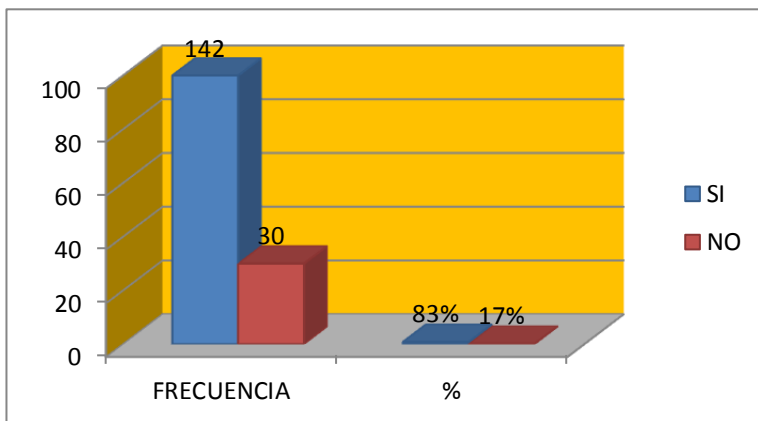
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	142	83%

NO	30	17%
TOTAL	172	100%

FUENTE: ESTUDIANTES FICM

ELABORADO POR: HECTOR SALVADOR FLORES MERINO

GRAFICO N° 19



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Según la encuesta realizada a los estudiantes, el 83% indican que si cree que con la actualización en la informática los trámites en el departamento de secretaría serán más ágiles y oportunos y el 17% indica que no serán ágiles y oportunos.

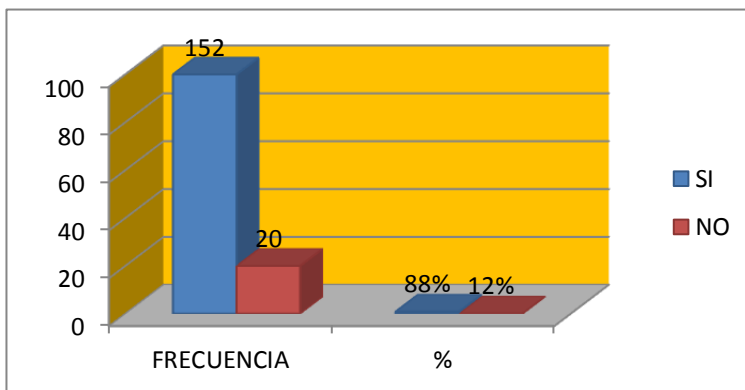
PREGUNTA N° 6 La atención por secretaría deberá llenar las expectativas de los estudiantes?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	152	88%
NO	20	12%
TOTAL	172	100%

FUENTE: ESTUDIANTES FICM

ELABORADO POR: HECTOR SALVADOR FLORES MERINO

GRAFICO N° 20



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Según la encuesta realizada a los estudiantes, el 88% indican que la atención por secretaría llena las expectativas de los estudiantes y el 12% indica que la atención por secretaría no llena las expectativas de los estudiantes.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda que los programas informáticos para la capacitación sean seleccionados de acuerdo a la necesidad.
- Los equipos de computo necesarios para la utilización del departamento de secretaría deben ser de última tecnología, así mejorara el proceso de datos.
- La capacitación debe ser periódica, ya que la Institución cuenta con ese recurso.
- La planificación que se efectúe deberá estar siempre enmarcada a las necesidades del personal y en beneficio de la institución.

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Recopilada la información acerca de la capacitación en informática al personal de secretaría de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la UTA, se desea mejorar el servicio a los profesores y estudiantes.

Pongo en consideración esta alternativa como solución, a los directivos de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica para poder alcanzar la excelencia y el mejoramiento de los diferentes servicios que presta la Institución

6.3 JUSTIFICACION

De acuerdo a información recabada es importante la alternativa de solución, desarrollar herramientas en la informática, al personal de secretaría para que el proceso de aprendizaje sea significativo.

A través de esta propuesta, con utilización de nuevas técnicas de aprendizaje, al personal de secretaría, permitirá un mejor servicio a los señores estudiantes, y profesores de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Proponer alternativas para la capacitación en informática del personal de secretaría de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la UTA.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Realizar la capacitación en informática al personal de secretaría de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la UTA.
- Aplicar los conocimientos en las actividades laborales.

6.5 ANALISIS DE FACTIBILIDAD

Para poder alcanzar este objetivo es necesario sensibilizar a las autoridades de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica sobre la necesidad de impartir cursos de capacitación en informática al personal de secretaria.

Determinar la factibilidad que exista en los interesados en participar en la actualización de conocimientos.

6.6 FUNDAMENTACION

Sustentándome en el marco teórico con relación a la capacitación en informática al

personal de secretaría, se puede indicar que las personas no aprendemos solas, sino que estamos integrados por un contexto social, este trabajo estará encaminado a prestar mejor atención a los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica.

La capacitación consiste en dar a los interesados, nuevos y actuales habilidades necesarias para desempeñar su trabajo, proceso de enseñar a las aptitudes básicas que las personas necesitan para realizar un trabajo.

Con esta preparación que el personal adquiera, ira en mejoramiento de la atención al servicio que presta la institución.

Plantear alternativas que estén en marcadas en un paradigma constructivista, el mismo que permitirá:

- Ayudar a mejorar el sistema de atención a los estudiantes
- Asistir a desarrollar potencialidades cognitivas brindando capacitación adecuada.
- Contribuir con estrategias motivacionales dirigidas al personal de secretaría.

6.7 METODOLOGIA. MODELO OPERATIVO

De acuerdo a la capacitación en Informática del personal de Secretaría para brindar mejor atención a los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica.

En el presente proyecto se trata de diseñar un conjunto de acciones que propicien un trabajo sistémico basado en las nuevas tecnologías de enseñanza aprendizaje.

6.7.1 PLAN DE ACCIÓN

Mediante una propuesta metodológica basada en concepciones flexibles describiremos el plan de acción con las siguientes fases:

Elaborar cuadro?

Cuadro N° 3 **PLAN DE ACCIÓN**

FASES	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLES	RESULTADOS
Sensibilización	Sensibilizar al personal de secretaría de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la UTA sobre la necesidad en la actualización de conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos • Seminarios • Charlas • Conferencias 	Humano y Materiales	7 de enero del 2010	Autoridades Investigadores	Empleados motivados para aplicar lo aprendido
Capacitación	Capacitar al personal de secretaría en Microsoft office	Uso adecuado de equipos de computo actualizados	Humano y Materiales	del 8 al 10 de enero del 2010	Personal especializado	El personal capacitado para poner en práctica
Ejecución	Poner en práctica lo aprendido durante la capacitación realizada	El personal de secretaría debe realizar sus actividades con el software Microsoft Office	Humano y Materiales	En el mes de enero y marzo del 2010	Autoridades y empleados	El personal ejecutan la capacitación con los interesados
Evaluación	Determinar el grado de interés de los participantes durante la capacitación en la informática (Microsoft Office)	Observación y diagnóstico permanente con los estudiantes y autoridades de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica	Humano y Materiales	En el mes de enero y marzo del 2010	Autoridades	El personal de secretaría emplea la capacitación en forma eficiente

Taller N.- 1

Tema: Difusión y Socialización de la Propuesta en Informática **Tiempo:** 3h00

Dirigido a: Personal de Secretaría **Fecha:** 7 de enero del 2010

Objetivo General: Lograr la Capacitación del Personal de Secretaría

Objetivos Específicos: Analizar la necesidad y dar una buena capacitación

Evaluar periódicamente el cumplimiento del cronograma de trabajo

TIEMPO	CONTENIDO	ACTIVIDADES	MATERIALES	RESPONSABLES
15 minutos	Introducción	Palabras de bienvenida	Hoja de expectativas	Organizadores del evento
15 minutos	Microsoft Word	Explicación de objetivos	Registro de participantes	

1 hora 30 minutos	Exposición sobre los objetivos y desarrollo de la propuesta	Presentación de la propuesta, analizar los aspectos positivos y negativos	Microsoft Office Retro proyector	Expositor
1 hora	Microsoft Excel Participaciones Microsoft Power Point Compromiso	Determinar a través de los participantes la acogida o no de la propuesta Participación en los talleres	Hoja de asistencia	Participantes Secretaría

Taller N.- 2

Tema: Capacitación en Informática

Tiempo: 3h00

Dirigido a: Personal de Secretaría

Fecha: del 8 al 10 de enero del 2010

Objetivo General: Lograr que el personal de secretaría mejore los conocimientos en informática

Objetivos Específicos: Verificar que la capacitación sea la indicada

Verificar que los procesos de enseñanza – aprendizaje sean los adecuados

TIEMPO	CONTENIDO	ACTIVIDADES	MATERIALES	RESPONSABLES
10 minutos	Introducción	Palabras de bienvenida Explicación de objetivos	Hoja de expectativas Registro de participantes	Organizadores del evento
10 minutos	Presentación	Explicación del entorno de Microsoft Office	Equipos de Computo, retro proyector	Expositor

1 hora	Exposición sobre el Microsoft Office Word	Entorno del Word	Instructivo del Word	Expositor
1 hora	Exposición sobre el Microsoft Office Excel	Entorno del Excel	Instructivo del Excel	Expositor
40 minutos	Exposición sobre el Microsoft Office Power Point	Entorno del Power Poit	Instructivo del Power Point	Expositor

Taller N.- 3

Tema: Capacitación en Informática (Microsoft Office)

Tiempo: 6h30

Dirigido a: Personal de Secretaría

Fecha: mes enero y marzo 2010

Objetivo General: Lograr que la capacitación cubra las expectativas del personal

Objetivos Específicos: Verificar que los conocimientos a adquirirse sean los adecuados
Comprobar que la capacitación cubra los temas necesarios para fortalecer el departamento de secretaría

TIEMPO	CONTENIDO	ACTIVIDADES	MATERIALES	RESPONSABLES
2 horas	Introducción para Microsoft Word	Palabras de bienvenida	Registro de participantes	Organizadores del evento

15 minutos	Receso	Explicación del tema del programa Word	Computadora Retro Proyector	Expositor
2 horas	Introducción para Microsoft Excel	Explicación del tema del programa Excel	Computadora Retro Proyector	Expositor
15 minutos	Receso			
2 horas	Introducción para Microsoft Power Point	Explicación del tema del programa Power Point	Computadora Retro Proyector	Expositor

Dr. SILVA Héctor, Guías para la Elaboración del Proyecto, 2009

Taller N.- 4

Tema: Evaluación de la capacitación recibida

Tiempo: 7h00

Dirigido a: Personal de Secretaría

Fecha: mes de enero y marzo 2010

Objetivo General: Que la capacitación fortalezca las actividades del personal de secretaría

Objetivos Específicos: Lograr que los contenidos satisfagan las necesidades del personal de secretaría
Proporcionar a los usuarios de la UTA mejor atención

TIEMPO	CONTENIDO	ACTIVIDADES	MATERIALES	RESPONSABLES
15 minutos		Palabras de bienvenida	Registro de participantes	Expositor
2 horas	Explicación de temas para la evaluación	Demostrar en forma práctica el uso adecuado de Microsoft Word	Computadora Hoja de preguntas sobre el tema a evaluarse	Expositor Participantes
15 minutos	Receso			

2 horas	Evaluación en el Software de Microsoft Word	Demostrar en forma práctica el uso adecuado de Microsoft Excel	Computadora Hoja de preguntas sobre el tema a evaluarse	Expositor Participantes
15 minutos	Receso			
2 horas	Evaluación en el Software de Microsoft Excel	Demostrar en forma práctica el uso adecuado de Microsoft Power Point	Computadora Hoja de preguntas sobre el tema a evaluarse	Expositor Participantes
30 minutos	Evaluación en el Software de Microsoft Power Point Recomendaciones	Para la aplicación eficaz en Microsoft Office	Computadora Retro Proyector Manual de Microsoft Office	Expositor

6.8 ADMINISTRACION

Los propósitos planteados se conseguirán tomando en cuenta las importantísimas relaciones existentes entre quienes son los que están involucrados en el tema: Personal de Secretaría de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato, todos aquellos están formando parte de mejorar la imagen de la institución, esforzándose cada día en ofrecer más de lo que tradicionalmente realiza.

En la aplicación de la propuesta se espera que los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Civil Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato tengan una actitud diferente para realizar las diferentes actividades.

Por lo tanto la capacitación en Informática al personal de secretaria será el modelo operativo del proceso, para buscar y formar seres proactivos con formación integral y dar mejor atención a los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica, con formación integral.

6.9 PREVISION DE LA EVALUACION

Lineamientos para evaluar la propuesta asiendo reuniones, consultas, cuestionarios, encuestas. entrevistas para determinar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Se realizará mediante fichas de observación con indicadores el cambio de actitud en los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica.

LA VALORACION, Debe cubrir los siguientes aspectos

- Comprobar si se ha fortalecido la propuesta del personal de secretaría de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato.
- Detectar las debilidades de la propuesta, con el propósito de reajustarla.
- Rectificar las estrategias para programar, desarrollar y evaluar, La capacitación en Informática del personal de secretaría de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la UTA.

BIBLIOGRAFÍA

- Dr. CASTRO Williams , Proyecto de Tesis, 2008
- Dr. CHACÓN Jorge, Manual de Elaboración de Proyectos, 2007
- FACULTAD de Ingeniería Civil y Mecánica, Folleto Informativo
- OFICINA de Recursos Humanos, UTA
- Dr. SILVA Héctor, Guías para la Elaboración del Proyecto, 2009
- www.Aquino y otros 1997
- (Idalberto chavenato)
- [www.perfiles profesionales.net](http://www.perfilesprofesionales.net)- 30-11-2009
- www.redcientifica.com 30-11-2009
- www.fyb.uba.ar 27-11-2009
- <http://www.maqweb.org/iudtoolkit/training/trainingworkssppart6.pdf>
- <http://www.mailxmail.com/curso-capacitacion-desarrollo-recursos-humanos/objetivos-capacitacion-aprendizaje-personas>
- <http://www.monografias.com/trabajos45/capacitacion-recursos-humanos/capacitacion-recursos-humanos.shtml>
- <http://www.xuletas.es/ficha/preparacion-de-un-programa-de-capacitacion-y-desarrollo-1/>
- http://www.lanacion.com.ar/nota.asp?nota_id=1128979
- http://www.artculosinformativos.com.mx/Capacitacion_Continua_Nuevo_Leon-r1106052-Nuevo_Leon.html

- http://www.cddiputados.gob.mx/POLEMEX/transparencia/information/estructura_organica/manuales_administrativos/manuales_procedimientos/secretaria_administracion_finanzas/manpro_depto_capacitacion.pdf
- <http://www.mailxmail.com/curso-organizacion-administracion-actividades-optimizar-tiempo>
- <http://www.focus.com.ve/viewNews.php?ty=gd>
- <http://modernizacionadministracionpublica.blogspot.com/>
- <http://upfcoimadero.hidalgo.gob.mx/descargables/planeacion/Capacitacion%20y%20Actualizacion%20administrativa.pdf>
- <http://www.gestiopolis.com/canales8/eco/renovacion-universitaria.htm>
- <http://www.capacitacion.uach.cl/area1.htm>
- http://asv.vatican.va/es/lab/sett_inform.htm
- <http://www.informatica.gov.ec/descargas/siagev1.pdf>