



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA SECRETARIADO EN ESPAÑOL

EN LA MODALIDAD DE ESTUDIOS SEMIPRESENCIAL

Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación a la obtención del Título de
Secretariado en Español

TEMA:

“EL IMPACTO DE LA TECNOLOGÍA EN EL CAMPO LABORAL DE LAS
SECRETARIAS: CASO ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL DE QUITO”.

AUTORA: Olga Inés Vaca Tamayo

TUTORA: Lic. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

Ambato – Ecuador

2013

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

Yo, Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño CC.: 1801224351 en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: “El impacto de la tecnología en el campo laboral de las Secretarias: Caso Escuela Politécnica Nacional de Quito”, desarrollado por la egresada: Olga Inés Vaca Tamayo, considero que el mencionado informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; 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, 20 de septiembre del 2013

.....
LCDA. MG. MÓNICA NARCIZA LÓPEZ PAZMIÑO
TUTORA TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN
CI. 1801224351

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación de la autora, 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 trabajo, son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Ambato, 20 de septiembre del 2013

.....
OLGA INÉS VACA TAMAYO

C.C. 0600863427

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Olga Inés Vaca Tamayo, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “El impacto de la Tecnología en el Campo Laboral de las Secretarias: Caso Escuela Politécnica Nacional de Quito”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

Ambato, 20 de septiembre del 2013

.....
OLGA INÉS VACA TAMAYO

C.C. 0600863427

AUTORA

*AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN*

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “El Impacto de la Tecnología en el Campo Laboral de las Secretarias de la Escuela Politécnica Nacional de Quito”, presentado por la Sra. Olga Inés Vaca Tamayo, egresada de la Carrera de Secretariado en Español; modalidad Semipresencial, Promoción Septiembre 2011 – Febrero 2012, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.

Ambato, 20 de septiembre del 2013

LA COMISIÓN

.....
Psicol. Luis Indacochea

Presidente

.....
Dr. Mg. Washington Wilfrido Montaña Correa

MIEMBRO

.....
Lcda. Mg. Teresa Ruiz Betancourt

MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios:

*Por haberme permitido llegar a este punto
dándome la salud y la vida, para así poder
lograr mis objetivos, además de su infinita
bondad y amor.*

A mi hermana Silvia

*Por haberme apoyado en todo momento, por
sus valores, por la motivación constante que
me ha permitido ser una persona de bien.*

A mis hijos:

*Por la perseverancia y constancia que los
caracteriza y que han infundado siempre,
por el valor mostrado para salir adelante y
por su amor.*

A mis maestros:

*A todos mis maestros por su gran apoyo y
motivación para la culminación de mis
estudios profesionales y para la elaboración
de esta tesis a la Magíster Mónica Narciza
López Pazmiño*

Olga Inés Vaca Tamayo

AGRADECIMIENTO

Este trabajo no se habría podido realizar primero sin la ayuda de Dios, la colaboración de varias personas que me han brindado su colaboración, sus conocimientos y su apoyo. Quiero agradecerles a todos ellos cuanto han hecho por mí, para que este trabajo saliera adelante de la mejor manera posible.

Quiero agradecerles a mis directores de tesis: Dr. Byron Naranjo, que me ayudado y apoyado corrigiendo minuciosamente este trabajo y me ha dado la posibilidad de mejorar, a la Magíster Mónica Narciza López, tengo que agradecerle sus comentarios, su dirección, sus sugerencias y su gran calidad científica y humana, me acogió en su grupo de trabajo y me abrió las puerta de este mundo competitivo, le agradezco su confianza y todo el apoyo que me ha brindado.

Mi más sincero agradecimiento a todos mis Maestros de la Universidad Técnica de Ambato, por todos sus comentarios científicos, por contestarme a muchas dudas y por saber conducirme a la meta trazada

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenidos	Páginas
Portada	i
Aprobación del tutor del trabajo de graduación o titulación.....	ii
Cesión de derechos de autor.....	iv
Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la educación.....	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice general de contenidos	viii
Índice de cuadros.....	xv
Índice de gráficos	xvii
Resumen ejecutivo	xviii
Executive abstract	xix
Introducción	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema.....	3
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.2. Árbol de Problemas.....	5
1.2.4. Formulación del problema.	7
1.2.5. Preguntas directrices.	7

1.2.6. Delimitación del objeto de estudio.....	7
1.2.6.1. Delimitación de contenido.	7
1.2.6.2. Delimitación espacial.....	8
1.2.6.3. Delimitación temporal.....	8
1.3. Justificación	8
1.4. Objetivos.....	9
1.4.1. Objetivo general.....	9
1.4.2. Objetivos específicos.	10

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Investigaciones Previas.....	11
2.2. Fundamentación Filosófica.....	14
2.2.1. Fundamentación Axiológica.....	14
2.2.2. Fundamentación Ontológica.....	15
2.2.4. Fundamentación Pedagógica.....	15
2.3. Fundamentación Legal.....	16
2.4. Categorías fundamentales	18
2.4.1. Red de inclusiones conceptuales.....	18
2.4.1.1. Constelación de ideas. Variable independiente: Campo laboral.....	19
2.4.1.2. Constelación de ideas. Variable independiente: Campo laboral.....	20
2.4.2. Impacto de la tecnología en la profesión secretarial.....	21
2.4.2.1. Requerimientos tecnológicos en la profesión secretarial.....	21
2.4.2.2. Ventajas de la tecnología en la profesión secretarial.....	22
2.4.2.3. Tecnología y administración secretarial.....	23

2.4.2.4 Utilidad de la tecnología en el campo secretarial.....	24
2.4.3. Sistema de comunicación.....	25
2.4.3.1. Ventajas del sistema de comunicación.....	25
2.4.3.2. Análisis interno de comunicación.....	26
2.4.3.3. Utilización de la ofimática en la comunicación empresarial.	27
2.4.3.4. Desarrollo de sistemas computacionales.....	27
2.4.4. Tecnología de la información y la comunicación.	28
2.4.4.1. Servicios en las Tecnologías de la información y comunicación	28
2.4.4.1.1. Correo electrónico.	29
2.4.4.1.2. Búsqueda de información.	29
2.4.4.1.3. Banca online.....	30
2.4.4.1.4. Audio y música	30
2.4.4.2. Herramientas de comunicación tecnológicas.....	30
2.4.4.2.1. Comunicación virtual.....	31
2.4.4.3. Sistemas de comunicación e información electrónica.	32
2.4.4. Secretaria.....	33
2.4.4.1. Funciones de la secretaria actual.....	33
2.4.4.2. Virtudes de una buena función secretarial	34
2.4.5. Gestión secretarial.....	35
2.4.5.1. Las relaciones comunicativas.....	35
2.4.5.2. El control de los recursos.	36
2.4.5.3. La misión secretarial	36
2.4.5.4. Valores de la secretaria.	37
2.4.6. Campo laboral.....	38
2.4.6.1. Campo laboral de una secretaria	38
2.4.6.3. Destrezas desarrolladas con la tecnología moderna.....	40
2.4.6.3.1. Destreza de Pensamiento Crítico.	41
2.4.6.3.2. Destreza de Establecimiento de Metas.....	41
2.4.6.3.3. Destreza de Solución de problemas y conflictos.....	42

2.4.6.3.4. Asertividad.....	42
2.4.6.3.5. Liderazgo.....	43
2.4.4.2. El deseo de cambio.....	44
2.4.6.5. Sugerencias al atender al público.....	46
2.5. Hipótesis.....	47
2.6. Señalamiento de variables.....	47

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Enfoque.....	48
3.2.1. Modalidad básica de la investigación.....	48
3.2.2. De Campo.....	48
3.2.3. Bibliográfica.....	49
3.2.4. Intervención social.....	49
3.3. Nivel o tipo de investigación.....	49
3.3.1. Investigación Descriptiva.....	49
3.3.2. Investigación Exploratoria.....	49
3.3.2. Asociación de variables.....	50
3.3. Población y muestra.....	50
3.4. Operacionalización de Variables.....	51
3.4.1. Operacionalización de la Variable Independiente: Impacto de la tecnología.....	51
3.4.2. Operacionalización de la Variable Dependiente: Campo laboral.....	53
3.6. Recolección de la información.....	55
3.7. Procesamiento y análisis.....	56
3.7.1. Procesamiento.....	56
3.7.2. Análisis.....	56

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios de la Escuela Politécnica Nacional de Quito.....	57
4.2. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de la Escuela Politécnica Nacional de Quito.....	64
4.3. Verificación de la hipótesis.....	71
4.3.1. Modelo Lógico.....	71
4.3.2. Modelo Matemático.....	71
4.3.3. Modelo Estadístico.....	71
4.3.4. Nivel de Significación.....	72
4.3.5. Fórmula de la Chi- Cuadrado.....	72
4.3.6. Recolección de datos y cálculos estadísticos.....	73
4.3.4.1. Frecuencias Observadas.....	73
4.3.4.2. Frecuencias Esperadas.....	74
4.4. Cálculo de X^2_c	75
4.4.2. Grado de libertad (gl).....	75
4.4.3. Zona de rechazo y aceptación de las hipótesis.....	77
4.4.4. Regla de decisión.....	77
4.4.5. Decisión Estadística.....	77

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.....	78
5.2. Recomendaciones.....	79

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos.....	81
6.2. Antecedentes de la propuesta.....	83
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.....	86
6.5.1. Factibilidad Política.....	86
6.5.2. Factibilidad Técnica.....	86
6.5.3. Factibilidad social - educativa.....	87
6.5.4. Factibilidad Tecnológica.....	87
6.5.5. Factibilidad Organizacional.....	87
6.5.5. Factibilidad de Equidad de género.....	88
6.5.6. Factibilidad Ambiental.....	88
6.5.7. Factibilidad Legal.....	88
6.6. Fundamentación.....	89
6.6.1. Fundamentación psicológica.....	89
6.6.2. Fundamentación filosófica.....	89
6.6.3. Fundamentación axiológica.....	90
6.6.4. Fundamentación sociológica.....	90
6.6.5. Fundamentación Legal.....	91
6.6.6. Fundamentación científico -técnica.....	92
6.6.6.1. Talleres de sensibilización.....	93
6.6.6.2. Manual de Normas y Procedimientos.....	92
6.6.6.2.1. Archivo.....	95
6.6.6.2.2. Tareas del archivo de oficina.....	96
6.6.6.3. Desempeño laboral. Competitividad.....	97

6.6.6.4. La Tecnología de la información y comunicación en el campo laboral de la secretaria.	97
6.6.6.5. Evolución de la Tecnología de la información y comunicación.	98
6.6.6.6. Beneficios de la tecnología en el campo secretarial.....	99
6.6.6.87. Tecnología en el campo laboral.	100
6.6.6.8. La Ofimática en el ámbito secretarial.	100
6.7. Modelo Operativo (Plan de acción).	104
6.8. Administración de la propuesta.....	155
6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.	156

MATERIALES DE REFERENCIA.

Anexo A. Encuesta dirigida a los funcionarios de la Escuela Politécnica Nacional de Quito.	161
Anexo B. Encuesta dirigida a los usuarios de la Escuela Politécnica Nacional de Quito.....	163
Bibliografía.	165

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos	Páginas
Cuadro No. 1 Población y Muestra.....	50
Cuadro No. 2. Operacionalización de la variable Independiente. Impacto de la tecnología.....	51
Cuadro No. 3. Operacionalización de la variable dependiente. Campo Laboral. ..	54
Cuadro No. 4: Recolección de información.....	55
Cuadro No. 5: La tecnología y el desarrollo profesional.	57
Cuadro No. 6: Sistemas de gestión.	58
Cuadro No. 7: Comunicación externa.....	59
Cuadro No. 8: Utilización de la ofimática.	60
Cuadro No. 9: Recopilación de información.	61
Cuadro No. 10: Normas de seguridad.....	62
Cuadro No. 11: Compromiso y objetivos institucionales.	63
Cuadro No. 12: Tareas asignadas.....	64
Cuadro No.13: Confianza, seguridad y profesionalismo.	65
Cuadro No. 14: Pensamiento crítico propositivo.	66
Cuadro No. 15: Liderazgo y éxito empresarial.....	67
Cuadro No. 16: Trabajo en equipo.....	68
Cuadro No.17: Control y evaluación.	69
Cuadro No. 18: Capacitación. Desempeño profesional.....	70
Cuadro No. 19: Frecuencias Observadas.	73
Cuadro No. 20: Frecuencias Esperadas.....	74
Cuadro No. 21. Cálculo de X^2_c	75

Cuadro No. 22. Distribución Chi Cuadrado X^2_c	76
Cuadro No. 23. Modelo Operativo.	104
Cuadro No. 24. Administración de la propuesta.	155
Cuadro No. 25. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.	156

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos	Páginas
Grafico N. 1. Arbol de problemas.....	5
Gráfico N. 2: Operacionalización.	198
Gráfico N. 3: Constelación de Ideas. Variable Independiente.	19
Gráfico N.4: Constelación de Ideas. Variable dependiente.	20
Grafico No. 5: La tecnología y el desarrollo profesional.	57
Grafico No. 6: Sistemas de gestión.	58
Grafico No. 7: Comunicación externa.	59
Grafico No. 8: Utilización de la ofimática.....	60
Grafico No. 9: Recopilación de información.....	61
Grafico No. 10: Normas de seguridad.	62
Grafico No. 11: Compromiso y objetivos institucionales.	63
Grafico No. 12: Tareas asignadas.	64
Grafico No. 13: Confianza, seguridad y profesionalismo.	65
Grafico No. 14: Pensamiento crítico propositivo.	66
Grafico No. 15: Liderazgo y éxito empresarial.	67
Grafico No. 16: Trabajo en equipo.	68
Grafico No.17: Control y evaluación.....	69
Grafico No. 18: Capacitación. Desempeño profesional.	70
Gráfico No: 19. Zona de aceptación de la Hipótesis.....	77

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

TEMA: “El impacto de la tecnología en el campo laboral de las secretarias: caso Escuela Politécnica Nacional de Quito”.

Autor: Olga Inés Vaca Tamayo

Directora: Mónica Narciza López Pazmiño

RESUMEN EJECUTIVO

En la Escuela Politécnica de Nacional de Quito se considera la labor secretarial base fundamental para fortalecer el prestigio e imagen institucional, siendo necesaria la capacitación de la secretaria en la aplicación de diversas técnicas y estrategias de archivo, resaltándose la actualización e innovación tecnológica para fortalecer el desarrollo cognitivo, actitudinal, procedimental alcanzando el pensamiento crítico, reflexivo, analítico encaminando el mejoramiento del servicio al cliente mediante la implementación de la tecnología de la información y comunicación posibilitando el perfeccionamiento en procedimientos adecuados, estructurados y normalizados facilitando un ordenamiento sistemático de los documentos generados por la institución siendo éstos internos y externos, contribuyendo con al cumplimiento de metas y objetivos propuestos por la institución.

Palabras claves: eficiencia, eficacia, competencia, desarrollo, cognitivo, actitudinal, procedimental, tecnología, información, ordenamiento, sistemático metas, objetivos.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION
SPANISH SECRETARIAL CAREER
IN SEMI-PRESENTIAL STUDIES MODALITY

SUBJECT: "The impact of technology on the workplace of the secretaries:
National Polytechnic case Quito".

Author: Olga Inés Vaca Tamayo.

Director: Mónica Narciza López Pazmiño.

EXECUTIVE ABSTRACT

In the National Polytechnic School of Quito is considered the foundation secretarial work to strengthen the prestige and institutional image, requiring the secretary training in the application of various techniques and archiving strategies, highlighting the technological upgrading and innovation to strengthen the cognitive, attitudinal, procedural reaching critical thinking, reflective, analytical routing improving customer service through the implementation of information technology and communication enabling the improvement in appropriate procedures, facilitating standardized structured and systematic ordering of documents generated by the institution being these internal and external contributing to the fulfillment of goals and objectives set by the institution.

Keywords: efficiency, effectiveness, competition, development, cognitive, attitudinal, procedural, technology, information, management, systematic goals, objectives.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación tiene como tema: “El impacto de la tecnología en el campo laboral de las secretarías: caso Escuela Politécnica Nacional de Quito”.

Con el desarrollo y evolución de la calidad en la tecnología es trascendental el potencializar la calidad educativa, considerándose que el avance tecnológico posibilita el uso de mejores herramientas para profesores y alumnos en el ámbito de la educación permitiendo calidad en este proceso, siendo necesario el promover y apoyar las actividades vinculadas con la investigación y desarrollo tecnológico fortaleciendo las actividades secretariales.

La utilización tecnológica en el campo laboral de la secretaría contribuirá en el fortalecimiento de su desarrollo personal, profesional y laboral, encaminándose al mejoramiento del desempeño competitivo, influyente para el éxito y prestigio de la Escuela Politécnica Nacional de Quito.

El presente trabajo investigativo consta de seis capítulos, desarrollados de acuerdo a la norma establecida en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

El primer capítulo. El Problema, trata sobre la contextualización del problema desde un enfoque macro, meso y micro de la investigación, el análisis crítico se desarrolla en base a estudios de las causas y consecuencias, permitiendo establecer la prognosis y formulación del problema con sus respectivas interrogantes de la investigación; las delimitaciones del problema, espacial, temporal; finalmente se concluirá con la justificación y objetivos de la investigación.

En el segundo capítulo. El Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos y la fundamentación filosófica, sociológica, axiológica y legal, donde se abarcará las categorías fundamentales con una constelación de ideas con sus respectivas variables para dar lugar la hipótesis y señalamiento de variables.

En el tercer capítulo, referente a la metodología, enfoque, modalidad y tipos de la investigación, población y muestra, planteándose las técnicas e instrumentos y la operacionalización de variables, así también las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, el plan de recolección de la muestra y el plan para el procesamiento y análisis de la información.

En el cuarto capítulo, se presenta el análisis e interpretación de los resultados estadísticos, la encuesta y la verificación de las variables.

El quinto capítulo, hace referencia a las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al análisis estadístico de los datos de la investigación, donde se establece como realizar y plantear la propuesta.

El sexto capítulo, denominado propuesta, se refiere a datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, modelo operativo, administración, dando solución al problema

Finalmente se concluyó con la bibliografía y anexos respectivos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema

“EL IMPACTO DE LA TECNOLOGÍA EN EL CAMPO LABORAL DE LA SECRETARIA: CASO DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA NACIONAL”

1.2. Planteamiento del Problema.

1.2.1. Contextualización.

En el Ecuador el potencial de la tecnología mejora la calidad del aprendizaje, contribuye en el mejoramiento de las funciones de docentes y estudiantes, sin embargo es necesario iniciar con el cambio para aprovechar al máximo el avance tecnológico proporcionando estrategias para facilitar el desempeño secretarial en el ámbito educativo, administrativo y empresarial.

Las computadoras y la tecnología de las comunicaciones posibilitan el procesamiento y difusión de la información, contribuyendo en la innovación educativa bajo los índices de calidad de servicio convirtiéndose en la clave de la competitividad.

En la provincia de Pichincha, en lo que respecta al trabajo de la secretaria las innovaciones tecnológicas, especialmente las relacionadas a la información, han influido en diversos aspectos englobando entre otros la coordinación de funciones alcanzando niveles de eficiencia.

A nivel provincial se evidencia innumerables oportunidades de trabajo que consideran como base fundamental el manejo de tecnología digital, causa que ha

generado una amenaza del desempleo por su escasa o limitada utilización generando dificultades en el desarrollo de las funciones secretariales sobretodo en relación a la planificación organización, administración, ejecución y control de actividades.

En la Escuela Politécnica Nacional de Quito los avances tecnológicos han influido en el nivel administrativo, secretarial, educativo, resaltándose su importancia para el desarrollo y prestigio de la entidad, sin embargo se observa un desconocimiento y desactualización tecnológica en el departamento de secretaria, limitando el cumplimiento de normas y procedimientos en la recopilación de información.

Es trascendental manifestar que en la institución el personal docente y administrativo no ha recibido capacitación relacionada con los avances, actualización e innovación tecnológica dificultando la tramitación de documentos, elaboración de formularios y registros.

Cabe mencionar que en el ámbito secretarial la inadecuada utilización de tecnología moderna ha imposibilitado el la interacción entre los miembros de la comunidad educativa limitando la toma decisiones oportunas.

1.2.2. Árbol de Problemas



Fuente: Observación Directa.

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

En la Escuela Politécnica Nacional de Quito, formadora de profesionales con criterio crítico propositivo, se evidencia la escasa capacitación del personal docente y administrativo en relación a los avances tecnológicos limitando el cumplimiento de las normas, técnicas y procedimientos enfocados en el desempeño profesional.

Los insuficientes computadores e Internet ha generado lentitud en el desempeño secretarial sobretodo en actividades vinculadas con la investigación y desarrollo tecnológico, al considerarse que la institución presta un servicio educativo destinado a satisfacer las necesidades de docentes, personal administrativo, educandos y padres de familia

Es significativo destacar que el desconocimiento del uso de recursos tecnológicos ha dificultado la entrega de información, limitando los procesos y servicios de atención al cliente, dificultando el desarrollo de una función de una eficaz y eficiente.

La presente investigación tiene como finalidad fundamental el fortalecer las funciones secretariales en el campo laboral mediante la actualización tecnológica, enfocada en la mejora de los procesos y servicios de atención al cliente, basado en un proceso continuo, flexible e integral.

1.2.3. Prognosis.

Al no tomarse las medidas correctivas que conduzcan a la solución del problema detectado, se continuará con la limitación en el cumplimiento de las normas, técnicas y procedimientos que posibiliten un mejor desempeño secretarial, evidenciándose en la lentitud del desempeño laboral, dificultando la entrega de información.

De continuar la limitada utilización de la tecnología en el campo laboral de la secretaria de la Escuela Politécnica Nacional de Quito, continuará el desconocimiento del uso de los recursos tecnológicos creando dificultad en la entrega de la información, obstaculizando el desempeño laboral.

1.2.4. Formulación del problema.

¿De qué manera incide el impacto de la tecnología en el campo laboral de las secretarías: caso Escuela Politécnica Nacional de Quito?

1.2.5. Preguntas directrices.

- ¿Cómo ha influido el desarrollo tecnológico de la información en el cambio o ampliación de funciones, relaciones con el medio ambiente y niveles de eficiencia de las secretarías?
- ¿Cuáles son las funciones básicas que las secretarías desarrollan en la Escuela Politécnica Nacional de Quito?
- ¿Existe una alternativa de solución al problema de la limitada utilización de la tecnología en el campo laboral de la secretaria en la Escuela Politécnica Nacional de Quito?

1.2.6. Delimitación del objeto de estudio.

1.2.6.1. Delimitación de contenido.

Campo: Secretarial.

Área: Tecnológica

Aspecto: Impacto de la tecnología. Campo laboral.

1.2.6.2. Delimitación espacial

La investigación se desarrollará en la Escuela Politécnica Nacional de Quito.

1.2.6.3. Delimitación temporal

El trabajo de investigación se efectuará durante el período comprendido entre los meses de noviembre a mayo del 2013.

1.2.6.4. Unidades de observación:

Las unidades de observación para el desarrollo de la presente investigación esta compuesta por:

64 secretarias la Escuela Politécnica Nacional de Quito.

60 usuarios

1.3. Justificación

Dentro de la justificación se resaltan aspectos trascendentales que posibilitaron la realización del presente trabajo investigativo.

La autora destaca su **interés** por conocer el impacto de la tecnología y su incidencia en el campo laboral de las secretarias, contribuyendo en el mejoramiento de la actividad secretarial encaminado al progreso considerándose indispensable la actualización e innovación de conocimientos relacionados con la eficiencia y eficacia profesional.

La investigación resalta su **importancia teórica y práctica** porque servirá como base para futuras investigaciones, que engloben el impacto tecnológico y el desarrollo de las funciones secretariales, influyendo en el nivel cognoscitivo,

actitudinal y procedimental, proporcionado servicios educativos orientados a la calidad total.

El trabajo investigativo es **novedoso** porque las secretarías de la Escuela Politécnica Nacional de Quito aplicarán procedimientos adecuados relacionados con la gestión secretarial mediante el uso de la tecnología y sus avances, contribuyendo en el prestigio de la imagen institucional.

El trabajo investigativo será de **utilidad** en el campo secretarial de la Escuela Politécnica Nacional de Quito destacándose el desarrollo de sus labores como un proceso integrado por varias etapas que fortalecen su desempeño en forma eficiente y eficaz.

La presente investigación es de **impacto**, porque revaloriza la importancia de la función secretarial en el contexto de la organización, además mediante la utilización de la tecnología actual se posibilitará un desempeño con mayor profesionalismo.

El presente trabajo investigativo es **factible** porque la investigadora posee el conocimiento, bibliografía y factor económico. Además la institución busca el mejoramiento en la calidad de servicio educativo, existiendo el apoyo incondicional del personal de la Escuela Politécnica Nacional de Quito.

1.4. Objetivos.

1.4.1. Objetivo general.

- Investigar cómo el impacto tecnológico incide el campo laboral secretarial en la Escuela Politécnica Nacional de Quito.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar la influencia del desarrollo tecnológico de la información en el cambio o ampliación de funciones, relaciones con el medio ambiente y niveles de eficiencia de las secretarias.
- ¿Determinar las funciones básicas que las secretarias desarrollan en la Escuela Politécnica Nacional de Quito?
- Elaborar una alternativa de solución al problema de la limitada utilización de la tecnología en el campo laboral de la secretaria en la Escuela Politécnica Nacional de Quito.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Investigaciones Previas

En la biblioteca de la Universidad Técnica Particular de Loja, Escuela de Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas; después de revisar los trabajos investigativos relacionados con el impacto de la tecnología en el campo laboral de las secretarias se encontró el siguiente:

GUTIÉRREZ MOYANO, Rocío del Carmen. (2010). “Formación integral de la secretaria ejecutiva del Instituto Tecnológico Rumiñahui de la ciudad de Ambato”

Objetivos

- Conocer cuál es el nivel de formación profesional de las secretarias del Instituto Tecnológico Rumiñahui
- Diagnosticar cual es la situación actual de las secretarias del Instituto Tecnológico Rumiñahui
- Implementar las herramientas necesarias y técnicas empleadas para la elaboración de un Instructivo de Funciones.
- Poner en práctica el Instructivo de funciones elaborado con la finalidad de que ayude al personal secretarial al desempeño óptimo en su actividad laboral.

- Lograr un servicio oportuno y eficiente de atención al público que acude a requerir los servicios en el Instituto Tecnológico Rumiñahui.

Conclusiones.

- La entidad no posee un instructivo de funciones que permita la correcta ejecución y control de las actividades que realiza el personal de secretaría, impidiendo el cumplimiento efectivo y eficiente de los procesos operativos.
- Un gran porcentaje de profesionales que desempeñan la actividad secretarial, no disponen del título relacionado a su puesto de trabajo, limitando en el desarrollo de las actividades de una institución.
- La autoformación de la secretaría ejecutiva siendo un pilar fundamental en el éxito organizacional sea a través de cursos, seminarios u otros, no es reconocido por la entidad en donde prestan sus servicios.

Se considera que el personal de Secretaría desconoce el manejo de los diferentes sistemas de organización y archivo.

Además no disponen de tecnología actualizada para mejorar los procedimientos técnicos para la toma de decisiones y la solución de los problemas en el área, debiéndose recordar que es trascendental la utilización de un sistema informático que acorde a la tecnología actual sobretodo en el departamento de secretaría.

En la biblioteca de la Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática. Escuela de Secretariado Ejecutivo y Bibliotecología. Carrera de Secretariado Ejecutivo, después de revisar los trabajos investigativos relacionados con el impacto de la tecnología en el campo laboral de las secretarias se encontró el siguiente:

REINOSO, Maribel; LÓPEZ, Ligia. (2004). “Incidencia de la ética profesional de la secretaria de la Empresa América Editores en su trayectoria e imagen institucional, en el periodo 2003-2004”

Objetivos.

- La incidencia de la ética profesional de la Secretaria de la empresa América Editores de la ciudad de Riobamba, en su trayectoria e imagen institucional, en el período 2003-2004.
- Proponer una guía de roles y funciones para el ejercicio del cargo de secretaría en la empresa América Editores con la utilización de lineamientos de Ética Profesional.

Conclusiones.

- Para obtener la eficiencia esperada en una empresa, es importante que el jefe y la secretaria conozcan a cabalidad la forma de planificar las funciones en forma diaria, semanal, mensual, trimestral y anual mediante una comunicación constante.
- La empresa debe considerar que la tecnología crece cada día más, por lo tanto deben actualizar a su personal no menos de cuatro veces al año en las diferentes áreas, tanto técnicas y en lo personal ya que de ella depende el trato interno y externo.
- Los principios éticos son fundamentales en las personas por lo tanto la secretaria o quien ejerza esta función deberá atender a los clientes con respeto, amabilidad, cortesía, cordialidad y demás normas y costumbres para obtener resultados favorables para la empresa.

Se considera trascendental el fortalecer la confiabilidad entre las secretarías de la institución con la finalidad de tomar las decisiones adecuadas de acuerdo a la necesidad de la empresa, mediante un respaldo incondicional sobretodo al resolver las dificultades con eficiencia, eficacia y responsabilidad conllevando a la construcción de una sociedad más justa y equilibrada.

2.2. Fundamentación Filosófica.

El campo de la investigación se basa en la línea del paradigma crítico – propositivo, enfatizándose en el desarrollo tecnológico, como factor principal del sistema económico global, indispensable para el fortalecimiento del liderazgo empresarial.

CEDEÑO, Gardenia; GARAY, Julia; GARCIA, Glenda. Manifiestan que: “el ser humano con sus conocimientos e inventos ha ido creando sus condiciones de vida y los avances tecnológicos constituyen un esfuerzo para mejorar su nivel personal y sobretodo profesional”. Módulo de Asistencia Ejecutiva. (Pág. 34).

2.2.1. Fundamentación Axiológica.

SCHELER, Max. (2008). Manifiesta que: “los valores, posibilitan el progreso del ser humano cuando son aplicados correctamente, considerándose a la tecnología como el conjunto de conocimientos técnicos, científicos que permiten diseñar y crear bienes y servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y satisfacer tanto las necesidades esenciales como los deseos de la humanidad.” Enciclopedia el Estudiante. Madrid. España. CODEU. Primera Edición (Pág. 12).

La investigación busca contribuir en el desarrollo empresarial considerando los avances tecnológicos y su impacto en el campo secretarial, respetando valores religiosos, morales, éticos y políticos de todos quienes conforman la institución.

2.2.2. Fundamentación Ontológica.

BUENO, Gustavo. (1991). manifiesta que: “La ontología por ser parte de la filosofía que estudia el ser y su existencia en general, surge de la necesidad del conocimiento válido a todo fenómeno y en los conceptos desarrollados para ser llevados a la práctica concreta en los fenómenos físicos y sociales. Primer ensayo sobre las categorías de las ciencias políticas.

La tecnología influye en el desarrollo del ser humano innovar en los procesos mentales mediante saberes, conocimientos, habilidades y destrezas interrelacionados con procedimientos para enfrentar las actividades diarias con una mentalidad diferente en función de la satisfacción del usuario perteneciente a esta institución

2.2.3. Fundamentación Psicológica.

Según: GEEEL, Bonnia. (2011). Manifiesta que: “La psicología analiza tres procesos: cognitiva, afectiva y conductual, encargándose de recopilar hechos sobre las conductas y experiencias, incluye el comportamiento del profesional, donde las tecnologías son utilizadas para satisfacer necesidades esenciales como alimentación, vestimenta, vivienda, protección personal, relación social” Enciclopedia el Estudiante. Madrid. España. CODEU. Primera Edición (Pág. 36).

La cultura del servicio, la calidad y la excelencia deben ser parte primordial en la vida del servidor público creando un ambiente agradable, una sensación de bienestar, confianza y esperanza fortaleciendo el desempeño laboral, contribuyendo en el prestigio e imagen institucional.

2.2.4. Fundamentación Pedagógica.

MORIN, (2003). El uso de la tecnología como herramienta pedagógica más que convertirse en una posibilidad se ha transformado en una problemática que

esta generalizada en nuestro sistema laboral posibilitando la optimización del uso de programas estandarizados” (Morin, 2003. Pág. 36).

Los avances tecnológicos conllevan al progreso social y económico, personal, profesional y empresarial posibilitando las potencialidades del desarrollo del ser humano proponiendo acciones transformadoras en los contextos donde interactúan.

2.3. Fundamentación Legal.

La investigación está fundamenta en la Constitución Política de la Republica del Ecuador (2008).

Capítulo 4. De los derechos económicos, sociales y culturales. Sección novena. De la ciencia y tecnología.

Art. 80.- El Estado fomentará la ciencia y la tecnología, especialmente en todos los niveles educativos, dirigidas a mejorar la productividad, la competitividad, el manejo sustentable de los recursos naturales, y a satisfacer las necesidades básicas de la población.

Garantizará la libertad de las actividades científicas y tecnológicas y la protección legal de sus resultados, así como el conocimiento ancestral colectivo.

Sección décima. De la comunicación

Art. 81.- El Estado garantizará el derecho a acceder a fuentes de información; a buscar, recibir, conocer y difundir información objetiva, veraz, plural, oportuna y sin censura previa, de los acontecimientos de interés general, que preserve los valores de la comunidad, especialmente por parte de periodistas y comunicadores sociales.

Ley del Sistema Nacional de Archivos

Art. 14.- “Son archivos activos, aquellos cuya documentación se considera de utilización frecuente y con 15 años o menos de existencia”.

2.4. Categorías fundamentales

2.4.1. Red de inclusiones conceptuales.

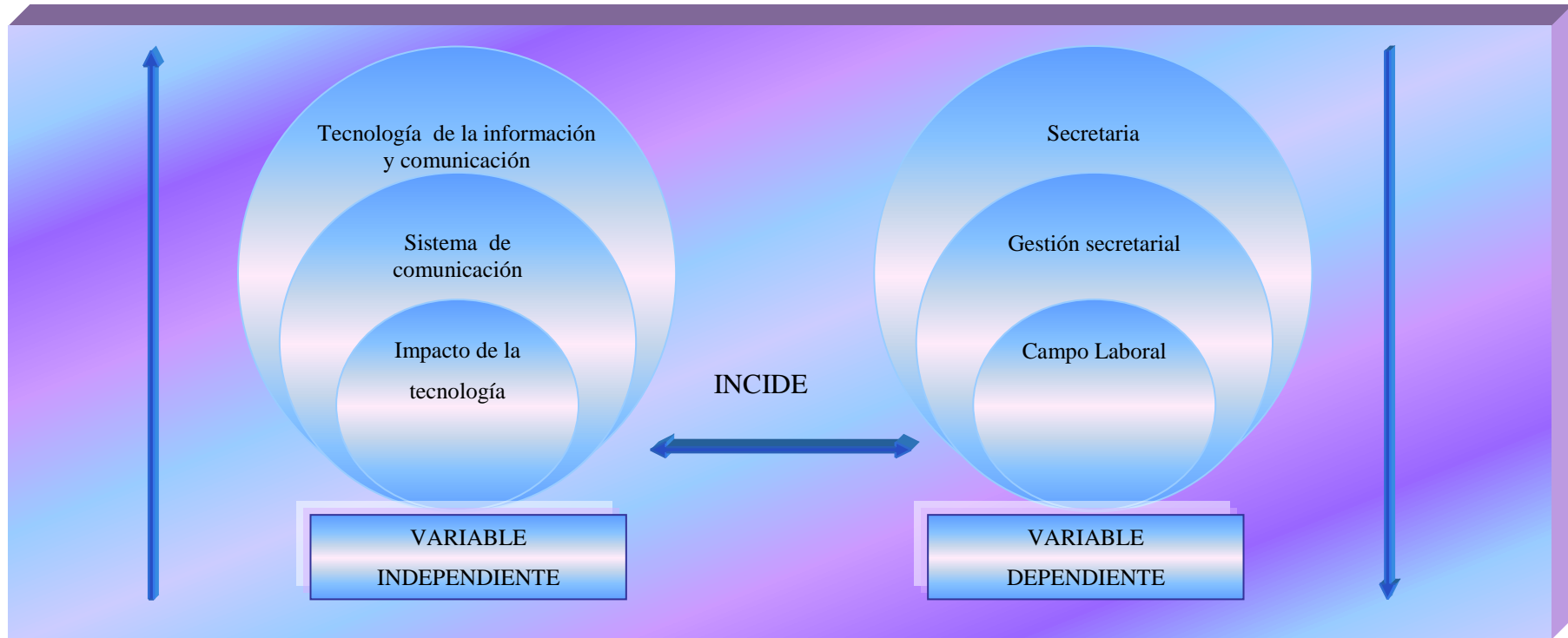


Gráfico N. 2: Inclusiones Conceptuales
Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

2.4.1.1. Constelación de ideas. Variable independiente: Campo laboral.

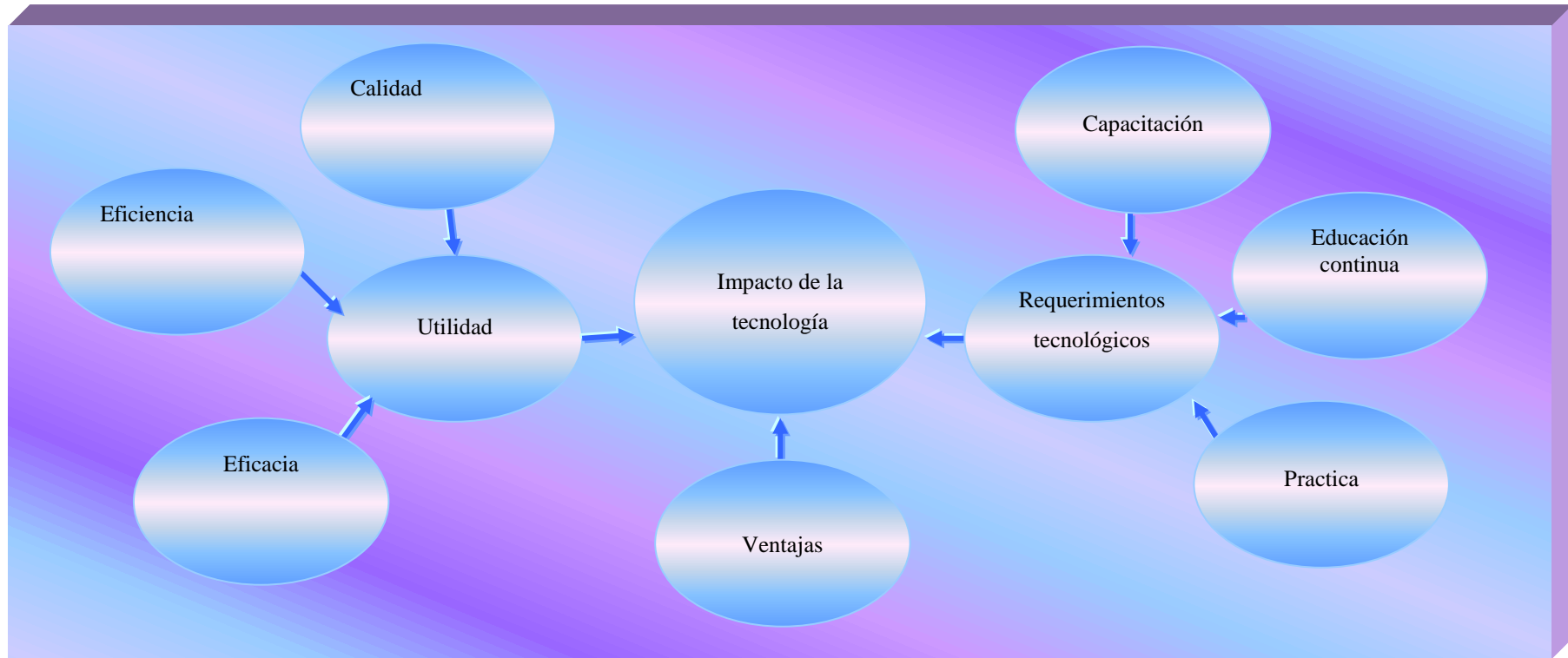


Gráfico N. 3: Constelación de Ideas. Variable Independiente.
Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

2.4.1.2. Constelación de ideas. Variable independiente: Campo laboral.

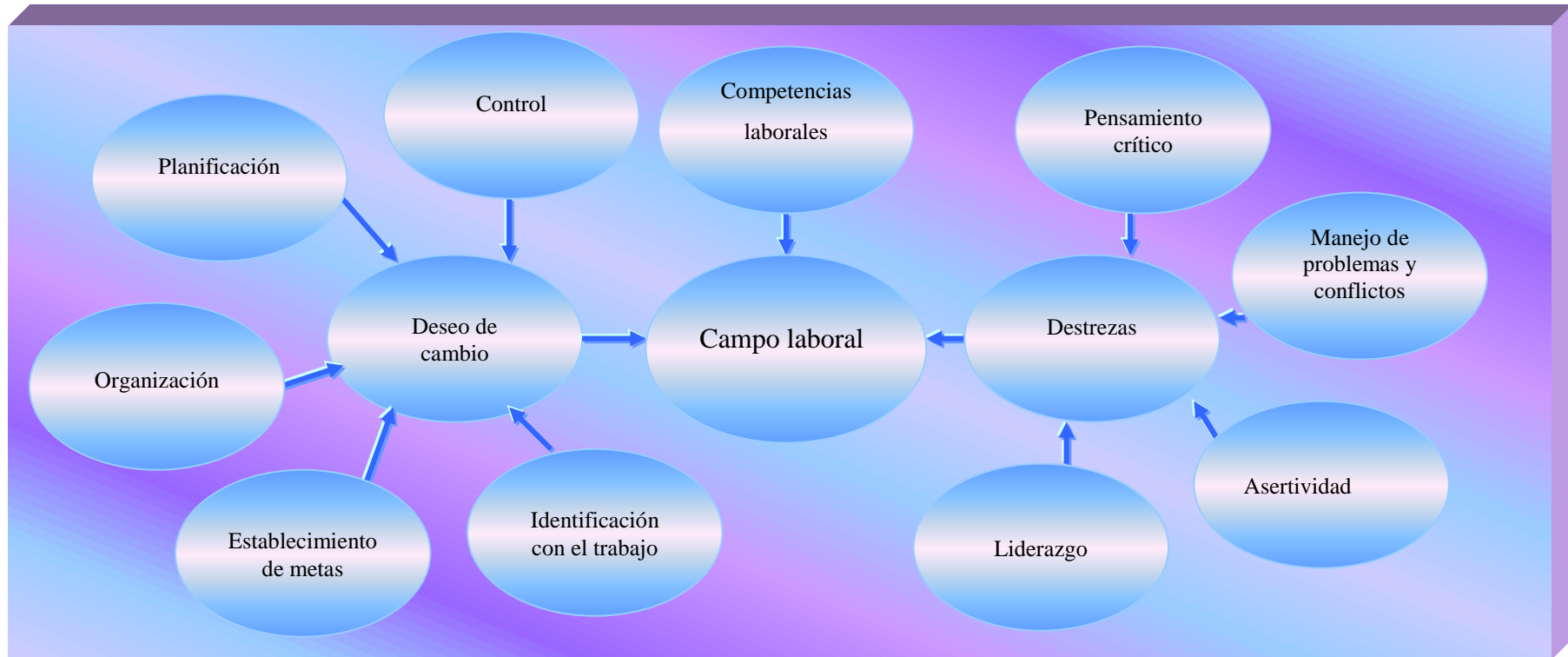


Gráfico N. 3: Constelación de Ideas. Variable Independiente.
Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

2.4.2. Impacto de la tecnología en la profesión secretarial.

Las tecnologías de la información y la comunicación, a veces referenciado como NTIC o nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, son un concepto asociado al de informática, entendiendo a esta última como recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información”. Tecnologías de la información y la comunicación. (Pág. 1-3).

DUBRIN, Andrew. (2003). La tecnología ha cambiado nuestra forma de vida, nuestras costumbres y forma de pensar, en el campo de la comunicación, el avance tecnológico ha tenido una enorme gravitación en la vida social de todas las personas, a tal punto que en nuestros días nadie puede vivir fuera del sistema globalizado que imponen las grandes potencias. Fundamento de Comportamiento Organizacional. México

Actualmente nos podemos comunicar a cualquier parte del mundo al instante, sin importar las limitaciones del tiempo o las distancias geográficas, o tal vez escribimos por e-mail, usando el ciberespacio y los recursos virtuales del Internet

En el campo secretarial, las actividades en la oficina automatizada sufren modificaciones aceleradas, resaltándose que la alta tecnología es un instrumento de apoyo para el desarrollo y cumplimiento de actividades profesionales, haciéndose cada vez más necesaria la utilización, actualización e innovación tecnológica.

2.4.2.1. Requerimientos tecnológicos en la profesión secretarial

En la trayectoria de la profesión secretarial el impacto de la tecnología requiere:

- Personal capacitado en tantas áreas y destrezas que ha sido necesario utilizar otra terminología para identificar el personal secretarial de la empresa.
- Personal con conocimiento, destrezas de administración y especializarse en tecnología ha hecho necesario cambiar el nombre de muchas posiciones.
- Personal con educación continua, para fortalecer las actividades organizadas y planificadas cimentadas sobre el conocimiento básico obtenido en la preparación de una profesión.
- Personal capacitado y relacionado a la prestación de servicios profesionales.
- Personas que ejerzan un efecto amplio y a largo plazo, en el campo de práctica y mejorar la competencia profesional.

2.4.2.2. Ventajas de la tecnología en la profesión secretarial.

Según GOLEMAN, Daniel. (1996). Menciona entre las ventajas de la tecnología en la profesión secretarial y desarrollo de la inteligencia las siguientes:

- Permite desarrollar la competencia de tomar dictado a una rapidez igual a la cual dicta o habla la persona.
- Posibilita su utilización como herramientas de oficina en sustitución de la tinta y la pluma para escribir.
- Admite la innovación en el personal de oficina optimizando tiempo y recursos en el desarrollo de funciones que incluían mecanografiar

documentos, tomar dictado, contestar el teléfono, enviar mensajes a través del telégrafo, duplicar documentos, coleccionar y procesar datos y mantener los archivos limpios y ordenados, posibilitando una productividad y el uso más eficiente de los recursos humanos.

- Contribuye en el desarrollo profesional substituyendo la utilización de máquinas de escribir eléctricas, máquinas de calcular y maquinas de sumar a través de la automatización en el cumplimiento de tareas como: organizar itinerarios, citas, reuniones, redactar cartas y brindar apoyo secretarial al ejecutivo.

2.4.2.3. Tecnología y administración secretarial

En el nuevo milenio, la innovación en la transmisión y procesamiento de la comunicación por medio de equipos sofisticados como: procesadores de palabras, satélites, correo electrónico, el Internet e intranet, etc., con la automatización de la oficina moderna en cuanto a procedimientos y tareas rutinarias ha traído consigo un nuevo campo virgen que necesita ser desarrollado e incorporado dentro de la educación secretarial.

Este campo de la tecnología y administración secretarial es la que permite que la labor del secretario sea una automática, sencilla y eficiente. Está acompañada del campo gerencial-administrativo desarrollado por la misma acción tecnológica permitiendo crear en el secretario un pensamiento crítico sobre problemas gerenciales genuinos que dan paso a la formación del Asistente Administrativo de hoy.

Durante el nuevo milenio se espera una sociedad más compleja tecnológicamente con incremento en trabajos altamente especializados y técnicos, como ejemplo el

uso de las computadoras para la enseñanza de la mecanografía, énfasis en la educación visual, incremento de tareas gerenciales en los secretarios.

SEVILLA, María. (1999). "La administración está integrada a sistemas de computadoras para una operación y monitoreo eficiente de la oficina mediante el incremento de paquetes o "software" de aplicación de distintas funciones y la concentración en campos especializados". 1001 sugerencias para la secretaria eficaz. Ed. Ecuador. Fvt Cia. Ltda.

2.4.2.4 Utilidad de la tecnología en el campo secretarial.

La tecnología ha influido en el campo secretarial en su desarrollo profesional, alcanzando la eficacia, eficiencia y calidad mediante actualización e innovaciones tecnológicas, donde la secretaria:

- Posee desarrolladas las destrezas, habilidades, rapidez y exactitud en la creación de documentos para entrar información en la computadora.
- Rapidez y exactitud para hacer revisiones.
- Domina la aplicación para procesar texto, de la hoja de cálculo, grafica, base de datos, entre otros.
- Conocimiento en los diferentes estilos de documentos que se generan en una oficina.
- Habilidad para trabajar bajo presión y saber establecer prioridades.
- Dominio de las técnicas de archivo electrónico.

- Cumplimiento de tareas relacionadas con la administración como: atender público, contestar el teléfono, archivar, entre otras, sus tareas van dirigidas al apoyo de los gerentes en la toma de decisiones.

2.4.3. Sistema de comunicación.

DURAN RODRIGUEZ, Manuela. (2009). “Un sistema de Comunicación interna en una organización estará dirigido a la solución de problemas y deficiencia internos, explicando las causas que los generan y las posibles soluciones.” Sistema de comunicación interna en las organizaciones. (Pág. 1).

El sistema de comunicación es un conjunto de elementos dinámicamente relacionados formando una actividad para alcanzar un objetivo operando sobre datos, energía y/o materia para proveer información.

2.4.3.1. Ventajas del sistema de comunicación.

Desarrollar una cultura organizacional alineada con el sistema de valores, potenciando el sentido de pertenencia, el compromiso con la organización y los objetivos a alcanzar por esta.

Alcanzar la integración y reconocimiento de las capacidades grupales e individuales de los trabajadores y directivos.

Fortalecer la comunicación, mediante sistemas de gestión de la comunicación en la empresa integrando las acciones a desarrollar, para brindar una mejor atención.

Establecer un control y evaluación sistemática de la efectividad que contribuyan en el logro de los objetivos del sistema de comunicación empresarial mediante el fortalecimiento de los valores.

Establecer acciones de capacitación, planificación y desarrollo de temas de comunicación a directivos, mandos intermedios y trabajadores en general.

2.4.3.2. Análisis interno de comunicación

FUENTE, Leopoldo. (2009). Con la realización del análisis interno de comunicación empresarial se contribuye a la creación de valor; encaminado a la mejora de la productividad y competitividad. Impacto de la Tecnología. (Pág.44)

En concreto, los beneficios que reporta el análisis interno de comunicación son:

Descubrir cómo se transmite la evolución del entorno de la empresa respecto a la evolución económica y social general, de las necesidades, satisfacción y quejas de los clientes.

Averiguar como se transmite al entorno la imagen de la empresa, sus productos, sus ventajas competitivas.

Conocer como se transmiten los objetivos empresariales, el modo de lograrlos, las directrices de actuación, las obligaciones de las personas en la empresa y todos los aspectos técnicos y profesionales precisos para el desempeño del puesto de trabajo.

Saber de qué modo se transmite el desempeño individual y colectivo para su control.

Detectar cómo se cohesionan las personas entre sí y a éstas con la organización.

Obtener la información anterior posibilitará tomar decisiones encaminadas a mejorar la eficiencia del sistema de comunicación empresarial.

2.4.3.3. Utilización de la ofimática en la comunicación empresarial.

Se llama ofimática el conjunto de técnicas, aplicaciones y herramientas informáticas que se utilizan en funciones de oficina para optimizar, automatizar y mejorar los procedimientos o tareas relacionadas.

- En las tareas secretariales las herramientas ofimáticas permiten idear, crear, manipular, transmitir y almacenar o parar la información necesaria en una oficina. Actualmente es fundamental que estas estén conectadas a una red local y/o a Internet.
- Cualquier actividad que pueda hacerse manualmente en una oficina puede ser automatizada o ayudada por herramientas ofimáticas: dictado, mecanografía, archivado, fax, microfilmado, gestión de archivos y documentos, etc.
- La ofimática comienza a desarrollarse en la década del 70, con la masificación de los equipos de oficina que comienzan a incluir microprocesadores, dejándose de usar métodos y herramientas por otras más modernas, se deja la máquina de escribir y se reemplaza por computadoras y sus procesadores de texto e incluso el dictado por voz automatizado.

2.4.3.4. Desarrollo de sistemas computacionales

Uno de los objetivos primordiales de la computación es facilitar y agilizar el trabajo a los demás, y una de las maneras de realizar esto es a través del desarrollo de sistemas computacionales de acuerdo a la necesidad del usuario.

Actualmente, existen diferentes lenguajes de programación en los cuales se puede desarrollar este tipo de soluciones informáticas dependiendo de la empresa y del profesional que realice esta actividad.

Al poco tiempo de implementar un sistema computacional en una empresa se empieza a ver los resultados optimizando tiempo, dinero y recursos.

2.4.4. Tecnología de la información y la comunicación.

CORONAS URZÚA, Gabriela. (1998). Las tecnologías de la información y comunicación conforman el conjunto de recursos necesarios para manipular la información: los ordenadores, los programas informáticos y las redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla. La función Secretarial Editorial Fundación UNA. Primera Edición.

2.4.4.1. Servicios en las Tecnologías de la información y comunicación

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

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

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

2.4.4.1.1. Correo electrónico.

- Es una de las actividades más frecuentes en los hogares con acceso a Internet.
- El correo electrónico y los mensajes de texto del móvil han modificado las formas de interactuar con amigos.
- Un problema importante es el de la recepción de mensajes no solicitados ni deseados, y en cantidades masivas, hecho conocido como correo basura.
- Otro problema es el que se conoce como phishing, que consiste en enviar correos fraudulentos con el objetivo de engañar a los destinatarios para que revelen información personal o financiera.

2.4.4.1.2. Búsqueda de información.

Es uno de los servicios estrella de la sociedad de la información, proporcionado para los llamados motores de búsqueda, como Google o Yahoo, que son herramientas que permiten extraer de los documentos de texto las palabras que mejor los representan.

Estas palabras las almacenan en un índice y sobre este índice se realiza la consulta. Permite encontrar recursos (páginas web, foros, imágenes, vídeo, ficheros, etc.) asociados a combinaciones de palabras.

Los resultados de la búsqueda son un listado de direcciones web donde se detallan temas relacionados con las palabras clave buscadas. La información puede constar de páginas web, imágenes, información y otros tipos de archivos.

2.4.4.1.3. Banca online

El sector bancario ha sufrido una fuerte revolución los últimos años gracias al desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación, que ha permitido el fuerte uso que se está haciendo de estos servicios.

Su éxito se debe a la variedad de productos y a la comodidad y facilidad de gestión que proporcionan.

2.4.4.1.4. Audio y música

Desde la popularidad de los reproductores MP3, la venta o bajada de música por internet está desplazando los formatos Cd.

Son ficheros de audio grabados por aficionados o por medios de comunicación, que contienen noticias, música, programas de radio, entre otros. Se codifican normalmente en MPS, aunque pueden ser escuchados en el ordenador.

2.4.4.2. Herramientas de comunicación tecnológicas.

Desde el surgimiento de la primera computadora nadie imaginó que en la era moderna hubiese un desarrollo tan impresionante de la tecnología de la comunicación.

Internet es una red internacional que conecta a cientos de millones de ordenadores en todo el mundo, donde se comparte información entre máquinas y entre individuos, con la particularidad de que una vasta cantidad de información se transmite en la Red sin la participación de seres humanos.

La Red tiene espacios abiertos donde gobiernos, organizaciones no gubernamentales, agencias internacionales, grandes y pequeñas corporaciones,

empresas e individuos acceden, y se comunican e intercambian información.

2.4.4.2.1. Comunicación virtual

El tema de la comunicación virtual es en este momento un problema discutido en la sociedad moderna.

La comunicación virtual ha logrado desplazar en amplia escala a la tradicional por las ventajas que ofrece, entre las que se encuentra la inmediatez como la principal.

En la red de redes se pueden desarrollar varios tipos de protocolos para la comunicación, los que pueden ser clasificados de acuerdo con los tiempos para la comunicación.

En este caso tenemos los sistemas de comunicación en tiempo real o sincrónicos (Chat, y mensajería instantánea) y las conversaciones asincrónicas, como es el sistema de mensajería electrónica o correo electrónico como popularmente se le conoce, los foros de discusión y las listas de distribución.

La palabra Chat significa en inglés, conversar. El sistema permite la comunicación inmediata a través de canales habilitados en Internet y entre dos o más personas, su principal característica es que se establece en tiempo real, y está considerado el más rápido y eficaz

La mensajería instantánea o Messenger, como comúnmente se le conoce, es una variante de mensajería un poco más personalizada, siguiendo el mismo principio del Chat, pero que ha ido ganando seguidores en todo el mundo.

Entre las ventajas que ofrece esta modalidad se encuentra la posibilidad de poder intercambiar imágenes u otro tipo de archivo, aún cuando estos en ocasiones

tienen una extensión bastante voluminosa para traficar por el sistema de mensajería electrónica tradicional.

2.4.4.3. Sistemas de comunicación e información electrónica.

GUERRERO, Mery. (2011). Entre los diferentes sistemas de comunicación e información electrónica tienen gran incidencia en la labor de la secretaria:

- El sistema de contabilidad computarizada que realiza las tareas de contabilidad, y la planilla de pagos.
- El sistema centralizado de distribución de datos que proporciona solamente información relacionada con el estado de los procesos de producción y control del inventario.
- El sistema de información gerencial que suministra información especializada para que la gerencia pueda realizar las tareas de planificación, control y evaluación.
- El sistema de red de computadoras que permite los siguientes tipos de comunicación: el correo electrónico, la comunicación grupal a través de terminales, el boletín electrónico, la voz electrónica, y las teleconferencias.
- El sistema de comunicación Internet que posibilita:
 - Primero que las organizaciones puedan recibir información actualizada pertinente a sus servicios y necesidades.
 - Segundo, tener acceso a catálogos interactivos que hacen que los procesos de compra sean más fáciles, más rápidos, y más eficientes.

- Tercero, este sistema permite también el acceso al correo electrónico que permite que los empleados puedan usar sus computadoras para enviar mensajes, documentos, y faxes ya sea dentro de la oficina, o a cualquier parte del país o del mundo de manera instantánea y asincrónica.
- Finalmente, el sistema Internet permite que personas dentro de la misma organización o de diferentes organizaciones puedan trabajar simultáneamente sin importar donde se encuentren, haciendo así posible el trabajo internacional en equipo.

2.4.4. Secretaria.

La secretaria se caracteriza por poseer una visión general de las labores comprendiendo los aspectos técnicos, organizativos, económicos y humanos vinculados al quehacer profesional.

2.4.4.1. Funciones de la secretaria actual.

GUERRERO, Mery. (2011). Manifiesta que dentro de las funciones secretariales se encuentran como fundamentales las siguientes:

- Establece comunicaciones efectivas en el desarrollo de su trabajo, utilizando un lenguaje claro y conciso que le permita una coordinación efectiva con las diferentes áreas de la organización.
- Mantiene relaciones fluidas con los miembros del grupo funcional, respetando el trabajo de los demás, así como organizando y dirigiendo las labores secretariales de la oficina.

- Forma vínculos con el público en general y con personas que desempeñan cargos de responsabilidad en instituciones públicas o privadas, transmitiendo en todo momento la imagen de la empresa.
- Se adapta a las nuevas situaciones de trabajo, originadas como consecuencia de los cambios tecnológicos, organizativos, económicos y laborales que incidan en su actividad profesional.
- Organiza las labores secretariales, asiste en las actividades de despacho, recibe y transmite comunicación autorizada, organiza los archivos de información, redacta diversos documentos de trabajo, interpreta las instrucciones de trabajo y aplica los criterios de la institución para el manejo de información y la confidencialidad.
- Maneja y aplica técnicas de atención al público, organiza el trabajo de la oficina, aplica técnicas de archivo, opera equipos electrónicos e informáticos.

2.4.4.2. Virtudes de una buena función secretarial

Según: GUERRERO, Mery. (2011). Entre las virtudes de una buena función secretarial menciona las siguientes:

- La iniciativa. Presentar ideas y propuestas en beneficio de la empresa.
- La comunicación. No debemos olvidar que no todos entendemos igual o no todos nos expresamos igual, debiendo ser siempre clara y precisa.
- El orden. Es el padre del éxito, siempre debemos emplearlo para el desarrollo laboral.

- La preparación. Continuamente debe estar ampliando sus conocimientos sobre nuevas técnicas y formas de trabajo.
- La responsabilidad. Debe saber ser consecuente con sus actos y saber cuando se pueden dejar las cosas para mañana.

2.4.5. Gestión secretarial

GUERRERO, Mery. (2011). El proceso de transformación que en la actualidad experimenta el rol del secretario (a), se ve fuertemente influido por los significativos cambios que esto viviendo la organización moderna.

El elemento mas importante de esta transformación se encuentra en la distinción entre lo que hemos denominado la realización de tareas versus la resolución de problemas, como así también la flexibilidad en las responsabilidades del cargo versus la rigidez en el cumplimiento de las funciones centradas en la tarea.

A partir de estas características construiremos un modelo de gestión secretarial que, sin duda, deberá ser adaptado por cada secretario (a) a la realidad de su trabajo.

Un modelo es una herramienta que nos permite entender el funcionamiento de las cosas. Es como un mapa que nos entrega información de un territorio y nos orienta para movernos dentro de él.

2.4.5.1. Las relaciones comunicativas.

Las modernas teorías sobre la comunicación humana afirman que es imposible no comunicarse, ya que toda conducta que realicemos, cualquiera que esta sea, siempre será una comunicación.

Esto significa que la definición de comunicación no esta dada solamente por lo que decimos verbalmente, sino también por el modo como nos comportamos y la manera en que decimos las cosas, es decir, toda conducta o comportamiento es comunicación.

Una de las principales características de los seres humanos es que nos estamos relacionando constantemente (y, por lo tanto, comunicando constantemente). Esta afirmación es absolutamente valida en el caso de las relaciones laborales, donde el instrumento esencial para trabajar es la comunicación.

En este sentido, existen relaciones comunicativas en todo momento y con todas las personas con quienes trabajamos. En el caso del Secretario (a), como hemos visto anteriormente, su trabajo, es esencia, comunicativo. Esto quiere decir que no es que ella necesite relacionarse para hacer su trabajo, sino que su trabajo es, principalmente, un ejercicio de comunicación efectiva.

2.4.5.2. El control de los recursos.

Este ámbito apunta al papel que juega el secretario (a) en el diario control de los recursos que maneja, tanto económicos como materiales y humano. En este sentido, su principal preocupación será velar por el uso eficiente de todos los recursos, entendiendo por eficiente, la capacidad de lograr un objetivo con la máxima economía posible.

2.4.5.3. La misión secretarial

GUERRERO, Mery. (2011). La misión gestión secretarial apunta a "facilitar la comunicación y optimizar el trabajo, a través de todas las herramientas y recursos que participan en los procesos de la organización.

- La eficiencia consiste en realizar la mayor cantidad de cosas posibles, utilizando la menor cantidad de recursos.
- La efectividad es la medida que se aplica para saber si las cosas están bien realizadas.
- La eficacia cuando se consigue se logra el impacto esperado, entonces se dice que una acción fue eficaz.

2.4.5.4. Valores de la secretaria.

- Respeto. Tolerancia para compartir opiniones y acciones, el trato afable, potenciar el crecimiento personal del equipo de trabajo y la atención oportuna orientada a la diversidad.
- Transparencia. Actitud clara y coherente en la vida personal y laboral, inicia a la rendición de cuentas y al libre acceso a la información, basada en principios éticos, responsabilidad, uso adecuado y eficiente de los recursos.
- Identidad y compromiso. Es el reflejo del sentido de pertenencia e identificación, la unión para poder consolidar el trabajo en equipo y la consecución de las metas propuestas.
- Equidad. Igualdad de oportunidades entre todos los seres humanos para una formación integral sin discriminación en todos los sectores del ámbito social

2.4.6. Campo laboral.

GUERRERO, Mery. (2011). El campo de la tecnología y administración secretarial es la que permite que la labor del secretario sea una automática, sencilla y eficiente. Está acompañada del campo gerencial-administrativo desarrollado por la misma acción tecnológica permitiendo crear en el secretario un pensamiento crítico sobre problemas gerenciales genuinos que dan paso a la formación del Asistente Administrativo de hoy.

2.4.6.1. Campo laboral de una secretaria

GUERRERO, Mery. (2011). La secretaria puede desempeñarse en empresas, tanto públicas como privadas de diversos tamaños y sectores, donde se desarrollen procesos administrativos y de gestión, desempeñándose como secretaria/o o asistente administrativo de jefaturas, ejecutivos o directivos de dichas empresas o de otros profesionales independientes.

- Empresas Públicas.
- Empresas Privadas.
- Consulados.
- Secretarías de Colegios Fiscales, Municipales, Particulares.
- Organizaciones no gubernamentales.
- Microempresas Propias.
- Secretarías de Agencias de Viajes.

- Agencias de Publicidad.
- Instituciones promotoras de Eventos Sociales y Culturales.
- Aeropuertos.
- Empresas de Telecomunicaciones.

2.4.6.2. Competencias laborales.

- Cumple con las tareas anteriormente planificadas de manera correcta superando cualquier tipo de dificultades.
- La Secretaria se interesa por poner atención en lo que su jefe o compañero de trabajo le esta enseñando.
- Debe llegar a su trabajo correctamente a la hora asignada.
- Es capaz de adaptarse a nuevas situaciones. Es decir si ocurre algún cambio brusco o liviano en la empresa u oficina, esta deberá aceptar y adecuarse correctamente.
- Puede traducir ideas en acciones.
- Es decir cuando se le ocurran tareas por hacer, y tiene confianza de ellas, esta deberá efectuarlas sin ningún temor.
- Trabaja con confianza y seguridad.

- Realiza sus labores confiando en sus capacidades y aptitudes sin demostrar duda en lo que se esta haciendo.
- Solicita y ofrece colaboración para cumplir con los objetivos del equipo.
- Ayuda a sus compañeros cuando se lo piden y también pide ayuda a sus compañeros para realizar un efectivo trabajo en equipo.
- Aplica alternativas de solución en su quehacer laboral.
- Cuando tenga alguna dificultad, esta tendrá disponibilidad e iniciativa

2.4.6.3. Destrezas desarrolladas con la tecnología moderna.

GUERRERO, Mery. (2011). El concepto de secretaria tradicional ha evolucionado a medida que la empresa moderna ha redefinido la importancia de destrezas asociadas directamente con las particularidades de desarrollo profesional y estructura organizacional de la empresa moderna

A continuación se ofrece guías prácticas para el desarrollo de las destrezas fundamentales mencionadas.

- Pensamiento crítico.
- Manejo de problemas y conflictos.
- Asertividad.
- Liderazgo.

2.4.6.3.1. Destreza de Pensamiento Crítico.

- Esta característica implica la aplicación de los diferentes niveles del pensamiento para buscar la solución o comprensión de alguna situación.
- Los niveles son los siguientes: conocimiento, comprensión, aplicación, síntesis y evaluación.
- Estos niveles son importantes en el logro de metas u objetivos.
- Está íntimamente asociada a la destreza de solución de problemas y conflictos.

2.4.6.3.2. Destreza de Establecimiento de Metas.

ZAPATA, Imelda (2010). Las metas trazadas deben ser ambiciosas pero alcanzables, medibles y realistas, ya que se basan en nuestras propias características de personalidad (actitudes, aptitudes, necesidades, valores y habilidades). Estas dan dirección a corto y largo plazo para alcanzar nuestras metas. Manual de la secretaria eficiente. Volumen 1

Esta destreza puede desarrollarse al seguir las siguientes guías o patrones de conducta:

- Invertir energía y tiempo en actividades afines a tus metas e intereses.
- Cultivar una imagen que denote liderazgo y éxito.
- Utilizar destrezas de manejo de tiempo.
- Formular estrategias personales/profesionales para tu crecimiento.

2.4.6.3.3. Destreza de Solución de problemas y conflictos.

ZAPATA, Imelda (2010). Respetar el criterio de los demás, establecer criterios que sirvan de base para juzgar soluciones de acuerdo con los hechos, valores y política de la empresa. Manual de la secretaria eficiente. Volumen 1

Algunas guías prácticas para el desarrollo de esta destreza son:

- Definir y clarificarla situación. (Divide la situación en varios aspectos)
- Realizar una correlación de los hechos que dan forma a la situación.
- Probar conclusiones y soluciones, de acuerdo a las circunstancias.
- Delegar parte del trabajo.
- El trabajo en equipo es fundamental para el éxito.

2.4.6.3.4. Asertividad.

Para desarrollar la asertividad para lidiar con las situaciones que se presentan en el escenario laboral.

ZAPATA, Imelda (2010). Sugiere las siguientes guías prácticas:

- Definir con la razón tus creencias y derechos.
- Ser firme y directo en las conversaciones.

- Hacer contacto visual cuando hablas con otros.
- Admitir tus errores y asume responsabilidad por los mismos.
- Rehusar ser manipulado por otros.
- Mantener tu compostura cuando dices NO.
- Reconocer tus talentos especiales y compártelos con otros.

2.4.6.3.5. Liderazgo.

ZAPATA, Imelda (2010). Esta característica es fundamental para lograr el éxito, distinguir entre los diferentes estilos de liderazgo (autoritario, democrático y débil) y las razones por las cuales deseas ser líder (por status, para ser percibido como una persona con conocimientos o porque desea que te reconozcan como una persona con características de personalidad particulares). Manual de la secretaria eficiente. Volumen 1

Algunas guías prácticas para desarrollar características de liderazgo son las siguientes:

- Entender los principios de la democracia, aceptar responsabilidades.
- Ser optimista.
- Ser de mente clara y abierta.
- Planificar con cuidado las acciones a seguir.
- No reclamar que posees todas las respuestas.

- Desarrollar el comunicar sentimientos y pensamientos de una forma clara y sencilla.
- Trabajar con entusiasmo y alegría.
- Creer firmemente que la acción del grupo resolverá los obstáculos y los problemas.
- Apoyar las sugerencias e ideas de los otros miembros del grupo.
- Buscar activamente la opinión de otros.
- Estar bien informado de los asuntos que conciernen al grupo.

2.4.4.2. El deseo de cambio.

Dentro de la profesión secretarial todos en algún momento hemos sentido muchas veces el deseo de cambio.

Este sentimiento surge al querer vencer la rutina y establecer un proceso de desarrollo profesional.

ZAPATA, Imelda (2010). Es la visión y deseo de cambio una puerta abierta al desarrollo profesional; y es por esta razón que le sugiero seguir algunas recomendaciones para que su trabajo se convierta en lo dirija en una ruta segura hacia el éxito. Manual de la secretaria eficiente. Volumen 1

- Identifíquese con su trabajo - Cuando nos identificamos con nuestro trabajo es una muestra de que nos gusta lo que hacemos y que siempre

haremos lo mejor en nuestra profesión cualquiera que sean las circunstancias que vivamos en nuestro agitado mundo laboral.

- Establezca metas a corto y largo plazo - Es importante que desee progresar, para esto debe concientizar en las prioridades a corto y largo plazo para conseguir ese crecimiento profesional. Haga todo lo necesario profesionalmente para ser el número uno.
- Organícese - Asigne prioridades, mantenga su área de trabajo limpia y con toda la información y materiales a la mano. Se debe hacer buen uso del tiempo para cumplir eficientemente con las tareas rutinarias y dedicar el resto del tiempo a nuestro proceso de desarrollo profesional. Una buena organización es la clave para lograr objetivos.
- Planifique su día de trabajo - Utilice una agenda, trate de aprovechar sus horas de mayor productividad para las tareas que considere más tediosas o difíciles de realizar.
- Establezca controles- Maneje con suficiente tiempo las actividades que tienen prioridad establecida, mantenga un registro de correspondencia si es necesario, lleve una lista o agenda de lo acontecido en el día, mantenga un registro de visitantes u otros registros dependiendo de su área de trabajo. Sistematice todas aquellas tareas rutinarias, establezca procedimientos ágiles y eficientes.
- Si el problema es rutina, entonces, cambie los modos de realizar el trabajo.
- Sea creativo - No tenga miedo en proponer y ejecutar maneras diferentes de hacer las cosas, a eso se le llama creatividad.

- Establezca un sistema de aprendizaje - Siempre hay algo que se aprende todo los días, ya sea realizar una tarea nueva o aprender de las personas que nos rodean estilos diferentes de hacer las cosas. Siempre tenga en cuenta aprender lo positivo y lo que le ayude a mejorar personal y profesionalmente.

2.4.6.5. Sugerencias al atender al público

ZAPATA, Imelda (2010). Algunas sugerencias que debemos tener siempre en cuenta al atender al público son las siguientes:

- Tenga a la mano toda la documentación e información relacionada con el asunto a tratar. Se debe conocer de antemano qué información es la necesaria para tramitar el reclamo o situación.
- Siempre anote el nombre y teléfono de la persona que atiende, ya que podrá referirse a éste siempre y cuando lo necesite para conocer algún detalle importante en el transcurso del trámite.
- Familiarizarse con los procedimientos o política general de la empresa al tratar sobre el manejo de querellas o situaciones de los clientes.
- Cumpla las promesas de comunicación con el cliente siempre. Aún cuando no haya una solución final del asunto.
- Trate de mantener la calma ante la situación y aunque al principio no se llegue a una solución final satisfactoria, permita que fluya el diálogo para que surja la solución más conveniente para ambas partes. Manual de la secretaria eficiente. Volumen 1

2.5. Hipótesis.

“El impacto de la tecnología incide en el campo laboral de las secretarias: caso Escuela Politécnica Nacional de Quito”.

2.6. Señalamiento de variables.

- **Variable independiente:**
Impacto de la tecnología
- **Variable dependiente:**
Campo laboral

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque.

La presente investigación se sujeta al paradigma crítico propositivo, porque el problema requirió de una investigación interna, planteando acciones y soluciones inmediatas con el propósito de lograr un desarrollo institucional y social.

La investigación se ubica en los lineamientos del paradigma crítico propositivo, con un enfoque cuali-cuantitativo. Con el enfoque cuantitativo se obtiene datos numéricos que fueron tabulados y graficados estadísticamente e interpretados mediante la cualificación de resultados, que serán sometidos a un análisis crítico como apoyo al marco teórico.

Enfoque predominante cuantitativo, porque los datos obtenidos serán procesados estadísticamente para comprobar la hipótesis establecida. Además, los resultados de la investigación fueron sometidos a un análisis crítico como apoyo al marco teórico.

3.2.1. Modalidad básica de la investigación.

Para desarrollar, sustentar y profundizar el presente estudio de investigación se acudió a las siguientes fuentes de información:

3.2.2. De Campo.

Porque se recolectó información a través del contacto directo del investigador con la realidad, resaltándose que la investigadora acudió al lugar donde se producen los acontecimientos reales a estudiarse, para recabar información del problema investigado.

3.2.3. Bibliográfica.

Se llevó a cabo una investigación bibliográfica y documental ya que se analizó la información escrita de lectura de libros, revistas e internet, las mismas que dan un sustento teórico a la investigación, posibilitando la comparación y priorización de la información para el tema de investigación.

3.2.4. Intervención social.

Este proyecto es una modalidad de intervención social porque permitió la elaboración y desarrollo de la propuesta para solucionar problemas o necesidades de una institución.

3.3. Nivel o tipo de investigación.

Para realizar la presente investigación, la investigadora estuvo en contacto con la realidad, identificando el problema a estudiarse, permitiendo el planteamiento y formulación de la hipótesis generando una posible solución al problema.

3.3.1. Investigación Descriptiva.

Porque el enfoque se dirigió hacia las relaciones de causa-efecto; también permitió predicciones rudimentarias, comparar entre dos o más fenómenos, situaciones o estructuras de un problema determinado o de interés social.

3.3.2. Investigación Exploratoria.

Porque ayudó a indagar las causas del problema en estudio. y nos familiarizamos con la realidad, para obtener datos que nos ayuden a plantear la hipótesis.

3.3.2. Asociación de variables

La investigación permite predicciones estructuradas, analiza la correlación de un sistema de variables, mide relaciones entre variables de los mismos sujetos de un contexto determinado.

3.3. Población y muestra

El universo de estudio de esta investigación está formado por estudiantes, padres de familia y profesores del cuarto año de la escuela “Gonzalo Abad”.

Cuadro No. 1 Población y Muestra.

Institución	Unidades de Análisis	Muestra	Porcentaje
Escuela Politécnica Nacional de Quito	Secretarias	34	50
	Usuarios	34	50
	TOTAL	68	100

Fuente de Investigación: Registro de asistencia.

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo

3.4. Operacionalización de Variables.

3.4.1. Operacionalización de la Variable Independiente: Impacto de la tecnología

Cuadro No. 2. Operacionalización de la variable Independiente. Impacto de la tecnología.

CONCEPTOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS
<p><u>Impacto de la tecnología</u></p> <p>Contribuye en el desarrollo profesional optimizando tiempo y recursos en el cumplimiento de sus funciones alcanzando una cultura organizacional</p>	Desarrollo profesional	Eficiencia.	<p>¿Considera usted que la tecnología es un instrumento de apoyo para el desarrollo profesional?</p> <p>¿En la Escuela Politécnica Nacional de Quito se fortalece la comunicación, mediante sistemas de gestión integrando las acciones a desarrollar, para brindar una mejor atención?</p>	<p><u>Técnica</u> Encuesta</p>
	Optimización.	Eficacia.	<p>¿En la Escuela Politécnica Nacional de Quito se desarrollan y aplican las nuevas tecnologías, para organizar los servicios y fortalecer la comunicación externa?</p>	<p><u>Instrumento</u> Cuestionario dirigido a las Secretarías</p>
		Tiempo.	<p>¿Considera usted que la ofimática le permite recepcionar, tramitar, organizar, ordenar y redactar diferentes tipos de documentos en el menor tiempo?</p>	
		Recursos.	<p>¿En la Escuela Politécnica Nacional</p>	

	Cultura organizacional.	Valores Compromiso.	<p>de Quito se recopila información que permita identificar, evaluar e impulsar las competencias del personal?</p> <p>¿En la Escuela Politécnica Nacional de Quito se utilizar herramientas y equipos bajo normas de seguridad e higiene?</p> <p>¿En la Escuela Politécnica Nacional de Quito se desarrolla una cultura organizacional alineada con el sistema de valores?</p>	
--	-------------------------	----------------------------	--	--

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo

3.4.2. Operacionalización de la Variable Dependiente: Campo laboral.

CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA
<p><u>Campo laboral</u> La secretaria puede desempeñarse en instituciones públicas como privadas debiendo desarrollar sus competencias, destrezas y liderazgo.</p>	Competencias.	Cumplimiento.	¿El funcionario planifica, ejecuta con responsabilidad y puntualidad cada una de las tareas asignadas?	<p><u>Técnica</u> Encuesta</p> <p><u>Instrumento</u> Cuestionario dirigido a los usuarios.</p>
	Destrezas.	Compromiso.	¿Usted recibe una atención en un ambiente de confianza, seguridad y profesionalismo?	
		Pensamiento crítico.	¿Considera usted que el personal que labora en esta institución ha desarrollado el pensamiento crítico propositivo?	
	Liderazgo.	Optimismo.	¿El funcionario cultiva una imagen de liderazgo y éxito empresarial?	
		Trabajo en equipo	¿Considera usted importante el trabajo en equipo para brindar una mejor atención?	
		Control.	¿Considera usted que existe un control y evaluación sistemática de la efectividad del sistema de comunicación empresarial?	
	Capacitación.	¿Considera usted que las secretarias		

			deben recibir una capacitación para mejorar en su desempeño profesional?	
--	--	--	--	--

Cuadro No. 3. Operacionalización de la variable dependiente. Campo Laboral.

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo

3.6. Recolección de la información.

Cuadro No. 4: Recolección de información.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿De qué personas u objetos?	64 secretarias la Escuela Politécnica Nacional de Quito. 60 usuarios
3. ¿Sobre qué aspectos?	Impacto de la tecnología Campo laboral
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	La investigadora: Olga Inés Vaca Tamayo
5. ¿Cuándo?	Fecha: Enero del 2013
6. ¿Dónde?	Escuela Politécnica Nacional de Quito
7. ¿Cuántas veces?	Dos.
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta.
9. ¿Con qué?	Cuestionario.
10. ¿En qué situación?	En una situación favorable, en las oficinas de la institución.

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo

3.7. Procesamiento y análisis.

3.7.1. Procesamiento.

Los datos recogidos se transforman siguiendo ciertos procedimientos:

- Revisión crítica de la información recogida; es decir, limpieza de la información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinentes y otras.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis.
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

3.7.2. Análisis.

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación de hipótesis mediante el método del chi cuadrado.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios de la Escuela Politécnica Nacional de Quito.

Pregunta No. 1: ¿Considera usted que la tecnología es un instrumento de apoyo para el desarrollo profesional?

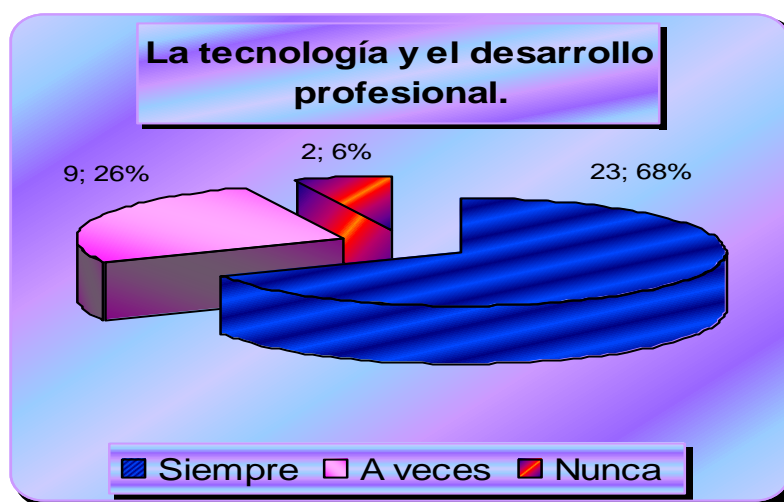
Cuadro No. 5: La tecnología y el desarrollo profesional.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	68%
A veces	9	26%
Nunca	2	6%
Total	34	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Grafico No. 5: La tecnología y el desarrollo profesional.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Análisis.

En la primera interrogante podemos observar que el 68% de las funcionarias encuestadas manifiestan que la tecnología es un instrumento de apoyo para el desarrollo profesional; mientras que el 26% expone que a veces y un 6% manifiesta que la tecnología no es un instrumento de apoyo para el desarrollo profesional.

Interpretación.

Por las funcionarias que consideran que a veces la tecnología es un instrumento de apoyo para el desarrollo profesional los recursos tecnológicos no son empleados como herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma, limitando la utilización de nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir la información.

Pregunta No. 2: ¿En la Escuela Politécnica Nacional de Quito se fortalece la comunicación, mediante sistemas de gestión integrando las acciones a desarrollar, para brindar una mejor atención?

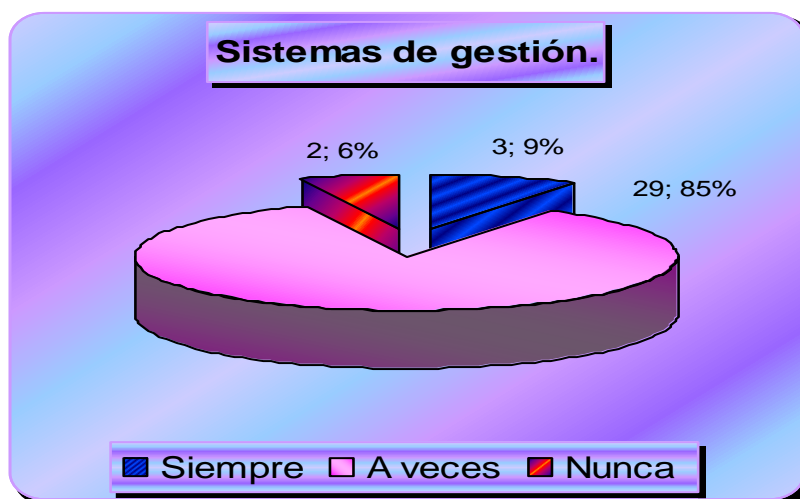
Cuadro No. 6: Sistemas de gestión.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	9%
A veces	29	85%
Nunca	2	6%
Total	34	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Grafico No. 6: Sistemas de gestión.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Análisis.

En la interrogante observamos que el 9% de las funcionarias encuestadas manifiestan que siempre se fortalece la comunicación, mediante sistemas de gestión integrando las acciones a desarrollar para brindar una mejor atención, mientras que el 85% de encuestadas manifiestan que a veces se fortalece la comunicación y el 6% de funcionarias expone que nunca se fortalece la comunicación, mediante sistemas de gestión integrando las acciones a desarrollar para brindar una mejor atención.

Interpretación.

En la institución, a veces se fortalece la comunicación, mediante sistemas de gestión integrando las acciones a desarrollar para brindar una mejor atención obstaculizando los procesos de información presentando falacias en cuanto a la concepción teórica que se maneja sobre la comunicación interna y externa desorientando los procesos secretariales y la toma de decisiones.

Pregunta No. 3: ¿En la Escuela Politécnica Nacional de Quito se desarrollan y aplican las nuevas tecnologías, para organizar los servicios y fortalecer la comunicación externa?

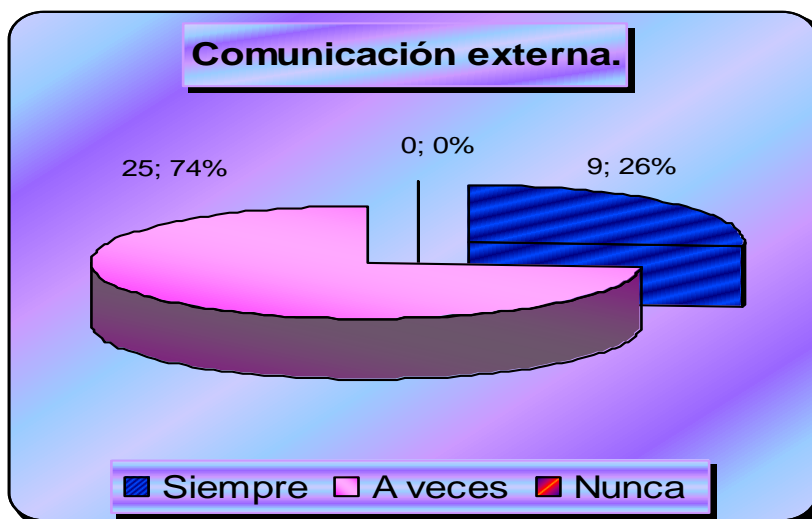
Cuadro No. 7: Comunicación externa.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	26%
A veces	25	74%
Nunca	0	0%
Total	34	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Grafico No. 7: Comunicación externa.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Análisis.

En la actual interrogante observamos que el 26% de encuestadas manifiestan que siempre se desarrollan y aplican las nuevas tecnologías, para organizar los servicios y fortalecer la comunicación externa mientras que el 74% considera que a veces se desarrollan y aplican las nuevas tecnologías, para organizar los servicios y fortalecer la comunicación externa, y un 0% manifiesta que nunca se desarrollan y aplican las nuevas tecnologías.

Interpretación.

En la institución a veces se desarrollan y aplican las nuevas tecnologías, para organizar los servicios y fortalecer la comunicación externa dificultando el intercambio de información, la cooperación e interacción entre los miembros generando desequilibrio de los afectos, inestabilidad grupal, personal laboral evidenciándose en la apatía y la falta de entusiasmo.

Pregunta No. 4: ¿Considera usted que la ofimática le permite receptionar, tramitar, organizar, ordenar y redactar diferentes tipos de documentos en el menor tiempo?

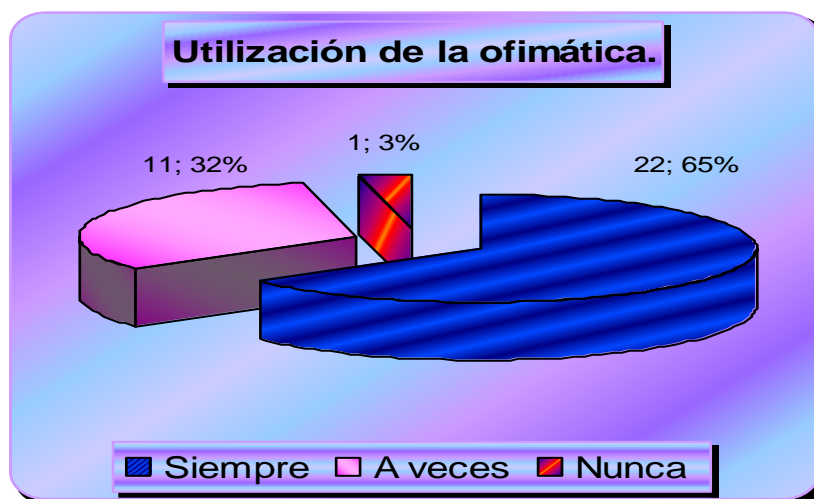
Cuadro No. 8: Utilización de la ofimática.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	65%
A veces	11	11%
Nunca	1	3%
Total	34	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Grafico No. 8: Utilización de la ofimática.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Análisis.

En la presente interrogante las funcionarias encuestadas en un 65% consideran que siempre ofimática le permite receptionar, tramitar, organizar, ordenar y redactar diferentes tipos de documentos en el menor tiempo; mientras que el 32% de las encuestadas expone que a veces y un 3% manifiesta que nunca.

Interpretación.

Considerando que no todas las encuestadas se encuentran de acuerdo en la importancia de la ofimática al receptionar, tramitar, organizar, ordenar y redactar diferentes tipos de documentos en el menor tiempo, se constituye en un factor limitante en la aplicación de técnicas, herramientas informáticas dificultando el optimizar, automatizar y mejorar los procedimientos o tareas relacionadas con el trabajo diario.

Pregunta No. 5: ¿En la Escuela Politécnica Nacional de Quito se recopila información que permita identificar, evaluar e impulsar las competencias del personal?

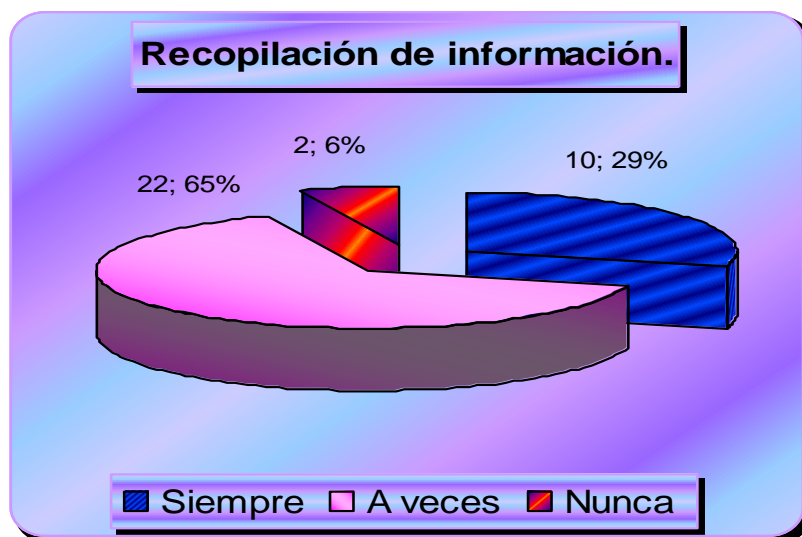
Cuadro No. 9: Recopilación de información.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	29%
A veces	22	65%
Nunca	2	6%
Total	34	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Grafico No. 9: Recopilación de información.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Análisis.

En la interrogante observamos que el 29% de las encuestadas manifiestan que en la institución siempre se recopila información que permita identificar, evaluar e impulsar las competencias del personal; mientras que el 65% manifiesta que a veces; y un 6% expresa que en la institución no se recopila información que permita identificar, evaluar e impulsar las competencias del personal.

Interpretación.

En la Escuela Politécnica Nacional de Quito a veces se recopila información que permita identificar, evaluar e impulsar las competencias del personal dificultando la evaluación del desempeño laboral y el desarrollo de las competencias limitando el desarrollo integral de cada persona y el progreso organizacional en el marco del aprendizaje permanente, generándose la necesidad de un sistema de desarrollo que combine intervenciones de diverso tipo.

Pregunta No. 6: ¿En la Escuela Politécnica Nacional de Quito se utiliza herramientas y equipos bajo normas de seguridad e higiene?

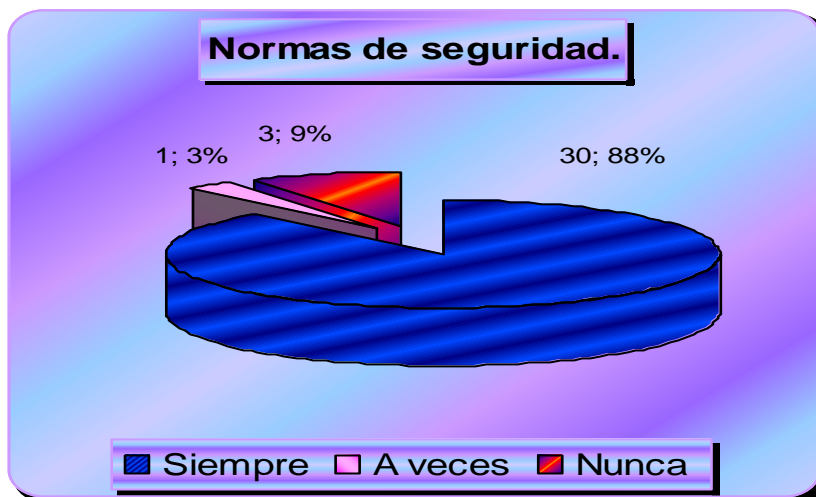
Cuadro No. 10. Normas de seguridad.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	88%
A veces	1	3%
Nunca	3	9%
Total	34	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Grafico No. 10: Normas de seguridad.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Análisis.

En la interrogante observamos que el 88% de encuestadas manifiestan que en la institución siempre se utiliza herramientas y equipos bajo normas de seguridad e higiene; mientras que un bajo porcentaje equivalente al 3% expresa que a veces en la institución se utiliza herramientas y equipos bajo normas de seguridad e higiene; y, un porcentaje del 9% expone que en la institución no se utiliza herramientas y equipos bajo normas de seguridad e higiene.

Interpretación.

En la Escuela Politécnica Nacional de Quito se utiliza herramientas y equipos bajo normas de seguridad e higiene fortaleciendo las medidas destinadas a proteger la salud de los funcionarios, previniendo accidentes y promoviendo el cuidado del material de las oficinas, teniendo como elemento clave la actitud responsable y la concientización de todos: personal y alumnado.

Pregunta No. 7: ¿En la Escuela Politécnica Nacional de Quito se desarrolla una cultura organizacional alineada con el sistema de valores?

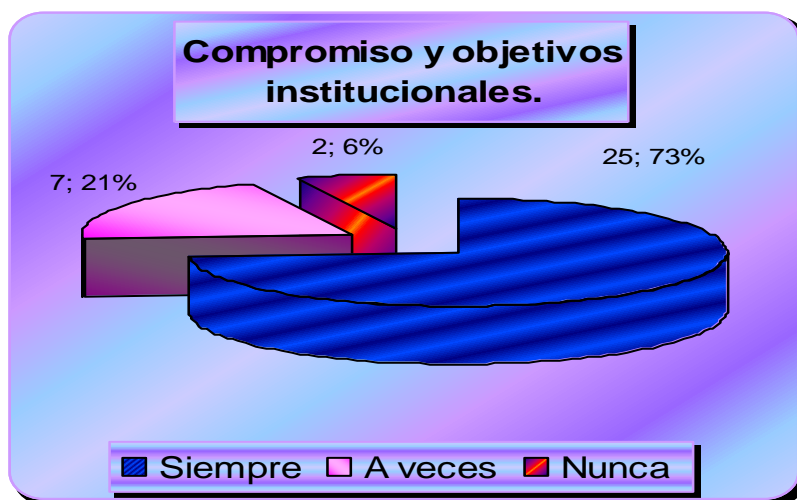
Cuadro No. 11: Compromiso y objetivos institucionales.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	25	73%
A veces	7	21%
Nunca	2	6%
Total	34	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Grafico No. 11: Compromiso y objetivos institucionales.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Análisis.

En la interrogante observamos que el 73% de funcionarias encuestadas expone que siempre en la institución se desarrolla una cultura organizacional alineada con el sistema de valores, mientras; que el 21% manifiesta que a veces en la institución se desarrolla una cultura organizacional alineada con el sistema de valores, y un 6% expresa que en la institución nunca se desarrolla una cultura organizacional alineada con el sistema de valores.

Interpretación.

En la institución se desarrolla una cultura organizacional alineada con el sistema de valores, potenciando el compromiso con la organización y los objetivos a alcanzar, practicándose los valores institucionales: respeto, transparencia, identidad, compromiso, equidad e igualdad fortaleciendo en la secretaria el desarrollo integral.

4.2. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de la Escuela Politécnica Nacional de Quito.

Pregunta No. 1: ¿El funcionario planifica, ejecuta con responsabilidad y puntualidad cada una de las tareas asignadas?

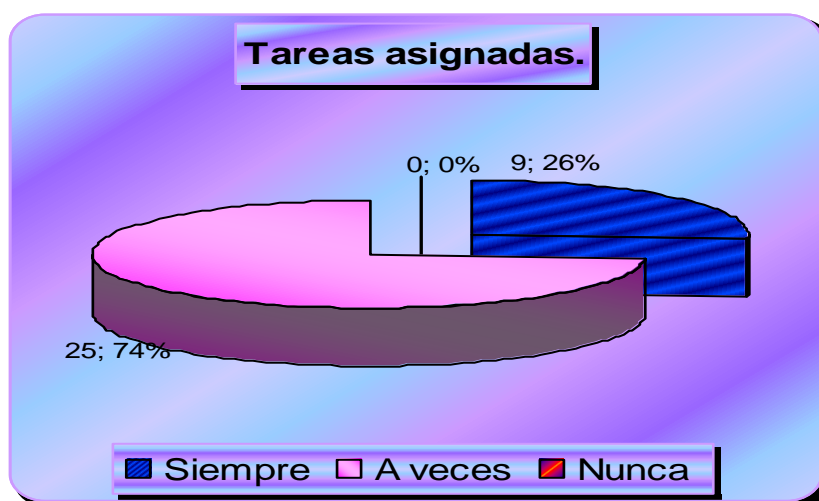
Cuadro No. 12: Tareas asignadas.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	26%
A veces	25	74%
Nunca	0	0%
Total	34	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Grafico No. 12: Tareas asignadas.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Análisis.

En la interrogante observamos que el 26 % de los usuarios encuestados manifiestan que el funcionario siempre planifica, ejecuta con responsabilidad y puntualidad cada una de las tareas asignadas, mientras; que el 74% expone que el funcionario a veces planifica, ejecuta con responsabilidad y puntualidad cada una de las tareas asignadas; y, un 0% expone que el funcionario nunca planifica, ejecuta con responsabilidad y puntualidad cada una de las tareas asignadas

Interpretación.

El funcionario a veces planifica, ejecuta con responsabilidad y puntualidad cada una de las tareas asignadas generando pérdida de tiempo en la entrega de información, dificultando la realización de trámites.

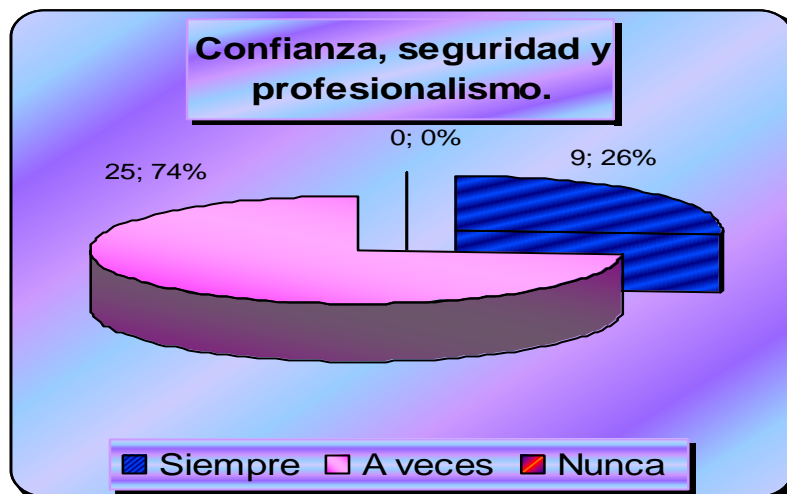
Pregunta No. 2: ¿Usted recibe una atención en un ambiente de confianza, seguridad y profesionalismo?

Cuadro No. 13: Confianza, seguridad y profesionalismo.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	26%
A veces	25	74%
Nunca	0	0%
Total	34	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Gráfico No. 13: Confianza, seguridad y profesionalismo.



Fuente: Encuesta.
Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Análisis.

En la interrogante observamos que el 26% de los encuestados manifiestan que siempre recibe una atención en un ambiente de confianza, seguridad y profesionalismo, mientras; un 74% manifiesta que a veces recibe una atención en un ambiente de confianza, seguridad y profesionalismo, y un 0% expone que nunca recibe una atención en un ambiente de confianza, seguridad y profesionalismo.

Interpretación.

En la institución el usuario a veces recibe una atención en un ambiente de confianza, seguridad y profesionalismo limitando el fortalecimiento de los valores como la cortesía en referencia la atención, simpatía, respeto y amabilidad del personal, generando desinterés en ayudar a los clientes proveniente de un servicio lento e inadecuado.

Pregunta No. 3: ¿Considera usted que el personal que labora en esta institución ha desarrollado el pensamiento crítico propositivo?

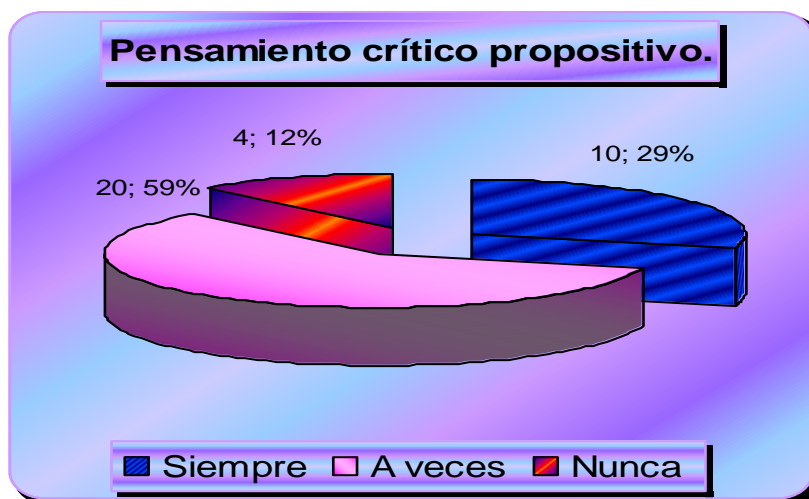
Cuadro No. 14: Pensamiento crítico propositivo.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	29%
A veces	20	59%
Nunca	4	12%
Total	34	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Grafico No. 14: Pensamiento crítico propositivo.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Análisis.

En la presente interrogante observamos que el 29% de los usuarios encuestados manifiestan que el personal siempre desarrolla el pensamiento crítico propositivo, mientras que el 59% manifiesta los funcionarios a veces desarrollan el pensamiento crítico propositivo; y un 12% manifiesta que los funcionarios no han desarrollado el pensamiento crítico propositivo.

Interpretación.

Los funcionarios a veces desarrollan el pensamiento crítico propositivo limitando el desarrollo de las potencialidades, dificultando el fortalecimiento de habilidades, destrezas, actitudes y valores, obstaculizando en el cumplimiento de actividades relacionadas con el campo laboral y profesional.

Pregunta No. 4: ¿El funcionario cultiva una imagen de liderazgo y éxito empresarial?

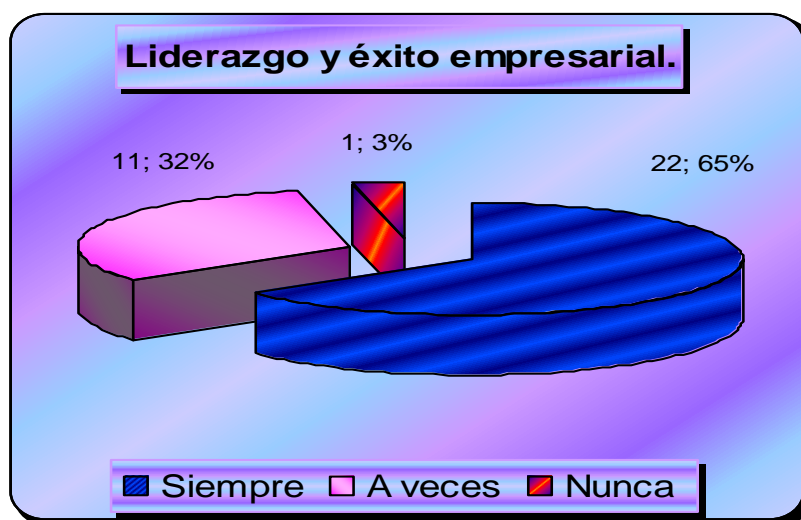
Cuadro No. 15: Liderazgo y éxito empresarial.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	15%
A veces	11	82%
Nunca	1	3%
Total	34	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Grafico No. 15: Liderazgo y éxito empresarial.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Análisis.

En la interrogante observamos que el 15% de los usuarios encuestados manifiestan que el funcionario siempre cultiva una imagen de liderazgo y éxito empresarial; mientras que el 82% manifiesta que el funcionario a veces cultiva una imagen de liderazgo y éxito empresarial, y un 3% manifiesta que el funcionario nunca cultiva una imagen de liderazgo y éxito empresarial.

Interpretación.

El funcionario a veces cultiva una imagen de liderazgo y éxito empresarial dificultando el establecimiento de una visión empresarial influyendo negativamente en la productividad y fidelidad limitando la creación de espacios de trabajo enriquecedores con igualdad de oportunidades y condiciones laborales seguras.

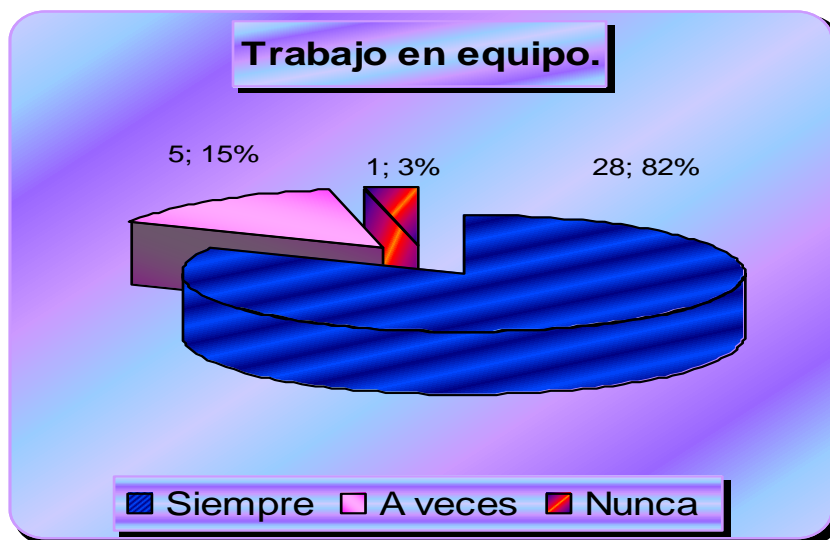
Pregunta No. 5: ¿Considera usted importante el trabajo en equipo para brindar una mejor atención?

Cuadro No. 16: Trabajo en equipo.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	28	82%
A veces	5	15%
Nunca	1	3%
Total	34	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Grafico No. 16: Trabajo en equipo.



Fuente: Encuesta.
Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Análisis.

En la interrogante observamos que el 82% de los usuarios encuestados consideran que siempre es importante el trabajo en equipo para brindar una mejor atención, mientras que el 15% considera que a veces es importante el trabajo en equipo para brindar una mejor atención y el 3% expone que nunca es importante el trabajo en equipo para brindar una mejor atención.

Interpretación.

Los usuarios consideran que es importante el trabajo en equipo para brindar una mejor atención, incrementando además la calidad del trabajo al tomarse las decisiones por consenso., fortaleciendo el espíritu colectivista y el compromiso con la organización, generando entusiasmo y produciendo satisfacción en el servicio al cliente y en las tareas encomendadas.

Pregunta No. 6: ¿Considera usted que existe un control y evaluación sistemática de la efectividad del sistema de comunicación empresarial?

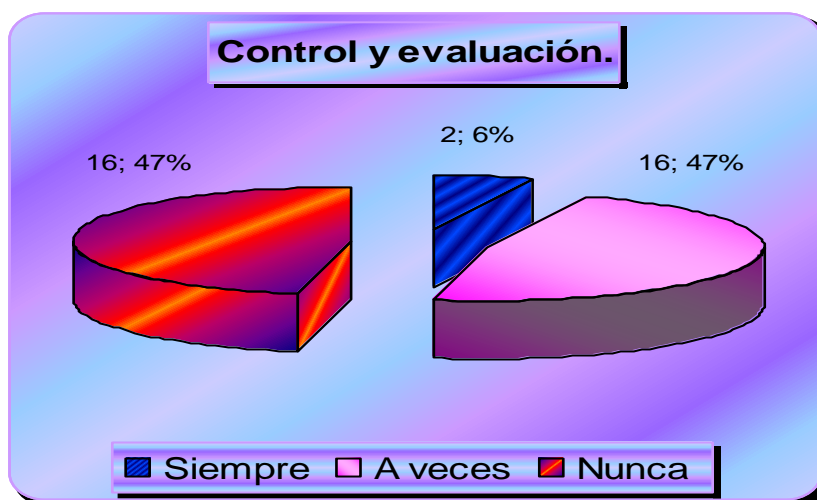
Cuadro No. 17: Control y evaluación.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	6%
A veces	16	47%
Nunca	16	47%
Total	34	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Grafico No. 17: Control y evaluación.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Análisis.

En la presente interrogante observamos que el 6% de los usuarios encuestados considera que siempre existe un control y evaluación sistemática de la efectividad del sistema de comunicación empresarial; mientras el 47% considera que a veces y nunca existe un control y evaluación sistemática de la efectividad del sistema de comunicación empresarial.

Interpretación.

Los usuarios consideran que a veces y nunca existe un control y evaluación sistemática de la efectividad del sistema de comunicación empresarial generando dificultades para la implementación de lo normado y los mecanismos para el control y aplicación de un procedimiento para el monitoreo.

Pregunta No. 7: ¿Considera usted que las secretarias deben recibir una capacitación para mejorar en su desempeño profesional?

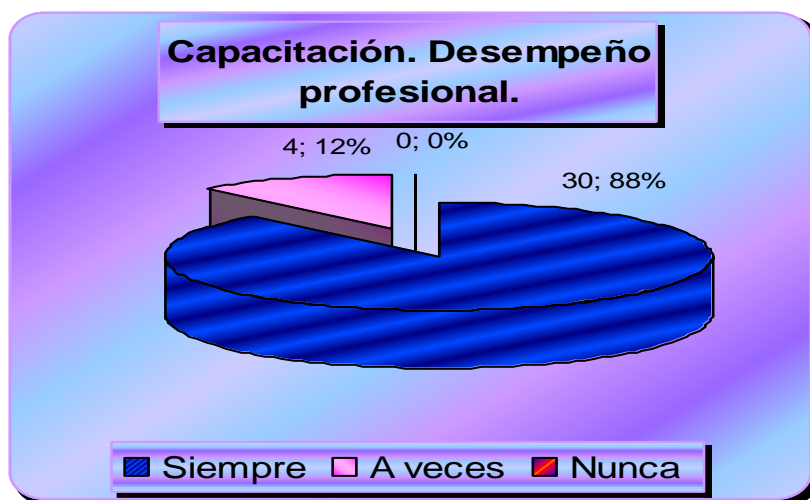
Cuadro No. 18: Capacitación. Desempeño profesional.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	88%
A veces	4	12%
Nunca	0	0%
Total	34	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Gráfico No. 18: Capacitación. Desempeño profesional.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Análisis.

En la presente interrogante observamos que el 88% de los usuarios encuestados considera que siempre las secretarias deben recibir una capacitación para mejorar en su desempeño profesional, mientras que el 12% de los encuestados considera que a veces las secretarias deben recibir una capacitación para mejorar en su desempeño profesional, y un 0% considera que nunca las secretarias deben recibir una capacitación para mejorar en su desempeño profesional

Interpretación.

Los encuestados consideran que las secretarias deben recibir una capacitación para mejorar en su desempeño profesional para un mejor desenvolvimiento en el ámbito empresarial, considerando que la secretaria es de suma utilidad en todos los sectores de desarrollo.

4.3. Verificación de la hipótesis

GARCIA FERRER, 2006. Pág. 171. “El contraste de la Chi cuadrada se va a convertir en la prueba que determine la existencia de dependencia entre las variables analizadas”.

Para saber si este valor es lo suficientemente elevado habría que comprobarlo con el de las tablas estadísticas de este contraste, considerando un nivel de confianza del 95% y los grados de libertad correspondientes.

4.3.1. Modelo Lógico.

- Hipótesis nula: H_0 : El impacto de la tecnología si incide en el campo laboral de las secretarias: Caso Escuela Politécnica Nacional de Quito.
- Hipótesis alternativa: H_1 : El impacto de la tecnología no incide en el campo laboral de las secretarias: Caso Escuela Politécnica Nacional de Quito.

4.3.2. Modelo Matemático.

$$H_0: O = E$$

$$H_a: O \neq E$$

4.3.3. Modelo Estadístico.

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

4.3.4. Nivel de Significación

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

4.3.5. Fórmula de la Chi- Cuadrado

$$X^2_c = \sum \frac{(fo-fe)^2}{fe}$$

Fórmula de los grados de libertad

$$Gl = (r-1) (c-1)$$

Donde:

X^2 = Cantidad elevada al cuadrado.

\sum = Sumatoria.

fo = Frecuencia observada.

fe = Frecuencia esperada.

El CHI2 se fundamenta en la tabla de contingencia, se selecciona la interrogante N. 3, para la variable independiente y la interrogante N. 4 para la variable dependiente.

4.3.6. Recolección de datos y cálculos estadísticos.

4.3.4.1. Frecuencias Observadas.

Cuadro No. 19: Frecuencias Observadas.

INTERROGANTES	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	SUBTOTAL
Pregunta No. 3: ¿En la Escuela Politécnica Nacional de Quito se desarrollan y aplican las nuevas tecnologías, para organizar los servicios y fortalecer la comunicación externa?	9	25	0	34
Pregunta No. 4: ¿El funcionario cultiva una imagen de liderazgo y éxito empresarial?	22	11	1	34
SUBTOTALES	31	36	1	68

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

4.3.4.2. Frecuencias Esperadas.

Cuadro No. 20: Frecuencias Esperadas.

INTERROGANTES	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	SUBTOTAL
Pregunta No. 3: ¿En la Escuela Politécnica Nacional de Quito se desarrollan y aplican las nuevas tecnologías, para organizar los servicios y fortalecer la comunicación externa?	15,5	18	0,5	34
Pregunta No. 4: ¿El funcionario cultiva una imagen de liderazgo y éxito empresarial?	15,5	18	0,5	34
SUBTOTALES	31	36	1	68

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

4.4. Cálculo de X^2_c

Cuadro No. 21. Cálculo de X^2_c

O	E	$(O - E)^2/E$
9	15,5	2,7
22	15,5	2,7
25	18	2,7
11	18	2,7
0	0,5	0,5
1	0,5	0,5
	X^2_c	11,8

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

4.4.1. Grado de libertad (gl)

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

$$gl = (3 - 1)(2 - 1)$$

$$gl = 2 \times 1$$

$$gl = 2$$

$$X^2_t = 5,99$$

Cuadro No. 22. Distribución Chi Cuadrado X^2_c

4.4.2. Distribución Chi Cuadrado X^2

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363

Fuente: www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

Tenemos, el valor tabulado de X^2 con 2 grados de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 5,99 (valor encontrado en la tabla de: Puntos porcentuales de la distribución X^2)

Comparar los valores:

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado: 11,8

Valor de la tabla: 5,99

Es decir:

Chi cuadrado real 11,8

Chi-cuadrado teórico 5,99

4.4.3. Zona de rechazo y aceptación de las hipótesis.

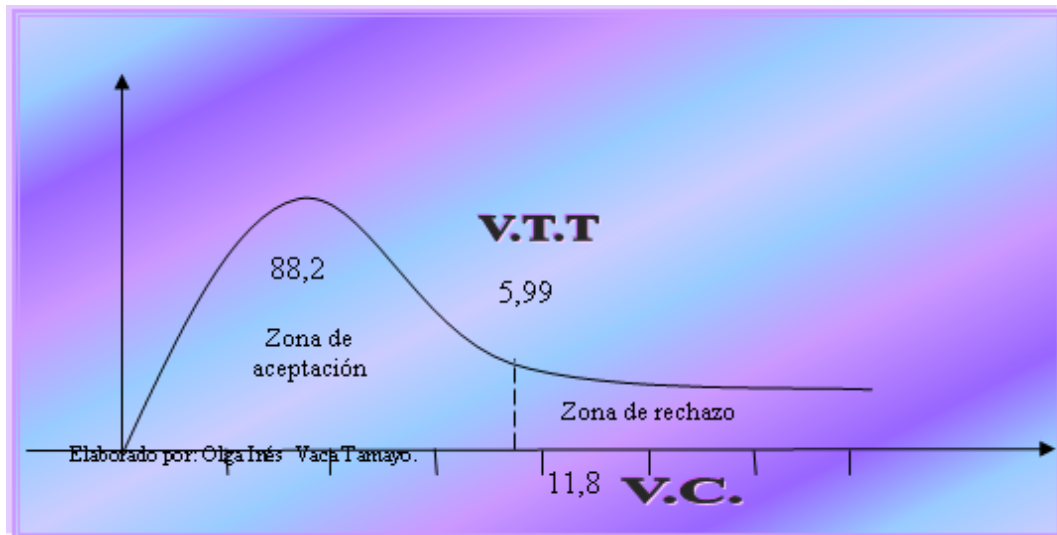


Gráfico No: 19. Zona de aceptación de la Hipótesis
Elaborado por: Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

4.4.4. Regla de decisión.

$$R (H_0) \text{ si } X_c^2 > X_t^2$$

$$\text{Es decir } X_c^2 9,48 > X_t^2 5,99$$

4.4.5. Decisión Estadística.

Con 2 grados de libertad y 95% de confiabilidad la X_c^2 es de 9,48 este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) por ser superior a X_t^2 que es de 5,99; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H_a).

El Chi cuadrado real (11,8) es mayor que el chi cuadrado teórico, (5,99) por tanto, aceptamos la hipótesis alternativa: El impacto de la tecnología no incide en el campo laboral de las secretarias: Caso Escuela Politécnica Nacional de Quito.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

- Los recursos tecnológicos no son empleados como herramientas computacionales e informáticas limitando la utilización de nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir la información influyendo negativamente en el campo laboral de la secretaria.
- Es trascendental manifestar que en la institución no se fortalece la comunicación, mediante sistemas de gestión dificultando las acciones a desarrollar para brindar una mejor atención obstaculizando los procesos de información presentando falacias en cuanto a la concepción teórica que se maneja sobre la comunicación interna y externa desorientando los procesos secretariales y la toma de decisiones.
- Es significativo manifestar que en la institución a veces se desarrollan y aplican las nuevas tecnologías, para organizar los servicios y fortalecer la comunicación externa dificultando el intercambio de información, la cooperación e interacción entre los miembros generando desequilibrio de los afectos, inestabilidad grupal, personal laboral evidenciándose en la apatía y la falta de entusiasmo.
- Es esencial manifestar que el usuario a veces recibe una atención en un ambiente de confianza, seguridad y profesionalismo limitando el fortalecimiento de los valores como la cortesía en referencia la atención, simpatía, respeto y amabilidad del personal, generando desinterés en ayudar a los clientes proveniente de un servicio lento e inadecuado.

- Los funcionarios a veces desarrollan el pensamiento crítico propositivo limitando el desarrollo de las potencialidades, dificultando el fortalecimiento de actitudes habilidades, destrezas, y valores, obstaculizando en el cumplimiento de actividades relacionadas con el campo laboral y profesional.

5.2. Recomendaciones.

- Utilizar los recursos tecnológicos empleando como herramientas computacionales e informáticas incrementando el uso de nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir la información fortaleciendo el campo laboral de la secretaria.
- Es trascendental manifestar que en la institución se debe fortalecer la comunicación, mediante sistemas de gestión desarrollando acciones para brindar una mejor atención encaminando los procesos de información sobre la comunicación interna y externa orientando los procesos secretariales y la toma de decisiones.
- Es necesario el desarrollar y aplicar las nuevas tecnologías, para organizar los servicios y fortalecer la comunicación externa mejorando el intercambio de información, la cooperación e interacción entre los miembros generando equilibrio de los afectos, estabilidad grupal, personal, laboral.
- Es esencial encaminar la atención y servicio al usuario en un ambiente de confianza, seguridad y profesionalismo consolidando los valores como la cortesía, simpatía, respeto y amabilidad del personal, generando interés en ayudar a los clientes brindando un servicio rápido y eficaz.

- Capacitar a los funcionarios en la utilización y manejo de la tecnología actual desarrollando el pensamiento crítico propositivo, sus las potencialidades, las actitudes habilidades, destrezas, y valores, influyendo en el cumplimiento de actividades relacionadas con el campo laboral y profesional.

CAPÍTULO VI PROPUESTA

6.1. Datos Informativos.

Título:

Elaboración de un Manual de archivo para fortalecer el desempeño laboral de la secretaria mediante la utilización de la tecnología en la Escuela Politécnica Nacional de Quito.

Institución ejecutora:

Escuela Politécnica Nacional de Quito.

Beneficiarios.

Beneficiarios directos:

TÍTULO	APELLIDOS	NOMBRES
Señora	VARGAS	MARTHA
Ingeniera	VILLACÍS ONAFRE	CARMITA
Licenciada	PARREÑO LÓPEZ	SONIA
Señora	CEDEÑO VALLEJO	SOL MARÍA
Ingeniera	PROAÑO AGUILAR	LOURDES
Señora	ARTEAGA ARIAS	PAOLA
Licenciada	JARAMILLO TOAPANTA	JUDITH
Señora	GARZÓN PÉREZ	SARA
Señora	CHACÓN GUERRA	MILDRENT
Señora	CARRILLO PÉREZ	PAULINA
Señora	MORA YAGUANA	CRISTINA
Señora	ARBOLEDA SORIA	ROCÍO
Licenciada	AGUINAG A PÉREZ	FATIMA
Señora	TORO ARMENDARIZ	ELSA
Tecnóloga	AGUIRRE CABRERA	MARÍA

Señora	MAILA	ELIZABETH
Ingeniera	JARA MENDOZA	MARÍA FERNANDA
Señora	BENALCÁZAR BENALCÁZAR	ERIKA
Señora	ANDRADE OROZCO	LILIÁN
Señora	GUERRA MORA	MÓNICA
Licenciada	YÉPEZ ZALDUMBIDE	MYRIAM
Señora	NAVEDA SALAZAR	MARTHA
Señora	OLIVO SALAZAR	MAGDALENA
Señora	CHIRIBOGA LARA	TALIA
Señora	MURIELGRANIZO	SILVIA
Señorita	MONTERO MALDONADO	MARÍA
Señora	CARRASCO GUARICELA	MARÍA
Señora	CARVAJAL MONTALVO	LIGIA
Señora	DUTÁ CHACÓN	CECILIA
Señora	CEVALLOS VIQUE	FANNY
Señora	CHIPANTIZA CASTILLO	OLGA
Licenciada	ZAPATA	CLAUDIA
Señora	CASTELLANOS	GLORIA
Señora	KUONQUI ZAMBRANO	MARÍA

Fuente: Registro de Asistencia.

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo

Ubicación:

- **País:** Ecuador.
- **Región:** Sierra.
- **Provincia:** Pichincha.
- **Distrito:** Quito
- **Parroquia:** La Vicentina.
- **Dirección:** Ladrón de Guevara y Andalucía.
- **Servicio:** Público.
- **Tipo de beneficiarios:** Personal femenino y masculino
- **Orientación:** Institución pública

Equipo técnico responsable:

- **Autoridades Institucionales.**
- **Director Financiero:** Ing. Oscar Obando Sevilla.
- **Investigadora:** Olga Inés Vaca Tamayo.

Costo:

380 dólares americanos

6.2. Antecedentes de la propuesta.

En la Escuela Politécnica Nacional de Quito se observa que la clasificación de documentos, la mantención de un pre-archivo histórico de la institución, la eliminación de escritos son efectuados de acuerdo al criterio personal y conocimientos adquiridos mediante la experiencia de los funcionarios de la entidad, dificultando el cumplimiento de diversas actividades limitando el desempeño profesional, influyendo negativamente en la atención de consultas y control de entrega de documentos a personas autorizadas deteriorando la imagen y prestigio institucional.

Es esencial manifestar que los recursos tecnológicos no son empleados como herramientas computacionales e informáticas limitando la utilización de nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir la información influyendo negativamente en el campo laboral de la secretaria.

Es trascendental manifestar el escaso fortalecimiento de la comunicación, mediante sistemas de gestión dificultando las acciones a desarrollar para brindar una mejor atención obstaculizando los procesos de información presentando

falacias en cuanto a la concepción teórica que se maneja sobre la comunicación interna y externa desorientando los procesos secretariales y la toma de decisiones.

Es significativo exponer que en la institución a veces se desarrollan y aplican las nuevas tecnologías, para organizar los servicios y fortalecer la comunicación externa dificultando el intercambio de información, la cooperación e interacción entre los miembros generando desequilibrio de los afectos, inestabilidad grupal, personal laboral evidenciándose en la apatía y la falta de entusiasmo.

Es fundamental resaltar que el usuario a veces recibe una atención en un ambiente de confianza, seguridad y profesionalismo limitando el fortalecimiento de los valores como la cortesía en referencia la atención, simpatía, respeto y amabilidad del personal, generando desinterés en ayudar a los clientes proveniente de un servicio lento e inadecuado.

Los funcionarios a veces desarrollan el pensamiento crítico propositivo limitando el desarrollo de las potencialidades, dificultando el fortalecimiento de actitudes habilidades, destrezas, y valores, obstaculizando en el cumplimiento de actividades relacionadas con el campo laboral y profesional.

6.3. Justificación.

La presente propuesta denominada elaboración de un manual de archivo para fortalecer el desempeño laboral de la secretaria mediante la utilización de la tecnología, se efectúa considerando que los recursos tecnológicos empleados como herramientas computacionales posibilitan la utilización de nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir la información fortaleciendo el campo laboral de la secretaria.

En la institución es necesario fortalecer la comunicación, mediante sistemas de gestión desarrollando acciones para brindar una mejor atención orientando los

procesos secretariales y la toma de decisiones, mejorando el intercambio de información, la cooperación e interacción entre los miembros generando equilibrio de los afectos, estabilidad grupal, personal, laboral.

Además, la atención y servicio al usuario en un ambiente de confianza, seguridad y profesionalismo consolida los valores como la cortesía, simpatía, respeto y amabilidad del personal, generando interés en ayudar a los clientes brindando un servicio rápido y eficaz.

La capacitación en la utilización y manejo de la tecnología actual desarrolla el pensamiento crítico propositivo, contribuyendo en el desempeño profesional y laboral, definiendo los perfiles profesionales relevantes en el ejercicio de la actividad archivística, para garantizar la permanencia del servicio de información.

6.4. Objetivos.

6.4.1. Objetivo general.

Elaborar un Manual de archivo para fortalecer el desempeño laboral de la secretaria mediante la utilización de la tecnología en la Escuela Politécnica Nacional de Quito.

6.4.2. Objetivos específicos.

- Socializar el Manual de archivo para fortalecer el desempeño laboral de la secretaria mediante la utilización de la tecnología en la Escuela Politécnica Nacional de Quito.
- Ejecutar talleres didácticos para capacitar a los funcionarios de la Escuela Politécnica Nacional de Quito sobre el Manual de archivo para fortalecer

el desempeño laboral de la secretaria mediante la utilización de la tecnología.

- Evaluar los logros alcanzados con la aplicación de tecnologías enfocadas en el tratamiento y recuperación de la información, para aumentar la eficacia y efectividad de los servicios del archivo en el campo laboral en la Escuela Politécnica Nacional de Quito.

6.5. Análisis de factibilidad.

6.5.1. Factibilidad Política.

La elaboración del Manual de archivo para fortalecer el desempeño laboral de la secretaria mediante la utilización de la tecnología en la Escuela Politécnica Nacional de Quito constituye un referente en ciencia, tecnología e innovación para fortalecer las capacidades y esfuerzos orientándose al mejoramiento laboral, profesional y fortalecimiento del servicio de la comunidad, contribuyendo a su bienestar y desarrollo cultural, dentro de un marco de principios y valores integrales.

6.5.2. Factibilidad Técnica.

La investigadora posee los conocimientos, habilidades, experiencia, relacionados con las tecnologías de la información y comunicación, sus ventajas para la gestión administrativa, el control: de transferencias, de préstamos consultas, almacenamiento y conservación de la documentación, elementos esenciales, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información. a incrementando los conocimientos, destreza y habilidad en el archivo de documentos en la Escuela Politécnica Nacional de Quito

6.5.3. Factibilidad social - educativa.

El manual, es un documento de carácter educativo, su socialización posibilitará la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que contribuyen al desarrollo de los funcionarios en el desempeño laboral. Siendo trascendental señalar que el manual contribuirá para asegurar la formación permanente de los recursos humanos institucionales respecto a la utilización tecnológica para un adecuado manejo y control del archivo, promoviendo el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización.

6.5.4. Factibilidad Tecnológica.

Considerándose que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son un conjunto de servicios, redes, software y dispositivos que tienen como fin la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno, que se integran a un sistema de información interconectado y complementario, el manual de archivo mediante el uso tecnológico trata de generar una mejor imagen de la empresa, elevando la moral de la fuerza de trabajo, incrementando la productividad y la calidad en el trabajo, propiciando y fortaleciendo el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales.

6.5.5. Factibilidad Organizacional.

La nueva administración del siglo XXI, está orientada al éxito empresarial mediante el desempeño laboral con eficiencia y eficacia mediante la utilización y manejo de la tecnología actual resaltándose que la automatización, constituye una herramienta esencial para el ordenamiento, clasificación, conservación, preservación y difusión de información facilitando la interconexión entre las personas e instituciones a nivel nacional y mundial.

6.5.6. Factibilidad de Equidad de género.

La presente propuesta fortalece el desarrollo humano, posibilita la participación de mujeres y hombres en el manejo del archivo y carreras afines, elimina los temores de incompetencia elevando el nivel de satisfacción, desarrollando un sentido de progreso equitativo, de oportunidades y beneficios apoyando la igualdad de género en el desempeño laboral donde los trabajadores reciben por igual formación, actualización acciones de capacitación enfocados en el manejo del archivo y servicio al cliente

6.5.7. Factibilidad Ambiental.

El éxito de todo centro de trabajo depende en gran parte de la correcta administración de los elementos y recursos con que cuentan, razón por la cual en el documento presentado se integra a los funcionarios, recursos materiales, financieros, tecnológicos, generando un ambiente agradable, para el desarrollo de funciones, cumplimiento de tareas y manejo del archivo, contribuyendo en el éxito empresarial.

6.5.8. Factibilidad Legal.

La propuesta es factible, se basa en la Constitución Política de la República del Ecuador, en la Sección décima. De la comunicación. Art. 81, manifiesta que “El Estado garantizará el derecho a acceder a fuentes de información; a buscar, recibir, conocer y difundir información objetiva, veraz, plural, oportuna y sin censura previa, de los acontecimientos de interés general, que preserve los valores de la comunidad.

No existirá reserva respecto de informaciones que reposen en los archivos públicos, excepto de los documentos para los que tal reserva sea exigida por

razones de defensa nacional y por otras causas expresamente establecidas en la ley.

6.6. Fundamentación.

6.6.1. Fundamentación Psicológica.

Según: BAÑOS, Rosa. Doctora en Psicología y especialista en Psicología Clínica. “En concreto, en psicología las nuevas tecnologías se han aplicado en el ámbito experimental, educativo, social, psicométrico, etc., centrándonos en la psicología clínica, las tecnologías de la información y comunicación, teniendo una aceptación debido al potencial que ofrecen especialmente en el campo laboral. Psicoterapia Contemporánea: Cuerpo, Mente y Espíritu.

La tecnología es una herramienta utilizada para mejorar el desempeño profesional en especial en el ámbito secretarial; siendo las más utilizadas en este campo los ordenadores personales, las agendas, los archivos digitales, la telefonía celular y móvil, el Internet, la realidad virtual y la realidad aumentada tomando como referencia la utilidad de los mundos virtuales o de Internet contribuyendo en el desarrollo y progreso de todo tipo de empresas, organizaciones e instituciones.

6.6.2. Fundamentación Filosófica.

La filosofía de la tecnología es una rama de la Filosofía dedicada a estudiar la naturaleza de la tecnología y sus efectos sociales. Según MESTHENE, Joseph (1983). En GÓMEZ. (2007) define a la tecnología como conocimiento con propósitos prácticos, es el uso de herramientas para alcanzar objetivos específicos.

El uso de la tecnología en el campo laboral, la aplicación de las herramientas tecnológicas como profesionistas han abierto nuevos campos de actividad existiendo en la actualidad un ambiente competitivo en el que el profesionista se

debe preparar para la utilización de nuevas tecnologías, marcando el camino de un desarrollo social más justo y digno potenciando sus habilidades y competitividad en el mercado laboral.

6.6.3. Fundamentación Axiológica.

VILLA, Señort. (2007). Manifiesta que las tecnologías de la información y comunicación en relación a la axiología, son un instrumento de desarrollo del ser que posibilita la satisfacción del trabajo, la autonomía, la responsabilidad sobre tareas o personas, el grado de importancia de la toma de decisiones, las habilidades aplicadas, las expectativas de promoción empresarial y desarrollo, el trato personal en el clima laboral. Relación de las tecnologías de la información y comunicación con la axiología. (Pagina 240).

Contar con habilidades para administrar bases de datos, plataformas computacionales o lenguajes de programación, además de las capacidades propias del área de interés, permitirá a la secretaria, convertirse en un verdadero trabajador del conocimiento dándose principalmente en áreas laborales, secretariales, empresariales mediante la seguridad, inteligencia de negocios, estrategias de consolidación, administración de la cadena de suministro y aplicaciones móviles.

6.6.4. Fundamentación Sociológica.

Domínguez Valdez, Enoch. (2012). Manifiesta que: “La implantación de las tecnologías son introducidas de manera progresiva y sistemática en las aulas de las instituciones educativas; brindando la oportunidad a trabajadores y, profesionistas, para desarrollar de mejor manera sus habilidades y ser más competitivos en el mercado laboral”. Uso de las tecnologías en el campo laboral.

La competitividad de las empresas esta directamente relacionada con la capacidad que tienen para atraer y retener talento y con su capacidad para aprovechar las nuevas herramientas de trabajo dando lugar a que sus empleados se vean implicados en su manejo, por ser necesario para el desempeño de su empleo generando eficiencia y eficacia en el mejoramiento del servicio al cliente sea interno o externo conllevando al éxito empresarial.

6.6.5. Fundamentación Legal.

La socialización del “Manual de archivo para fortalecer el desempeño laboral de la secretaria mediante la utilización de la tecnología en la Escuela Politécnica Nacional de Quito”, se basa en la Constitución Política de la República del Ecuador, en: Sección octava, De la educación

Art. 66.- La educación es derecho irrenunciable de las personas, deber inexcusable del Estado, la sociedad y la familia; área prioritaria de la inversión pública, requisito del desarrollo nacional y garantía de la equidad social. Es responsabilidad del Estado definir y ejecutar políticas que permitan alcanzar estos propósitos.

La educación preparará a los ciudadanos para el trabajo y para producir conocimiento. En todos los niveles del sistema educativo se procurarán a los estudiantes prácticas extracurriculares que estimulen el ejercicio y la producción de artesanías, oficios e industrias.

Sección novena. De la ciencia y tecnología

Art. 80.- El Estado fomentará la ciencia y la tecnología, especialmente en todos los niveles educativos, dirigidas a mejorar la productividad, la competitividad, el manejo sustentable de los recursos naturales, y a satisfacer las necesidades básicas de la población.

Garantizará la libertad de las actividades científicas y tecnológicas y la protección legal de sus resultados, así como el conocimiento ancestral colectivo.

La investigación científica y tecnológica se llevará a cabo en las universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos y tecnológicos y centros de investigación científica, en coordinación con los sectores productivos cuando sea pertinente, y con el organismo público que establezca la ley, la que regulará también el estatuto del investigador científico.

6.6.6. Fundamentación Científico -Técnica.

6.6.6.1. Manual de Normas y Procedimientos

Según FRANCO A. Marco. (2005). Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa de la institución u organización, al igual que la enunciación de normas de funcionamiento básicos a los cuales deberán ajustarse los miembros de la misma.

Normas de procedimientos: es la relación por escrito de la secuencia de los procedimientos que constituyen la base de la institución u organización.

De acuerdo a la necesidad, en la actualidad se cuenta con manuales que guían otras actividades, como las siguientes:

- Manual para Especialistas. Agrupa normas, pautas e instrucciones de aplicación para determinadas actividades o tareas; por ejemplo: manual del vendedor o compendio de la secretaria.

- Manual del Empleado. Su propósito es lograr una rápida asimilación de personal nuevo (inducción) así como para posterior entrenamiento, este manual es útil para niveles intermedios u operativos.
- Manual de Contenido Múltiple. La mayoría de los manuales de oficina están diseñados intencionalmente para varios fines.
- Manuales de Finanzas. Las responsabilidades del contralor y tesorero exigen instrucciones numerosas y específicas para proteger los bienes de la institución y asegurar la comprensión de sus deberes en todos los niveles de la administración.
- Manuales del Sistema. Este manual debe ser desarrollado a medida que se lleva a cabo el sistema, y está constituido por un grupo de manuales o partes y estructurado con los objetivos del sistema, datos, arquitectura física del sistema, índice de componentes, etc.
- Manual de Calidad. Es importante que los requisitos y el contenido del sistema y del manual de la calidad se estructuren de acuerdo con la norma que se intenta satisfacer, misma que suministra los lineamientos para el desarrollo de los manuales de calidad.

6.6.6.2. Talleres de sensibilización.

La capacitación a los funcionarios de la Escuela Politécnica Nacional de Quito se efectuó mediante talleres de sensibilización considerando que abren espacios de reflexión, intercambio de ideas, criterios y formación para funcionarios involucrados o interesados fortaleciendo las habilidades, destrezas, contenidos.

Según FRANCO A. Marco. (2005). Los Talleres de Sensibilización no están rígidamente estructurados. Se enfocan en los sentimientos, emociones, conductas

e interacciones que los individuos experimentan como grupo en el aquí y el ahora. Básicamente el sujeto del cambio es la persona.

El participante se enfrenta a sí mismo, se confronta con su propia imagen y con la percepción que los demás miembros del grupo tienen de él/ella, propiciando un cambio de conducta.

El facilitador desarrolle un ambiente socio-emocional de confianza, con la finalidad de que los participantes puedan experimentar otras conductas ante situaciones nuevas mediante juegos y dinámicas de grupo.

Los talleres de sensibilización realizados por un profesional experto en desarrollo organizacional son una experiencia positiva y una buena oportunidad para conocer la realidad de cada integrante de la comunidad administrativa y mejorar sus habilidades interpersonales.

6.6.6.3. ¿Para qué diseñar talleres de sensibilización?

Según FRANCO A. Marco. (2005). Para crear conciencia en la comunidad, sobre la aplicación y utilización de normas de redacción de documentos encaminada al fortalecimiento administrativo.

Para mejorar el desempeño en las labores administrativas de esta área en lo referente a la redacción de documentos y para optimizar su gestión y procesos, garantizando su operatividad y eficiencia.

Para lograr un estado de conciencia en los funcionarios que participen en los talleres de redacción de documentos alcanzando la calidad en su desempeño y en la atención a los usuarios tanto externos como internos, orientando el rumbo de sus esfuerzos hacia el logro de los objetivos institucionales.

6.6.6.4. Fases para el diseño de talleres de sensibilización.

Según: FRANCO A. Marco. (2005). Comprende cuatro sesiones:

1ª Sesión de Inicio.- Hace referencia a la formación de la “Comunidad de Aprendizaje” en la que se presentan los objetivos del taller y se establecen los acuerdos para su desarrollo.

2ª Conociéndome.- Aborda elementos para el autoconocimiento de los participantes con el planteamiento de los temas, de normas y técnicas de redacción de documentos.

3ª Abriendo canales.- Se manejan los temas que nos llevan a considerar las normas de redacción y el papel que cumple la comunicación, para conformar un trabajo en equipo.

4ª Sesión de Cierre.- Que tiene como objetivo integrar los temas tratados en todas las sesiones, por medio de una reflexión grupal, permitiendo a los participantes identificar la experiencia.

La metodología propuesta para el desarrollo de las sesiones parte, de aprendizajes significativos, promoviendo el aporte activo de los participantes mediante la reflexión individual y grupal, la discusión crítica y el planteamiento de propuestas de acuerdo a sus intereses y necesidades, para llegar finalmente a conclusiones que sinteticen la experiencia y el conocimiento.

6.6.6.5. Archivo.

Un archivo es un conjunto organizado de documentos producido, reunido y/o acumulado por una institución o unidad administrativa en el ejercicio de sus actividades, incluye los archivos de oficina como los archivos históricos.

El archivo de oficina es el conjunto de documentos emitidos y recibidos por una unidad administrativa en el desarrollo de sus funciones y actividades.

Mantenerlo correctamente organizado es una tarea propia de la unidad administrativa y garantiza su gestión y consulta.

6.6.6.5.1. Tareas del archivo de oficina.

- Impedir la dispersión o eliminación de los documentos.
- Procurar la adecuada formación de los expedientes, evitando la creación de agrupaciones artificiales por pasos en el trámite o por tipos documentales.
- Asegurar la correcta instalación física de los documentos en carpetas colgantes, cajas de archivo, planeros, etc.
- Elaborar los instrumentos oportunos que faciliten la localización y el acceso a los documentos (ficheros, listados, inventarios, etc.)
- Controlar la salida y devolución de documentos y expedientes mediante un registro de préstamos. En caso de documentos insertos en un expediente, se prestará el expediente completo, no los documentos sueltos.
- Estar en permanente contacto con el archivo correspondiente (archivo central, territorial, histórico, municipal, etc.)
- Preparar las transferencias de documentación

6.6.6.5.2. Desempeño laboral. Competitividad.

Domínguez Valdez, Enoch. (2012). La progresiva implantación de nuevas tecnologías da lugar a que sus empleados se vean implicados en su manejo, por ser necesario para el desempeño de su empleo. Uso de las tecnologías en el campo laboral. (Pagina 34).

Las actitudes hacia las tecnologías son importantes porque predicen la conducta de uso y eficacia del uso de los ordenadores, los resultados obtenidos dependerán de:

- A mayor tiempo de uso, mejores actitudes.
- A mayor nivel de conocimientos y formación, mayor conocimiento de su utilidad para la tarea.
- A mayor entrenamiento para el manejo de los sistemas tecnológicos desarrollados en el propio puesto de trabajo, actitud más positiva.
- Peor si proliferan reacciones emocionales como miedo o ansiedad (beneficioso si provoca atracción, interés...) o respuestas como tensión o dolor de cabeza; además cualquier cambio que se produzca en el entorno de trabajo puede resultar estresante, en especial por los cambios tecnológicos dada su novedad.

6.6.6.5.3. La Tecnología de la información y comunicación en el campo laboral de la secretaria.

Se denominan Tecnologías de la Información y las Comunicación al conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de

voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética.

KARELY, Kimberly. (2010). Las tecnologías de la información y comunicación son utilizadas para fortalecer el desempeño laboral de la secretaria, están conformadas por tres especialidades principales:

- La microelectrónica: que tiene su origen con la electricidad y su presente con la electrónica.
- La informática: que se centra en la manipulación y gestión automática de la información.
- Las telecomunicaciones: que sin duda es la especialidad más antigua de las tres, aportando como referencia obligada la creación del telégrafo, el teléfono y la radio. Uso de la tecnología. (Pagina 180).

6.6.6.5.4. Evolución de la Tecnología de la información y comunicación.

La larga historia de la educación mundial muestra varias revoluciones:

- La primera de ellas, fue la adopción de la palabra escrita por medio de la alfabetización que impuso el lápiz y el papel como instrumentos principales de comunicación del conocimiento, como soporte principal de la información y como medio de enseñanza.
- La segunda fue la aparición de las escuelas, donde aparece la figura del maestra.

- La tercera, se debe a la invención de la imprenta, a partir de entonces se utilizó el papel como soporte de la información; se cambiaron entonces una serie de patrones culturales, en la forma de trabajar, en la forma de leer, de vivir y de comunicar.
- La cuarta, se presenta con la participación de las nuevas tecnologías.
- Hoy en día las actuales tecnologías han cambiado al aparecer nuevos soportes, el soporte magnético y el soporte óptico de la información.
- La información ahora es digitalizada.
- Se pasa entonces del lápiz y el papel al teclado y la pantalla.
- El computador pasa de ser una sofisticada y veloz máquina de calcular a ser una máquina para comunicarse y transmitir conocimientos; ya que nos permite transmitir información a través de textos.
- El proceso de transmisión de información está en el ámbito del entorno multimedia, en donde el sonido, la voz, el texto y la capacidad de trabajar conjuntamente a distancia son una realidad.

6.6.6.5.5. Beneficios de la tecnología en el campo secretarial.

La informática es la ciencia que tiene como objetivo estudiar el tratamiento automático de la información a través de la computadora. En cuanto al contenido de la informática, se encarga de estudiar todo lo relacionado con las computadoras que incluye desde los aspectos de su arquitectura y fabricación hasta los aspectos referidos a la organización y almacenamiento de la información. Incluso contiene las cuestiones relacionadas con la robótica y la inteligencia artificial.

La última década del siglo XX dio paso a la era de la información y la comunicación a partir de los avances realizados en materia de tecnología dando como resultado el uso generalizado de la computadora y la Internet. Es por ello en el siglo que comienza no existe área del conocimiento que no haya sido permeada para la cultura general.

6.6.6.5.6. Tecnología en el campo laboral.

La tecnología informática ha tenido un gran impacto en el mundo laboral. Esto incluye la mejora de las comunicaciones y ampliado, ofreciendo oportunidad de trabajo para personas con discapacidad, reduciendo el papeleo, que prevé ampliar el aprendizaje y la creación de un entorno de trabajo más colaborativo.

Según el sitio ponderado Internet ofrece una manera para que los trabajadores están en comunicación instantánea con los demás, ya sea por correo electrónico, mensajería instantánea permite que el trabajo sea más rápido por que no hay necesidad de esperar que la información que tradicionalmente envía a través de correo.

Además las computadoras permiten comunicarse con cualquier persona en el mundo por poco o ningún costo. Esta proporciona una propagación más rápida de nuevas ideas, tales como una mejor manera de realizar el trabajo.

La tecnología ha tenido un gran impacto en las oportunidades de trabajo especialmente a los discapacitados. Las computadoras han reducido la necesidad de papeleo.

6.6.6.5.7. La Ofimática en el ámbito secretarial.

Ofimática es un acrónimo compuesto por los términos oficina e informática, hace referencia a la automatización de las comunicaciones y procesos que se realizan

en una oficina, siendo posibilitada por una combinación entre hardware y software que permite crear, manipular, almacenar y transmitir digitalmente la información que se necesita en una oficina para realizar las tareas cotidianas y alcanzar sus objetivos.

Ofimática laboral.

Su estructura suele estar formada por computadoras y periféricos (como impresoras y escáneres) que están conectados mediante una red de área local y que también tienen conexión a la Web.

Los teléfonos y los equipos de fax también forman parte de la ofimática, tiene como objetivo la automatización y optimización de las tareas habituales de una oficina, facilitando la redacción de comunicados, optimizando el tiempo, aumentando la rentabilidad de las oficinas.

En este mundo globalizado es un tema de gran interés le permitirá aprender sobre varias herramientas de uso cotidiano que nos permiten optimizar muchas de nuestras actividades, la suite de Office 2010 como Ms Word, Excel, Access y PowerPoint, nos permitirán aplicar y mejorar nuestro desempeño laboral

Microsoft Office es un paquete de programas informáticos para oficina desarrollado por Microsoft Corp. (una empresa estadounidense fundada en 1975). Se trata de un conjunto de aplicaciones que realizan tareas ofimáticas, es decir, que permiten automatizar y perfeccionar las actividades habituales de una oficina.

El programa Microsoft Word brinda una serie de herramientas que facilitan el trabajo y poder responder las exigencias actuales ya que en la mayoría de actividades que el ser humano realiza actualmente, a tal grado de considerar que un profesional en este caso la Secretaria que no tiene dominio en el campo de la tecnología ve reducida sus posibilidades de insertarse en el campo laboral.

Word.

Es uno de los programas más populares que forman parte de Microsoft Office. Consiste en un procesador de textos que incluye un corrector ortográfico, diccionario de sinónimos y la posibilidad de trabajar con diversas fuentes (tipografías).

Microsoft Word Permite generar su propia base de datos (lista de datos o destinatarios) o trabajar con una base de datos existente y a continuación insertar en su documento “carta de invitación o diploma” los “campos combinados” que relacionan datos de su “base de datos” con documento que se desea entregar a los destinatarios.

Excel.

Es un programa de Microsoft, el cual consiste en una hoja de cálculo, utilizado para realizar fórmulas matemáticas y cálculos aritméticos exhaustivos, o simplemente base de datos.

- El programa posee una interfaz intuitiva, con herramientas de cálculos y gráficos de muy fácil uso.
- Sus trabajos son almacenados en archivos con extensión.
- Programa informático desarrollado y distribuido por Microsoft Corp. Se trata de un software que permite realizar tareas contables y financieras gracias a sus aplicaciones para crear y trabajar con hojas de cálculo.
- Las hojas de cálculo que crea Excel están divididas en filas y columnas, al cruce de esta se la denomina celdas sobre las cuales se almacena información (letras o números) que podemos usar para realizar

operaciones, tales como sumas, restas, multiplicaciones, divisiones, cálculos financieros, estadísticas, de in ingeniería, amortizaciones etc.

6.7. Modelo Operativo (Plan de acción).

Cuadro No. 23. Modelo Operativo.

FASES	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Socialización	Socializar los resultados de la investigación con los funcionarios de la Escuela Politécnica Nacional de Quito.	Organización de la socialización. Conversación con los funcionarios de la Escuela Politécnica Nacional de Quito. Socialización de los resultados de la investigación	<p>Humanos: Investigador Autoridades. Funcionarios</p> <p>Materiales: Impresiones. Copias. Papel bond.</p> <p>Tecnológico. Computador. Infocus.</p>	Investigadora: Olga Inés Vaca Tamayo.	Jueves 4 de abril del 2013
Planificación	Planificar la elaboración del Manual de archivo para	Análisis de los resultados.	<p>Humanos: Investigador</p>	Investigadora: Olga Inés Vaca	Viernes 6 y sábado 6

	fortalecer el desempeño laboral de la secretaria mediante la utilización de la tecnología en la Escuela Politécnica Nacional de Quito	Toma de decisiones. Conclusión de la propuesta. Presentación al directivo de la institución.	Autoridades. Funcionarios <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond. Tecnológico. Computador. Infocus.	Tamayo.	de abril del 2013
Ejecución	Ejecutar la elaboración del Manual de archivo para fortalecer el desempeño laboral de la secretaria mediante la utilización de la tecnología en la Escuela Politécnica Nacional de	Puesta en marcha la propuesta de acuerdo con las fases programadas.	Humanos: Investigador Autoridades. Funcionarios <u>Materiales:</u> Impresiones.	Investigadora: Olga Inés Vaca Tamayo.	Jueves 11 de abril del 2013

	Quito.		Copias. Papel bond. Tecnológico. Computador. Infocus.		
Evaluación	Evaluar la elaboración del Manual de archivo para fortalecer el desempeño laboral de la secretaria mediante la utilización de la tecnología en la Escuela Politécnica Nacional de Quito.	Capacitación a los funcionarios. Elaboración de informes de desempeño. Toma de correctivos oportunos. Corrección de errores.	Humanos: Investigador Autoridades. Funcionarios <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond.	Investigadora: Olga Inés Vaca Tamayo.	Viernes 12 de abril del 2013

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo.

MANUAL DE ARCHIVO

**PARA FORTALECER EL
DESEMPEÑO LABORAL
DE LA SECRETARIA
MEDIANTE LA UTILIZACIÓN
DE LA TECNOLOGÍA .**

Autor: Olga Inés Vaca Tamayo



RESULTADO DE APRENDIZAJE

Al término del presente manual, usted innovará, actualizará, aplicará la tecnología de la información y comunicación en el campo laboral, mejorando su desempeño profesional en el área secretarial, sobretodo en el manejo, del archivo



Autor: Olga Inés Vaca Tamayo



¿Cómo usar éste manual?

Para aprovechar la información del presente manual de de archivo y fortalecer el desempeño laboral mediante la utilización de la tecnología, considere las siguientes recomendaciones:

- Lea atentamente la información que se presenta en este documento, subrayando las “palabras-clave” que se relacionan con conceptos, propósitos, criterios de selección y procedimientos de aplicación.
- Aproveche, y aplique las características de liderazgo, competencias y destrezas que conllevan al cumplimiento de la visión, misión y metas del secretario moderno.
- Recuerde que el contenido del manual de archivo están asociadas directamente con las particularidades de desarrollo profesional y estructura organizacional de la empresa moderna.

Autor: Olga Inés Vaca Tamayo

MANUAL DE ARCHIVO

Elaboración de un Manual de archivo para fortalecer el desempeño laboral de la secretaria mediante la utilización de la tecnología en la Escuela Politécnica Nacional de Quito.



La evolución histórica y nuestra visión del futuro será nuestro norte al emprender la transformación de la profesión secretarial contemporánea



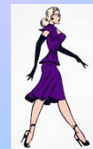
Autor: Olga Inés Vaca Tamayo

INTRODUCCIÓN

El concepto del secretario tradicional ha evolucionado a medida que la empresa moderna ha redefinido la importancia de varias destrezas que en la profesión secretarial se ha adaptado a los tiempos según surgen nuevas visiones, misiones, objetivos, estructuras filosóficas, tendencias tecnológicas según las necesidades empresariales.

Evidencia de la innovación tecnológica son los nuevos enfoques educativos-instruccionales que tiene la secretaria moderna fortalecido en el desarrollo, crecimiento y éxito de cualquier empresa moderna.

Algunas de las destrezas fundamentales del asistente administrativo moderno lo son: el pensamiento crítico, el manejo de problemas y conflictos, asertividad y desarrollo de características de liderazgo.



http://alberto00926.tripod.com/new_page_1.htm

IMPORTANCIA

Los archivos son muy importantes en la administración ya que contribuyen a la gestión administrativa y a la gestión documental, permitiendo una mejor organización, trámite, consulta, conservación y disposición final de los documentos, procesos que reflejan la mejor imagen de la empresa.

La secretaria es la imagen profesional de mayor significación para el logro de las metas de la institución debiendo entre sus cualidades poseer conocimientos tecnológicos, valores, modales en la atención y servicio al cliente, fortaleciendo su desempeño profesional.

En el campo laboral las tecnologías son herramientas y materiales de construcción que facilitan el aprendizaje, el desarrollo de habilidades y distintas formas de aprender, estilos y ritmos de los aprendices.

http://alberto00926.tripod.com/new_page_1.htm



LA SECRETARIA ACTUAL



DESARROLLO DEL SECRETARIO

La Secretaría es un departamento importante en toda empresa, donde la secretaria se desenvuelve profesionalmente debiendo adquirir destrezas y habilidades que le permitan realizar un excelente trabajo.

Toda buena secretaria necesita interactuar con cada uno de los factores que intervienen en la empresa, institución u organización, tales como personal, administración, empleados, proveedores, clientes, y toda aquella persona que amerita tener una información con respecto a la compañía.

A continuación ofrecemos unas guías prácticas para el desarrollo de las destrezas fundamentales que requieren del esfuerzo del individuo en su constante búsqueda por la superación y su deseo de aportar lo mejor de sí para la sociedad en la cual convive.



http://alberto00926.tripod.com/new_page_1.htm

Destreza de Pensamiento Crítico.

Esta característica implica la aplicación de los diferentes niveles del pensamiento para buscar la solución o comprensión de alguna situación. Los niveles son los siguientes: conocimiento, comprensión, aplicación, síntesis y evaluación.

Estos niveles son importantes en el logro de metas u objetivos. Está íntimamente asociada a la destreza de solución de problemas y conflictos.



http://alberto00926.tripod.com/new_page_1.htm

Destreza de Establecimiento de Metas.

Las metas trazadas deben ser ambiciosas pero alcanzables, medibles y realistas, ya que se basan en nuestras propias características de personalidad (actitudes, aptitudes, necesidades, valores y habilidades). Estas dan dirección a corto y largo plazo para alcanzar nuestras metas. Esta destreza puede desarrollarse al seguir las siguientes guías o patrones de conducta:

- Invierte energía y tiempo en actividades afines a tus metas e intereses.
- Estudia lo no familiar -- personas, productos y procedimientos.
- Se relaciona con grupos correspondientes a tu campo.
- Cultiva una imagen que denote liderazgo y éxito.
- Utiliza destrezas de manejo de tiempo.
- Formula estrategias personales/profesionales para tu crecimiento.



http://alberto00926.tripod.com/new_page_1.htm

Destreza de Solución de "problemas" y conflictos

Esta destreza implica la manipulación y examinación de los elementos de un problema o situación para establecer el proceso de solución al mismo de acuerdo a los objetivos y recursos disponibles.

Debe establecer una conducta que te brinde la oportunidad de poner a prueba tu destreza de lidiar con situaciones estableciendo soluciones a la misma.

Debe estar siempre atento a los consejos, opiniones, investigaciones y análisis de otros para basar y formular tus propias decisiones.

Debe establecer criterios que sirvan de base para juzgar tus soluciones de acuerdo con los hechos, valores y política de la empresa.



http://alberto00926.tripod.com/new_page_1.htm

Destreza de Solución de "problemas" y conflictos

Algunas guías prácticas para el desarrollo de esta destreza son:

- Define y clarifica la situación. (Divide la situación en varios aspectos)
- Determina tu conocimiento sobre la situación: ¿Cuánto sabes acerca del mismo?
- Determina qué conocimiento nuevo debes adquirir. ¿Qué necesito para llegar a una solución exitosa?
- Realiza una correlación de los hechos que dan forma a la situación.
- Prueba tus conclusiones y soluciones, escogiendo de acuerdo a las circunstancias.
- Delega parte del trabajo. El trabajo en equipo es fundamental para el éxito.



http://alberto00926.tripod.com/new_page_1.htm

Todos conocemos que algunas situaciones se convierten en lo que conocemos como "conflictos".

Los conflictos pueden provenir de diferentes fuentes, tales como: rol de poder, estructura organizacional, miedo, diferencias de personalidad, agendas escondidas y cambio.

También existen varios estilos o formas de lidiar con estos conflictos: evasión, acomodación, suavidad, compromiso, competitividad y confrontación.



http://alberto00926.tripod.com/new_page_1.htm



Para poder afrontar las diferentes fuentes de conflicto y estilos de manejo de un conflicto, te sugerimos seguir las siguientes guías:

- Reconoce que no todos los conflictos tienen solución.
- Reconoce que la autoestima es el factor más crítico en todo conflicto.
- Permite el intercambio de ideas, evitando interrumpir mientras la otra parte expone sus puntos de vista.
- Enfoca en resolver el conflicto, no en eliminarlo. Trata de hallar un punto medio.
- Da evidencia de que son comprendidos los puntos expuestos de la otra parte.
- Evita la confrontación hasta que la situación esté bajo control o hasta que la misma pueda establecerse en la justa perspectiva.

http://alberto00926.tripod.com/new_page_1.htm



Asertividad

Esta característica se desarrollará de acuerdo al enfoque que le otorguemos a las situaciones en nuestro escenario laboral.

Para desarrollar la asertividad para lidiar con las situaciones que se presentan en el escenario laboral, te sugerimos las siguientes guías prácticas:

- Defiende con la razón creencias y derechos.
- Sea firme y directo en las conversaciones.
- Haga contacto visual cuando habla con otros.
- Admita sus errores y asuma responsabilidad.
- Rehúse a ser manipulado por otros.
- Mantenga su compostura cuando dice NO.
- Reconozca sus talentos especiales y compártalos.



LIDERAZGO

Esta característica es fundamental para lograr tu éxito y debes distinguir entre los diferentes estilos de liderazgo (autoritario, democrático y débil) y las razones por las cuales deseas ser líder (por status, para ser percibido como una persona con conocimientos o porque deseas que te reconozcan como una persona con características de personalidad particulares).

Algunas guías prácticas para desarrollar características de liderazgo son las siguientes:

- Entender los principios de la democracia.
- Aceptar responsabilidades.
- Ser optimista.
- Ser de mente clara y abierta.
- Planificar con cuidado las acciones a seguir.



- Desarrollar el comunicar sentimientos y pensamientos de una forma clara y sencilla.
- Trabajar con entusiasmo y alegría.
- Creer firmemente que la acción del grupo resolverá los obstáculos y los problemas.
- Apoyar las sugerencias e ideas de los otros miembros del grupo.
- Buscar activamente la opinión de otros.
- Estar bien informado de los asuntos que conciernen al grupo.
- Ofrece soluciones y hechos cuando participas.



http://alberto00926.tripod.com/new_page_1.htm

DESEO DE CAMBIO

Dentro de la profesión secretarial todos en algún momento hemos sentido muchas veces el deseo de cambio. Ocurre en muchas ocasiones, por ejemplo, cuando al llegar al área de trabajo deseamos realizar cosas nuevas y emprender nuevas tareas con el convencimiento de que nos ayudará a progresar en nuestra profesión.

Este sentimiento surge al querer vencer la rutina y establecer un proceso de desarrollo profesional.

Precisamente, este deseo desarrolla nuestra creatividad y es la que convierte al trabajo en un vehículo hacia el éxito que demuestre nuestros talentos.

Es la visión y deseo de cambio una puerta abierta al desarrollo profesional; y es por esta razón que le sugiero seguir algunas recomendaciones para que su trabajo se dirija en una ruta segura hacia el éxito.



http://alberto00926.tripod.com/new_page_1.htm

■ **Identifíquese con su trabajo** - Cuando nos identificamos con nuestro trabajo es una muestra de que nos gusta lo que hacemos y que siempre haremos lo mejor en nuestra profesión cualquiera que sean las circunstancias que vivamos en nuestro agitado mundo laboral.

■ **Establezca metas a corto y largo plazo** - Es importante que desee progresar, para esto debe conscientizar en las prioridades a corto y largo plazo para conseguir ese crecimiento profesional. Haga todo lo necesario profesionalmente para ser el número uno. Una sugerencia puede ser, discutir estas metas con sus supervisores para establecer cómo podrían facilitarle este camino.

■ **Organícese** - Asigne prioridades, mantenga su área de trabajo limpia y con toda la información y materiales a la mano. Se debe hacer buen uso del tiempo para cumplir eficientemente con las tareas rutinarias y dedicar el resto del tiempo a nuestro proceso de desarrollo profesional. Una buena organización es la clave para lograr objetivos.



http://alberto00926.tripod.com/new_page_1.htm

■ **Planifique su día de trabajo** - Utilice una agenda, trate de aprovechar sus horas de mayor productividad para las tareas que considere más tediosas o difíciles de realizar.

Lleve una agenda y haga una lista de "cosas por hacer", le ayudará a planificar su día y tener una sensación de logro.

Este sentimiento de logro ayuda a la autoestima y es vital para nuestro desarrollo profesional y personal.

■ **Si el problema es rutina, entonces, cambie los modos de realizar el trabajo**

Intercambie los horarios o modos de hacer el trabajo en la medida que le sea posible y busque maneras divertidas e innovadoras de realizarlo.

Concéntrese en resultados, no en los procesos.



http://alberto00926.tripod.com/new_page_1.htm

■ **Establezca controles-** Maneje con suficiente tiempo las actividades que tienen prioridad establecida, mantenga un registro de correspondencia si es necesario, lleve una lista o agenda de lo acontecido en el día.

Mantenga un registro de visitantes u otros registros dependiendo de su área de trabajo y que le ayuden a controlar el flujo de trabajo.

Sistematice todas aquellas tareas rutinarias. Establezca procedimientos ágiles y eficientes.

Recuerde que el establecer controles no es imponerse cadenas pesadas, sino alivios a su rutina diaria que le ayuden a ser más eficiente.



■ **Sea creativo** - No tenga miedo en proponer y ejecutar maneras diferentes de hacer las cosas, a eso se le llama creatividad. Siempre tenga en cuenta que podría conseguir la solución de un problema atreviéndose a ser creativo y original. Se ha dicho que: "La necesidad es madre de la inventiva".

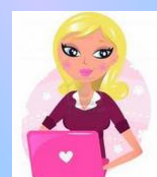
■ **Establezca un sistema de aprendizaje** - Siempre hay algo que se aprende todo los días, ya sea realizar una tarea nueva o aprender de las personas que nos rodean estilos diferentes de hacer las cosas. Siempre tenga en cuenta aprender lo positivo y lo que le ayude a mejorar personal y profesionalmente.

■ **Libérese del "stress"** - Siempre otórguese un tiempo para estar con usted mismo y su familia, todos se lo agradecerán. Este tiempo diario le dará siempre una nueva energía para continuar adelante. Recuerde que lo conocido generalmente como la "musa" es importante y hay que dar el tiempo para que nos ilumine. En la profesión secretarial "siempre hay tela de dónde cortar".



http://alberto00926.tripod.com/new_page_1.htm

EL ARCHIVO Y LA SECRETARIA



EL ARCHIVO

Los archivos también denominados ficheros (file); es una colección de información (datos relacionados entre sí), localizada o almacenada como una unidad en alguna parte de la computadora.

Los archivos son el conjunto organizado de informaciones del mismo tipo, que pueden utilizarse en un mismo tratamiento; como soporte material de estas informaciones.



<http://es.kioskea.net/contents/646-que-es-un-archivo>

Características de los archivos

Las principales características de esta estructura son:

- ▣ Independencia de las informaciones respecto de los programas.
- ▣ La información almacenada es permanente.
- ▣ Un archivo puede ser accedido por distintos programas en distintos momentos.
- ▣ Gran capacidad de almacenamiento.



http://alberto00926.tripod.com/new_page_1.htm

TAREAS DEL ARCHIVO DE OFICINA

- Impedir la dispersión o eliminación de los documentos.
- Procurar la adecuada formación de los expedientes, evitando la creación de agrupaciones artificiales por pasos en el trámite o por tipos documentales.
- Asegurar la correcta instalación física de los documentos en carpetas colgantes, cajas de archivo, etc.
- Elaborar los instrumentos oportunos que faciliten la localización y el acceso a los documentos (ficheros, listados, inventarios, etc.)



Tareas del archivo de oficina.

- Controlar la salida y devolución de documentos y expedientes mediante un registro de préstamos.
- En caso de documentos insertos en un expediente, se prestará el expediente completo, no los documentos sueltos.
- Estar en permanente contacto con el archivo correspondiente (archivo central, territorial, histórico, municipal, etc.)
- Preparar las transferencias de documentación.



http://alberto00926.tripod.com/new_page_1.htm

DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

Generada por una institución en el ejercicio de sus funciones.

- Gestión de un asunto: testimonio (valor fiscal, legal, jurídico)

- Ej: Dictamen jurídico

Es Patrimonio Documental.

- Es o puede ser fuente primaria para la historia.

- Forma conjuntos orgánicos que respetan la estructura en que se generan los documentos.

- Expediente: conjunto ordenado de documentos que materializan actuaciones secuenciales de la administración, encaminada a la resolución de un asunto.

- Se conserva (puede destruirse en función de los calendarios de conservación)

http://www.aefp.org.es/NS/Documentos/Guias-Manuales/JCYLManual_Archivo_Oficina2006.pdf

Documentación de apoyo

- Recogida para informar sobre un asunto concreto.
- Apoyo a la gestión de un asunto: información exhaustiva
- Ej: Disposiciones que sirven de apoyo para su elaboración

No es Patrimonio Documental.

- Es o puede ser fuente secundaria para la historia.
- Es un conjunto artificial: clasificación temática basada exclusivamente en el valor informativo de la documentación.

Dossier:

- Conjunto de documentos elaborados, ordenado según el asunto de que trate, cuyo único fin es proporcionar información sobre dicho asunto.
- Se destruye (puede conservarse en algunos casos por su valor informativo)



LA CORRESPONDENCIA

La correspondencia debe ser reflejo de las relaciones de la unidad administrativa con cada uno de los destinatarios con quienes mantenga comunicación.

Los escritos de correspondencia no deben tratarse como piezas documentales simples y aisladas:

Cada comunicación se archivará con su respuesta.

Si los escritos tratan o son parte del trámite de un expediente, se considera que forman parte de ese expediente y se guardarán con él.



EXPEDIENTES

El expediente es la materialización de las actuaciones administrativas.

Los documentos que lo componen se ordenan de acuerdo a la tramitación de los asuntos.

Dicha tramitación puede estar o no reglada, y dar lugar a uno u otro tipo de expediente:

- Expedientes sometidos a procedimiento
- Expedientes no reglados



RECOMENDACIONES.

- No extraer los documentos originales de los expedientes en tramitación, ni a solicitud del responsable de la unidad administrativa, ni del interesado, ni de terceros.
- Es aconsejable manejar el expediente completo, para evitar fraccionarlo extraviar alguno de los documentos que lo componen.
- Cada expediente irá individualizado en una carpetilla en cuya portada se hará constar su título o entrada descriptiva, las fechas de iniciación, conclusión y un número de orden.



REGISTROS

- Los registros son instrumentos de control administrativo en los que se extractan actos de diferente naturaleza, como pueden ser de entrada y salida de documentos, de personas, de material inventariable, etc.
- El valor jurídico de los registros reside en su carácter probatorio, pueden dar constancia de documentos, lugares, personas, etc. de los que no se conserva prueba física

RECOMENDACIONES

Independientemente de su soporte, los registros son documentos administrativos y, deben ser conservados adecuadamente.



TIPOS DE ORDENACIÓN

Es preciso que los expedientes estén ordenados entre sí, utilizando el criterio que más convenga según el tipo de documentación.

Los principales tipos de ordenación son:

CRONOLÓGICO

Según las fechas de iniciación y conclusión del procedimiento. Es el método más habitual.

ALFABÉTICO

Según el nombre de la persona u organismo (onomástico), el lugar (geográfico) o el asunto de que se trate (de materias).

NUMÉRICO

Se ordena según el número atribuido a cada uno de los expedientes.

MIXTO

Combina alguno de los anteriores.



Tipos de comunicación

Correspondencia

Documentos contables

Expedientes de subvenciones de entidades locales

Expedientes personales

Informes jurídicos

Libros de Registro

Tipos de ordenación

Alfabético (onomástico y de materias)

Numérico

Alfabético (geográfico)

Alfabético (onomástico)

Numérico

Cronológico



http://www.aefp.org.es/NS/Documentos/Guias-Manuales/JCYLManual_Archivo_Oficina2006.pdf

**TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN.
IMPACTO EN EL
CAMPO LABORAL DE LA
SECRETARIA**



LA SECRETARIA Y LA TECNOLOGIA

La Tecnología acompaña al hombre desde el momento en que comenzó a fabricar sus primeras herramientas; día a día evoluciona en el inmenso campo que se abre a partir de cada uno de los avances de la ciencia, inventos y descubrimientos.

La Secretaria, en su continuo quehacer profesional, también ha participado y beneficiado con los cambios que nos ha traído la tecnología.



<http://secretariasweb.blogspot.com/2009/08/la-secretaria-y-la-tecnologia.html>

Desde luego, mejorando las presentaciones escritas a mano, pasó a la utilización de la maquina de escribir, pasando luego a la máquina electrónica, para dejar luego el papel y pasar a las computadoras.

Ahora la computadora y el Internet le han abierto maneras distintas de realizar sus trabajos, accediendo de forma rápida a información valiosa, como por ejemplo guía de calles, información de vuelo, entre otras, que hacen más fácil la realización de ciertas tareas.



<http://secretariasweb.blogspot.com/2009/08/la-secretaria-y-la-tecnologia.html>

LA ÉTICA DE LA SECRETARIA

Secretaria, como sabemos, viene de la palabra SECRETO.

Un SECRETO es algo que pocos conocen, algo que no se dice a todo el mundo, solamente reservado a unos cuantos; es un privilegio conocer un secreto, pero también una gran responsabilidad.

Conservar la Ética, para muchos es sólo un discurso, pues al momento de llevarlo a la práctica son miles de cuestionamientos los que pueden surgir para que un profesional deje a un lado su ética.

En el caso de la secretarias, la ética es uno de los principales valores que debe cultivar, es la base de su trabajo; día con día pasa por nuestras manos información de la empresa, del jefe, de los proveedores, de los clientes; información que debemos saber cuidar y respetar



<http://secretariasweb.blogspot.com/2009/08/la-secretaria-y-la-tecnologia.html>

NUEVAS TECNOLOGIAS

APLICACION A LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Las tecnologías son todas aquellas que permiten la descripción y automatización de cada uno de los procesos relacionados con la documentación y que están basadas en la informática y los nuevos soportes electrónicos.

A continuación tratare de exponer los principales recursos tecnológicos existentes que de una manera general conocemos, sin embargo, es necesario conocerlos profundamente para determinar sus posibilidades de aplicación en el mundo de los archivos.



SOPORTES ELECTRONICOS:

La irrupción del documento electrónico utilizado por los productores documentales en las instituciones ha provocado cambios en los trabajos archivísticos como en los procesos de organización, descripción y valoración de los documentos.

No obstante, en la utilización práctica de estos, los soportes hay que tener en cuenta sus peculiaridades, características, utilización y conservación



PRINCIPALES SOPORTES ELECTRÓNICOS

Disquete:

- Fiabilidad nula, es fácil añadir y eliminar la información. El tiempo de acceso a la información es lento.
- Se puede tener cierto control de seguridad sobre la información guardada, pero no es total.
- Por estas razones, el disquete es útil sólo para conservar documentos a corto plazo, pero no sirve para la conservación permanente.

Discos Zip:

- Fiabilidad media.
- El tiempo de acceso es muy lento.
- Por ello, sirve para hacer copias de seguridad pero no para consultar.
- Hay cierto control de seguridad en el almacenamiento, pues se pueden introducir contraseñas.



Disco Duro:

- Fiabilidad media.
- Tiempo de acceso muy rápido.
- Posibilidad de añadir y eliminar ficheros muy fácilmente, pero se puede controlar a través de contraseñas.
- Es el soporte ideal de cualquier tipo de fichero o documento.

CD-Roms:

- Gran fiabilidad para la conservación de la documentación en el caso de CDs no modificables.
- Es útil para conservar documentos con texto, sonidos e imágenes.
- Tiempo de acceso rápido.
- Son útiles para conservar información que no se ha de modificar y de consulta usual: instrumentos descripción del archivo.
- Existen modificables, que ofrecen la posibilidad de añadir, borrar y actualizar la información.
- Los no modificables son útiles para conservar información definitiva.



DVD:

- Gran fiabilidad. Capacidad de almacenamiento muy grande.
- Tiempo de acceso rápido.
- Permite controlar la posibilidad de añadir, modificar y eliminar.
- Es útil para conservar ficheros de texto, sonidos e imágenes.

Estos soportes tecnológicos han supuesto una revolución en el mundo de los archivos, y ello por dos razones.

Por una parte su generalización como soporte documental ha supuesto para los archiveros un esfuerzo por aplicar los principios de organización a estos nuevos soportes.



La confiabilidad, seguridad y protección de la información

La información contenida en los documentos electrónicos, en la mayoría de los casos, sino en todos es inestable, y susceptible de cambios que se pueden hacer por cualquier individuo en cualquier parte del mundo.

Los sistemas de control que presenta la industria informática, hasta el momento no garantizan la seguridad de la información por lo contrario la afectan.

La carencia de este tipo de control ocasiona la adulteración de los datos y la revelación no autorizada de información, puede ocasionar la pérdida de su valor testimonial o pone en riesgo la confidencialidad si se trata de documentos clasificados.



La confiabilidad, seguridad y protección de la información

La confiabilidad de la información en los soportes electrónicos es un hecho que nos preocupa, pues es importante que los documentos sirvan como testimonio y prueba para lo cual la autenticidad de la información contenida en los documentos debe ser protegida.

Por otro lado la privacidad de la información es un derecho constitucional que nadie debe violentar, por ello la seguridad y protección de los sistemas informáticos para nosotros es importante que debemos defender como principios de la archivística frente a las tecnologías de la información



La legalidad de los documentos electrónicos

Los documentos son utilizados desde el momento que el hombre busca perdurar su conocimiento como prueba, testimonio y memoria, hecho que hasta el momento es importante en cualquier sociedad y por cualquier individuo.

Aunque existe un marco jurídico para proteger la documentación electrónica, todavía no existe norma alguna que proteja a estos nuevos soportes, en todas aquellas características que los documentos deben poseer para su conservación y servir como testimonio y prueba de las actividades institucionales o particulares.

Es de preocupación para la comunidad archivística que la legislación de la que se dispone para estos nuevos soportes no es suficiente, para que estos se constituyan en documentos de archivo.



La legalidad de los documentos electrónicos

La conservación permanente de los documentos electrónicos es un problema, debido a la durabilidad física de los soportes y otra, a la obsolescencia tecnológica del software y el hardware.

Debemos reformular las cuestiones teóricas de la archivística frente a las nuevas tecnologías de la información. Conocer por parte de los archiveros las ventajas de los nuevos soportes, las nuevas herramientas para el tratamiento de los documentos, los procesos, los principios archivísticos y la administración de los archivos.

Finalmente quiero dejarles la siguiente reflexión “Hablamos de la globalización de las nuevas tecnologías de la información aplicadas a los archivos”, cuando todavía está pendiente un tema que cobra importancia a la luz de esta exposición, que es la formación de estos profesionales.



6.8. Administración de la propuesta

Cuadro No. 24. Administración de la propuesta.

Institución	Responsables	Actividades	Presupuesto	Financiamiento
Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Organización de la socialización. Conversación con los funcionarios de la Escuela Politécnica Nacional de Quito. Socialización de los resultados de la investigación	80	Investigadora: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.
	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Análisis de los resultados. Toma de decisiones. Conclusión de la propuesta. Presentación al directivo de la institución. Puesta en marcha la propuesta de acuerdo con las fases programadas.	100	Investigadora: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.
	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Capacitación a los funcionarios. Elaboración de informes de desempeño. Toma de correctivos oportunos. Corrección de errores.	200	Investigadora: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo

6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.

Cuadro No. 25. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	1. Tomando en consideración que la secretaria mediante la utilización de la tecnología se encamina al desarrollo profesional, laboral y que contribuye con el prestigio de la imagen institucional; la evaluación de la presente propuesta educativa es solicitada por: Autoridades institucionales. La investigadora.
2. ¿Por qué evaluar?	2. Porque es importante medir el desarrollo secretarial debido a su rol trascendental importante entro de las operaciones de la Escuela Politécnica Nacional de Quito. Por que la secretaria tiene la oportunidad de desarrollar iniciativa, creatividad y actitudes adecuadas para el crecimiento y ejecutorias profesionales en forma excelente. Por que la utilización de a tecnología posibilita la clasificación, organización y control de archivos optimizando recursos y tiempo encaminándose al

	desempeño profesional sobretodo en el campo laboral.
3. ¿Para qué evaluar?	<p>3. Para conocer el impacto de la propuesta como parte de la investigación, considerando los adelantos tecnológicos que demandan del campo vocacional comercial, explorando técnicas de enseñanza, medición y evaluación de las destrezas necesarias para la profesión secretarial</p> <p>Fortalecer el adiestramiento de los funcionarios en el manejo del archivo, considerando los avances tecnológicos determinando las pautas necesarias en cuanto a destrezas, aptitudes y actitudes útiles dentro del mundo empresarial.</p>
4. ¿Con que criterios?	4. Los criterios de evaluación se realizarán mediante la validez, confiabilidad, practicidad, efectividad, eficiencia, utilidad de la tecnología para un mejor manejo del archivo de documentos enfatizando en el desempeño profesional de la secretaria.
5. ¿Indicadores?	<p>5. Objeto de la tecnología es:</p> <p>Fortalecer el desempeño laboral de la secretaria a través de la innovación en la transmisión y procesamiento de la comunicación por medio de equipos</p>

	<p>sofisticados (facsimiles, procesadores de palabras, satélites, correo electrónico, etc.) y la automatización de la oficina moderna en cuanto a procedimientos y tareas rutinarias.</p> <p>Mediante la utilización de la tecnología en la administración secretarial, crear en el secretario un pensamiento crítico sobre problemas gerenciales genuinos enfocados en el manejo, organización, control del archivo de documentos.</p> <p>Reforzar la responsabilidad, desarrollo, eficiencia, preparación y profesionalismo de la secretaria en cuanto a las tendencias y demandas del mundo empresarial moderno.</p> <p>Servir como medio de consulta cuando se pretenda indagar en las actuaciones del pasado.</p>
6. ¿Quién evalúa?	6. La evaluación es realizada por: Las autoridades institucionales. Los funcionarios. El investigadora Si fuere necesario los propios clientes.
7. ¿Cuándo evaluar?	7. Evaluar durante los procesos del conocimiento: Cognitivo.

	<p>Procedimental.</p> <p>Actitudinal.</p>
8. ¿Cómo evaluar?	<p>8. La evaluación, será utilizada como un instrumento de control en innovación actualización, utilización de la tecnología posibilitando el mejoramiento secretarial en el campo laboral</p> <p>La evaluación será mediante la utilización de la tecnología con incremento en trabajos altamente especializados y técnicos; en la aplicación de distintas funciones y la concentración.</p> <p>También será mediante la adaptabilidad y adiestramiento de los funcionarios de la en la Escuela Politécnica Nacional de Quito en la utilización de la tecnología y sus innovaciones en el campo laboral de la secretaria.</p>
9. ¿Fuentes de información?	<p>VILLA, Señort. (2007). Relación de las tecnologías de la información y comunicación con la axiología. (Pagina 240).</p> <p>Domínguez Valdez, Enoch. (2012). Uso de las tecnologías en el campo laboral. (Pagina 34).</p> <p>http://alberto00926.tripod.com/new_page_1.htm</p>

<p>10. ¿Con que evaluar?</p>	<p>Se evalúa:</p> <p>Mediante el pensamiento crítico, para el manejo de problemas y conflictos, asertividad y, sobretodo, liderazgo, entre otras.</p> <p>Desarrollo de destrezas y características se constituyen como indispensables para el avance y desarrollo de la profesión secretarial.</p> <p>La aplicación de conocimientos adquiridos por intermedio del manual de archivo enfocado en el fortalecimiento laboral de la secretaria.</p> <p>Utilización de la tecnología para el manejo del archivo en la Escuela Politécnica Nacional de Quito.</p>
------------------------------	---

Elaborado por: Olga Inés Vaca Tamayo

MATERIALES DE REFERENCIA.

Anexos.

Anexo A. Encuesta dirigida a los funcionarios de la Escuela Politécnica Nacional de Quito.



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

**ENCUESTA APLICADA AL FUNCIONARIO DE LA ESCUELA
POLITÉCNICA NACIONAL DE QUITO.**

ENCUESTA No. 1

FECHA: de marzo del 2013

Indicaciones Generales:

1. Por favor sírvase responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.
2. Lea cuidadosamente las preguntas y conteste con una (x) la respuesta que crea pertinente.
3. La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

Objetivo:

CUESTIONARIO

- 1) ¿Considera usted que la tecnología es un instrumento de apoyo para el desarrollo profesional?
Siempre (.....)
A veces (.....)
Nunca (.....)
- 2) ¿En la Escuela Politécnica Nacional de Quito se fortalece la comunicación, mediante sistemas de gestión integrando las acciones a desarrollar, para brindar una mejor atención?
Siempre (.....)
A veces (.....)
Nunca (.....)

- 3) ¿En la Escuela Politécnica Nacional de Quito se desarrollan y aplican las nuevas tecnologías, para organizar los servicios y fortalecer la comunicación externa?
- Siempre (.....)
- A veces (.....)
- Nunca (.....)
- 4) ¿Considera usted que la ofimática le permite recepcionar, tramitar, organizar, ordenar y redactar diferentes tipos de documentos en el menor tiempo?
- Siempre (.....)
- A veces (.....)
- Nunca (.....)
- 5) ¿En la Escuela Politécnica Nacional de Quito se recopila información que permita identificar, evaluar e impulsar las competencias del personal?
- Siempre (.....)
- A veces (.....)
- Nunca (.....)
- 6) ¿En la Escuela Politécnica Nacional de Quito se utilizan herramientas y equipos bajo normas de seguridad e higiene?
- Siempre (.....)
- A veces (.....)
- Nunca (.....)
- 7) ¿En la Escuela Politécnica Nacional de Quito se desarrolla una cultura organizacional alineada con el sistema de valores, potenciando el compromiso con la organización y los objetivos a alcanzar?
- Siempre (.....)
- A veces (.....)
- Nunca (.....)

El secreto del éxito en la vida de un hombre está en prepararse para aprovechar la ocasión cuando se presente. Benjamin Disraeli.

Gracias por su colaboración

Anexo B. Encuesta dirigida a los usuarios de la Escuela Politécnica Nacional de Quito.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA

EDUCACIÓN: SECRETARIADO EN ESPAÑOL

**ENCUESTA APLICADA AL FUNCIONARIO DE LA ESCUELA
POLITÉCNICA NACIONAL DE QUITO.**

ENCUESTA No. 1

FECHA: de marzo del 2013

Indicaciones Generales:

- Por favor sírvase responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.
- Lea cuidadosamente las preguntas y conteste con una (x) la respuesta que crea pertinente.
- La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

Objetivo:

CUESTIONARIO

- 1) ¿Considera usted que existe un control y evaluación sistemática de la efectividad del ¿El funcionario planifica, ejecuta con responsabilidad y puntualidad cada una de las tareas asignadas?
Siempre (.....)
A veces (.....)
Nunca (.....)
- 2) ¿Usted recibe una atención en un ambiente de confianza, seguridad y profesionalismo?
Siempre (.....)
A veces (.....)
Nunca (.....)

- 3) ¿Considera usted que el personal que labora en esta institución ha desarrollado el pensamiento crítico propositivo?
Siempre (.....)
A veces (.....)
Nunca (.....)
- 4) ¿El funcionario cultiva una imagen de liderazgo y éxito empresarial?
Siempre (.....)
A veces (.....)
Nunca (.....)
- 5) ¿Considera usted importante el trabajo en equipo para brindar una mejor atención?
- 6) ¿Considera usted que existe un control y evaluación sistemática de la efectividad del sistema de comunicación empresarial?
Siempre (.....)
A veces (.....)
Nunca (.....)
- 7) ¿Considera usted que las secretarias deben recibir una capacitación para mejorar en su desempeño profesional
Siempre (.....)
A veces (.....)
Nunca (.....)

El secreto del éxito en la vida de un hombre está en prepararse para aprovechar la ocasión cuando se presente. Benjamin Disraeli.

Gracias por su colaboración

MATERIALES DE REFERENCIA

Anexos

Bibliografía.

BATISTA PEÑA, (n.d). El Y2K vs la contabilidad computarizada.

BJORN-ANDERSEN, N. The impact of electronic digital technology on traditional job profiles. In *Microelectronics, productivity, and employment*. Paris: Organization for Economic Cooperation and Development. 1981.

CAÑEDO, Rubén. *La Revolución de la información 2005. La Tecnología en el mundo*

DANNIELS, Tom D. and SPIKER, Barry K. *Perspectivas en Comunicación Organizacional*, Iowa, 2nd. Ed. Dubuque, WM. C. Brown Publishers. 1994.

LARA Rosano, Felipe. *Tecnología: Concepto, Problemas y Perspectivas*. Madrid-España, Siglo Vientiuno de España Editores S.A., 1998.

LATAMORE, G. B. Why everyone works smarter when they're connected. *Working Woman*; New York, Ed. October. 1988.

MILLMAN, Z., and HARTWICK, J. The impact of automated office systems on middle managers and their work. *MIS Quarterly*, 1987.

REYES, Alejandro; VELÁSQUEZ, José Ángel. *Cambio Organizacional*. RICE, R. E., and CASE, D. Computer-based messaging in the university: A description of use and utility. *Journal of Communication*, 33, 1983.

RIERA García, Juan B; ALABAU Muñoz, Antonio, *Teleinformática y redes de computadores*, Barcelona, Marcombo S.A., 1992.

SEVILLA QUIROZ, María Antonieta, 1001 Sugerencias para la secretaria eficaz, Madrid, Libresa, 1998.

STEINFIELD, Charles. W. Organizational communication via computer: Electronic mail at the Xerox Corporation. In B. Sypher (Ed.), Case studies in organizational communication. New York: Guilford. 1990.

Communication technologies and information flow. New York: Pergamon Press, 1981.

Internet:

http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_1_04/aci04104.htm.

http://www.tecnologia-mendoza.org/index.php?option=com_content&view=article&id=49%3Ala-tecnologia-en&limitstart=2.

<http://www.monografias.com/trabajos13/cborgdef/cborgdef.shtml>.

www.monografias.com.

<http://www.monografias.com/trabajos13/cborgdef/cborgdef.shtml>

<http://www.eco-finanzas.com/diccionario/E/ESPECIALIZACION.htm>.

<http://www.eco-finanzas.com/diccionario/E/ESPECIALIZACION.htm>.

[w.w.w.monografias.com](http://www.monografias.com).

<http://www.monografias.com/trabajos5/y2k/y2k.shtml#siste>. Acceso: 24-11-2012.

Internet: http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_1_04/aci04104.htm.

www.monografias.com.

<http://www.monografias.com/trabajos13/cborgdef/cborgdef.shtml#>