



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 MANEJO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN INCIDEN EN EL DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS
EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA PÚBLICA
METROPOLITANA DE MOVILIDAD Y OBRAS PÚBLICAS DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO”.

AUTORA: Julia Edith Cadena Pineda

TUTORA: Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

Ambato – Ecuador

2014

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 Manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación Inciden en el Desempeño de las Secretarías en el Area Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito”, desarrollado por la egresada: Julia Edith Cadena Pineda, 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.

.....
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.

.....
JULIA EDITH CADENA PINEDA

C.C. 1708092661

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Julia Edith Cadena Pineda, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “El Manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación inciden en el Desempeño de las Secretarías en el Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano 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.

.....
JULIA EDITH CADENA PINEDA

C.C. 1708092661

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 Manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación inciden en el Desempeño de las Secretarias en el Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito”, presentado por la Sra. Julia Edith Cadena Pineda, , 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, 13 de febrero de 2014

LA COMISIÓN

.....
Lcda. Mg. Nora Josefina Luzardo Urdaneta

PRESIDENTA

.....
Dr. Mg. Alberto Gonzalo Villavicencio Viteri

MIEMBRO

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

MIEMBRO

DEDICATORIA

Con todo mi amor y cariño para todas las personas que hicieron todo en la vida para que pudiera alcanzar mis sueños, mis metas, por motivarme y ayudarme cuando más lo necesitaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

A mis padres, a mi esposo y a mis hijos

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más profundo y sincero agradecimiento primero a DIOS y a todas las personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo, en especial a la Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño, directora de esta investigación, por su ayuda y orientación.

Quisiera hacer extensiva mi gratitud a mis compañeros con los que compartimos gratos momentos y fueron testigos del esfuerzo realizado para alcanzar mi meta.

Finalmente un agradecimiento muy especial a mi familia y amigos por su comprensión, paciencia y el ánimo brindado.

JULIA CADENA

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenidos	Páginas
Portada	i
Aprobación del Tutor	ii
Autoría.....	iii
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.....	xiv
Índice de gráficos	xvi
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.....	6
1.2.3. Prognosis.....	7
1.2.4. Formulación del problema	8
1.2.5. Preguntas directrices	8
1.2.6. Delimitación del objeto de estudio.....	9

1.2.6.1. Delimitación de contenido.....	9
1.2.6.2. Delimitación espacial.....	9
1.2.6.3. Delimitación temporal.....	9
1.2.6.4. Unidades de observación.....	9
1.3. Justificación.....	10
1.4. Objetivos.....	11
1.4.1. Objetivo general.....	11
1.4.2. Objetivos específicos.....	11

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Investigaciones Previas.....	12
2.2. Fundamentación.....	13
2.2.1. Fundamentación Filosófica.....	13
2.2.2. Fundamentación Axiológica.....	14
2.2.3. Fundamentación Ontológica.....	14
2.2.4. Fundamentación Psicológica.....	14
2.2.5. Fundamentación Pedagógica.....	15
2.3. Fundamentación Legal.....	16
2.4. Categorías fundamentales.....	17
2.4.1. Red de inclusiones conceptuales.....	17
2.4.1.1. Constelación de ideas. Variable independiente: Campo laboral.....	18
2.4.1.2. Constelación de ideas. Variable independiente: Campo laboral.....	19
2.4.2. Manejo de la Tecnología de la información y Comunicación.....	20
2.4.2.1. Tecnología de la información y Comunicación.....	20
2.4.2.2. Importancia del manejo de la Tecnología de la información y Comunicación.....	20
2.4.2.3. Ventajas del manejo de la Tecnología de la información y Comunicación	21
2.4.2.4. Las tecnologías en el campo secretarial.....	22

2.4.2.5. Tecnología y Administración Secretarial.....	23
2.4.2.5.1. Utilidad de la tecnología en el campo secretarial.....	23
2.4.3. Sistema computacional.....	24
2.4.3.1. Tipos de Sistema computacional.....	24
2.4.3.2. Desarrollo de sistemas computacionales.....	25
2.4.4. Sistema de comunicación.....	26
2.4.4.1. Destrezas en el sistema de comunicación.....	26
2.4.4.2. Pensamiento Crítico.....	26
2.4.4.3. Destreza de establecimiento de metas.....	27
2.4.4.4. Destreza de Solución de problemas y conflictos.....	27
2.4.4.5. Sistemas de comunicación e información electrónica.....	29
2.4.4.6. Estándares tecnológicos.....	29
2.4.4.6.1. Liderazgo y visión.....	29
2.4.4.6.2. Los Directivos.....	30
2.4.4.6.3. Enseñanza aprendizaje.....	30
2.4.4.6.4. Práctica profesional.....	31
2.4.4.6.5. Soporte, administración y operaciones.....	32
2.4.4.6.6. Evaluación.....	32
2.4.5. La secretaria.....	33
2.4.5.1. Funciones de la Secretaria y la tecnología.....	33
2.4.5.2. La secretaria ejecutiva.....	34
2.4.5.3 Valores de la secretaria en el desempeño profesional.....	34
2.4.5.4. Cualidades físicas de la secretaria moderna.....	36
2.4.5.5 Sugerencias al atender al público.....	37
2.4.6. Liderazgo secretarial.....	38
2.4.6.1. Formación de líderes.....	38
2.4.6.2. Cumplir con sus obligaciones.....	38
2.4.6.3. Características de un líder.....	39
2.4.7. Desempeño de la secretaria.....	40
2.4.7.1. Definición de desempeño secretarial.....	40
2.4.7.2. Campo de Trabajo.....	41

2.4.7.3. Desempeño laboral de la secretaria.....	41
2.4.7.4. Idoneidad demostrada	42
2.5. Hipótesis	43
2.6. Señalamiento de variables.....	43

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Enfoque	44
3.2. Modalidad básica de la investigación	44
3.2.1. De Campo	44
3.2.2. Bibliográfica.....	45
3.2.3. Intervención social	45
3.3. Nivel o tipo de investigación.....	45
3.3.1. Investigación Descriptiva.....	45
3.3.2. Investigación Exploratoria	46
3.3.3. Asociación de variables.....	46
3.4. Población y muestra	46
3.5. Operacionalización de Variables.....	47
3.5.1. Operacionalización de la Variable Independiente.....	47
3.6. Técnicas e Instrumentos para la recolección de la Información	49
3.6.1. Encuesta	49
3.6.2. Cuestionario	49
3.6.3. Validez y confiabilidad	49
3.7. Recolección de la información.....	50
3.8. Procesamiento y análisis	51
3.8.1. Procesamiento	51
3.8.2. Análisis.....	51

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis del aspecto cuantitativo	75
4.2. Interpretación de resultados	75
4.3. Verificación de la hipótesis	75
4.3.1. Modelo Lógico	75
4.3.2. Modelo Matemático	75
4.3.3. Modelo Estadístico	75
4.3.4. Nivel de Significación	76
4.3.5. Fórmula de la Chi- Cuadrado	76
4.3.6. Fórmula de los grados de libertad	76
4.3.7. Distribución Chi Cuadrado X^2_t	77
4.4. Aplicación del Chi cuadrado	79
4.5. Zona de aceptación y rechazo de las hipótesis	79
4.6. Regla de decisión	79

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones	81
5.2. Recomendaciones	82

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos	83
6.2. Antecedentes de la propuesta	85
6.3. Justificación	86

6.4. Objetivos.....	87
6.4.1. Objetivo general.....	87
6.4.2. Objetivos específicos.....	87
6.5. Análisis de factibilidad.....	88
6.5.1. Factibilidad Política.....	88
6.5.2. Factibilidad Técnica.....	88
6.5.3. Factibilidad social-educativa.....	89
6.5.4. Factibilidad Tecnológica.....	89
6.5.5. Factibilidad Organizacional.....	89
6.6. Fundamentación.....	90
6.6.1. Fundamentación Psicológica.....	90
6.6.2. Fundamentación Filosófica.....	90
6.6.3. Fundamentación Axiológica.....	91
6.6.4. Fundamentación Sociológica.....	91
6.6.5. Fundamentación legal.....	93
6.6.6. Fundamentación científico -técnica.....	93
6.6.6.1. Talleres de sensibilización.....	98
6.6.6.2. Manual de Normas y Procedimientos.....	102
6.6.6.3. Tecnología de la Información.....	103
6.6.6.4. Importancia de la Ofimática en el desempeño secretarial.....	103
6.6.6.5. La comunicación y la tecnología en el desempeño secretarial.....	104
6.7 Modelo Operativo (Plan de acción).....	168
6.8. Administración de la propuesta.....	171
6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.....	169
MATERIALES DE REFERENCIA.....	175
Bibliografía.....	175
Web grafía.....	174
ANEXOS.....	175

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos	Páginas
Cuadro No. 1. Población y Muestra.....	46
Cuadro No. 2. Operacionalización de la variable Independiente. Impacto de la tecnología.....	47
Cuadro No.3.Operacionalización de la Variable Dependiente. Campo Laboral.....	48
Cuadro No. 4. Recolección de información.....	50
Cuadro No. 5. Manejo de la tecnología y el desarrollo profesional	53
Cuadro No. 6. Habilidades comunicacionales	54
Cuadro No. 7. Trabajo en equipo	55
Cuadro No. 8. Productividad y competitividad	56
Cuadro No. 9. Servicio eficiente	57
Cuadro No. 10. Responsabilidad.....	58
Cuadro No. 11. Discreción	59
Cuadro No. 13. Eficiencia	60
Cuadro No. 14. Liderazgo	61
Cuadro No. 15. Capacitación	62
Cuadro No. 16. Manejo de la tecnología y el desarrollo profesional	64
Cuadro No. 17. Habilidades comunicacionales	65
Cuadro No. 18. Trabajo en equipo	66
Cuadro No. 19. Productividad y competitividad	67
Cuadro No. 20. Servicio eficiente	68
Cuadro No. 21. Responsabilidad.....	69

Cuadro No. 22. Discreción	70
Cuadro No. 23. Eficiencia	71
Cuadro No. 24. Liderazgo	72
Cuadro No. 25. Capacitación	73
Cuadro No. 26. Distribución del chi cuadrado.....	77
Cuadro No. 27: Resumen frecuencias observadas.	78
Cuadro No. 28: Resumen frecuencias Esperadas.....	78

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos	Páginas
Gráfico No. 1. Árbol de Problemas	06
Gráfico No. 2. Inclusiones Conceptuales	19
Gráfico No. 3. Constelación de ideas. Variable independiente.....	18
Gráfico No. 4. Constelación de ideas.....	19
Gráfico No. 5. Manejo de la tecnología y el desarrollo profesional	53
Gráfico No. 6. Habilidades comunicacionales	54
Gráfico No. 7. Trabajo en equipo	55
Gráfico No. 8. Productividad y competitividad.....	56
Gráfico No. 9. Servicio eficiente	57
Gráfico No. 10. Responsabilidad	58
Gráfico No. 11. Discreción	59
Grafico No. 12. Discreción.	59
Grafico No. 13. Eficiencia.....	60
Grafico No. 14. Liderazgo.....	61
Grafico No. 15. Capacitación.....	62
Grafico No.16. Manejo de la tecnología y el desarrollo profesional	64
Grafico No. 17. Habilidades comunicacionales	65
Grafico No. 18. Trabajo en equipo	66
Grafico No. 19. Productividad y competitividad.....	67
Grafico No. 20. Servicio eficiente	68
Grafico No. 21. Responsabilidad	69
Grafico No. 22. Discreción	70

Grafico No. 23. Eficiencia.....	71
Grafico No. 24. Liderazgo.....	72
Grafico No. 25. Capacitación.....	73
Gráfico No: 26. Zona de aceptación de la Hipótesis.....	79

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

TEMA: “El Manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación inciden en el Desempeño de las Secretarias en el Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito”.

Autor: Julia Edith Cadena Pineda

Directora: Mónica Narciza López Pazmiño

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo investigativo, “El Manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación inciden en el Desempeño de las Secretarias en el Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito”, se caracteriza por ser innovador, creativo, al contribuir en el desarrollo de habilidades y destrezas comunicativas, fomentando la búsqueda, selección de la información, despertando la expresión, creatividad, facilitando el acceso a diferentes tipos de información, para administrarla y mediante programas transmitirla, conservar y encontrarla por medio de un conjunto de servicios, redes, software teniendo como finalidad el mejoramiento del aprendizaje en sus niveles cognitivo, procedimental, actitudinal, encaminándose hacia el desempeño laboral, facilitando la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno sea familiar, laboral profesional. La tecnología favorece en el ámbito secretarial a la conservación, elaboración, administración, difusión de información considerándose una herramienta fundamental en el ámbito laboral adquiriendo una importancia teórico conceptual al procesar, sintetizar, recuperar, presentar la información requerida; contribuyendo con el prestigio institucional al tener personal capacitado que brinde un servicio eficaz, eficiente, productivo, conllevando a la eficacia de la toma de decisiones estableciendo la intercomunicación en un marco de apoyo y colaboración desarrollando innovaciones en servicios, respondiendo a las necesidades de los usuarios, fortaleciendo la imagen empresarial.

Descriptores: creativo, desarrollo, habilidades, destrezas, expresión, acceso, programas servicios, redes, software, cognitivo, procedimental, actitudinal, profesional.

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

TOPIC: “The management of information technology and communication media influence the performance of secretaries in the Administrative area Metropolitana Public Enterprise Mobility and Public Works of the Metropolitan District of Quito”.

Author: Julia Edith Cadena Pineda

Director: Mónica Narciza López Pazmiño.

EXECUTIVE ABSTRACT

This research work, "The management of information technology and communication media influence the performance of secretaries in the Administrative area Metropolitana Public Enterprise Mobility and Public Works of the Metropolitan District of Quito", is characterized by innovative, creative, to contribute to the development of skills and communication skills, fostering research, selection of information, raising the expression, creativity, facilitating access to different types of information, and through programs to administer transmit, store and find her through a set of services, networks, software having as purpose the improvement of learning in the cognitive, procedural, attitudinal levels, heading for work performance facilitating the improvement of the quality of life of people in an environment is familiar professional labor. The technology in the secretarial field favors the conservation, development, management, dissemination of information considered a fundamental tool in the workplace acquiring a conceptual theoretical importance to process, synthesize, retrieve, submit the required information, contributing to the institutional prestige by having staff able to provide an effective, efficient, productive service, leading to effective decision -making by setting the intercom in a framework of support and collaboration to develop innovations in services, responding to user needs, strengthening the corporate image.

Descriptors: creative, development, skills, expression, access, services, programs, networks, software, cognitive, procedural, attitudinal, professional.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación: “El Manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación inciden en el Desempeño de las Secretarías en el Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito”, permite a la secretaria mejorar sus habilidades, destrezas, encaminándose hacia la actualización e innovación de conocimientos en las instituciones públicas.

Se resalta que debido a la importancia que tienen las tecnologías en la actualidad es necesario que el personal administrativo secretarial adquiera conocimientos, optimizando el tiempo, en actividades profesionales, laborales, fortaleciendo la eficiencia, efectividad, eficacia, productividad en el desempeño.

Con el desarrollo y la evolución de la tecnología es trascendental potencializar la calidad de la gestión secretarial, considerándose que el avance tecnológico posibilita el uso de mejores herramientas para autoridades, directivos, profesionales, público en general permitiendo calidad en este proceso, siendo necesario el promover y apoyar las actividades vinculadas con la investigación y desarrollo tecnológico fortaleciendo las actividades secretariales.

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 se denomina: El Problema, englobando el tema de investigación, el planteamiento del problema, la contextualización, sus causas, efectos, el análisis crítico, la prognosis, formulación del problema, interrogantes de la investigación planteado, unidades de observación, justificación, objetivos que explican el propósito del estudio.

El segundo capítulo corresponde al Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos y la fundamentación filosófica, y legal, abarca las categorías fundamentales con una constelación de ideas con sus respectivas variables para dar origen a la hipótesis y señalamiento de variables.

El tercer capítulo la Metodología, se determina el enfoque, modalidad básica de la investigación: de campo, bibliográfica, documental; el nivel o tipo de investigación siendo descriptiva, la población y muestra plantea la operacionalización de variables, el plan de recolección de la información, las técnicas e instrumentos utilizados en su desarrollo en el plan de recolección de la muestra y el plan para el procesamiento de la información.

El cuarto capítulo Análisis e interpretación de resultados incluye tablas, gráficos, análisis e interpretación de cada una de las interrogantes planteadas en los diferentes cuestionarios, la verificación de la hipótesis, su planteamiento y la aplicación de la fórmula del Chi cuadrado, finalmente se visualiza la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

El quinto capítulo Conclusiones y Recomendaciones, en este capítulo se detallan los diferentes puntos clave en las conclusiones y recomendaciones a plantear en la propuesta.

El sexto capítulo Propuesta, incluye datos informativos de la institución, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación científico – técnica, modelo operativo o plan de acción, administración de la propuesta y el plan de monitoreo y evaluación de la propuesta. Finalmente se concluirá con la bibliografía, Web grafía y anexos respectivos; especificando el fundamento documental a utilizarse en el desarrollo del trabajo, haciéndose referencia a sitios webs, blogs o portales de Internet, en los anexos se presentará documentos referentes al trabajo realizado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema

“El Manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación inciden en el desempeño de las Secretarías en el Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito”.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

En el Ecuador el conocimiento presenta un progreso; el ser humano se desarrolla en un mundo competitivo, donde los cambios introducen diversos pensamientos en las empresas siendo trascendental el perfeccionamiento de las competencias de innovación, adaptación y aprendizaje continuo del profesional en el manejo de las Tecnologías de Información y Comunicación.

Es importante precisar que por el desconocimientos de algunos profesionales en el manejo de las nuevas tecnologías de la comunicación ha influido en el inadecuado servicio al cliente, generando pérdida de tiempo, materiales, debido a su limitada preparación evidenciándose en la mala utilización de las herramientas de comunicación que se proporcionan en la entidades públicas desmejorando su calidad de trabajo e integración plena al desarrollo social, económico y cultural del país.

El inadecuado manejo de las tecnologías ha disminuido la aplicación de técnicas para conservar la información en referencia a las funcionalidades de

almacenamiento, procesamiento y transmisión de datos digitalizados generando un inadecuado desempeño laboral dificultado la toma de decisiones empresariales en el campo personal, profesional y laboral.

En el Distrito Metropolitano de Quito, se ha dejado en el pasado las presentaciones escritas a mano, avanzando a la utilización de la máquina de escribir, después se continuó con la máquina electrónica, para en la actualidad emplear los computadores que tienen como finalidad optimizar tiempo y recursos, sin embargo algunos profesionales sobretodo en el área secretarial desconocen sus ventajas, evidenciándose en un inadecuado servicio al cliente, lo que ha deteriorado la imagen y prestigio profesional e institucional.

El desconocimiento de la tecnología ha influido negativamente en el estudio, desarrollo, implementación, almacenamiento y distribución de la información imposibilitando el desarrollo de habilidades, destrezas, en el acceso a la información, impidiendo la creación, adopción de una cultura innovadora y competitiva dificultando el desarrollo de un trabajo eficiente.

En la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas, el personal del área secretarial tiene una escasa capacitación en el manejo de las tecnologías, generando demora en la atención al cliente y fomentando baja operatividad.

Además, en la institución algunos funcionarios desconocen técnicas, procedimientos, herramientas informáticas que contiene la ofimática dificultando la optimización, automatización, mejoramiento de procedimientos y tareas relacionados con la actividad secretarial.

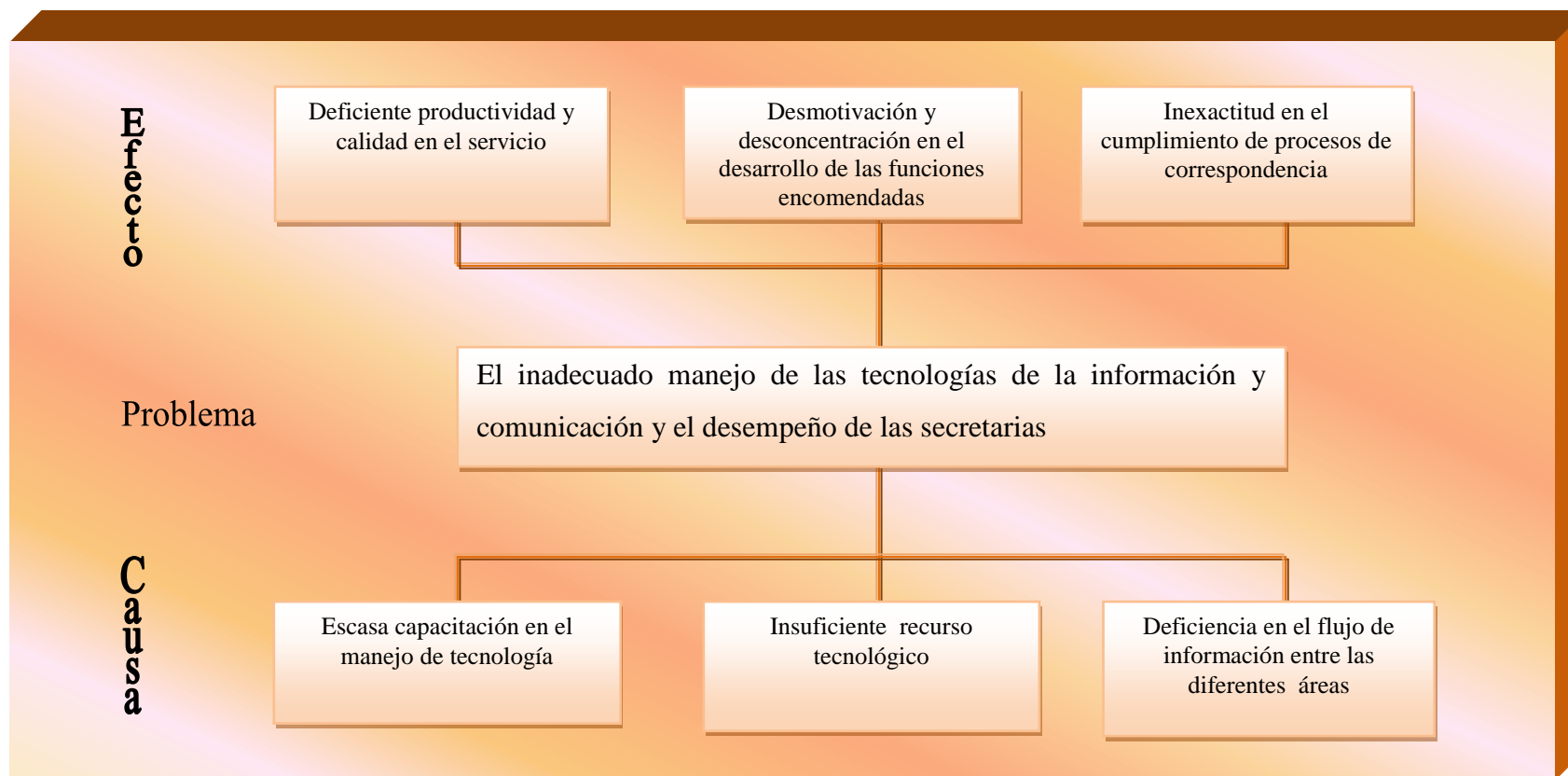
En diferentes departamentos, los recursos tecnológicos son insuficientes para el normal desempeño, lo que ha generado un bajo rendimiento en la labor de los funcionarios, escasa utilización de múltiples medios tecnológicos o informáticos para almacenar, procesar y difundir la información, visual, digital complicando el

fortalecimiento de las relaciones empresariales, la vida en sociedad, la cultura, la creatividad y el trabajo.

Debido a la escasa actualización e innovación en la utilización de software que contribuye en la labor secretarial, se observa una amenaza en las funciones secretariales, debido esencialmente a la escasa competencia profesional en la planificación organización, administración, ejecución y control de actividades.

Su desarrollo acelerado ha generado controversias en la redacción, presentación, de comunicaciones, informes, manejo del archivo, servicio al cliente, obstaculizando el cumplimiento de normas, procedimientos en el campo secretarial.

1.2.2. Árbol de Problemas



Fuente: Observación Directa.
Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

En el Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito el inadecuado manejo de las tecnologías de la información ha influido negativamente en el desempeño de la secretaria limitando el desarrollo de competencias organizativas y comunicativas debilitando la gestión profesional.

La escasa capacitación en el manejo de tecnología se evidencia en la deficiente productividad y calidad en el servicio de atención a ciudadanos y empresas, limitando la eficiencia en la tarea secretarial, la utilización de técnicas digitales para planificar y alcanzar los objetivos propuestos por la empresa.

El insuficiente recurso tecnológico ha generado desmotivación y desconcentración en el desarrollo de las funciones encomendadas reflejándose en la demora en los trámites provocando una escasa productividad laboral en las oficinas incumpliendo con las normas, procedimientos, disposiciones institucionales enfocados en el desempeño secretarial.

La deficiencia en el flujo de información entre las diferentes áreas ha originado inexactitud en el cumplimiento de procesos de correspondencia, notificaciones, pérdida de documentación, desorganización en la búsqueda de archivos para resolver solicitudes de información evidenciado en el insuficiente desempeño secretarial.

1.2.3. Prognosis

Al no tomarse las medidas correctivas que conduzcan a la solución del problema detectado, se continuará con la deficiente productividad, calidad en el servicio, la desmotivación, desconcentración en el desarrollo de las funciones, la inexactitud en el cumplimiento de procesos de correspondencia evidenciado en la escasa operatividad de los funcionarios, daños de los equipos por el inadecuado manejo contribuyendo en el deterioro de la imagen personal, profesional y laboral.

Además, si no existe una capacitación referente al manejo de la tecnología se imposibilitará el desarrollo empresarial, la innovación, la mejora continua, y la competitividad de la empresa considerando que una innovación deficiente origina una baja productividad.

1.2.4. Formulación del problema

¿De qué manera incide el manejo de las tecnologías de la información y comunicación en el desempeño de las secretarías en el Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito?

1.2.5. Preguntas directrices

- ¿Cómo ha influido el manejo de las tecnologías de la información y comunicación en el desarrollo de competencias organizativas y comunicativas en el Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito?
- ¿Cuáles son las funciones que fortalecen el desempeño de las secretarías del Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito?
- ¿Existe una alternativa de solución al problema del inadecuado manejo de las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño de las secretarías del Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito?

1.2.6. Delimitación del objeto de estudio

1.2.6.1. Delimitación de contenido.

- **Campo:** Secretarial
- **Área:** Tecnológica
- **Aspecto:** Manejo de las tecnologías de la información y comunicación
Desempeño de las secretarias

1.2.6.2. Delimitación espacial

La investigación se desarrollará en el Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito.

1.2.6.3. Delimitación temporal

El trabajo de investigación se efectuará durante el año 2012 – 2013

1.2.6.4. Unidades de observación

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

- 20 secretarias de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito
- 30 usuarios de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito

1.3. Justificación

La investigación es de **interés** porque se enfoca en el manejo de la tecnología, en sus ventajas para el desempeño de la secretaria, posibilitando el ahorro de tiempo, recursos que permiten simplificar, agilizar los procesos de gestión y la toma de decisiones.

El trabajo es de **importancia teórica práctica**, en sus líneas resalta aspectos significativos que pueden ser utilizados como medio de consulta para elaborar trabajos similares. Además permite administrar la información para convertirla, almacenarla, transmitirla y encontrarla en el menor tiempo posible, fomentando un servicio eficaz, eficiente, productivo.

El trabajo investigativo es **novedoso**, posibilita el mejoramiento de la comunicación empresarial a través del uso del internet, el acceso a canales de comunicación e intercambio, desarrollo de actividades cooperativas resaltando el contacto con las nuevas tecnologías, contribuyendo en el progreso profesional e institucional.

La investigación es de **utilidad** considerando que el manejo de la tecnología y operación empresarial, mejora la atención a sus clientes, contribuyendo al fortalecimiento en la toma de decisiones desarrollando capacidades que apoyen al crecimiento profesional.

El presente trabajo es de **impacto**, al resaltar la importancia de la investigación e innovación tecnológica, con responsabilidad social, laboral contribuyendo en el adelanto personal, organizacional apoyando en la calidad, y eficiencia en los procesos secretariales mediante un sistema de organización y desempeño eficiente.

La investigación es **factible** porque la investigadora posee el conocimiento, habilidades, destrezas, bibliografía y factor económico para su realización;

además la institución busca el mejoramiento profesional, la calidad de servicio, existiendo el apoyo del personal que labora en el Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

- Investigar de qué manera incide manejo de las tecnologías de la información y comunicación en el desarrollo de competencias organizativas y comunicativas en el Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito

Objetivos específicos

- Identificar la influencia del manejo de las tecnologías de la información y comunicación en el desarrollo de competencias organizativas y comunicativas en el Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito.
- Determinar las funciones que fortalecen el desempeño de las secretarías del Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito.
- Elaborar una alternativa de solución al problema del inadecuado manejo de las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño de las secretarías del Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. INVESTIGACIONES PREVIAS

En la biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato, Secretariado en Español; después de revisar los trabajos investigativos relacionados con el impacto de la tecnología en el campo laboral de las secretarias se encontró el siguiente:

VACA TAMAYO, Olga Inés. (2013). “El impacto de la tecnología en el campo laboral de las secretarias: Caso Escuela Politécnica Nacional de Quito”.

Objetivos

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

Conclusiones

- En la Escuela Politécnica Nacional de Quito se recopila información que permita identificar, evaluar e impulsar las competencias del personal y recopilar la información que permita identificar y evaluar las competencias del personal
- No se posee un control y evaluación sistemática de la efectividad del sistema de comunicación empresarial.
- La tecnología no se desarrolla ni aplican para organizar los servicios y fortalecer la comunicación externa.

Se considera que el personal de Secretaría desconoce el manejo de las tecnologías de la información y comunicación; 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, influyendo negativamente en el desempeño profesional.

2.2. Fundamentación

2.2.1. Fundamentación Filosófica

El desarrollo de la presente investigación, se realizará dentro de los lineamientos que propone el paradigma constructivista, con enfoque crítico propositivo basado en: la demostración e interpretación de las principales causas del problema de estudio.

“La aplicación de conocimientos científicos facilitan la realización de las actividades humanas, contribuyendo en el progreso cognitivo, fortaleciendo la toma de decisiones en el contexto personal, profesional, laboral”. PAEZ, Roberto.

(2008). Tecnología de la Información y Comunicación. Serie: Educación y Desarrollo. Tecnología. Codeu. Graficas Ruiz. Quito. Ecuador. P.3.

2.2.2. Fundamentación Axiológica

“El desarrollo de la vivencia de los valores morales implica la integración de conceptos, actitudes, destrezas y cualidades, debiendo el ser humano estar en continuo perfeccionamiento de acuerdo a los avances de la tecnología, encaminándose hacia el progreso del ser humano”. AGUILAR, Campo Elías. (2008). Educación en Valores. El ser humano y la tecnología. Serie: Educación y Desarrollo. Codeu. Graficas Ruiz. Quito. Ecuador. P.5.

La presente investigación tiene como finalidad mejorar el desempeño de la secretaria a través del conocimiento y desarrollo de las facultades intelectuales considerando los avances tecnológicos que proporciona la informática, las telecomunicaciones, el internet, las aplicaciones multimedia y la realidad virtual.

2.2.3. Fundamentación Ontológica

“Típicamente, las ontologías en las computadoras se relacionan con vocabularios fijos en una ontología funcional, creándose esquemas especializados para convertir en útiles los datos a la hora de tomar decisiones en el mundo real”. MOSQUERA CONGO, Leonardo. (2012). El ejercicio de la mente, el espíritu y el cuerpo. Editorial: Rdmusik. Ambato, Ecuador. P. 28.

Actualmente la tecnología es parte esencial para el desarrollo profesional, sus avances han contribuido en el mejoramiento del desempeño laboral encargándose de la implementación, almacenamiento, distribución de la información mediante la utilización de ordenadores y sistemas informáticos.

2.2.4. Fundamentación psicológica

“La tecnología es un medio de información, entretenimiento, capacitación y formación laboral encaminando la construcción social de manera creativa, transformando las posibilidades de acceso a la información en el mundo entero”. MENDOZA, Paola. (2008). Psicología el aprendizaje. Evolución del cerebro. Serie: Educación y Desarrollo. Codeu. Graficas Ruiz. Quito. Ecuador. P.10.

En el presente trabajo la psicología tecnológica encamina los procesos cognitivos, afectivos, conductuales incluyendo el comportamiento organizacional, el desarrollo laboral y el desempeño profesional que mediante el uso y manejo de la tecnología digital se alcanza a satisfacer las necesidades de los usuarios, clientes, proveedores de la empresa, conllevando a la comprensión del mundo natural y social.

2.2.5. Fundamentación Pedagógica

“En la pedagogía el manejo de la tecnología ha posibilitado grandes avances, sobretodo el uso del internet que ha transformado las posibilidades de acceso a la información en el mundo entero, cambiando nuestra manera de comunicar y las rutinas diarias en los ámbitos de trabajo”. ORTIZ, Janeth. (2008). Pedagogía General. Serie: Educación y Desarrollo. Codeu. Graficas Ruiz. Quito. Ecuador. P.6.

La tecnología actual ha facilitado el desempeño de la secretaria posibilitando una comunicación oportuna, influyendo en el avance social, personal, profesional, económico y empresarial incidiendo en casi todos los aspectos de nuestra vida, mejorando la calidad de vida, la educación, la comunicación interpersonal.

2.3. Fundamentación Legal

La investigación está fundamentada en la Constitución Política de la República 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

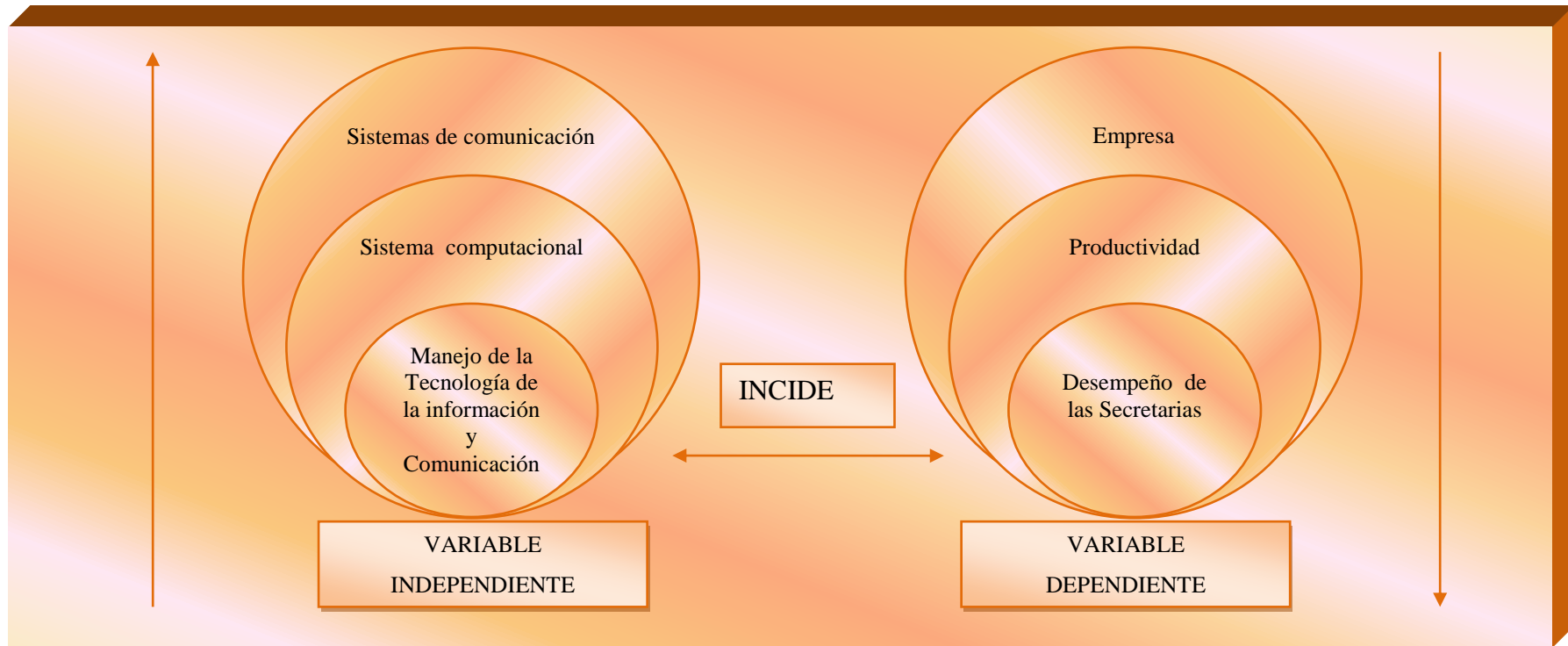


Gráfico N. 2: Inclusiones Conceptuales

Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

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

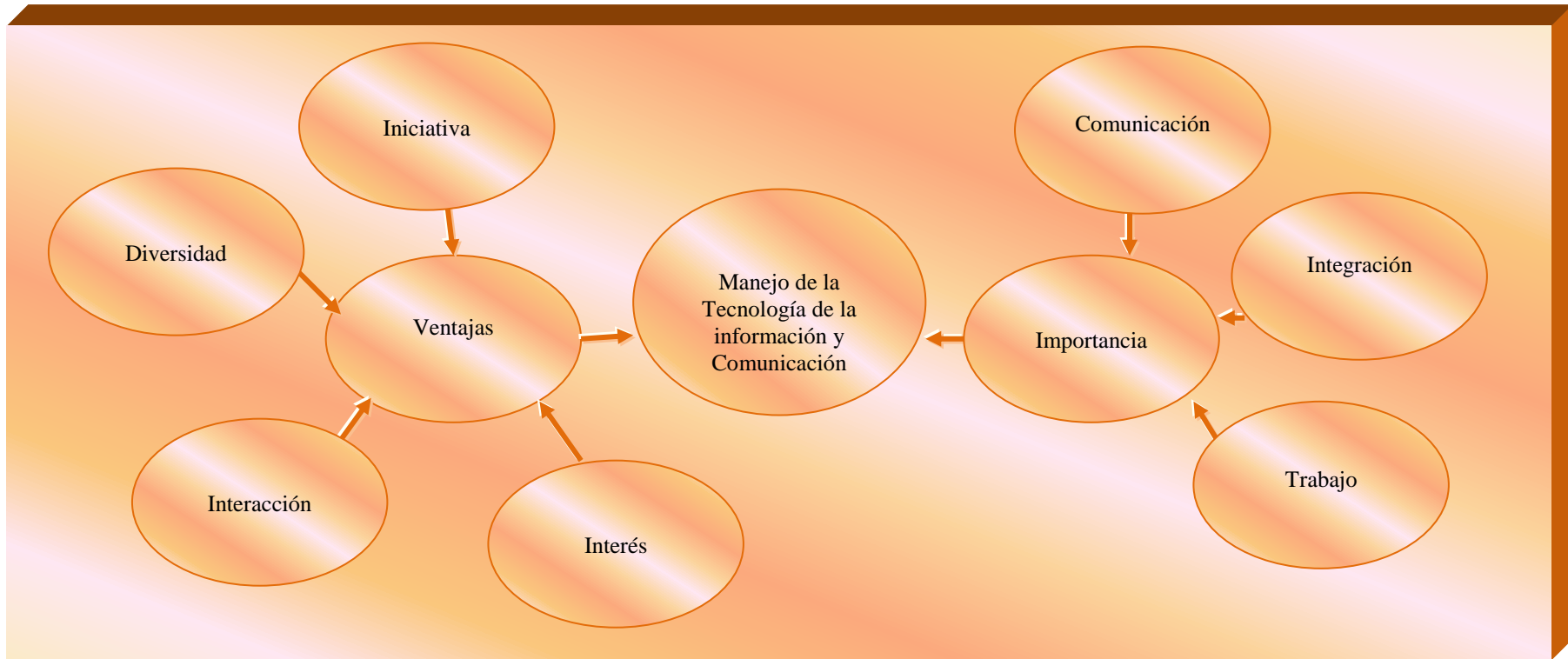


Gráfico N. 3: Constelación de Ideas. Variable Independiente.
Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

2.4.1.2. Constelación de ideas. Variable dependiente: Campo laboral

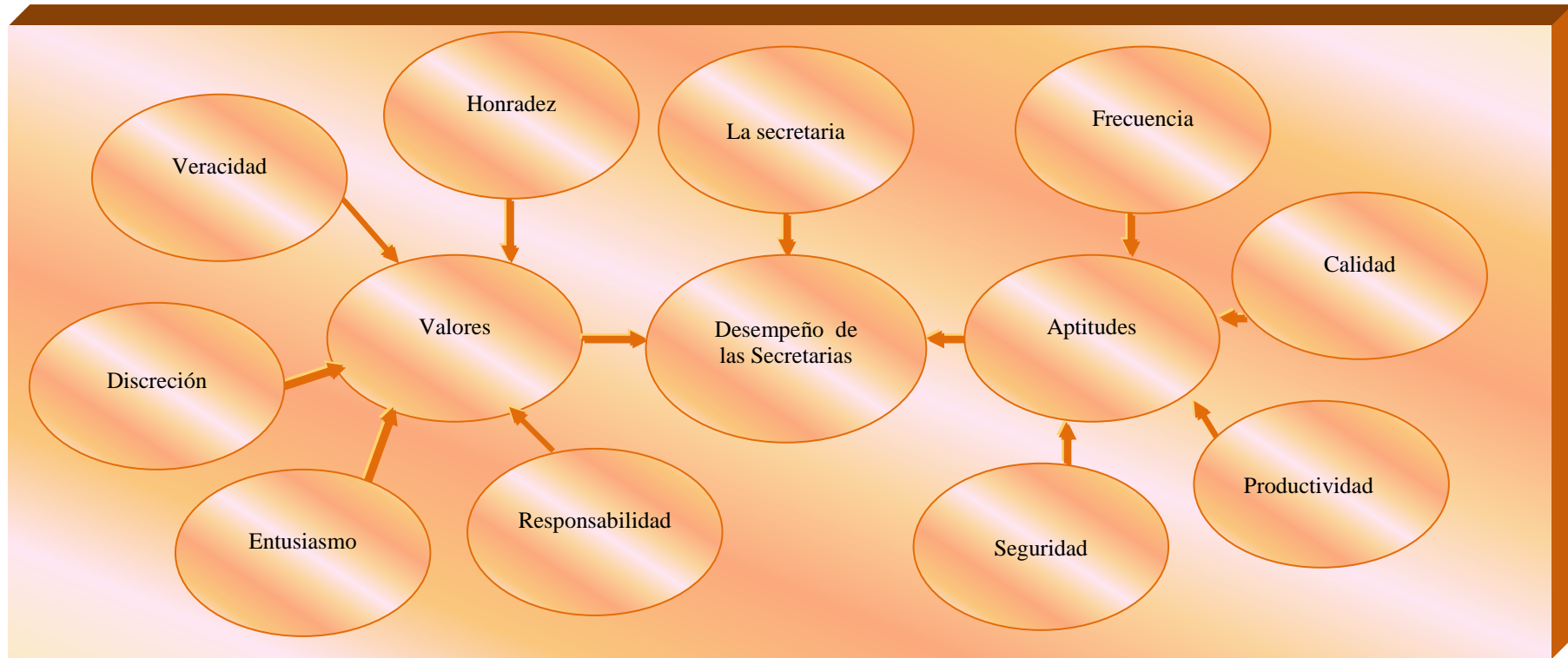


Gráfico N. 3: Constelación de Ideas. Variable dependiente.

Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

2.4.2. Manejo de la Tecnología de la información y Comunicación

Las tecnología de la información y comunicación son estrategias que favorecen la motivación, resaltándose que el uso del internet es un instrumento diario de consulta que permite la adquisición, procesamiento, almacenamiento e intercambio de datos, informaciones, pudiendo ser textos, imágenes, frases entre otros, avanzando en el desarrollo tecnológico con miras a la inclusión digital.

2.4.2.1. Tecnología de la información y 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.

2.4.2.2. Importancia del manejo de la Tecnología de la información y Comunicación

“La tecnología ha cambiado la forma de vida, las costumbres y forma de pensar, en el campo de la comunicación, el avance tecnológico ha fortalecido la vida social, profesional, laboral de todas las personas; actualmente no se puede vivir fuera del sistema globalizado que imponen las grandes potencias”. DUBRIN, Andrew. (2003). Fundamento de Comportamiento Organizacional. México

Posibilitan una mayor flexibilización e integración de los procesos de producción del trabajo y la búsqueda y utilización de otras más adecuadas para un mercado laboral más flexible.

El impacto de las nuevas tecnologías requiere el trabajo de analistas de sistemas, programadores, operadores relacionados con la gestión de información.

2.4.2.3. Ventajas del manejo de la Tecnología de la información y Comunicación

“Siendo la educación un pilar fundamental en el desarrollo de la sociedad es importante que se vincule la labor secretarial con el manejo de tecnologías que fomenten su desempeño profesional”. PAZ, Roberto. (2008). Tecnología Información y Comunicación. Serie: Educación y Desarrollo. Codeu. Quito. Ecuador, p. 1.

A continuación se presentan algunas ventajas.

Interés y motivación. Los usuarios se motivan al utilizar las TIC, aspecto que hace que las personas le dediquen con entusiasmo más tiempo al estudio, influyendo en el mejoramiento laboral, profesional e institucional.

Interacción y actividad continúa. Los usuarios de las TIC, jóvenes, adultos y asesores, se mantienen de manera constante en actividad intelectual, además están en comunicación con diversas personas, instituciones, empresas, organizaciones intercambiando experiencias y conocimientos.

Gran diversidad de información. El uso de las TIC en los procesos de aprendizaje da la oportunidad a las personas y a sus asesores de tener acceso a gran cantidad de información.

A nivel empresarial fomenta la comunicación interna y externa.

Desarrollo de la iniciativa. La constante participación en actividades que requieren tomar decisiones para avanzar en el estudio, propicia el desarrollo de su iniciativa.

Desarrollo de la habilidad para la búsqueda y selección de información.

Al realizar una búsqueda y obtener un mar de información, el usuario adquiere la habilidad de buscar, discriminar y seleccionar apoyando en el proceso de aprendizaje.

2.4.2.4. Las tecnologías en el campo secretarial

Según BERTNI, Dora. (2008). Tecnología Básica. Serie: Educación y Desarrollo. Codeu. Quito. Ecuador, p. 1. Menciona entre las ventajas de la tecnología en la profesión secretarial y desarrollo de la inteligencia las siguientes:

- Posibilita el acceso fácil a la información.
- Es un instrumento cognitivo que potencia las capacidades mentales permitiendo nuevas maneras de pensar y actuar.
- Permite la optimización de tareas secretariales.
- Los ordenadores son instrumentos utilizados para almacenar cualquier tipo de datos.
- Posee sistemas informáticos integrados por ordenadores, periféricos y programas que posibilitan la realización de cualquier proceso de datos de manera fiable pudiendo ser:
 - Escritura, copia de textos
 - Cálculos
 - Creación de base de datos
 - Presentaciones de multimedia.

- 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.
- Es trascendental para coleccionar, procesar datos, mantener los archivos limpios y ordenados, posibilitando el uso más eficiente de los recursos humanos

2.4.2.5. Tecnología y Administración Secretarial

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.

En el nuevo milenio, la innovación en la transmisión y procesamiento de la comunicación en el campo secretarial es la que permite una labor automática, eficiente, productiva fomentando un pensamiento crítico, creativo, analítico.

2.4.2.5.1. Utilidad de la tecnología en el campo secretarial

La tecnología ha influido en el campo secretarial conllevando al desarrollo profesional mediante la optimización de recursos humanos materiales técnicos que

fomentan la mejora de la productividad, la estabilidad económica y el desarrollo de nuevos servicios.

La contribución de las nuevas tecnologías y los servicios de telecomunicaciones incrementan la velocidad, precisión y tratamiento de la información.

La tecnología se caracteriza por poseer capacidad de almacenamiento que admite la organización, producción y distribución de la transmisión de la información en todo momento y a cualquier lugar del mundo.

La multidimensionalidad de la profesión secretarial se observa en el área administrativa debido a su rol dentro de las operaciones de cualquier empresa exitosa, ofrece la oportunidad de desarrollar iniciativa, creatividad y actitudes adecuadas para el crecimiento y ejecutorias profesionales en forma excelente.

Este campo de la tecnología y administración secretarial permite que la labor del secretario sea automática, sencilla y eficiente.

En el campo gerencial-administrativo crea en el secretario un pensamiento crítico sobre problemas gerenciales.

2.4.3. Sistema computacional

Un sistema de información es cualquier sistema computacional es utilizado para: Obtener, almacenar, manipular, administrar, controlar, procesar, transmitir o recibir datos, para satisfacer una necesidad de información.

2.4.3.1. Tipos de Sistema computacional

- Sistema Computacional. Son conjuntos de dispositivos, instrucciones y personas que interactúan para llevar a cabo un proceso, estos varían en forma tamaño, capacidad y tecnología.

- Componentes Computacionales. Están compuestos por aparatos o componentes físicos que interactúan mediante conjuntos de instrucciones lógicas establecidas para lograr un objetivo.
- Componentes Físicos (Hardware). Cualquier dispositivo o equipo físico que interviene en el sistema se le considera como hardware.
- Componentes Lógicos (Software) No puede hacer nada sin el que se le den en forma precisa las instrucciones para funcionar e interactuar con el ser humano.
- Dichas instrucciones deben contener una secuencia lógica y con el fin de que lleve a cabo un proceso se conoce como software
- Software: es un conjunto de instrucciones o programas y se dividen en dos tipos principales: Software de sistema: tiene la función de administrar y controlar la operación del hardware, y se subdivide en sistemas operativos y utilerías Software de aplicación: Son los programas que permiten realizar tareas diversas del usuario.

2.4.3.2. 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. 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).

2.4.4.1. Destrezas en el sistema de comunicación

Entre varias de las destrezas fundamentales que dieron inicio a la transformación del secretario tradicional convirtiéndolo en el asistente administrativo moderno lo son:

- El pensamiento crítico, el manejo de problemas y conflictos, asertividad y desarrollo de características de liderazgo.
- Destrezas que enmarcan el éxito de la profesión secretarial y de cualquier otra profesión.

2.4.4.2. Pensamiento Crítico

Esta característica implica la aplicación de los diferentes niveles del pensamiento para buscar la solución o comprensión de alguna situación.

El pensamiento crítico Está asociada a la destreza de solución de problemas y conflictos

Los niveles son los siguientes:

- Conocimiento
- Comprensión

- Aplicación
- Síntesis
- Evaluación

2.4.4.3. Destreza de establecimiento de metas.

Las metas trazadas deben ser ambiciosas pero alcanzables, medibles y realistas, se basan en características de personalidad: actitudes, aptitudes, necesidades, valores y habilidades.

Caracterizándose por dar dirección a corto y largo plazo para alcanzar nuestras metas.

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

- Invierta energía y tiempo en actividades afines a tus metas e intereses.
- Relaciónese con grupos correspondientes a tu campo.
- Cultive una imagen que denote liderazgo y éxito.
- Utilice destrezas de manejo de tiempo.
- Formule estrategias personales/profesionales para tu crecimiento.

2.4.4.4. Destreza de Solución de problemas y conflictos

Algunas guías prácticas para el desarrollo de esta destreza son:

- Defina y clarifique la situación. (Divide la situación en varios aspectos)

- Determine su conocimiento sobre la situación: ¿Cuánto sabes acerca del mismo?
- Determine qué conocimiento nuevo debes adquirir. ¿Qué necesito para llegar a una solución exitosa?
- Realice una correlación de los hechos que dan forma a la situación.
- Pruebe sus conclusiones y soluciones, escogiendo de acuerdo a las circunstancias.
- Delegue parte del trabajo. El trabajo en equipo es fundamental para el éxito.
- Para poder afrontar las diferentes fuentes de conflicto y estilos de manejo de un conflicto, te sugerimos seguir las siguientes guías:
- Reconozca que no todos los conflictos tienen solución.
- Permita el intercambio de ideas, evitando interrumpir mientras la otra parte expone sus puntos de vista.
- Enfóquese en resolver el conflicto, no en eliminarlo. Trata de hallar un punto medio.
- De evidencia de que son comprendidos los puntos expuestos de la otra parte.
- Evite la confrontación hasta que la situación esté bajo control o hasta que la misma pueda establecerse en la justa perspectiva.

2.4.4.5. 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.

2.4.4.6. Estándares tecnológicos

Los que se han agrupado en seis dimensiones:

2.4.4.6.1. Liderazgo y visión

Los líderes son los inspiradores de una visión compartida para la integración de la tecnología y promueven un ambiente y una cultura conducentes a la realización de esa visión.

2.4.4.6.2. Los Directivos

- Facilitan entre los grupos interesados en la escuela el desarrollo de una visión compartida sobre el uso de la tecnología y comunican ampliamente esa visión.
- Mantienen un proceso inclusivo y cohesivo para desarrollar, implementar y monitorear un plan sistemático, dinámico y de largo alcance para alcanzar la visión.
- Promueven y alimentan una cultura responsable de toma de riesgos y abogan por políticas que promuevan la continua innovación con tecnología.
- Toman decisiones basadas en información.
- Apoyan prácticas efectivas en el uso de la tecnología que estén basadas en investigaciones.
- Se comprometen, en los niveles municipales, regionales y nacionales, con políticas, programas y oportunidades de obtención de recursos que apoyen la implementación de programas tecnológicos a nivel educativo.

2.4.4.6.3. Enseñanza aprendizaje

Los directivos:

- Procuran que los ambientes de aprendizaje centrados en los aprendices que utilicen tecnología puedan atender las necesidades individuales y diversas de los funcionarios.

- Identifican, utilizan, evalúan y promueven las tecnologías adecuadas para enriquecer y apoyar el desarrollo profesional
- Facilitan y apoyan ambientes de colaboración enriquecidos por la tecnología que conduzcan a innovaciones para mejorar el aprendizaje.
- Facilitan el uso de tecnologías para apoyar y mejorar métodos de instrucción que desarrollen el pensamiento de orden superior, la toma de decisiones y la capacidad para la solución de problemas
- Proporcionan y aseguran que los administradores se beneficien de oportunidades de aprendizaje profesional de calidad para mejorar el aprendizaje y la enseñanza con tecnología.

2.4.4.6.4. Práctica profesional

- Los líderes aplican la tecnología para mejorar su práctica profesional y para aumentar su productividad propia y la de otros.
- Modelan el uso rutinario, intencionado y efectivo de la tecnología.
- Crean y participan en comunidades de aprendizaje que estimulan, alimentan y apoyan a administradores en el uso de la tecnología para aumentar la productividad.
- Se comprometen a largo plazo en programas de mejoramiento profesional relacionado con su trabajo utilizando recursos tecnológicos.
- Están atentos a las tecnologías emergentes y su potencial uso en educación.

- Utilizan la tecnología para realizar avances en el mejoramiento organizacional.

2.4.4.6.5. Soporte, administración y operaciones

- Los líderes aseguran la integración de la tecnología para apoyar sistemas productivos de aprendizaje y administración.
- Desarrollan, implementan y controlan políticas y lineamientos para asegurar la compatibilidad de las tecnologías.
- Implementan, utilizan sistemas administrativos basados en tecnología y sistemas operativos.
- Ubican recursos humanos y financieros para asegurar la implementación completa y a largo plazo del plan de tecnología.
- Integran planes estratégicos, tecnológicos y otros planes de mejoramiento y políticas para alinear esfuerzos y optimizar recursos.
- Implementan procedimientos que generen el mejoramiento continuo de los sistemas tecnológicos y para apoyar ciclos de reemplazo de tecnología.

2.4.4.6.6. Evaluación

- Los líderes hacen uso de la tecnología para planear e implementar sistemas comprensivos de evaluación efectivos.
- Utilizan una multitud de métodos para valorar y evaluar la adecuada utilización de los recursos tecnológicos para el aprendizaje, la comunicación y la productividad.

- Usan la tecnología para obtener y analizar datos, interpretar resultados y comunicar hallazgos con el fin de mejorar las prácticas educativas y el aprendizaje de los estudiantes.
- Evalúan el conocimiento, competencia y desempeño de su personal en el uso de la tecnología y usan los resultados de la evaluación para facilitar programas de capacitación de buena calidad y para tomar mejores decisiones sobre el personal.
- Utilizan la tecnología para valorar, evaluar y manejar sistemas administrativos y operacionales.

2.4.5. La 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”. CAHUASQUÍ, MARTHA (2005). La secretaria ejecutiva. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador, p. 34.

2.4.5.1. Funciones de la Secretaria y la tecnología

- Asegura la equidad en el acceso a los recursos tecnológicos que capaciten y empoderen a todos los estudiantes y educadores.
- Identifica, comunica y sirve de modelo en las prácticas sociales, éticas y legales que promuevan el uso responsable de la tecnología.
- Participan en el desarrollo de políticas que refuerzan claramente la ley de derechos de autor, dan crédito explícito a la propiedad intelectual desarrollada con recursos externos.

- Promueve, refuerza la privacidad y la seguridad relacionadas con la utilización de la tecnología.
- Promueve y refuerza prácticas saludables y ambientalmente seguras en el uso de la tecnología.

2.4.5.2. La secretaria ejecutiva

“Secretariado es una actividad profesional de enorme importancia dentro del ámbito comercial, mercantil, administrativo y de ejecución; está encaminada a ser la imagen dentro de la empresa, posee el dominio completo de las técnicas dentro de una oficina”. CAHUASQUÍ, MARTHA (2005). La secretaria ejecutiva. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador, p. 34.

Un profesional en Secretariado debe poseer gran iniciativa en las labores diarias, aplicando el sentido común para emitir un juicio acertado en los asuntos cotidianos y tomando decisiones dentro del margen de autoridad que se le ha asignado; por ello es indispensable que posea cualidades intelectuales, profesionales, personales, físicas, y sociales.

2.4.5.3. Valores de la secretaria en el desempeño profesional.

Toda secretaria ejecutiva debe poseer cualidades personales, que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo de la manera más óptima, además le ayudarán a trabajar con otras personas como miembros de un equipo.

- Responsabilidad. Se encuentra por naturaleza en la conciencia de una secretaria, permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano moral.

- Entusiasmo. Se identifica como una fuerza no intencional moviendo a realizar una acción, favorecer una causa o desarrollar un proyecto.
- Discreción. Es vital para toda secretaria, puesto que ocupa un cargo de confianza y tiene acceso a material considerado reservado, deberá tener los documentos alejados de miradas indiscretas, además de mantener la prudencia respecto a la información
- La discreción es un elemento de gran importancia a la hora de establecer vínculos de confianza entre dos personas que se conocen y comunican entre sí.
- Veracidad. Vinculada con conceptos como la buena fe, la honestidad, la sinceridad se opone ciertamente a la hipocresía y a la mentira.
- Paciencia. La paciencia se asocia con la calma o la paz, es una cualidad que tiene una persona para soportar o tolerar algo sin ponerse nerviosa, una persona paciente es aquella que sabe esperar y logra tomarse las cosas con calma.
- Honradez. Quien obra con honradez se caracterizará por la rectitud de ánimo, integridad con la cual procede en todo en lo que actúa, respetando por sobre todas las cosas las normas que se consideran como correctas y adecuadas en la comunidad en la cual vive o se trabaja.
- Lealtad. La lealtad es una virtud que se desarrolla en la conciencia del hombre del hombre e implica cumplir con un compromiso aún frente a circunstancias cambiantes o adversas.
- Sinceridad. Más que una cualidad, la sinceridad es un valor con el que debemos vivir para ser dignos de confianza de las personas que nos

rodean; no sólo se ve en las palabras, sino que también se demuestra por medio de nuestras actitudes.

- Respeto. Esta cualidad nos indica que respeto es aceptar, comprender tal y como son los demás.
- Eficiencia. Se define esta cualidad como una óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados.

2.4.5.4. Cualidades físicas de la secretaria moderna

Cabe recalcar que la secretaria ejecutiva es la imagen de la empresa, por lo que habitualmente reciben a los visitantes a su llegada, en algunos casos la recepción es el lugar de encuentro y en otros, la sala de visitas o la propia secretaría.

Adecuada modulación de la voz. La secretaria es la primera persona que recibe a los clientes o invitados, da la primera imagen o impresión de lo que puede ser la empresa, debiendo su tono ser claro delicado, suave, y armonioso.

Agudeza visual. Es una cualidad física importante porque la secretaria siempre tomará dictados, revisará documentación interna o externa

Coordinación de movimientos. Sus movimientos deberán ser coordinados, no podrá tener tips nerviosos a la hora de caminar en las diferentes áreas de la empresa.

En la digitación de textos sus dedos deberán utilizar el teclado correctamente tal y como lo indican las técnicas secretariales.

Sus piernas deberán permanecer cerradas en posición recta al igual que su postura, deberá siempre caminar y sentarse con altivez y cortesía.

Excelente presentación. Una secretaria eficiente, vestir bien y, en la medida de lo posible, ser agradable, y porque no, lucir atractiva, evitar vestuarios demasiado llamativos o extravagantes, llevar un maquillaje y peinado adecuados.

2.4.5.5. 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

2.4.6. Liderazgo secretarial

Liderazgo es el resultado de alguien que ejerce influencia sobre alguien en particular o bien un grupo de cualquier organización ejerciendo la persuasión para el logro de objetivos generando confianza en la organización, elaborando la credibilidad en ambos sentidos y con esto se tomaran actitudes positivas para el logro de las metas propuestas.

2.4.6.1. Formación de líderes

- La formación de los líderes normalmente se da en base a un tiempo de dedicación a lo que realizan, aunque existan casos que aun sin tener alguna experiencia logran desarrollar el liderazgo por influencia en otras personas que los convierten en personas líderes aun sin saberlo.
- En el ámbito laboral la secretaria fomenta los valores, actitudes, aptitudes, fortalezas encaminándose hacia el cumplimiento de los objetivos empresariales, contribuyendo en la toma de decisiones, con la finalidad de alcanzar la eficiencia eficacia, efectividad en el campo laboral, personal, profesional.

2.4.6.2. Cumplir con sus obligaciones

El líder tiene la obligación, de ejercer y utilizar el poder para, entre otras cosas:

- Garantizar justicia y equidad
- Contribuir en el fortalecimiento de la igualdad de derechos
- Defender a la gente de bien contra ataques a la libertad

- Preservar la dignidad y el amor propio de la gente de bien
- Mantener alta la auto-estima de la gente de bien
- Aislar y erradicar la mala voluntad, la inmoralidad y el delito.

2.4.6.3. Características de un líder

- El líder debe tener el carácter de miembro, debe pertenecer al grupo que encabeza, compartiendo con los demás miembros los patrones culturales y significados que ahí existen.
- El líder entre otras características posee las siguientes:
- Conocimiento y habilidad, debe ser una persona capacitada.
- Preocupado, trata a la gente como personas, como un talento que hay que potenciar.
- Tiene visión, objetivos; horizonte fijo, sentido de dirección.
- Abierto al cambio
- Proactivo: La proactividad consiste en el desarrollo autoconsciente de proyectos creativos y audaces para la generación de mejores oportunidades.
- El Proactivo influye y dinamiza su entorno, se arriesga, busca soluciones, crea caminos si es necesario y actúa en la incertidumbre, es decir, no se pasma frente a ella.

- Para el Proactivo no basta con proponer ideas, hay que convertirlas en acciones
- El líder secretarial debe organizar, vigilar, dirigir o simplemente motivar al grupo a determinadas acciones o inacciones según sea la necesidad que se tenga. Estas cuatro cualidades del líder, son llamadas también carisma.

Por último, otra exigencia que se presenta al líder es la de tener la oportunidad de ocupar ese rol en el grupo, si no se presenta dicha posibilidad, nunca podrá demostrar su capacidad de líder.

2.4.7. Desempeño de la secretaria

El desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo.

2.4.7.1. Definición de desempeño secretarial

Se define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.-

El desempeño laborales la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.

Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.

2.4.7.2. Campo de Trabajo

- En cualquier empresa se necesita del apoyo de una asistente eficiente, para trabajar tiempo completo o medio tiempo.
- La secretaria es la parte más importante de la organización en una empresa u oficina.
- Es además, la carta de presentación de la empresa o dependencia de gobierno, puesto que ella se relaciona con los clientes, proveedores o visitantes de la empresa.
- Es la encargada de actualizar y organizar la información que se distribuye en una oficina; manteniendo la comunicación entre las áreas de la empresa y también con otras empresas.
- Maneja documentos e información confidencial muy importante.

2.4.7.3. Desempeño laboral de la secretaria

Es en el desempeño laboral donde la secretaria manifiesta las competencias laborales alcanzadas integrándose como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados esperados en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

El término desempeño laboral hace referencia a las acciones, actividades que realiza el trabajador siendo esenciales aspectos como:

- Las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado).
- El comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo).
- Las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.
- Existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño laboral y la idoneidad demostrada.

2.4.7.4. Idoneidad demostrada

La idoneidad demostrada es el principio por el que se rige la administración para la determinación del ingreso de los trabajadores al empleo, su permanencia y promoción, así como su incorporación a cursos de capacitación y desarrollo.

Comprende el análisis integral de los requisitos generales que implican:

- La experiencia y conocimientos demostrados en los resultados concretos obtenidos en su trabajo.
- El cumplimiento de las normas de conducta y disciplina establecidas, las específicas de los puestos de trabajo, de características personales que se exijan en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos.
- La demostración de habilidades y de la capacitación adquirida en el desempeño de los cargos establecidos.

- Solo se exigirá la calificación formal a través de los certificados de estudios o títulos, en correspondencia con los requisitos exigidos para el cargo.
- En la evaluación del desempeño laboral se mide el grado en que cada trabajador mantiene su idoneidad y la eficacia y eficiencia con la que realizan sus actividades laborales durante un período de tiempo determinado y de su potencial desarrollo.

2.5. Hipótesis

“El manejo de las tecnologías de la información y comunicación inciden en el desempeño de las secretarías en el área administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito”

2.6. Señalamiento de variables

Variable independiente

Manejo de las tecnologías de la información y comunicación

Variable dependiente

Desempeño de las secretarías

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque

La presente investigación del manejo de las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño de las secretarías 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, graficados estadísticamente e interpretados mediante la cualificación de resultados, que serán sometidos a un análisis crítico como apoyo al marco teórico.

Enfoque predominante cualitativo, porque los resultados de la investigación fueron sometidos a un análisis crítico como apoyo al marco teórico.

3.2. Modalidad básica de la investigación

Para desarrollar, sustentar y profundizar el presente estudio de investigación del manejo de las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño de las secretarías en el área administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito se acudió a las siguientes fuentes de información:

3.2.1. De Campo

Porque se recolectó información a través del contacto directo de la investigadora con la realidad, resaltándose que acudió al Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano

de Quito, lugar donde se producen los acontecimientos reales a estudiarse, para recabar información del problema investigado.

3.2.2. 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.

3.2.3. 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, “el inadecuado manejo de las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño de las secretarías 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 familiarizándose con la realidad, para obtener datos que nos ayuden a plantear la hipótesis.

3.3.3. 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.

3.4. Población y muestra

El universo de estudio de esta investigación está formado por funcionarios y usuarios del área administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito.

Cuadro No. 1. Población y Muestra.

Población

Institución	Unidades de Análisis	Muestra	Porcentaje
Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito	Secretarías	20	40%
	Usuarios	30	60%
	TOTAL	50	100%

Fuente de Investigación: Registro de asistencia.

Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

3.5. Operacionalización de Variables

3.5.1. Operacionalización de la Variable Independiente

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

CONCEPTOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS
<p><u>Manejo de las tecnologías de la información y comunicación</u></p> <p>Contribuye en el desempeño laboral fortaleciendo la interacción mediante la comunicación efectiva, permitiendo la optimización de recursos alcanzando el éxito profesional.</p>	<p>Desempeño laboral</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Optimización</p>	<p>Conocimientos</p> <p>Habilidad</p> <p>Eficiencia Eficacia</p>	<p>¿Considera usted que el manejo de la tecnología apoya en el fortalecimiento de conocimientos?</p> <p>¿Cree usted que la tecnología de la información y comunicación desarrolla habilidades comunicacionales?</p> <p>¿La institución estimula el trabajo en equipo mediante capacitación en el manejo de tecnología actualizada?</p> <p>¿Considera usted que el manejo de las tecnologías mejoran su productividad y competitividad en el desempeño profesional?</p> <p>¿Usted maneja las tecnologías de la información y comunicación para atender con prontitud los problemas y conflictos en el ámbito secretarial?</p>	<p><u>Técnica</u> Encuesta</p> <p><u>Instrumento</u> Cuestionario</p>

Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda.

3.5.2. Operacionalización de la Variable Dependiente

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

CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA
<p><u>Desempeño de las Secretarias</u> Labor profesional que requiere de cualidades, destrezas para alcanzar el liderazgo profesional dentro de la institución.</p>	Cualidades	Responsabilidad	¿El funcionario cumple con responsabilidad, puntualidad las actividades diarias fomentando la tarea administrativa?	<p><u>Técnica</u> Encuesta</p> <p><u>Instrumento</u> Cuestionario</p>
		Discreción	¿Considera usted importante la discreción y prudencia en el manejo de la información?	
	Destrezas	Habilidad	¿Cree usted que sus cualidades personales, las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo con eficiencia?	
	Liderazgo	Proactivo Motivador	¿Usted desarrolla habilidades de liderazgo dentro del ámbito de sus funciones? ¿Considera usted que necesaria la capacitación para mejorar en su desempeño secretarial?	

Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda.

3.6. Técnicas e Instrumentos para la recolección de la Información

3.6.1. Encuesta

La Encuesta es una técnica de recogida de información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso.

Se emplea para investigar hechos o fenómenos de forma general y no particular.

La encuesta a diferencia de la entrevista, el encuestado lee previamente el cuestionario y lo responde por escrito, sin la intervención directa de persona alguna de las que colaboran en la investigación.

Las repuestas se recogen de modo especial y se determinan del mismo modo las posibles variantes de respuestas estándares, lo que facilita la evaluación de los resultados por métodos estadísticos.

3.6.2. Cuestionario

Los cuestionarios son documentos específicos que permiten al analista recoger la información y las opiniones que manifiestan las personas que los responden.

Con ellos podemos recolectar datos sobre actitudes, creencias, comportamientos y características de las personas que trabajan en la organización a la cual estamos encuestando.

3.6.3. Validez y confiabilidad

- La validez y confiabilidad de los instrumentos que se aplicaron se lo realizó con la técnica juicio de expertos.

- Los instrumentos serán analizados por expertos tanto en investigación como en el área de aprendizaje.
- Temas a investigarse, quienes emitieron los respectivos juicios de valor sobre la validación para su respectiva corrección y aplicación de los instrumentos.

3.7. 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?	20 secretarias 30 usuarios del Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito
3. ¿Sobre qué aspectos?	Manejo de las tecnologías de la información y comunicación Desempeño de las secretarias
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	La investigadora: Julia Edith Cadena Pineda
5. ¿Cuándo?	Fecha: Enero del 2013
6. ¿Dónde?	Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano 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: Julia Edith Cadena Pineda

3.8. Procesamiento y análisis

3.8.1. 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.

3.8.2. 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

Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a las secretarías de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito

Pregunta No. 1: ¿Considera usted que el manejo de la tecnología fortalece el desarrollo profesional?

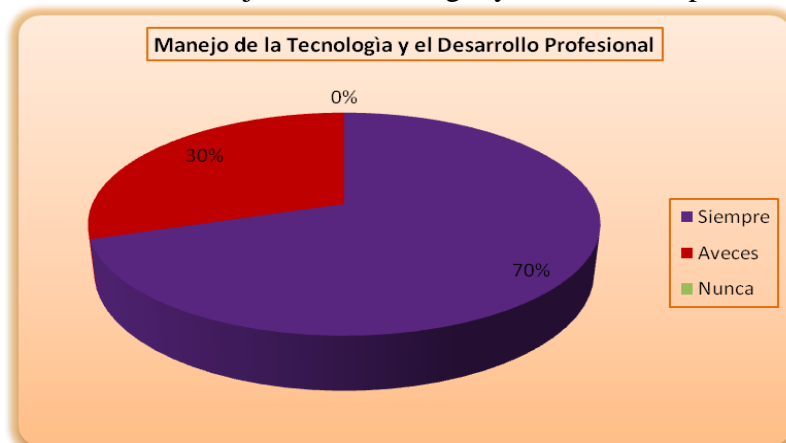
Cuadro No. 5. Manejo de la tecnología y el desarrollo profesional

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	70%
A veces	6	30%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarías

Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

Gráfico No. 5: Manejo de la tecnología y el desarrollo profesional



Análisis

De las 20 secretarías encuestadas el 70% manifiestan que el manejo de la tecnología fortalece el desarrollo profesional; mientras que el 30% expone que a veces el manejo de la tecnología fomenta niveles de desempeño y, un 0% manifiesta que nunca.

Interpretación

La mayoría de secretarías encuestadas considera que siempre el manejo de la tecnología apoyo para el desarrollo profesional alcanzando los objetivos dentro de la organización, mientras una minoría considera que a veces el manejo de la tecnología encamina hacia la aceptación de responsabilidades dificultando la labor administrativa secretarial.

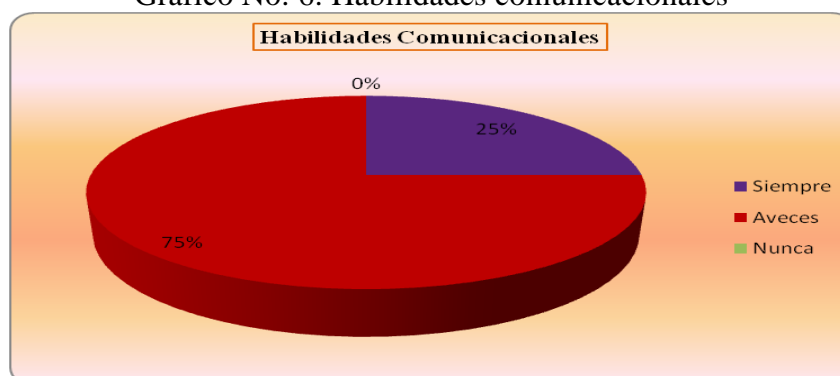
Pregunta No. 2: ¿Cree usted que la tecnología de la información y comunicación desarrolla habilidades comunicacionales?

Cuadro No. 6. Habilidades comunicacionales

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	25%
A veces	15	75%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias
Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

Grafico No. 6. Habilidades comunicacionales



Análisis

De las 20 secretarias encuestadas el 75% manifiesta que a veces la utilización de la tecnología de la información y comunicación desarrolla habilidades comunicacionales; mientras el 25% indica que siempre el manejo de la tecnología de la información y comunicación fomenta las funciones, competencias del profesional, y, un 0% manifiesta que nunca

Interpretación.

La mayoría de secretarias encuestadas considera que a veces la utilización de tecnología de la información desarrolla habilidades comunicacionales, dificultando el asumir responsabilidades y actuar con proactividad; mientras una minoría expresa que siempre la tecnología de la información y comunicación fomenta las funciones y competencias del profesional.

Pregunta No. 3: ¿La institución estimula el trabajo en equipo mediante capacitación en el manejo de tecnología actualizada?

Cuadro No. 7. Trabajo en equipo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	20	100%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias
Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

Gráfico No. 7. Trabajo en equipo



Análisis

De las 20 secretarias encuestadas el 100% manifiestan que a veces la institución estimula el trabajo en equipo mediante capacitación en el manejo de tecnología actualizada; mientras, el 0% considera que siempre la institución fortalece el trabajo en equipo mediante la capacitación en la utilización de nuevas tecnologías y, un 0% manifiesta que nunca.

Interpretación

La totalidad de las secretarias encuestadas considera que a veces la institución estimula el trabajo en equipo mediante capacitación en el manejo de tecnología actualizada dificultando la toma de decisiones demostrando inexactitud al asistir a sus superiores en condiciones cambiantes y competitivas.

Pregunta No. 4: ¿Considera usted que el manejo de las tecnologías mejoran la productividad y competitividad en el desempeño de la secretaria?

Cuadro No. 8. Productividad y competitividad

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	60%
A veces	8	40%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarías
Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda.

Grafico No. 8. Productividad y competitividad



Análisis

De las 20 secretarías encuestadas el 60% consideran que a siempre el manejo de las tecnologías fortalece la competitividad, mientras que el 30% manifiesta que veces el manejo de las tecnologías mejora la productividad desempeño de la secretaria; y un 0% manifiesta que nunca.

Interpretación

La mayoría de secretarías encuestadas considera que a siempre el manejo de las tecnologías mejora la productividad, fomentando la eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de sus funciones; mientras que una minoría manifiesta que a veces el manejo de tecnologías fortalece la competitividad.

Pregunta No. 5: ¿Considera usted que el manejo de las tecnologías de la información y comunicación permite brindar un servicio eficiente?

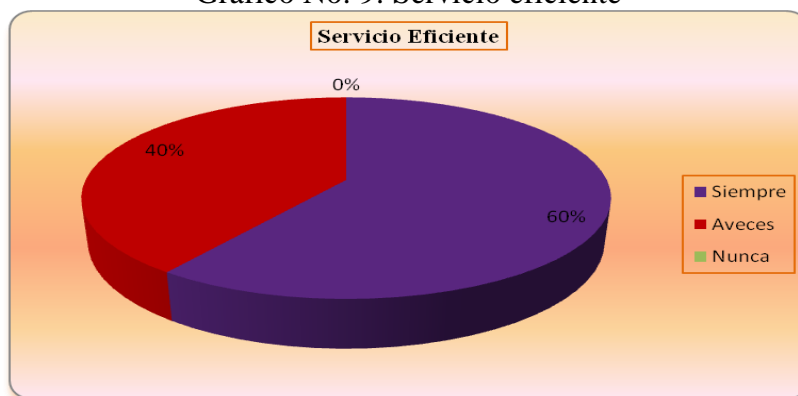
Cuadro No. 9. Servicio eficiente

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	60%
A veces	8	40%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias

Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

Gráfico No. 9. Servicio eficiente



Análisis

De las 20 secretarias encuestadas el 60% manifiesta que siempre el manejo de las tecnologías de la información y comunicación permite brindar un servicio eficiente; mientras el 40% expresa que a veces el manejo de las tecnologías de la información mejoran la atención al cliente, y un 0% dice que nunca.

Interpretación

La mayoría de secretarias encuestadas considera que siempre el uso de avanzadas tecnologías de la información nos permite garantizar un alto nivel de eficiencia en el servicio al cliente, una minoría expresa que a veces el manejo de las tecnologías de la información mejora la atención al cliente limitando el desarrollo de las funciones planeador, regulador, controlador y promotor, dificultando el fomento de la gestión tecnológica, el incremento de la competitividad.

Pregunta No. 6: ¿El funcionario cumple con responsabilidad, puntualidad las actividades diarias fomentando la tarea administrativa?

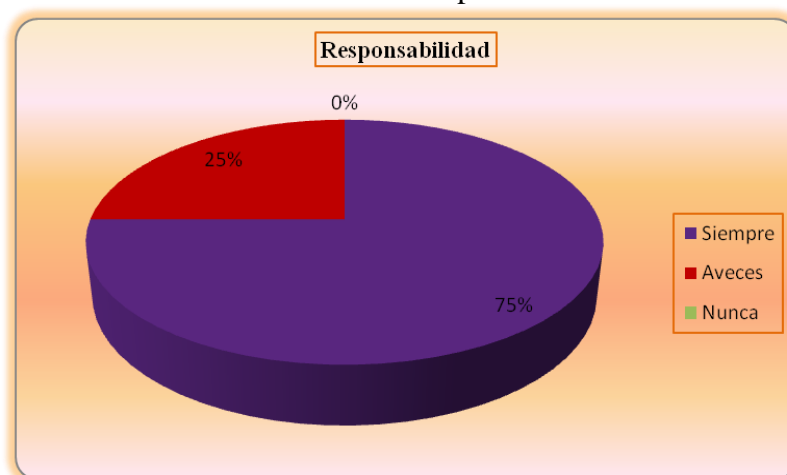
Cuadro No. 10. Responsabilidad

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	75%
A veces	5	25%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarías

Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

Gráfico No. 10. Responsabilidad



Análisis

De las 20 secretarías encuestadas el 75% manifiesta que siempre cumple satisfactoriamente las actividades administrativas; mientras que 25% dice que a veces cumple con responsabilidad las actividades diarias obstaculizando el proceso administrativa; y, un 0% expone que nunca.

Interpretación

La mayoría de secretarías encuestadas manifiestan que siempre cumplen con responsabilidad las actividades administrativas fortaleciendo conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para un buen desempeño efectivo y una minoría piensa que no cumplen sus labores.

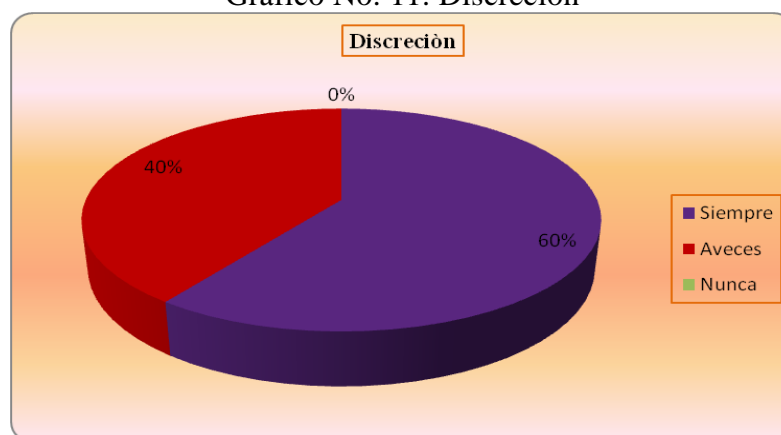
Pregunta No. 7: ¿Considera usted importante la discreción y prudencia en el manejo de la información?

Cuadro No. 11. Discreción

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	60%
A veces	8	40%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias
Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

Gráfico No. 11. Discreción



Análisis

De las 20 secretarias encuestadas el 60% expone que siempre es importante la discreción y prudencia en el manejo de la información, mientras; que el 40% expresa que a veces y 0% nunca es importante la aplicación de valores secretariales en el manejo de la información.

Interpretación

La mayoría de las secretarias encuestadas considera que siempre es importante la discreción y prudencia en el manejo de la información elemento concluyente en la estrategia de atención al cliente de una organización para brindar un servicio eficiente y asegurar la satisfacción del cliente; mientras que la minoría expresa que a veces es importante la discreción y prudencia en el manejo de la información.

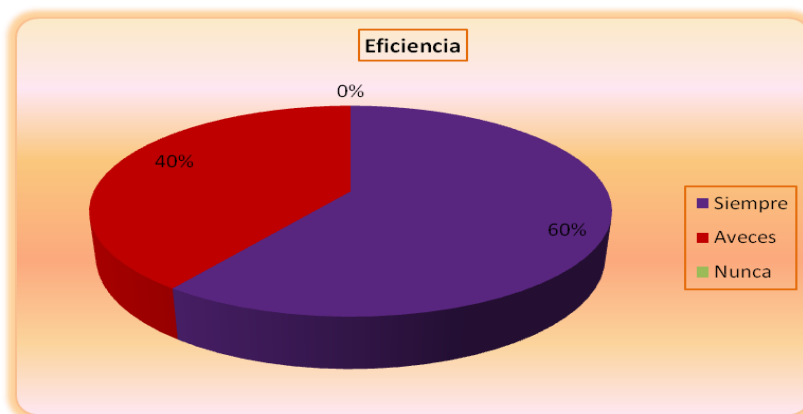
Pregunta No. 8: ¿Cree usted que sus cualidades personales, las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo con eficiencia?

Cuadro No. 13. Eficiencia

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	60%
A veces	8	40%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias
Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

Grafico No. 13. Eficiencia



Análisis

De las 20 secretarias encuestadas el 60% expone que siempre las cualidades, destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo con eficiencia, mientras el 40% expresa que a veces la autoestima, valoración personal, permitirán desarrollar su trabajo con eficiencia, y un 0% expresa que nunca

Interpretación.

La mayoría de secretarias encuestadas considera que a siempre las cualidades personales, destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo con eficiencia, promoviendo nuevas competencias como la práctica en la utilización de la información, mientras que un menor porcentaje expresa que a veces en la institución la autoestima, la valoración personal, permitirán desarrollar su trabajo limitando la eficiencia, dominio de la comunicación oral, escrita, y la gestión de la información.

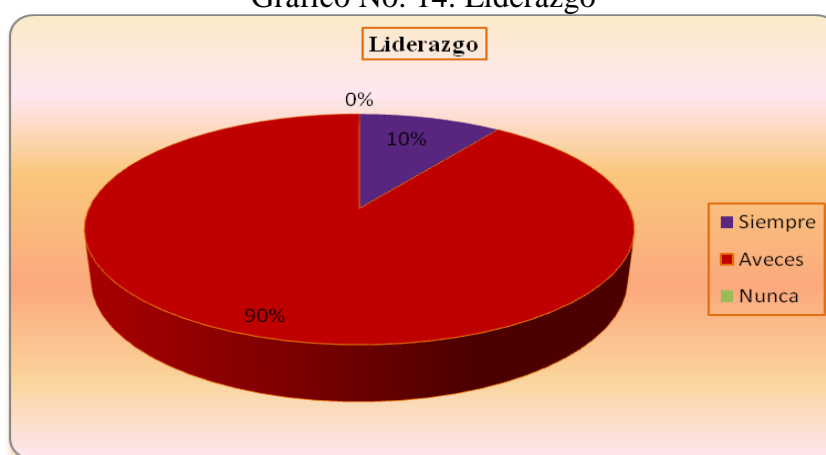
Pregunta No. 9: ¿Usted desarrolla habilidades de liderazgo dentro del ámbito de sus funciones?

Cuadro No. 14. Liderazgo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	10%
A veces	18	90%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias
Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

Grafico No. 14. Liderazgo



Análisis

De las 20 secretarias encuestadas el 90% a veces desarrolla habilidades de liderazgo dentro del ámbito de sus funciones, mientras el 10% siempre fomenta el respeto, la confianza duradera y genuina, y un 0% nunca desarrolla habilidades de liderazgo.

Interpretación.

La mayoría de secretarias encuestadas a veces desarrolla habilidades de liderazgo dentro del ámbito de sus funciones, limitando las relaciones interpersonales, la toma de decisiones, mientras una minoría piensa que siempre fomenta el respeto, la confianza duradera y genuina, promoviendo la capacidad de análisis, justicia en el diagnóstico, construcción y alineamiento.

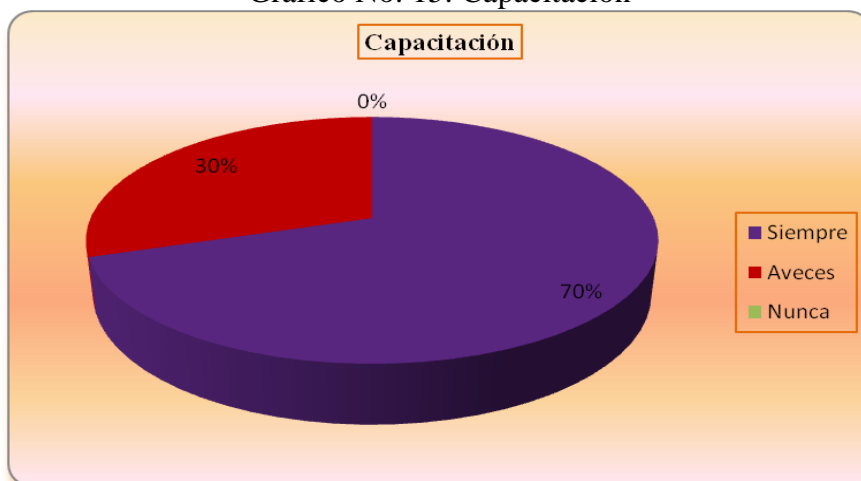
Pregunta No. 10: ¿Considera usted necesaria la capacitación para mejorar en su desempeño secretarial?

Cuadro No. 15. Capacitación

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	70%
A veces	6	30%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias
Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

Grafico No. 15. Capacitación



Análisis

De las 20 secretarias encuestadas el 70% siempre necesita capacitarse para mejorar en su desempeño secretarial, mientras un 30% a veces y nunca recibe capacitación para mejorar su desempeño en la empresa.

Interpretación

La mayoría de secretarias encuestadas consideran que siempre necesitan capacitarse para mejorar en su desempeño secretarial, teniendo la oportunidad aprender cosas nuevas, actualizar sus conocimientos, relacionarse con otras personas, mientras que la minoría manifiesta que a veces es necesario capacitarse para mejorar su desempeño.

Cuadro Resumen de las interrogantes aplicadas a las secretarias en el Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito

INTERROGANTES	COLUMNA A FAVOR	COLUMNA EN CONTRA
1	14	6
2	5	15
3	0	20
4	12	8
5	12	8
6	15	5
7	12	8
8	12	8
9	2	18
10	14	6
TOTAL	98	102

Fuente: Encuesta
 Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

$$98+102 = 200$$

$$98 * 100/200 = 49\%$$

$$102 * 100 / 200 = 51\%$$

Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito

Pregunta No. 1: ¿Considera usted que el manejo de la tecnología fortalece el desarrollo profesional de las secretarías?

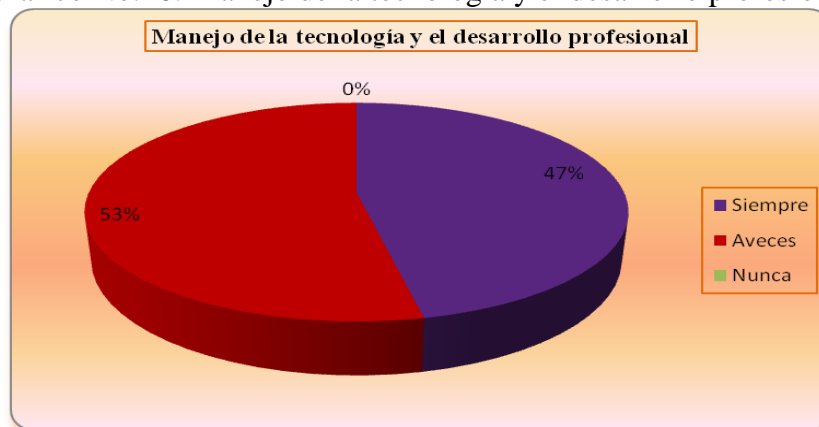
Cuadro No. 16. Manejo de la tecnología y el desarrollo profesional

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	47%
A veces	16	53%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios

Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

Gráfico No.16: Manejo de la tecnología y el desarrollo profesional



Análisis

De los 30 usuarios encuestados, el 53% considera que a veces la secretaria maneja la tecnología adecuadamente fortaleciendo el desarrollo profesional; mientras el 47% expresa que la secretaria maneja la tecnología, y un 0% dice que la secretaria no utiliza la tecnología.

Interpretación

La mayoría de usuarios encuestados considera que la secretaria a veces maneja adecuadamente la tecnología aumentando la velocidad, precisión y tratamiento de la información para brindar un servicio eficiente, mientras que una minoría expresa que la secretaria siempre maneja la tecnología, dificultando el almacenamiento, organización, producción, distribución, transmisión de la información limitando el desempeño profesional.

Pregunta No. 2: ¿Cree usted que la tecnología de la información y comunicación desarrolla habilidades comunicacionales para un mejor servicio?

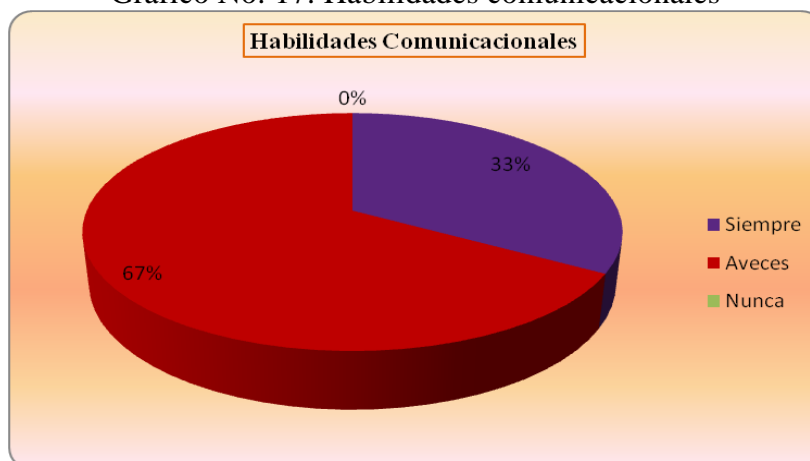
Cuadro No. 17. Habilidades comunicacionales

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	33%
A veces	20	67%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios

Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

Grafico No. 17. Habilidades comunicacionales



Análisis

De los 30 usuarios encuestados el 67% considera que a veces con el manejo de la tecnología el funcionario fomenta un servicio de calidad; mientras el 33% expresa que siempre con la utilización de la tecnología de la información y comunicación el funcionario desarrolla habilidades comunicacionales y, un 0% manifiesta que nunca el funcionario maneja la tecnología para brindar un servicio.

Interpretación.

La mayoría de usuarios encuestados considera que a veces mediante la tecnología de la información el funcionario desarrolla habilidades comunicacionales limitando el trabajo diario, dificultando el funcionamiento con fluidez en el intercambio de información, y una minoría expresa que a veces el funcionario mediante la tecnología desarrolla habilidades en la comunicación, limitando las habilidades técnicas, el orden cognitivo, las capacidades de abstracción, síntesis y análisis crítico para construir nuevos contenidos a partir de recursos disponibles en la red.

Pregunta No. 3: ¿Cree usted que la institución estimula el trabajo en equipo mediante capacitación en el manejo de tecnología actualizada?

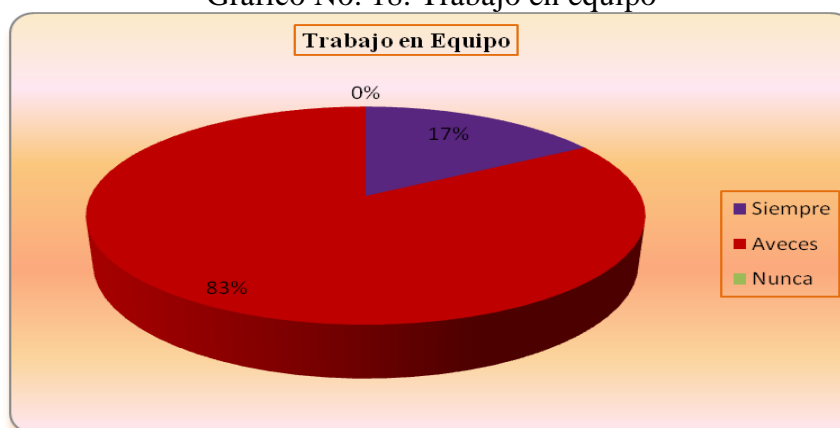
Cuadro No. 18. Trabajo en equipo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	17%
A veces	25	83%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios

Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

Grafico No. 18. Trabajo en equipo



Análisis

De los 30 usuarios encuestados el 83% manifiestan que a veces la institución estimula el trabajo en equipo; mientras, el 17% considera que siempre la institución fortalece el trabajo en equipo mediante la capacitación en la utilización de nuevas tecnologías y, un 0% manifiesta que nunca.

Interpretación

La mayoría de usuarios encuestados considera que a veces la institución estimula el trabajo en equipo limitando el manejo de tecnología actualizada dificultando el desarrollo de competencias cognitivas en el dominio de información, mientras una minoría considera que siempre la institución fortalece el trabajo en equipo estableciendo una comunicación y colaboración virtual, desarrollando trabajos colaborativos

Pregunta No. 4: ¿Considera usted que el manejo de las tecnologías mejoran la productividad y competitividad en el desempeño de la secretaria?

Cuadro No. 19. Productividad y competitividad

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	33%
A veces	20	67%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios
Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda.

Grafico No. 19. Productividad y competitividad



Análisis

De los 30 usuarios encuestados el 67% consideran que a veces el manejo de las tecnologías mejora la productividad; mientras que el 33% de las encuestadas expone que siempre el manejo de tecnologías fortalece la competitividad, y un 0% manifiesta que nunca.

Interpretación

La mayoría de usuarios encuestados considera que a veces el manejo de las tecnologías mejora la productividad dificultando el desarrollo de las competencias funcionales, obstaculizando la integración de la tecnología con las redes sociales debido a su utilidad frecuente, mientras una minoría manifiesta que siempre el manejo de tecnologías fortalece la competitividad impulsando el desarrollo de competencias cognitivas para dominar mejor la información, tales como buscar evaluar seleccionar u organizar.

Pregunta No. 5: ¿Considera usted que el manejo de las tecnologías de la información y comunicación permite brindar un servicio eficiente?

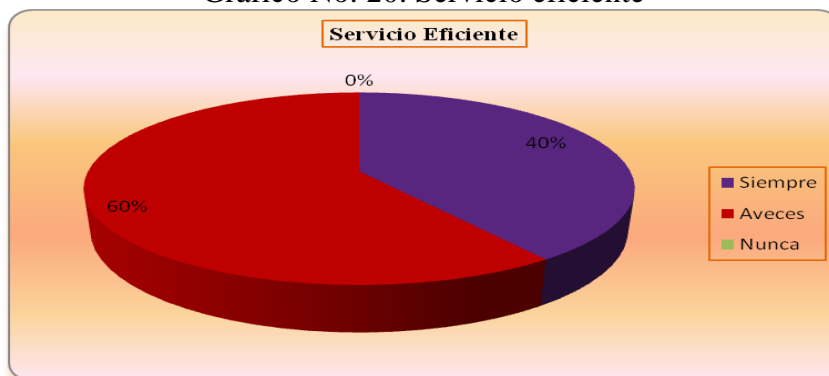
Cuadro No. 20. Servicio eficiente

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	40%
A veces	18	60%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios

Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

Gráfico No. 20. Servicio eficiente



Análisis

De los 30 usuarios encuestados el 60% manifiesta que a veces el manejo de las tecnologías de la información permite brindar un servicio eficiente; mientras el 40% expresa que siempre el manejo de las tecnologías mejora la comunicación, y un 0% dice que nunca.

Interpretación

La mayoría de usuarios encuestados considera que a veces el manejo de las tecnologías de la información permite brindar un servicio eficiente dificultando los procesos de comunicación interna y externa, mientras una minoría expresa que siempre el manejo de las tecnologías mejora la comunicación facilitando las habilidades expresivas alcanzando eficiencia y eficacia en los procesos administrativos secretariales.

Pregunta No. 6: ¿El funcionario cumple con responsabilidad, puntualidad las actividades diarias fomentando la tarea administrativa?

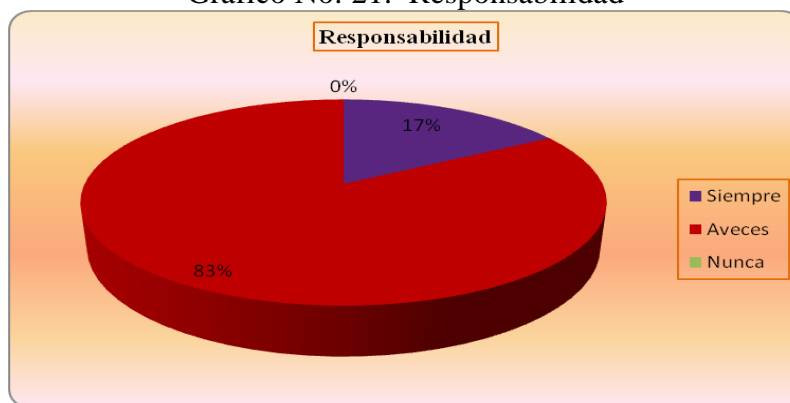
Cuadro No. 21. Responsabilidad

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	17%
A veces	25	83%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios

Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

Grafico No. 21. Responsabilidad



Análisis

De los 30 usuarios encuestados el 83% expresa que los funcionarios a veces cumplen con responsabilidad, puntualidad las actividades diarias; mientras el 17% manifiesta que siempre el funcionario cumple satisfactoriamente las actividades encomendadas y, un 0% expone que nunca es responsable.

Interpretación

La mayoría de usuarios encuestados considera que a veces cumple con responsabilidad, puntualidad las actividades diarias dificultando el desarrollo de las habilidades para resolver los problemas y los conflictos, mientras una minoría expresa que los funcionarios son responsables en el cumplimiento de sus funciones, sobresaliendo la administración, planificación y organización.

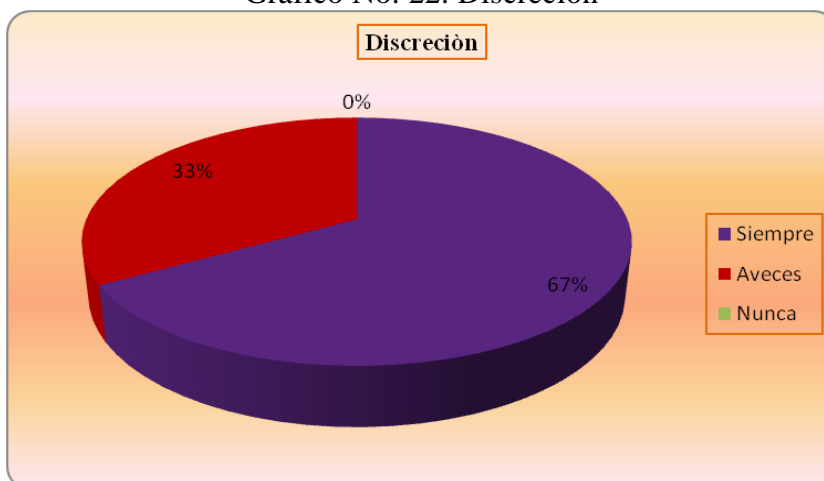
Pregunta No. 7: ¿Considera usted que el funcionario debe ser discreto y prudente en el manejo de la información?

Cuadro No. 22. Discreción

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	67%
A veces	10	33%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios
Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

Gráfico No. 22. Discreción



Análisis

De los 30 usuarios encuestados el 67% expone que siempre es importante la discreción y prudencia en el manejo de la información; mientras que el 33% expresa que a veces y el 0% manifiesta que nunca es importante la aplicación de valores secretariales en el manejo de la información.

Interpretación

La mayoría de usuarios encuestados considera que siempre es importante la discreción y prudencia en el manejo de la información, manteniéndose su confiabilidad; mientras una minoría manifiesta que a veces es importante ser discreto y prudente con la información.

Pregunta No. 8: ¿Cree usted que las cualidades personales, destrezas y conocimientos le permitirán que desarrollar un trabajo con eficiencia?

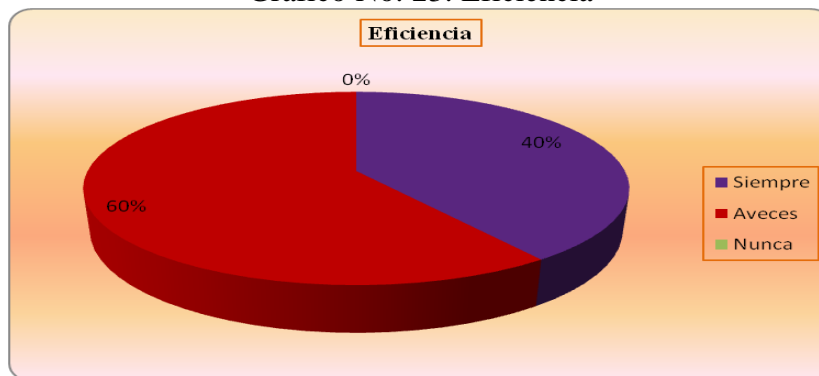
Cuadro No. 23. Eficiencia

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	40%
A veces	18	60%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios

Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

Grafico No. 23. Eficiencia



Análisis

De los 30 usuarios encuestados el 60% expone que a veces las cualidades, destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar un trabajo con eficiencia, mientras el 40% expresa que a siempre la autoestima, valoración personal, permitirán desarrollar su trabajo, y un 0% expresa que nunca

Interpretación

La mayoría de usuarios encuestados considera que a veces las cualidades personales, destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo con eficiencia, una minoría expresa que el funcionario desempeña sus funciones con una óptima utilización de los recursos disponibles limitando la obtención de resultados deseados.

Pregunta No. 9: ¿El funcionario desarrolla habilidades de liderazgo dentro del ámbito de sus funciones?

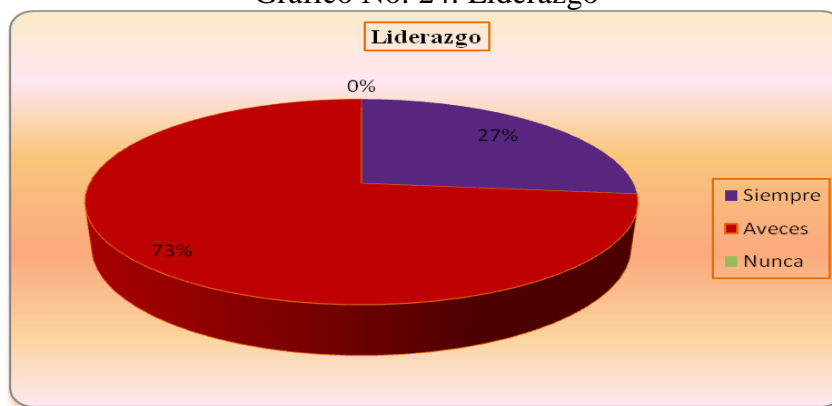
Cuadro No. 24. Liderazgo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	27%
A veces	22	73%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios

Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

Grafico No. 24. Liderazgo



Análisis

De los 30 usuarios encuestados el 73% expresa que a veces el funcionario desarrolla habilidades de liderazgo, mientras el 27% considera que siempre fomenta el respeto, la confianza duradera, y un 0% nunca desarrolla habilidades de liderazgo.

Interpretación

La mayoría de usuarios encuestados considera que a veces desarrolla habilidades de liderazgo dentro del ámbito de sus funciones, dificultando la selección de los objetivos, las estrategias para cumplirlos, la administración de los recursos, la motivación y el reconocimiento a las personas, una minoría considera que siempre fomenta el respeto, la comunicación y la motivación.

Pregunta No. 10: ¿Considera necesaria la capacitación para mejorar en el desempeño secretarial?

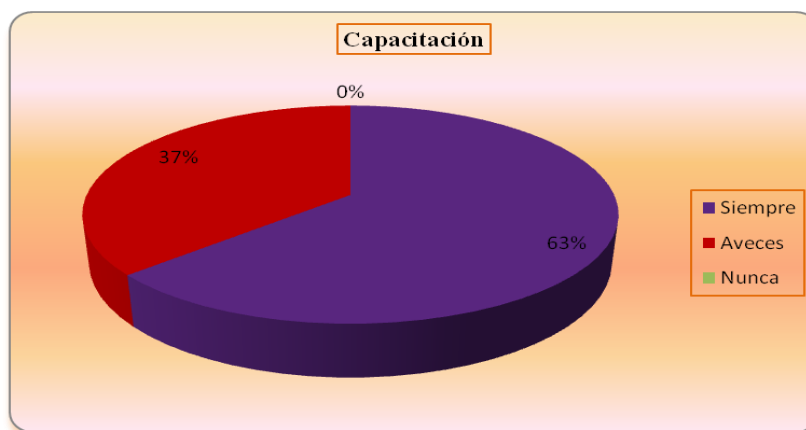
Cuadro No. 25. Capacitación

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	63%
A veces	11	37%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios

Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

Gráfico No. 25. Capacitación



Análisis

De los 30 usuarios encuestados el 63% considera que siempre los funcionarios necesitan capacitarse para mejorar en su desempeño secretarial, mientras un 37% manifiesta que a veces es necesario se capacite al personal secretarial y el 0% nunca recibe capacitación para mejorar su desempeño en la empresa.

Interpretación

La mayoría de usuarios encuestados considera que los funcionarios siempre necesitan capacitarse para mejorar en su desempeño personal, profesional, secretarial, mientras que una minoría manifiesta que a veces es necesario ser capacitado para el desempeño de sus funciones.

Cuadro Resumen de las interrogantes aplicadas a los usuarios en el Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito.

INTERROGANTES	COLUMNA A FAVOR	COLUMNA EN CONTRA
1	14	16
2	10	20
3	5	25
4	10	20
5	12	18
6	5	25
7	20	10
8	12	18
9	8	22
10	19	11
TOTAL	115	185

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

$$115 + 185 = 300$$

$$115 * 100 / 300 = 38.33\%$$

$$185 * 100 / 300 = 61.66\%$$

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 alternativa: H_1 : “El Manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación inciden en el Desempeño de las Secretarias en el Area Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito”
- Hipótesis nula: H_0 : “El Manejo de las tecnologías de la información y comunicación no inciden en el desempeño de las secretarias en el área administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito”

4.3.2. Modelo Matemático

$$H_0: O = E$$

$$H_a: O \neq E$$

4.3.3. Modelo Estadístico

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

4.3.4. Nivel de Significación

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

4.3.5. Fórmula de la Chi- Cuadrado

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

Donde:

X^2 = Cantidad elevada al cuadrado.

\sum = Sumatoria.

fo = Frecuencia observada.

fe = Frecuencia esperada.

4.3.6. Fórmula de los grados de libertad

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

$$Gl = (2-1) (2-1)$$

$$Gl = (1)(1)$$

$$Gl = 1$$

$$1 \text{ Gl} = 3,841$$

$$X^2_t = 3,841$$

4.3.7. Distribución Chi Cuadrado X^2_t

Cuadro N. 26. Distribución del chi cuadrado

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

Tenemos, el valor tabulado de X^2 con 1 grado de libertad y un nivel de significación de 0,05 que es de 3,84 (valor encontrado en la tabla de distribución del X^2). Si X^2_c es $>$ (mayor que) X^2_t , se acepta la hipótesis alternativa.

4.3.7.1. Frecuencias Observadas.

Cuadro No. 27: Resumen frecuencias observadas.

	COLUMNA A	COLUMNA	
	FAVOR	EN CONTRA	TOTAL
SECRETARIAS	98	102	200
USUARIOS	115	185	300
TOTAL	213	287	500

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

4.3.7.2. Frecuencias Esperadas

Cuadro No. 28: Resumen frecuencias Esperadas.

	COLUMNA A	COLUMNA	
	FAVOR	EN CONTRA	TOTAL
SECRETARIAS	85.20	114.80	200
USUARIOS	127.80	172.20	300
TOTAL	213	287	500

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

4.4. Aplicación del Chi cuadrado.

fo	fe	(fo - fe) ² /fe
98	85.20	1.92
115	127.80	1.28
102	114.80	1.42
185	172.20	0.95
500	500	5.58

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

4.5. Zona de aceptación y rechazo de las hipótesis

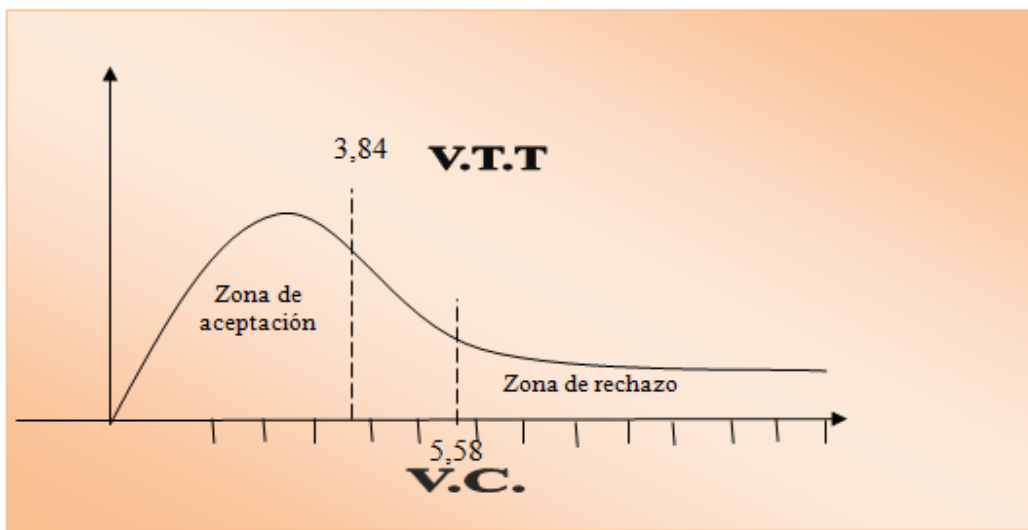


Gráfico No: 26. Zona de aceptación de la Hipótesis

Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

4.6. Regla de decisión

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

$$\text{Se acepta } H_1 \text{ si } X_c^2 < X_t^2$$

4.7. Conclusión

Con 1 grado de libertad y 95% de confiabilidad la X^2_c es de 5.58 valor que cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) por ser superior a X^2_t por tanto se acepta la hipótesis alterna (H_a). “El manejo de las tecnologías de la información y comunicación inciden en el desempeño de las secretarias en el área administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito”

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Los encuestados consideran el manejo de la tecnología no apoya para el desarrollo profesional secretarial limitando el mejoramiento de habilidades, competencias organizativas, comunicativas dificultando el actuar con pro actividad, obstaculizando el trabajo en equipo.

En la institución la utilización de nuevas tecnologías de información no posibilita la cooperación, integración, participación activa en el desarrollo empresarial limitando la productividad y competitividad en el desempeño de la secretaria influyendo negativamente en la eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de sus funciones.

Es importante manifestar que en el Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito no se han determinado las funciones que fortalezcan el desempeño de las secretarias limitando su capacidad de aprendizaje continuo, adaptación a los cambios de orden tecnológico y organizacional obstaculizando el desarrollo de las funciones.

La institución no posee un manual que permita el adecuado manejo de las tecnologías de la información y comunicación dificultando el desempeño profesional, obstaculizando el proceso de administración, planeación, control, evaluación de tareas secretariales.

5.2. Recomendaciones

Capacitar a las secretarias en el manejo de la tecnología apoyando al desarrollo personal, profesional de la secretaria facilitando el mejoramiento de habilidades, competencias organizativas, comunicativas fomentando el trabajo en equipo conllevando al éxito empresarial.

Fomentar la cooperación, integración, participación activa en el desarrollo empresarial aumentando la productividad y competitividad en el desempeño de la secretaria influyendo en la eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de sus funciones.

Es importante en el Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito determinar las funciones que fortalezcan el desempeño de las secretarias fomentando su capacidad de aprendizaje continuo, adaptación a los cambios de orden tecnológico y organizacional.

Es trascendental la elaboración de un manual que permita el adecuado manejo de las tecnologías de la información y comunicación aumentando el desempeño profesional, promoviendo el proceso de administración, planeación, control, evaluación de tareas secretariales.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos

Título:

Elaboración de un manual de tecnologías de la información y comunicación para fortalecer el desempeño de las secretarías en el Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito.

Institución ejecutora

Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito

Beneficiarios

Beneficiarios directos

TÍTULO	APELLIDO	NOMBRES
Señora	Mejía Alarcón	Gladys María
Tecnóloga	Játiva Tibán	Yolanda Cecilia
Señora	Pazmiño Sánchez	Estela Irma
Señora	Cadena Santamaría	Karina de los Ángeles
Señora	Pazmiño	Mónica
Señora	Aguilar Ramón	Carmen Amelia
Señora	López Carrera	Sandra Bellini

Señora	Carvajal Quilachamín	Martha Isabel
Señora	Sosa Vallejo	Rita de los Ángeles
Señora	Cevallos Calupiña	Tatiana Alejandra
Señorita	Pérez García	Lucía Elena
Señora	Jiménez Benalcázar	Verónica Alexandra
Señora	Romero Bravo	Doris
Licenciada	Méndez Valencia	Lili Hortensia
Señora	Guerra Zapata	Amparito
Señora	Pacheco Wuilcapi	Flor Marlene
Señora	De los Reyes Morales	Jimena
Señora	Cabezas Galárraga	Mónica Natalia
Señora	Freire Briones	Myriam Aurora
Señora	Tapia Padilla	Leticia Floripes

Fuente: Registro de Asistencia.

Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

Ubicación:

País: Ecuador
 Región: Sierra
 Provincia: Pichincha
 Distrito: Quito
 Parroquia: Belisario Quevedo
 Dirección: Av. América N31-137 y Mariana de Jesús
 Servicio: Público
 Tipo de beneficiarios: Personal femenino
 Orientación: Institución pública

Equipo técnico responsable:**Autoridades Institucionales:**

Gerente General: Ing. Germánico Pinto

Investigadora: Julia Edith Cadena Pineda

Costo:

380 dólares americanos

6.2. Antecedentes de la propuesta

En la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito tomando como referencia las encuestas realizadas se considera que la secretaria no maneja adecuadamente la tecnología disminuyendo la velocidad, precisión y tratamiento de la información para brindar un servicio eficiente, dificultando el almacenamiento, organización, producción, distribución, transmisión de la información limitando el desempeño profesional.

Es importante manifestar que al no manejar adecuadamente los ordenadores y paquetes software secretarial se dificulta el desarrollo de habilidades comunicacionales limitando el trabajo diario, sobretodo en el intercambio de información, limitando las habilidades técnicas, el orden cognitivo, las capacidades de abstracción, síntesis y análisis crítico para construir nuevos contenidos a partir de recursos disponibles en la red.

En la institución no se estimula el trabajo en equipo limitando el manejo de tecnología actualizada dificultando el desarrollo de competencias cognitivas en el dominio de información, obstaculizando una comunicación y colaboración virtual en el desarrollo de trabajos colaborativos

El manejo de las tecnologías no mejora la productividad dificultando el desarrollo de las competencias funcionales, obstaculizando la integración de la tecnología con las redes sociales debido a su utilidad frecuente desalentando en el desarrollo de competencias cognitivas para dominar la información al buscar evaluar seleccionar u organizar

Es significativo exponer que en la institución no se desarrollan y aplican las nuevas tecnologías, para fortalecer la comunicación interna y externa, limitando el intercambio de información, e interacción entre los integrantes de la empresa evidenciado en el desinterés en ayudar a los clientes proveniente de un servicio lento e inadecuado.

6.3. Justificación

La presente propuesta denominada elaboración de un Manual de tecnologías de la información y comunicación para fortalecer el desempeño de las secretarías es de interés al apoyar en la toma de decisiones determinando, orientando en algunas fases del ciclo administrativo de la organización, principalmente a la planeación y control, optimizando en la asignación de recursos.

La propuesta presentada es importante al establecer nuevas metodologías de planeación estratégica y análisis competitivos para brindar un mejor servicio al usuario mediante una comunicación adecuada y acceso a las bases de datos, mejorando el desempeño laboral secretarial.

El manual de tecnologías de la información y comunicación para fortalecer el desempeño de las secretarías es novedoso al desarrollo de sistemas de información computacional generando mejores interfaces sistema-usuario brindando una información veraz, oportuna, estructurada y confiable.

La propuesta es de utilidad teórica práctica al constituirse en un medio bibliográfico para el desarrollo de futuras investigaciones relacionadas con la tecnología y el desarrollo profesional de la secretaria conllevando al desarrollo de competencias, habilidades, vinculadas a la actividad profesional

La investigación es de impacto al abordar conceptos básicos y esenciales relacionados con el tema propuesto, fomentando permanentes formas de comunicación entre la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito, el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, y la comunidad.

6.4. Objetivos.

6.4.1. Objetivo general

Elaborar un manual de tecnologías de la información y comunicación para fortalecer el desempeño de las secretarías en el Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito.

6.4.2. Objetivos específicos.

Socializar manual de tecnologías de la información y comunicación para fortalecer el desempeño de las secretarías en el Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito.

Ejecutar las actividades del manual de tecnologías de la información y comunicación para fortalecer el desempeño de las secretarías en el Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito.

Evaluar los logros alcanzados con la aplicación de actividades del manual de tecnologías de la información y comunicación para fortalecer el desempeño de las secretarías en el Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito.

6.5. Análisis de factibilidad

6.5.1. Factibilidad Política

La elaboración del manual de tecnologías de la información y comunicación para fortalecer el desempeño de las secretarías en el Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito constituye un referente en ciencia, tecnología e innovación orientándose al mejoramiento laboral, profesional e institucional.

6.5.2. Factibilidad Técnica

La investigadora posee los conocimientos, habilidades, experiencia, relacionados con las tecnologías de la información y comunicación, fomentando la eficiencia, y productividad en la empresa fortaleciendo las relaciones humanas, laborales, profesionales mediante la utilización de paquetes informáticos como el Windows, Excel, Word.

6.5.3. Factibilidad social - educativa

El manual, es un documento de carácter educativo, su socialización posibilitará la adquisición de conocimientos tecnológicos, técnicos, basados en la teoría y la práctica fortaleciendo el desempeño laboral en el campo secretarial, encaminándose hacia el cumplimiento de metas, objetivos, propósitos establecidos en la institución facilitando la toma de decisiones.

6.5.4. Factibilidad Tecnológica

Debido a la innovación en el campo secretarial; tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el campo secretarial están constituidas por servicios, redes, software y dispositivos que tienen como finalidad el mejoramiento del sistema de información interconectado y complementario al establecer nuevas formas de interacción entre los usuarios con las herramientas donde cada uno desempeñan roles diferentes.

6.5.5. Factibilidad Organizacional

La nueva administración del siglo XXI, está orientada al éxito empresarial que mediante el manejo de la tecnología actual mejora de la productividad, la estabilidad económica y el desarrollo de nuevos servicios, en las diversas esferas de la sociedad y la economía al aumentar la velocidad, precisión y tratamiento de la información, la capacidad de almacenamiento, organización de la producción y transmisión de la información en todo momento y a cualquier lugar del mundo.

6.5.6. Factibilidad de Equidad de género

La presente propuesta fortalece el desarrollo humano, posibilita la participación de mujeres y hombres señalando que el conocimiento permite a los seres humanos, transformar la naturaleza y el mundo personal, laboral, profesional generando facilidad de comunicación, brindando una mayor asequibilidad, siendo utilizada y renovada de acuerdo a las necesidades del ser humano.

6.5.7. Factibilidad Ambiental

Los avances de la ciencia y la tecnología son procesos sociales vinculados entre por ellos, la presente propuesta no afectará al medio ambiente, considerándose que

la papelería o material de escrito es remplazada por el uso de tecnología multimedia, contribuyendo en el bienestar para la sociedad

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

“La psicología es la ciencia que estudia el comportamiento y los procesos mentales del ser humano; la tecnología es un concepto que abarca un conjunto de técnicas, conocimientos y procesos que sirven para el diseño de objetos para satisfacer las necesidades humanas”. BERNAL, John D. (1979). Historia social de la ciencia 2: la ciencia en nuestro tiempo; Ediciones Península; Barcelona, 5ª edición

El desarrollo tecnológico contribuye a la innovación relacionando e intercambiando conocimientos, mediante la utilización de tecnología actualizada

que posibilita la utilización de: plataformas como las páginas web, los perfiles sociales, los blogs, el sistema móvil, facilitando la comunicación entre consumidores, usuarios, clientes de las empresas brindando un servicio oportuno y eficiente.

6.6.2. Fundamentación Filosófica

“La filosofía tecnológica dentro del campo empresarial es alcanzar la satisfacción del cliente mediante la automatización de procesos estableciendo mayor conocimiento de las necesidades de los clientes, mejorando la comunicación a los la información”. BERRY, L. (1994). Management Siglo XXI. Administración Total del Mejoramiento Continuo: La Nueva Generación. Colombia, Ediciones Mc Graw Hill.

El manejo adecuado de las tecnologías de la información y comunicación posibilita la automatización y el mejoramiento de los procesos, para crear, manipular, transmitir, almacenar o parar la información necesaria en una oficina siendo valiosa su aplicación al estar conectadas a una red local o internet.

6.6.3. Fundamentación Axiológica

“La tecnologías de la información y comunicación en relación a la axiología, son un instrumento que fortalecer el desarrollo integral del ser humano, conllevando al perfeccionamiento de sus labores profesionales en diversos campos, fomentando los valores de responsabilidad en el manejo de información. ORDÓÑEZ, Javier. (2001). Ciencia, Tecnología e Historia. México. República Federal. 1ª edición. Páginas 51-57.

La tecnología actual fomenta la confidencialidad en la elaboración de documentos fomentando el respeto entre los seres humanos, autonomía en el trabajo,

responsabilidad en el cumplimiento de tareas, cortesía en el servicio al usuario, fomentando seguridad en las habilidades comunicativas.

6.6.4. Fundamentación Sociológica

Estudios de sociología de la tecnología en sus diferentes corrientes, se centra en su crítica al determinismo tecnológico bajo la idea principal, de que el cambio social se halla determinado por el cambio tecnológico. LUJÁN, José Luis y MORENO, Luis Moreno. El cambio tecnológico en las ciencias sociales: Reis N° 74, pp. 127-161

La evolución tecnológica se rige por leyes internas, en búsqueda de la eficiencia técnica creciente, que incrementa continuamente el progreso mediante procesos de innovación y desarrollo brindando la oportunidad para aprovechar las nuevas herramientas en el mejoramiento del servicio al cliente sea interno o externo

6.6.5. Fundamentación Legal

La socialización del “Manual de tecnologías de la información y comunicación para fortalecer el desempeño de las secretarías en el Área Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano 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. Talleres de sensibilización

La capacitación a secretarías de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito, se efectuó mediante talleres de sensibilización considerando que abren espacios de reflexión, intercambio de ideas, criterios fortaleciendo las habilidades, destrezas, comportamiento organizacional, personal y profesional.

El taller de Sensibilización permitirá incrementar la eficiencia y la productividad donde la secretaria, logre apropiarse de los aprendizajes como fruto de las reflexiones y discusiones que se dan alrededor de los conceptos y las metodologías compartidas. EARSON, Barrie. (1993). Cómo administrar racionalmente el tiempo para logro del éxito personal. Bogotá. Colombia. Ediciones Macchi.

Para la ejecución del taller la investigadora posee los conocimientos necesarios que le permitirán organizar, conducir y moderar las sesiones de capacitación, de tal manera que ayude y oriente al grupo de participantes a conseguir los objetivos propuestos, encaminándose al éxito y prestigio institucional.

El participante se enfrenta se confronta con su propia imagen y con la percepción que los demás miembros del grupo propiciando un cambio de conducta, desarrollándose en un ambiente grupal, participativo alcanzando un compromiso con el mejoramiento de la calidad y servicio al usuario.

El facilitador desarrollará 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.

Roles en un equipo de capacitación

El enfoque de capacitación que funciona con un equipo que tiene los siguientes roles:

- El coordinador: organiza el taller, garantiza su logística, es responsable del equipo.
- El moderador: responde por la metodología y el hilo conductor del taller.

- El docente: es responsable de los contenidos temáticos del taller
- Las personas de apoyo: asisten a las personas anteriormente mencionadas en relación con la logística.

¿Para qué diseñar talleres de sensibilización?

“Todo proceso de capacitación que involucre la participación aumenta la motivación individual, grupal, la capacidad para aprender; siendo un medio eficaz para aprender haciendo” BIRKENBIHL, Michael. (1999). Formación de formadores. Train the trainers: Manual práctico para educadores, profesores y directores de formación de personal en las empresas. Madrid, Editorial Parainfo. 7ª edición.

- El taller de sensibilización permite que cada integrante comparta el proceso, emitiendo criterios significativos que contribuyan con el mejoramiento del servicio al usuario mediante la utilización de la tecnología actual.
- El taller es aplicado para facilitar la comprensión de los diferentes problemas desde diferentes puntos de vista, permitiendo abordar distintas alternativas para la solución de problemas.
- Posibilita el mejoramiento en el desempeño en las labores administrativas optimizando su gestión, procesos, procedimientos; garantizando su operatividad, eficiencia, productividad; 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.

Fases para el diseño de talleres de sensibilización

Según: BIRKENBIHL, Michael. (1999). El taller de sensibilización 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 de talleres participativos, ayudaran a recordar los pasos de preparación, ejecución y seguimiento fundamentado en la construcción colectiva y aprendizaje mutuo, alcanzando conclusiones que sintetizen la experiencia y el conocimiento.

6.6.6.2. 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.

6.6.6.3. Tecnología de la información y comunicación

A través de: correos electrónicos, teléfonos celulares, redes sociales, salas de chat, cámaras web y llamadas de voz por Internet, el mundo parece mucho más pequeño.

En lugar de enviar una carta y esperar días o incluso meses, para recibir una respuesta, los mensajes de correo electrónico proporcionan respuestas inmediatas. Programas como el Skype te permiten realizar llamadas por Internet por una fracción del costo de una línea tradicional de tierra.

Las salas de chat y los mensajes de texto te permiten comunicarte en tiempo real.

La tecnología en la comunicación es también muy conveniente en situaciones de emergencia, como cuando tu auto se descompone.

6.6.6.3.1. Ventajas de la tecnología en el desempeño secretarial

La tecnología permite al ser humano transformar el convivir diario con facilidad y menor tiempo.

- Posibilita una comunicación efectiva, eficiente, eficaz; contribuyendo en la interrelación empresarial.
- El hombre utiliza cada una de esta tecnología para su vida cotidiana y facilitar su trabajo el automóvil, el reloj, el celular etc.
- 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.

6.6.6.3.2. Herramientas tecnológicas secretariales

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

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 ingeniería, amortizaciones etc.

6.6.6.4. La Ofimática en el desempeño de la secretaria

“Se llama ofimática al conjunto de técnicas, aplicaciones y herramientas informáticas que se utilizan en funciones de oficina para optimizar, automatizar y mejorar los procedimientos o tareas relacionadas”. Office automation. Computing Dictionary. Consultado el 13 de junio de 2007.

6.6.6.4.1. Antecedentes de la Ofimática

La ofimática o la automatización de la oficina moderna, comienza con la máquina de escribir y con la fotocopidora, que permitieron mecanizar tareas que antes eran mecánicas.

Más cerca en el tiempo, la automatización de la oficina también comenzó a incluir el traspaso de información hacia medios electrónicos.

La revolución de la automatización llegó de la mano de las computadoras, en especial de las computadoras personales en 1980.

Aunque debemos recordar que fue en el año de 1971 cuando comenzó la revolución en la que se empezaron a hacer cada vez más de costumbre las tecnologías, las cuales ayudaron para avanzar en la búsqueda de una sociedad más completa, en el ambiente laboral.

La ofimática básicamente se originó para la gestión de datos (gracias al poder de cálculo y procesamiento de las computadoras), luego para el almacenamiento de información (dado que la capacidad de almacenamiento crecía y se hacía más barato) y finalmente el intercambio de datos (gracias a las facilidades de las redes, la conexión a internet, etc.).

6.6.6.4.2. Ofimática en línea

Este tipo de aplicaciones permiten crear y compartir el trabajo en línea. Los documentos se pueden crear desde cero o importarlos a partir de archivos de texto, presentaciones y hojas de cálculo existentes.

Una de las principales aportaciones de estas herramientas es que permiten compartir o editar documentos entre varios usuarios (o simplemente visualizarlos) en tiempo real.

La ofimática con red de área local permite a los usuarios transmitir datos, correo electrónico incluso voz por la red.

Todas las funciones propias del trabajo en oficina, incluyendo dictados, mecanografía, archivado, copias, fax, télex, microfilmado y gestión de archivos, operación de los teléfonos y la centralita, caen en esta categoría.

La ofimática fue un concepto muy popular en los años 1970 y 1980, cuando las computadoras de sobremesa se popularizaron.

6.6.6.4.3. Importancia de la Ofimática

Según el Dom Nov 15, 2009 8:09 pm. La ofimática ayuda en gran medida al desempeño de nuestras labores cotidianas mediante herramientas especiales como las de Microsof Office, de las cuales podemos aprovechar muchas funciones que nos pueden facilitar en gran medida el levantado de textos, los cálculos, los resúmenes de bases de datos, gráficos, presentaciones, calendarios entre otros.

El desempeño de estas herramientas depende básicamente del interés con que cuente el usuario, el cual podrá explotar al máximo sus atributos y no tendrá límite de aprendizaje, esto debido a que cada día las aplicaciones son más sofisticadas y adecuadas para el usuario final (cliente).

6.6.6.4.4. Importancia de la Ofimática en el desempeño secretarial

El hardware y el software nos permiten crear archivos digitales que almacena considerables volúmenes de información.

El desarrollo de la tecnología es esencial en las empresas para la realización de tareas apoyando en la realización de diferentes tareas de oficina como la creación de documentos para mecanizar las tareas, cálculo de números.

Permite facilitar el proceso para compartir información entre diversos usuarios, igualmente facilitan al usuario herramientas de trabajo individual para poder realizar mejor su labor.

Ayuda a optimizar los procesos en una oficina como: en los reportes, las hojas de cálculo, entre otros.

6.6.6.4.5. Características de la Ofimática en el desempeño de la secretaria

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.

La máquina de escribir y se reemplaza por computadoras y sus procesadores de texto e incluso el dictado por voz automatizado.

6.6.6.4.6. Ventajas de la Ofimática en el desempeño de la secretaria

Las herramientas ofimáticas permiten:

Idear, crear, manipular, transmitir, almacenar o parar la información necesaria en una oficina.

Actualmente es fundamental que estas estén conectadas a una red local o 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.

6.6.6.5. La comunicación y la tecnología en el desempeño secretarial

“La comunicación corporativa es el conjunto de formas de expresión que presenta una organización donde los actos cotidianos del comportamiento de una empresa son en última instancia actos comunicativos.” LARA Rosano, Felipe. Tecnología: Concepto, Problemas y Perspectivas. Madrid-España, Siglo Veintiuno de España Editores S.A., 1998.

- Internet. Facilita los canales de comunicación bajo control, a través de los cuales pueden comunicarse con sus públicos y con los medios. Por otro lado, la mayoría de los sitios Web representan para sus lectores una manera en que las organizaciones pueden ser mejor entendidas.
- La WWW es en suma un interesante nuevo canal para la comunicación, con audiencias que buscan información frente a unos públicos más pasivos que pueden ser alcanzados a través de otras formas de comunicación.
- Web 2.0. Todas las utilidades y servicios de Internet que se sustentan en una base de datos, lo cual puede ser su contenido (añadiendo, cambiando o borrando información, o asociando datos a la información existente) bien en la forma de presentarlos o en contenido y forma simultáneamente.
- Las tecnologías de avanzada aplicados a las redes sociales, como friend feed, que permite a los usuarios compartir páginas Web, fotos, video y música con amigos y familiares. Los wikis, blogs y difundidores de

noticias, que nos brinda la posibilidad de compartir, recoger y editar información.

6.6.6.5.1. Importancia de la comunicación tecnológica en el campo laboral de la secretaria

En el campo ocupacional de la secretaria los avances tecnológicos han contribuido para:

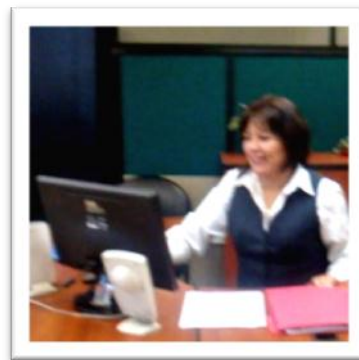
- Comprender la importancia, la utilidad y los beneficios de una buena redacción en el ámbito empresarial.
- Profundizar el desarrollo de las competencias lingüísticas y comunicativas integradas al perfil corporativo para lograr desenvolverse adecuadamente en distintas situaciones de comunicación.
- Conseguir a través del repaso de la normativa gramatical y la realización de ejercicios prácticos, seguridad, precisión y fluidez en la escritura.
- Conocer las características generales del género empresarial y las específicas de cada tipo o formato de texto empresarial.
- Desarrollar capacidades de planificación, elaboración (sin temor a la “hoja en blanco”) y corrección de sus propios textos y los de su grupo de trabajo.
- Lograr una redacción eficaz de diferentes textos de circulación corriente en el ámbito de la empresa, siguiendo los lineamientos (reglas, normas, etc.) propios del género.

- Obtener los conocimientos necesarios para supervisar y/o corregir los textos redactados en otras áreas de la empresa, o los realizados por consultoras de relaciones públicas y agencias de publicidad, entre otras.



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

“MANUAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO DE
LAS SECRETARIAS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE OBRAS PÚBLICAS
DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”



Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

Tutora: Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

Ambato – Ecuador

Contenido

Dedicatoria	109
Agradecimiento	110
Introducción	111
Importancia	112
Objetivos	113
Capítulo 1.- Introducción a la informática	114
Capítulo 2.- Conceptos Básicos	117
Capítulo 3.- Características de Windos XP	121
Capítulo 4.- Microsoft Word.....	122
Capítulo 5- Microsoft Excel.....	146
Capítulo 6.- Microsoft Power Point	157
Materiales de Referencia.....	167

DEDICATORIA

Este trabajo dedico a mis padres porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona, a mis hijos por su amor y comprensión, y todas aquellas personas que de una u otra manera ha contribuido para el logro de mis objetivos.

Julia

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por el apoyo brindado, por su colaboración y paciencia.

A mis padres por su cariño, comprensión y fortaleza necesaria para seguir
adelante.

Julia

INTRODUCCIÓN

En la actualidad saber utilizar las aplicaciones informáticas y ofimática, aunque sea básica, permite a las personas desenvolverse con mayor participación en la sociedad de la comunicación y la información.

La utilización de aplicaciones informáticas, puede facilitar el proceso de las labores diarias, o puede ayudar a organizar y simplificar nuestras actividades diarias.

La primera parte de este manual, contiene un pequeño resumen sobre la secretaria moderna, en la segunda parte a la Informática básica, mientras que la parte central, está elaborado para aprender a administrar archivos y carpetas, y a conocer aspectos básicos del sistema operativo Windows, procesador de textos, hoja de cálculo y presentador de diapositivas.

El presente manual de gestión secretarial para la organización del archivo, en su práctica laboral administrativa, tiene como finalidad desarrollar las habilidades, destrezas, conocimientos destinados a fortalecer la eficiencia, eficacia, efectividad en el manejo de un adecuado sistema de archivos que posibilite la atención inmediata al usuario brindando un servicio ágil, oportuno, optimizando los recursos existentes en la institución, encaminando al éxito personal, profesional y laboral.

IMPORTANCIA

La importancia del manual, radica en la explicación detallada de normas y procedimientos a utilizarse dentro de una institución u organización; logrando evitar errores que se suelen cometerse dentro de áreas funcionales.

En el caso particular de la clasificación documental se genera formas de archivo ofreciendo condiciones de accesibilidad, siendo necesario mantener la información organizada y protegida asegurando un servicio de calidad.

OBJETIVOS

El principal objetivo de este manual es que sirva como una herramienta de apoyo para el personal de secretarías de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras públicas en el uso de los paquetes informáticos básicos en especial el paquete de ofimática OFFICCE, que servirán para mejorar el desarrollo de sus actividades diarias.

Tiene como finalidad desarrollar las habilidades, destrezas, conocimientos destinados a fortalecer la eficiencia, eficacia, y conseguir la efectividad en el manejo de la tecnologías de la información, con lo cual conseguiremos el éxito personal, profesional y laboral.

PRIMER CAPÍTULO

Introducción a la Informática

Capítulo 1.- Introducción a la Informática

Las **computadoras** son máquinas electrónicas que están difundidas ampliamente en la sociedad desarrollada en que vivimos. En muchos casos actúan como un tipo especial de **herramienta** y como tal facilitan la ejecución de un trabajo ya que realizan múltiples tareas y soportan el procesamiento de una gran cantidad de datos.



Las computadoras tienen una cualidad que las hace diferentes y muy superiores a toda otra forma de manejo de información: son máquinas programables. Los datos son procesados por medio de estrictas órdenes (los programas), que permiten realizar distintas tareas según el programa que pongamos en funcionamiento, y aún más, pueden hacer varias tareas simultáneamente, con rapidez, eficacia y versatilidad.

A partir de la mitad del siglo XX el desarrollo de la computadora es mayor y más rápido, sobre todo desde los años 1980, o sea hace apenas 30 años. Este desarrollo se suele dividir en generación. Hasta la fecha se consideran cuatro generaciones de computadoras.

Primera Generación: se caracteriza por el uso de bulbos (tubos de vacío); el uso de programas en lenguaje de máquina, en tarjetas perforadas, y finalmente, por ser enormes y costosas.

Segunda Generación: se utilizan circuitos de transistores, en vez de bulbos; y programas en lenguajes de alto nivel, y por último, se utilizan para nuevas aplicaciones.

Tercera Generación: ahora utiliza circuitos integrados y sistemas operativos. El más famoso es el OS de IBM. Aparecen minicomputadoras.

Cuarta Generación: Se dice que es la generación actual. En esta generación aparecen los microprocesadores, los núcleos magnéticos son remplazados por chips de silicio (almacenamiento de memoria) y un sinnúmero de cambios que continúan apareciendo día con día.

Hoy en día, el uso de la computadora se ha convertido en una necesidad en casi todas las áreas de la vida económica, social y cultural de la sociedad.

CAPÍTULO SEGUNDO

Conceptos Básicos

Capítulo Segundo.- Conceptos Básicos

2.1. Hardware

El hardware es el conjunto de dispositivos y circuitos electrónicos que componen una computadora, o sea la máquina en sí, es decir, todo lo que se puede palpar o tocar.

El hardware básico consiste en los siguientes equipos:

Unidades de entrada

- Teclado.
- Mouse.
- Disquetera.
- Lectoras de disco (CD-R, CD-RW, DVD).
- Memoria USB Flash.

Unidades de proceso

- Caja o gabinete o case conteniendo: CPU (Procesador).

Unidades de memoria

- RAM.
- ROM.
- Memoria Caché.

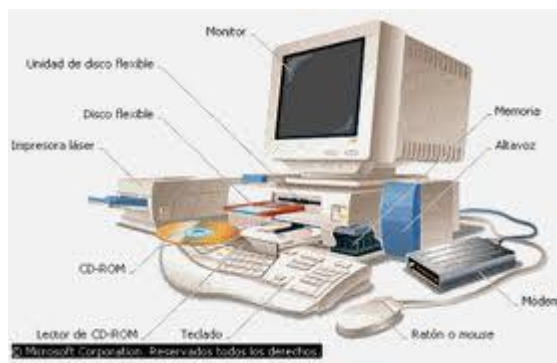
Unidades de salida

- Monitor y tarjeta de vídeo

Forman una pareja indisoluble que ayuda a formar una gran cantidad de colores. Por ejemplo, las modernas tarjetas de vídeo pueden manejar 256 niveles de rojo, de verde o de azul, que al combinarlos producen más de 16 millones de colores, muchos más de los que puede distinguir el ojo humano.

- Disquetera.
- Lectora de disco (CD-R, CD-RW, DVD).
- Memoria USB Flash.
- Impresora.

Unidad de disco flexible



wilsongeinformatica.blogspot.com

2.2. Software

El complemento del hardware es el software que son todos los programas que hacen que el hardware funcione (sistema operativo y programas de aplicación).

Es la parte de la computadora que no se puede tocar, - la parte lógica - y está constituida por todos los PROGRAMAS. Estos programas le permiten a la computadora hacer las cosas que nosotros le indicamos: Escribir, dibujar, escuchar sonidos, hacer cálculos, comunicarnos, etc.

El programa más importante y que le da vida a la computadora es el denominado «Sistema Operativo». (S.O.), que maneja y administra toda la computadora. Es conocido también como Software Base. El sistema operativo más usado es el «Windows» ®1.

Existen también otros programas que la computadora «ejecuta». Estos se «corren» en el Sistema Operativo para que nosotros podamos obtener resultados y son conocidos como Software Aplicativo. Por ejemplo:

- Escuchar música con el WINAMP.
- Ver películas con el MEDIA PLAYER.
- Hacer gráficos con el PAINT.
- Crear documentos con el MS-WORD.
- Realizar cálculos con el MS-EXCEL.
- Visualizar páginas web con INTERNET EXPLORER o NETSCAPE.

2.3. Unidades Periféricas

Los periféricos son dispositivos, que al igual que los órganos de los sentidos en el ser humano, permiten al computador comunicarse con el exterior con el fin de:

- Ingresar datos o instrucciones.
- Mostrar información.
- Almacenar los datos o los programas.
- Comunicarse con otros computadores para intercambiar datos.

De acuerdo al sentido de los datos, hacia el interior del computador o hacia el exterior, se clasifican en periféricos de Entrada, de Salida, de Entrada/Salida, o de Almacenamiento.

2.4. Periféricos de Entrada

Son como los ojos (escáner, cámara digital), oídos (micrófono) y piel del computador (teclado, mouse, joystick), en la medida en que son capaces de recibir las señales exteriores, convertirlas en impulsos eléctricos y enviarlas al Microprocesador.

TERCER CAPÍTULO

Características de Windows XP

Tercer Capítulo.- Características del Windows XP

Es un sistema operativo, encargado de controlar y dirigir la computadora, traduciendo las instrucciones a un lenguaje que el hardware puede comprender. La diferencia con el sistema operativo tradicional está en la manera intuitiva de comunicarse con la computadora, mediante dibujos o íconos, en vez de teclear comandos.

3.1. OPERACIONES BÁSICAS

3.1.1. USO DEL MOUSE

Windows XP ha sido diseñado para ser utilizado con el mouse o ratón. Al arrancar aparece en la pantalla un pequeño objeto móvil llamado puntero o cursor, cuya posición está relacionada con el movimiento del ratón. Aunque la mayoría de las operaciones se pueden realizar desde el teclado, el ratón proporciona el modo más directo, cómodo e intuitivo de seleccionar y mover elementos en la pantalla.

El ratón de Windows utiliza los dos botones (también es posible encontrar en el mercado ratones con tres botones). Mientras no se especifique lo contrario, cualquier referencia a un botón del ratón significará el botón izquierdo.

El botón derecho del ratón se utiliza principalmente para activar el menú contextual. El menú contextual es un menú cuyo contenido depende del objeto sobre el que se haya cliqueado con el botón derecho.

Las operaciones que se pueden realizar con el ratón implican una o varias de las combinaciones siguientes:

- ✓ Apuntar: llevar el puntero (flecha u otro símbolo) a un lugar concreto de la pantalla desplazando el ratón sobre la mesa o la alfombrilla (también conocido como mouse pad, en inglés).
- ✓ Hacer clic: pulsar y soltar un botón del ratón.

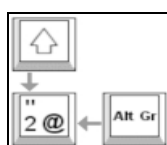
- ✓ Arrastrar: manteniendo pulsado un botón del ratón, mover éste a un lugar diferente y luego soltar el botón. Normalmente, se «arrastra» un objeto para moverlo de un lugar a otro de la pantalla.
- ✓ Hacer doble clic: pulsar y soltar el botón dos veces seguidas rápidamente.
- ✓ Dependiendo de dónde esté situado el puntero, éste puede adoptar Diferentes formas. Las más comunes son: una flecha orientada hacia la izquierda, y ligeramente hacia arriba, una barra vertical y un reloj de arena indicando que la computadora está realizando una determinada tarea.

3.1.2. USO DEL TECLADO

La mayoría de los teclados tiene similar disposición de teclas que el gráfico que se muestra continuación:



Varias de las teclas del teclado alfanumérico contienen 2 ó 3 caracteres los cuales aparecen rotulados sobre la tecla. Para obtener el carácter que aparece en la esquina superior izquierda de las teclas, se **presiona primero la tecla Shift** y sin soltarla, se presiona inmediatamente la tecla en cuestión. Para obtener el carácter que aparece en la esquina inferior derecha, se presiona primero la **tecla Alt GR** (Alternativa Gráfica) y sin soltarla, se presiona inmediatamente la tecla en cuestión.



3.1.3. USO DEL ESCRITORIO DE WINDOWS

Al arrancar Windows, aparece un espacio amplio y de color. Esta pantalla recibe el nombre de Escritorio o Desktop y una banda estrecha en la parte inferior llamada Barra de Tareas.



informaetisd.blogspot.com

Desde el Escritorio se pueden hacer con la computadora todas las operaciones que el usuario desee, como entrar a los archivos y programas que están almacenados en su computadora.

Íconos: En el Escritorio aparecen también unas figuras llamadas íconos que sirven para ingresar a los archivos y programas.

Mi PC (My Computer): Un doble clic en este icono hace aparecer una ventana con dispositivos de almacenamiento (disco duro y una unidad de CD-ROM –en caso que existiera) y/o de impresión a los que se tiene acceso. A través de ellos se puede acceder a toda la estructura de directorios y archivos.

3.1.4. EL BOTÓN INICIO , que se utiliza para acceder a la mayoría de los programas instalados en el ordenador, algunas utilidades y herramientas de Windows, algunos archivos utilizados recientemente, y también para acceder a opciones de configuración.

3.1.5. USO DE LA BARRA DE TAREAS

Cada vez que se arranca una nueva aplicación o se abre una ventana aparece un nuevo botón representando a la aplicación en una barra situada en la parte inferior de la pantalla, llamada Barra de Tareas (Taskbar). Así, si se tienen varias aplicaciones abiertas, existirá un botón por cada una de ellas.

Aquella que esté activa en ese momento se reconocerá porque el botón correspondiente a la aplicación estará presionado y la ventana se mostrará abierta en el Escritorio. Si se desea activar una nueva aplicación, basta con clicar en el botón correspondiente para que inmediatamente se active ésta en una nueva ventana y la ventana anterior pase a dejar de estar activa en la Barra de tareas.

La **BARRA DE TAREAS**, que inicialmente está situada en la parte inferior de la pantalla.



es.kioskea.net

3.1.6. USO DEL MENÚ INICIO

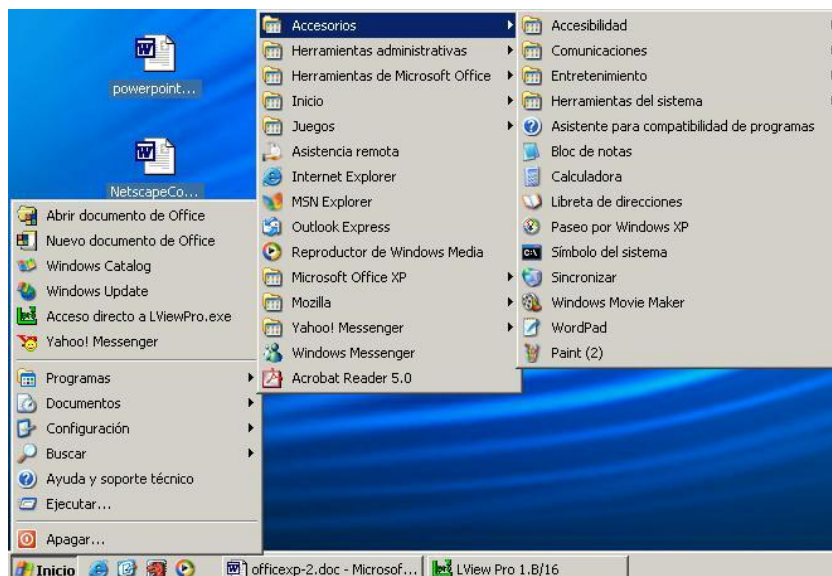
El menú inicio es la estructura más importante de Windows XP, según el tipo de instalación seleccionada, se incorporarán en el mismo los programas suministrados con Windows XP y, eventualmente, los programas ya instalados en versiones anteriores.

También pueden incorporarse al menú Inicio los programas que se instalan posteriormente. Al clicar con el botón izquierdo del ratón sobre el botón Inicio se despliega un menú en forma de persiana que posee una serie de contenidos o elementos. Algunos de estos ítems o elementos tienen un pequeño triángulo en la parte derecha para indicar que al posicionar el cursor sobre éste, se desplegará un nuevo menú. Estos menús se denominan menú en cascada.

3.1.7. EJECUCIÓN Y SALIDA DE UN PROGRAMA

Para ejecutar un programa a través del menú de inicio:

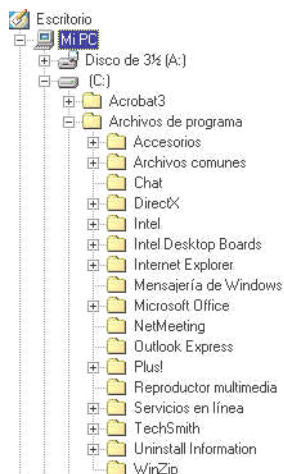
1. Presionar con el botón izquierdo del ratón sobre el botón Inicio.
2. Seleccionar Todos los programas. Se abrirá otro menú sobre el que se puede elegir una nueva opción.
3. Del grupo de programas elegir por ejemplo, Accesorios.
4. Clicar sobre el programa que se desea ejecutar, por ejemplo Explorador de Windows.
5. Para salir, hacer clic en el botón Cerrar de la barra de Menú.



3.1.8. USO DEL EXPLORADOR DE WINDOWS

El programa Explorador (Explorer) es una herramienta muy potente para visualizar y moverse a través del árbol de directorios.

1. Este programa se puede cargar desde Inicio / Programas / Explorador de Windows.
2. Otra forma de hacerlo es a través del menú contextual que se abre cliqueando con el botón derecho del ratón sobre el ícono Mi PC. A continuación mostramos el aspecto típico que presenta la ventana del Explorer.



www.sisman.utm.edu.ec

Ésta ventana está dividida en dos partes. La parte situada a la izquierda, contiene a modo de estructura un árbol, las unidades y carpetas (folders) que se encuentran en la computadora.

3.1.9. USO DE LA PAPELERA DE RECICLAJE

El momento que se arrastra un documento sobre el ícono Papelera de Reciclaje (Recycle Bin) éste será borrado temporalmente. Para borrar un elemento definitivamente es necesario vaciar la Papelera de Reciclaje.

Cuando se envía un archivo a la papelera podrá reciclarse o recuperarse a través de las opciones de la papelera. Sin embargo, si se envía un acceso directo de un archivo que se encuentra en el Escritorio, se reciclará el acceso directo, pero el archivo original continuará intacto.



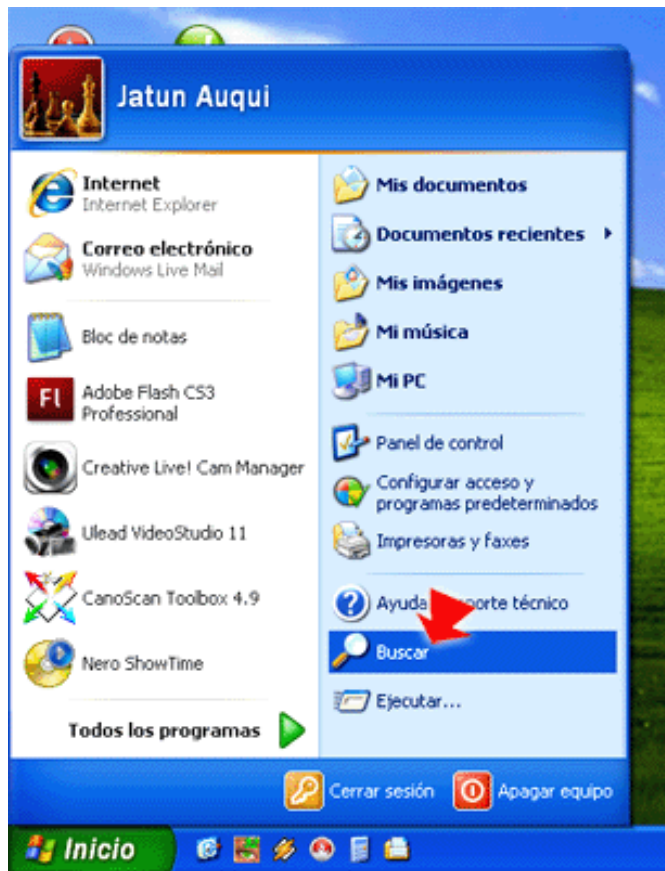
www.mailmax.com

3.1.10. BÚSQUEDA DE ARCHIVOS Y CARPETAS

El comando Buscar (Search) que aparece tras presionar el botón Inicio, permite localizar de una manera rápida y cómoda cualquier archivo o carpeta en algún lugar del árbol de directorios, en lugar de ir mirando de forma manual, una por una, todas las carpetas.

La búsqueda más sencilla de todas, es la búsqueda por Nombre de Archivo. Windows XP puede encontrar archivos aunque no se conozca el nombre completo. Para ello, tras arrancar se selecciona la opción.

Todos los archivos y carpetas, se presenta un cuadro de diálogo en el que existen tres separadores, por los cuales se pueden establecer los criterios de búsqueda.



tutordecomputacion.blogspot.com

Tips para cambiar rápido de aplicaciones



Ejercicios de Aplicación

Utilizar los menús contextuales en propiedades, en copiar y pegar, y en ver y organizar ficheros y carpetas.

- Crear una nueva carpeta en el escritorio de Windows denominándola con el nombre de PROVISIONAL. Para crear dicha carpeta situarse sobre el papel tapiz del escritorio de Windows, y pulsar el botón derecho del ratón.
- Abrir el explorador de Windows, y comprobar que la carpeta que hemos creado, se encuentra dentro del ESCRITORIO DE WINDOWS, Cambiar desde el explorador el nombre de la carpeta PROVISIONAL por el nombre ALMACEN.
- MOVER con el botón izquierdo del ratón un archivo de Imágenes de muestra a la carpeta ALMACEN.
Cerrar todas las ventanas

CAPÍTULO CUARTO

Procesador de Texto Microsoft Word



www.play.google.com

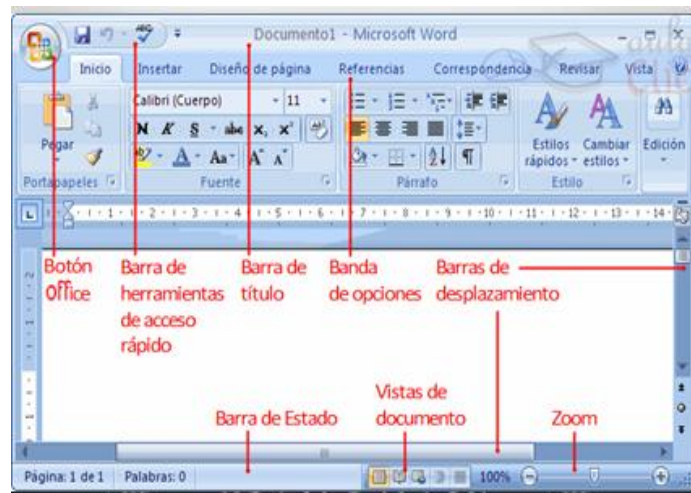
Word 2010 está diseñado para brindarle las mejores herramientas para dar formato a los documentos. Además le ayuda a organizar y a redactar documentos de manera más fácil y eficaz.

Con este programa podremos cambiar el tamaño, la forma y la alineación del texto, como así también cambiar el color de las letras. Disponemos además de un corrector de ortografía y gramática, que nos advertirá de posibles errores. Cuenta con elementos para la edición de imágenes, que harán de este programa una herramienta muy útil para todas las actividades.

Al trabajar con un procesador de textos debemos tener siempre presente algunas importantes normas:

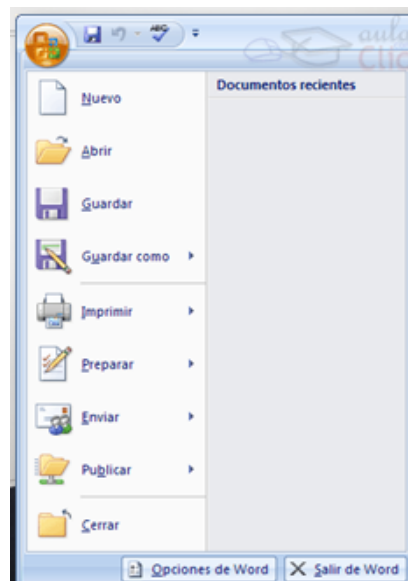
- **Intro** se presiona sólo cuando es punto y aparte, después de un título, o cuando deseamos agregar renglones.
- Los renglones, espacios o letras que se deseen eliminar, se borran con las teclas **Backspace** (retroceso) o **delete** (suprimir), según el curso se encuentra a la derecha o a la izquierda de lo que deseamos borrar.
- La Barra espaciadora sólo es para separar palabras, no para dejar sangrías u otro tipo de espacios.
- Las palabras subrayadas en rojo o verde son posibles errores ortográficos o gramaticales.

4.1. Partes principales de la ventana de Word



ilianadaniela.blogspot.com

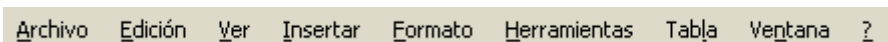
EL MENÚ INICIO



www.aulaclit.com

4.2. Las Barras Más Comunes de Microsoft Word son:

1) La Barra de Menú: Esta barra incluye todos los comandos del programa



2) La Barra de Herramientas Estándar: Esta barra contiene los botones que representan las funciones principales de Microsoft Word.



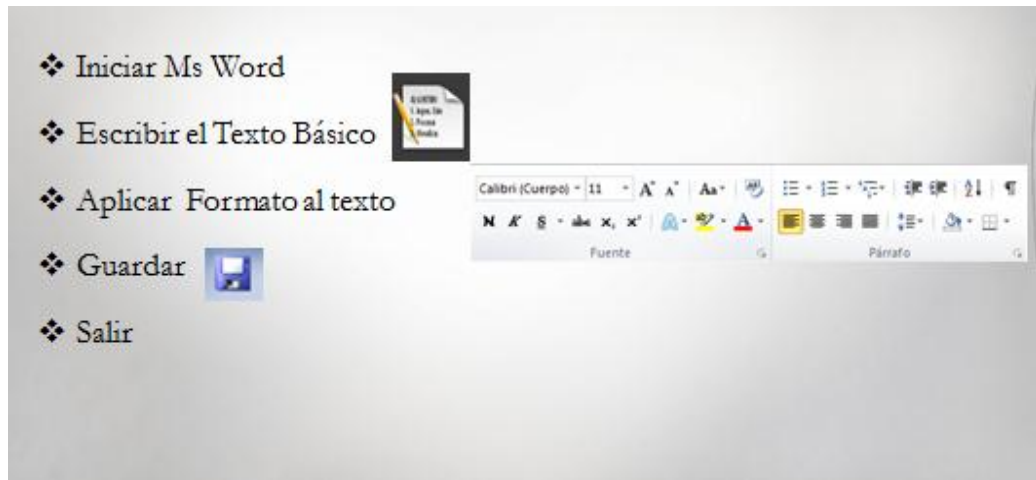
3) La Barra de Herramientas Formato: Esta barra se utiliza para modificar la apariencia de un documento.



Las siguientes ilustraciones describen las herramientas más comunes y sus funciones:

- Nuevo documento en blanco: Se usa esta herramienta cuando se quiere abrir una hoja nueva en Microsoft Word.
- Abrir: Se usa esta herramienta para abrir un documento ya guardado o en el disco duro o en un disquete o CD.
- Guardar: Esta herramienta se usa para guardar cambios hechos a un documento que ya se ha guardado, o para guardar un documento nuevo.
- Imprimir: Se usa para imprimir un documento.
- Vista Preliminar: Se usa esta herramienta para ver la apariencia de un documento antes de imprimirlo.
- Ortografía y Gramática Se utiliza para corregir o revisar la ortografía o la gramática.
- Cortar: Se usa esta herramienta para cortar parte de un documento o todo el documento.
- Copiar: Se usa esta herramienta para copiar parte de un documento o todo el documento.
- Pegar: Se usa esta herramienta para colocar parte de un documento o todo el documento copiado o cortado a otra parte del documento.
- Deshacer: Se usa esta herramienta para deshacer la última acción. Es una excelente herramienta para recobrar parte de un documento que parece perdido

4.3. CREAR UN NUEVO DOCUMENTO



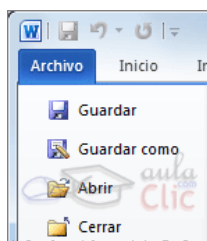
4.4. Guardar un documento

Lo que se escribe se va almacenando en la memoria de tu ordenador; si apagas el computador, se perdería y no lo podrías recuperar. Con el comando **Guardar** quedará **grabado en el disco** duro del ordenador de forma permanente.

Haz clic en el icono **Guardar** 

Para guardar un documento debes indicar el nombre con el que lo quieres guardar, el tipo de documento que estás guardando y la carpeta que contendrá tu documento.

4.5. Cerrar documento

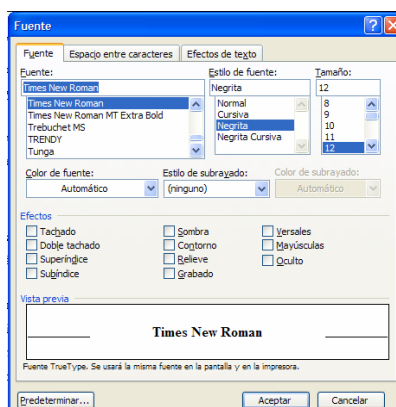


www.aulacliac.com

Para cerrar un documento hacer clic en la pestaña **Archivo**, y luego hacer clic en **Cerrar**. Si hemos hecho alguna modificación en el documento desde la última vez que lo guardamos, nos preguntará si queremos guardar los cambios; contestar que **Sí**. Al cerrar el documento veremos cómo Este desaparece de la pantalla y vemos el fondo gris de la ventana Word. El programa sigue abierto, permitiéndonos crear un nuevo documento o abrir uno existente.

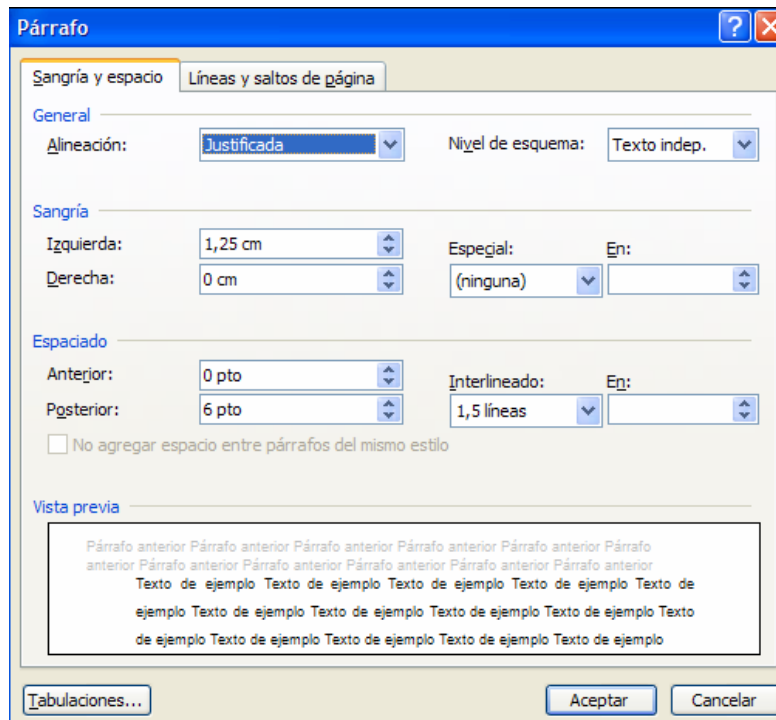
Abrimos Microsoft Word, y elaboramos un documento sobre una ruta de senderismo, y para los cual vamos a utilizar las siguientes opciones:

4.6. Fuente del Menú Archivo.- Para seleccionar el tipo, tamaño, color, etc. de fuente que vamos a utilizar a lo largo del texto.



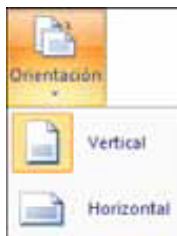
www.sisman.utm.edu.ec

4.7. Párrafo del Menú Archivo.- Para seleccionar los márgenes de los párrafos, la alineación, el interlineado, el espaciado entre párrafos, etc.



www.sisman.utm.edu.ec

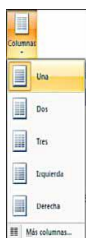
4.8. Orientación



www.cidpelsalvador.org/cidp/

Es aquí donde giramos la página para elaborar un documento en diferente orientación.

4.9. Dividir un párrafo en columnas.



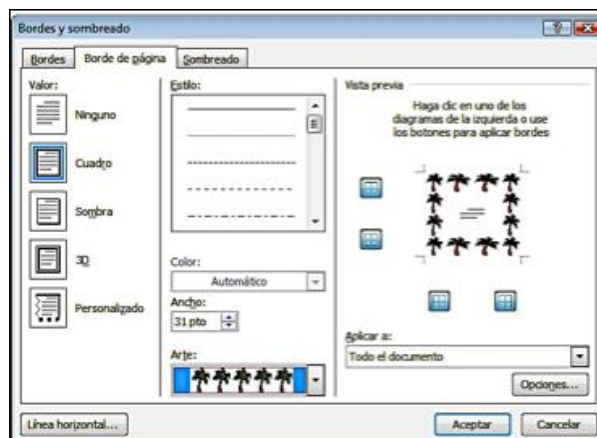
www.cidpelsalvador.org/cidp/

En esta ventana podemos configurar los márgenes, orientación y otras funciones. Cuando se divide un párrafo en columnas se le aplica un formato estilo periodístico, también para aprovechar el espacio en la página.

Procedimiento:

- ❖ Se selecciona el texto a dividir.
- ❖ Hacer clic en la pestaña diseño de página y otro clic en la opción columnas.
- ❖ En la lista elegir el formato de columnas a utilizar.
- ❖ Al hacer clic en más columnas se activa la siguiente ventana Para personalizar las columnas.

4.10. Borde de página.



www.cidepelsalvador.org/cidep/

Los bordes son muy útiles e importantes a la hora de elaborar un documento porque le dan una mejor apariencia a la página.

Pasos:

1. En la banda de opciones damos clic en “Diseño de página” y buscamos la opción “Borde de página”, aparece la siguiente pantalla.

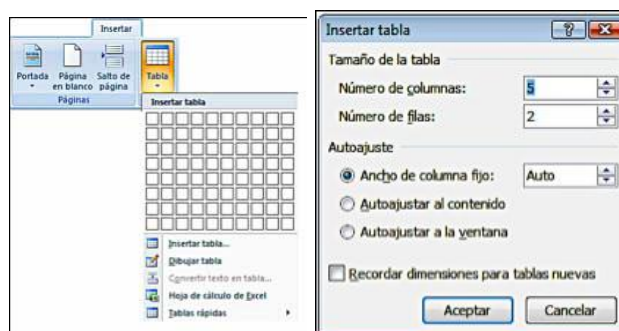
2. Seleccionamos la opción “Cuadro” para que se le agregue el borde a la página. Luego podemos personalizarla con las siguientes opciones que nos muestra la pantalla como lo son: Estilo, Color, Ancho, Arte. Por último damos clic en “aceptar”, para

4.11. Insertar Tablas en un documento

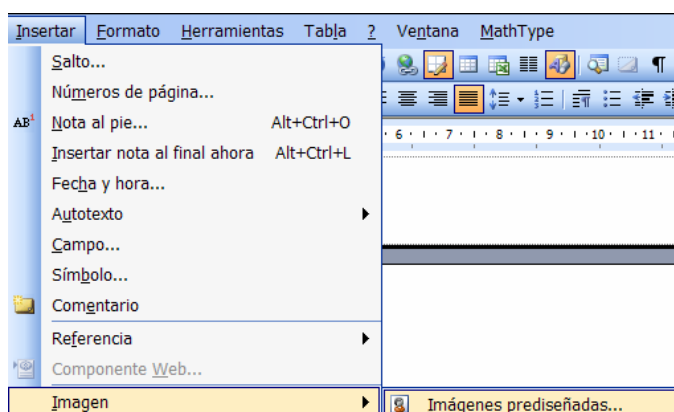
La tabla es una cuadrícula estructura por filas y columnas. Las tablas permiten organizar la información en filas y columnas, de forma que se pueden realizar operaciones y tratamientos sobre las filas y columnas. Otra utilidad de las tablas es su uso para mejorar el diseño de los documentos ya que facilitan la distribución de los textos y gráficos contenidos en sus casillas.

4.12. Creación de tablas: Se puede crear una tabla de tres formas equivalentes, a través de la pestaña Insertar, seleccionar dentro de una cuadrícula las filas o columnas, definirla usando números para especificar cuantas filas y columnas se necesitan o dibujándola con el ratón, según el tipo de tabla será más útil un método u otro.

Para insertar una tabla debemos hacer clic en la pestaña Insertar y seleccionar el botón Tabla, allí se muestra una lista en la cual nos ubicamos para determinar el número de filas y columnas.

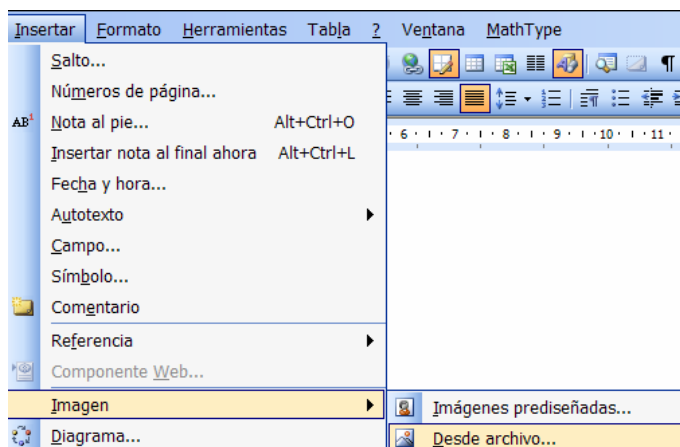


4.13. Insertar imagen Prediseñada del Menú Insertar.- Para insertar un dibujo o imagen en el texto. En las opciones de Propiedades del objeto o imagen (“*del menú formato o menú contextual*”) podemos seleccionar como queremos que está colocada u ordenada con respecto al texto



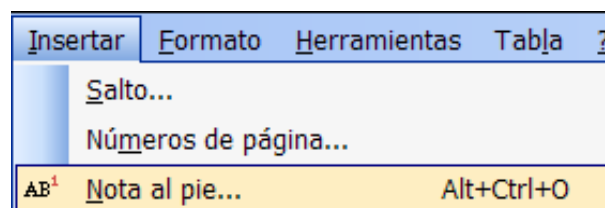
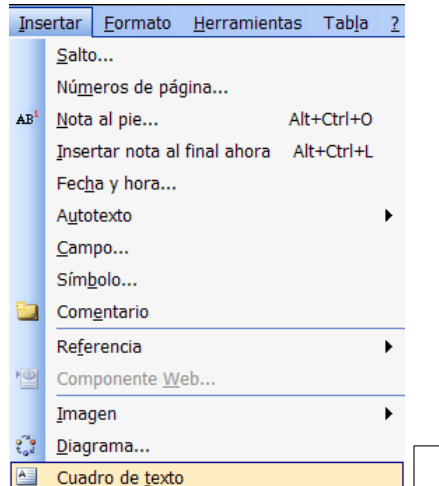
www.cidpelsalvador.org/cidep/

4.14. Insertar imagen desde una archivo del Menú Insertar.- Para insertar varias fotos de la ruta. En las opciones de Propiedades de la imagen (“*del menú formato o menú contextual*”) podemos seleccionar como queremos que está colocada u ordenada con respecto al texto. Para insertar las imágenes es necesario que previamente las guardemos en el Ordenador.



www.cidpelsalvador.org/cidep/

4.15. Cuadro de texto del Menú Insertar.- Que lo utilizaremos para poner de forma independiente en un cuadro de texto una felicitación de nuevo año.



www.cidepelsalvador.org/cidep/

4.16. Encabezado y pie de página

Son títulos superiores e inferiores que una vez establecidos se repiten en todo documento.

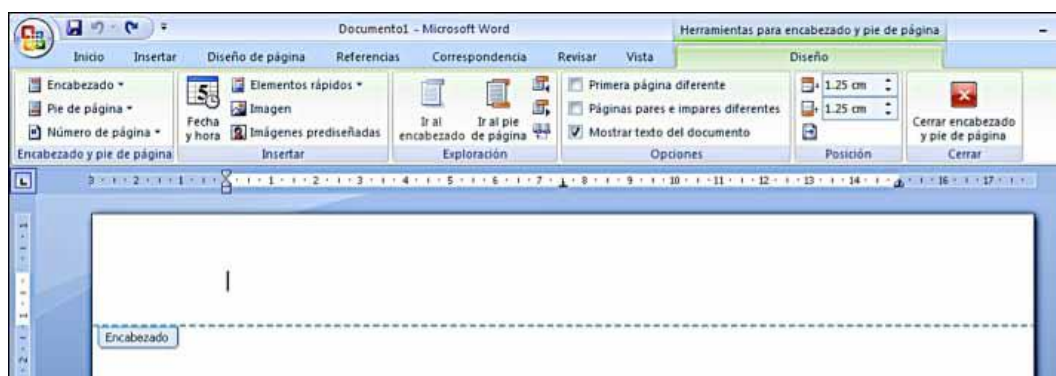
Un encabezado es un texto que se insertará automáticamente al principio de cada página. Esto es útil para escribir textos como, por ejemplo, el título del trabajo que se está escribiendo, el autor, la fecha, etc.

El pie de página tiene la misma funcionalidad, pero se imprime al final de la página, y suele contener los números de página.

Para insertar un encabezado o pie de página hay que hacer clic en la pestaña insertar y presionar clic en el botón encabezado, en la lista elegir el formato del encabezado.

Para modificarlos vamos a la pestaña Insertar y hacemos clic en alguno de los dos botones (Pie de página o Encabezado) y seleccionamos la opción Editar.

Se mostrará una nueva pestaña.



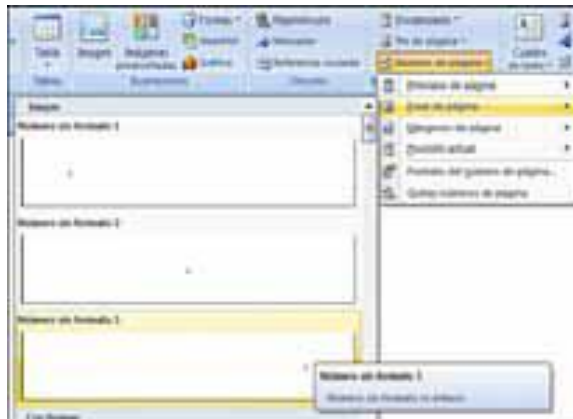
www.cidpelsalvador.org/cidep/

Ahora podemos teclear el encabezado arriba del cuadro punteado y, si lo creemos conveniente, insertar números de página, fecha, etc.

Una vez hayamos acabado de editar el encabezado o pie de página finalizaremos haciendo clic en el botón Cerrar encabezado y pie de página, a la derecha de la ventana.

4.17. Numeración de Página

Para insertar los números de página en nuestro documento, ir desde la pestaña Insertar, desplegando la opción Número de página y eligiendo dónde queremos que aparezca el número. Al seleccionar una ubicación se despliega una lista de formatos prediseñados para que elijamos el que más nos guste.



www.cidepelsalvador.org/cidep/

Al hacer clic sobre el triángulo del campo Formato de número se despliega una lista con posibles formatos predeterminados para que seleccionemos entre romanos y otros.

Tenemos dos alternativas para indicar en qué número empezará la numeración de las páginas.

1. Continuar desde la sección anterior (o empezar desde uno, si ésta es la primera sección).
2. Iniciar en el número que especifiquemos en la opción Iniciar en:
Si tenemos estructurado nuestro documento en capítulos, también podemos incluir el número del capítulo, junto con el de la página, marcando la casilla Incluir número de capítulo y seleccionando un formato.

Ejercicios de Aplicación

Ejercicio 1: Elaborar una convocatoria, con un mismo formato de texto y de párrafo.

Ejercicio 2: Digitalizar un documento, dándole formato de texto y de formato e insertar una tabla.

Ejercicio 3: Elabore un documento que contenga una tabla de 5 columnas con información y poner bordes.

Ejercicio 4: Elaborar un documento que contenga algunas imágenes.

Ejercicio 5: Elaborar un documento que tenga encabezado y pie de página. Usar negrilla y subrayado.

CAPÍTULO QUINTO

Microsoft Excel

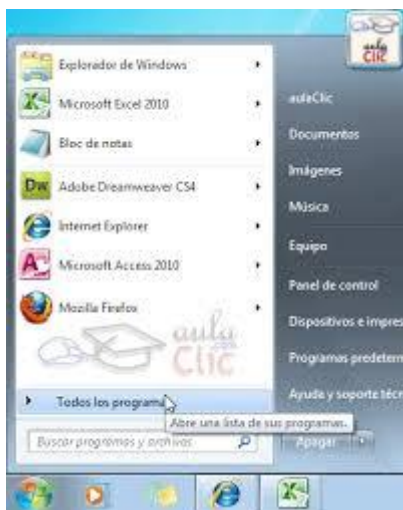


www.imgarcade.com

El programa de Microsoft Excel es un programa que se usa para hacer cálculos y analizar números. Aquí, se puede hacer un presupuesto del año, una base de datos de una organización, o un promedio de notas de un grupo de estudiantes.

5.1. Para abrir Microsoft Excel

1. Hacer clic en el botón Inicio
2. Elegir la opción ► Todos los programas
3. Hacer clic en la carpeta de Microsoft Office
4. Seleccionar Microsoft Excel 2010

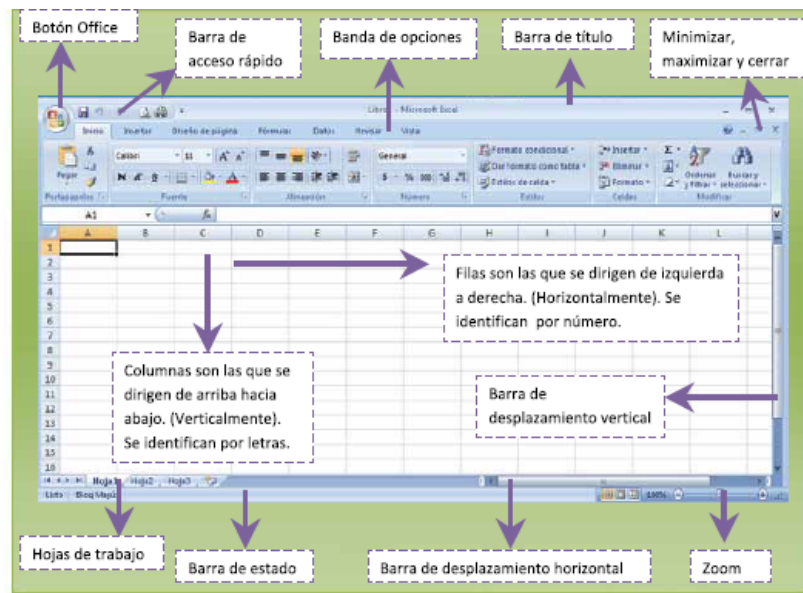


www.aulaalic.com

En Microsoft Word, trabajamos en Documentos o Archivos, pero en Microsoft Excel, usamos Hojas de Cálculo. Las Hojas se componen de un arreglo de filas y columnas.

Microsoft Excel es una hoja de cálculo, compuesta por 16,384 columnas y 1,048,576 filas que forman una cuadrícula; a la intersección de una columna y una fila se denomina celda, y consta de una dirección particular o referencia. La celda activa aparece con un borde ancho y es aquella en la cual se introducen los datos al comenzar a escribir. Sólo una celda puede estar activa a la vez.

5.2. Ventana de Microsoft Excel



www.cidepelsalvador.org

Cada vez que se ingrese a Excel se mostrará una ventana con los elementos que la conforman, los cuales se describen a continuación:

La siguiente tabla describe las partes de la ventana de Excel:

No.	Elemento	Descripción
1	Barra de título	Muestra el nombre del archivo de la hoja de cálculo con la que se está trabajando y el nombre del software utilizado.
2	Barra de acceso rápido	Incluye comandos que se utilizan con frecuencia, como Guardar, Deshacer, Repetir y Abrir.
3	Cuadro de control	Contiene los comandos para la manipulación de la ventana como son: Restaurar, Mover, Tamaño, Minimizar, Maximizar y Cerrar.
4	Cinta de opciones	Contiene todas las opciones del programa agrupadas en fichas. Es similar a la "Barra de Menús" o "Barras de Herramientas" de las versiones anteriores.
5	Cuadro de nombres	Despliega la referencia o nombre de la celda activa.

No.	Elemento	Descripción
6	Barra de estado	Muestra información sobre la hoja de cálculo.
7	Botones de visualización	Permiten cambiar la forma en que se muestra la hoja cálculo.
8	Control deslizante del zoom	Permite cambiar la configuración de zoom dentro de la hoja de cálculo.
9	Barra de desplazamiento	Permite cambiar la posición en la pantalla dentro de la hoja de cálculo que se está editando.
10	Barra de formulas	Muestra el contenido de la celda activa. Se usa para editar o introducir valores en fórmulas o celdas.
11	Ventana de edición	Muestra la hoja de cálculo que se está editando.

5.3. Cinta de opciones

Contiene las herramientas de Microsoft Excel, conformadas en grupos con botones de comando de acceso directo.

Las cintas de opciones son: Archivo, Inicio, Insertar, Diseño de página, Fórmulas, Datos, Revisar, Vista y Complementos. Están diseñadas para estar orientadas a las tareas.



Cinta de opciones	Descripción
Archivo	Contiene los comando de guardar, guardar como , imprimir, etc.
Inicio	Contiene las operaciones más comunes sobre formatos, como son: negrita, cursiva, fuente, etc.
Insertar	Contiene los comandos que permitirán insertar gráficos, tablas, tablas dinámicas, imágenes, etc.
Diseño de página	Contiene los comando sobre la configuración de la página, como son: temas, márgenes, orientación de página, saltos, fondos, etc.
Fórmulas	Esta ficha está orientada al manejo de funciones.
Datos	Contiene las operaciones más comunes sobre el ordenamiento de los datos, filtrado, etc.
Revisar	Contiene los comandos utilizados para el control de ortografía, traducción, comentario y protección de la información.
Vista	Contiene los comandos que permiten cambiar la vista de la hoja de cálculo (zoom), la posibilidad de administrar las ventanas y macros.

Los componentes de un archivo EXCEL son:

Hoja: es el área de trabajo donde están contenidas las filas y columnas.

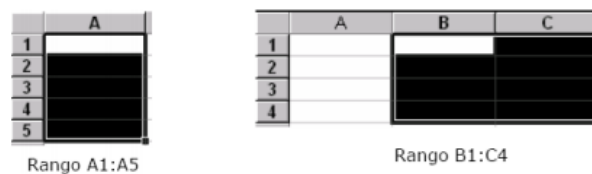
Celda: Las celdas son la unidad básica de almacenamiento de información en ella se pueden almacenar datos, formulas y ecuaciones. Su designación básica es una letra y un número por ejemplo C45, que quiere decir C la columna y 45 la fila donde está la celda. En algunos casos se puede dar nombre a las celdas o rangos.

Columna: Su denominación se hace con letras la A a la Z y están dispuestas en vertical. Después de la columna Z, nos encontramos con la columna AA,AB,AC... y así hasta la AZ. Seguidamente, comenzaría la BA, BB.. Y así hasta la última columna que es la XFD en la versión 2010.

Fila: Están organizadas de forma horizontal, su denominación es con números, se numeran desde la 1 hasta la 1'048.576 que es la última en la versión 2010.

Libro de trabajo: conjunto de hojas. Al grabarlo, se crea un fichero con la extensión *xlsx con todas las hojas que tuviese el libro. Ya que se pueden vincular datos de otros archivos es importante que la fuente de los datos conserven su ruta. (Archivo, directorio, carpeta, disco, computador etc.)

Rango: grupo de celdas adyacentes, es decir, que se tocan. Un rango de celdas por ejemplo que va desde la A1 hasta la A15 se reflejaría con el siguiente nombre: A1:A15. En algunos casos colocarle un nombre específico. Esto puede ser de ayuda cuando tenemos muchas hojas y tomamos información entre ellas.



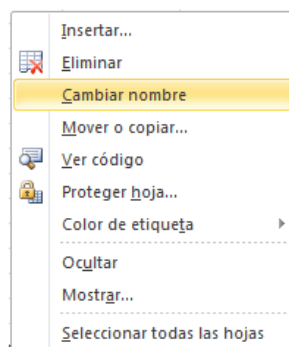
En cada una de las celdas que componen esta hoja de cálculo se puede introducir texto, números, fechas, etc., y además, se puede personalizar, tanto el formato de los datos como de las celdas. Para efectuar estos cambios, podemos utilizar tanto los menús, como los menús contextuales y las barras de tareas.

5.4. Cambiar el nombre de una hoja de cálculo

1. Hacer doble clic en la etiqueta de la hoja a la que se le desee cambiar el nombre



2. Escribir el nuevo nombre para la hoja
3. Presionar ENTER ó
4. Hacer clic derecho sobre la etiqueta deseada
5. Elegir el comando “Cambiar nombre” del menú contextual
6. Escribir el nuevo nombre para la hoja
7. Hacer clic en cualquier parte del área de trabajo.



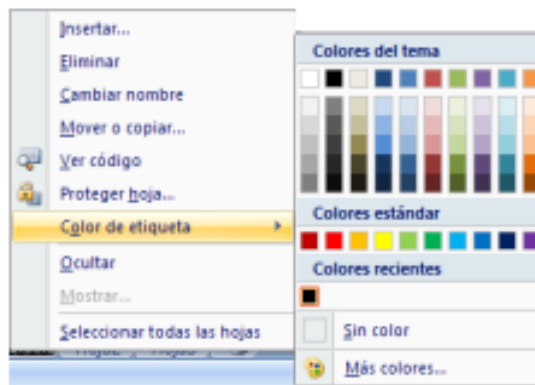
8. En la etiqueta de la hoja escribir el nombre de la hoja
9. Presionar ENTER

5.5. Cambiar el color de etiqueta de las hojas de cálculo



1. Hacer clic con el botón derecho del mouse sobre la etiqueta de la hoja
2. Seleccionar el comando Color de etiqueta

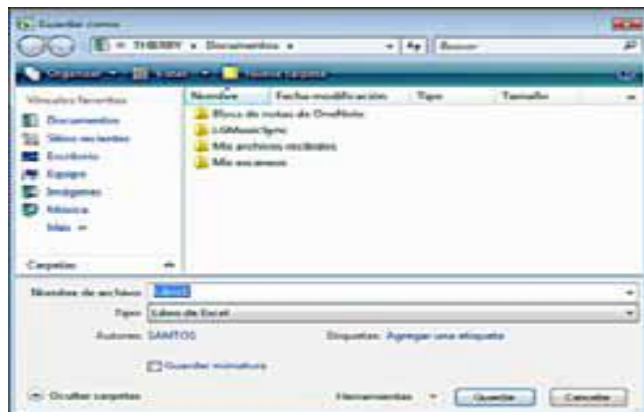
Se mostrará el siguiente cuadro.



3. Hacer clic en el color deseado

5.6. Guardar y abrir una hoja de cálculo

5.6.1. Para guardar una hoja de cálculo:



www.sisman.utm.edu.ec

1. Clic en el botón office y buscas la opción **“guardar como”**
2. Darle en la opción guardar como e inmediatamente abrirá una ventana en donde elegirás donde guardarla, como lo muestra la siguiente imagen.

En este caso, la hoja de cálculo se guardará en **Documentos**. Puedes cambiar el nombre seguidamente del letrero **“Nombre de archivo”** borrar el nombre que tiene por defecto **“libro1”** y escribir el nuevo nombre de la hoja de cálculo.

3. Cuando este procedimiento esté desarrollado, busca la opción aceptar y das clic.

5.6.2. Para abrir una hoja de cálculo.

Abrir una hoja de cálculo es más fácil de lo que puedas imaginar, simplemente ubicas la hoja de cálculo y presionas dos veces clic rápidamente, aunque puedes buscarla directamente desde la hoja de cálculo usando el siguiente proceso.

- Clic en el botón inicio.
- Clic en la opción **“abrir”**.

- Aparecerá una ventana y en la que podrás explorar en los documentos almacenados en tu computadora como la imagen que se muestra a continuación.
- Cuando aparezca esta imagen, seleccionas la hoja de cálculo que deseas abrir, la seleccionas dando un clic sobre ella.
- Clic en la opción “**abrir**” ubicada en la parte inferior derecha.

5.7. Trabajar con Filas y columnas

La inserción y eliminación de filas y columnas es un proceso muy fácil de hacer, basta con seguir los siguientes pasos.



	A	B	C
1			
2			
3			
4	INSERTEMOS		
5	FILAS		
6			
7			

www.cidepelsalvador.org

- Debes dar clic un número después de la fila que desees. Por ejemplo. En este caso vamos a insertar una fila en medio de la fila 4 y 5.
- Cuando la tengamos seleccionada como en la imagen anterior, te posicionas sobre el número 5 y das clic derecho.
- Buscas la opción insertar y das clic. Y podrás observar la hoja de cálculo como en la siguiente imagen.

5.7.1. Pasos para eliminar filas y columnas

El proceso para eliminar filas y columnas es un procedimiento básico como el que se muestra a continuación.

	A	B	C
1			
2			
3			
4	eliminamos		
5	filas		
6			

www.cidepelsalvador.org

- Debes dar clic en la fila que desees eliminar. Por ejemplo. En este caso vamos a eliminar la fila 5.
- Cuando la tengamos seleccionada como en la imagen anterior, te posicionas sobre el número 5 y das clic derecho.
- Buscas la opción eliminar y das clic. Y podrás observar la hoja de cálculo como en la siguiente imagen.

5.8. Fórmulas Matemáticas

A continuación se muestran las formulas básicas como suma, resta, multiplicación, división y condición. Utilizando los nombres de las celdas. **B4** y **C4**. Y los resultados en la celda D4.

Imagen representativa para ejemplificar suma

	A	B	C	D
1				
2				
3				
4	SUMA	5	4	=SUMA(B4,C4)
5				

www.cidepelsalvador.org

Imagen representativa para ejemplificar una resta

	A	B	C	D
1				
2				
3				
4	RESTA		5	4)=(B4-C4)
5				

www.cidepelsalvador.org

Imagen representativa para ejemplificar multiplicación.

	A	B	C	D
1				
2				
3				
4	MULTIPLICACIÓN		5	4)=(B4*C4)
5				

www.cidepelsalvador.org

Imagen representativa para ejemplificar división/promedio.

	A	B	C	D
1				
2				
3				
4	DIVISIÓN		5	4)=(B4/C4)
5				

www.cidepelsalvador.org

Ejercicios de Aplicación

Ejercicio 1: Selecciona el rango de celdas A1:J4. Deselecciónalo después.

Ejercicio 2: Abre un libro nuevo de Excel y guárdalo en la carpeta que lleva tu nombre con el nombre Libro de caja.

Ejercicio 3: Abre de nuevo el libro de caja y, en la celda B6, introduce la fórmula siguiente:=B3+B4-B5. Cierra el libro de cajas.

Ejercicio 4: Introduzca las siguientes cantidades en las celdas B3 hasta B7, 2000, 3456, 6598 y 2354 y de formato.

Ejercicio 5: Escriba los días de la Semana de Lunes a Viernes en la celda B3:F3, Arial tamaño 10.

CAPÍTULO SEXTO

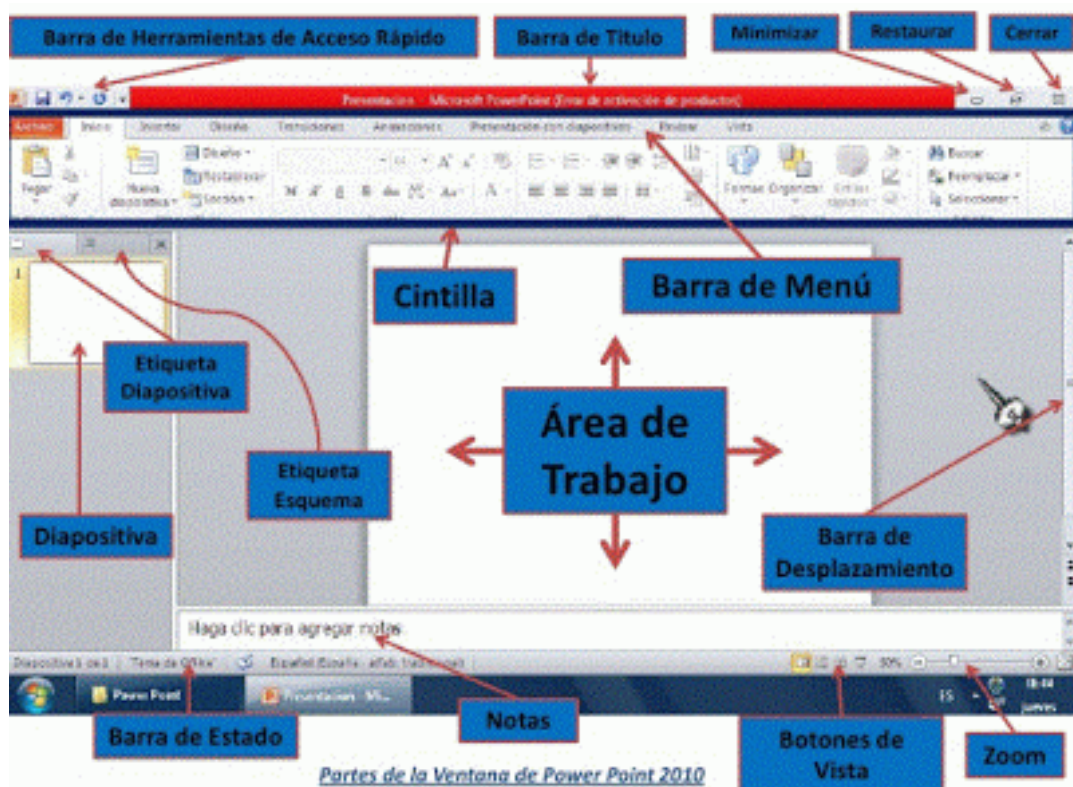
MICROSOFT POWER POINT



www.microsoft-powerpoint.softonic.com


Es un programa diseñado para hacer presentaciones con texto esquematizado, así como presentaciones en diapositivas, animaciones de texto e imágenes prediseñadas o importadas desde imágenes de la computadora. Se le pueden aplicar distintos diseños de fuente, plantilla y animación.

6.1 POWER POINT Y SUS PARTES



dannalucio.blospot.com

Microsoft Power Point 2010 le ofrece más formas de crear y compartir presentaciones dinámicas. Las nuevas y llamativas capacidades visuales y de audio le ayudarán a contar una historia nítida y cinematográfica, tan fácil de crear como atractiva de observar.

La barra de herramientas de acceso rápido  contiene, normalmente, las opciones que más frecuentemente se utilizan. Éstas son:

Guardar, deshacer (para deshacer la última acción realizada) y rehacer (para recuperar la acción que hemos deshecho).


La barra de título contiene el nombre del documento abierto que se está visualizando, además del nombre del programa. La acompañan en la zona derecha los botones:

minimizar,

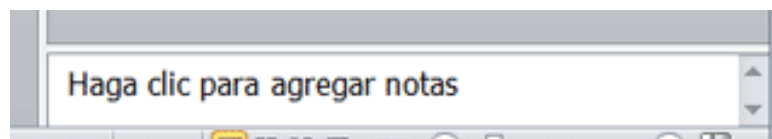
maximizar/restaurar y

cerrar, comunes en casi todas las ventanas del entorno Windows.

Al modificar el zoom, podremos alejar o acercar el punto de vista, para apreciar en mayor detalle o ver una vista general de las diapositivas que se encuentran en el área de trabajo.

Con los botones de vistas  podemos elegir el tipo de vista en la cual queremos encontrarnos según nos convenga, por ejemplo podemos tener una vista general de todas las diapositivas que tenemos, también podemos ejecutar la presentación para ver cómo queda, etc.

El Área de notas será donde añadiremos las anotaciones de apoyo para realizar la presentación. Estas notas no se ven en la presentación pero si se lo indicamos podemos hacer que aparezcan cuando imprimamos la presentación en papel.

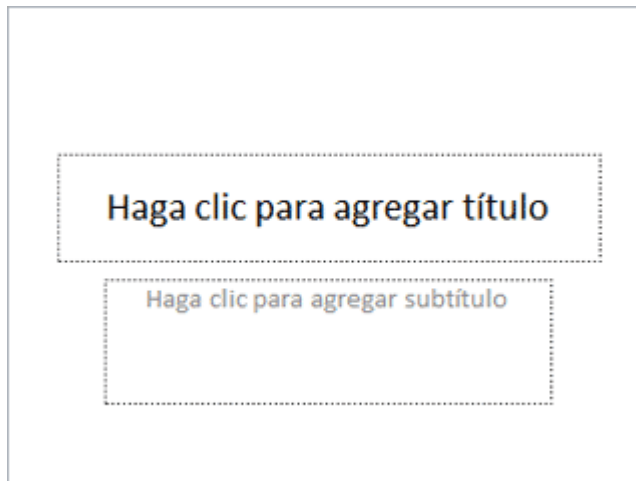


La barra de estado muestra información del estado del documento, como el número de diapositivas, el tema empleado, o el idioma en que se está redactando.

Insertar texto: Antes de insertar texto en una diapositiva es conveniente seleccionar el diseño de patrón más adecuado al contenido que vayamos a introducir. Una vez seleccionado el diseño sigue estos pasos para añadir texto:

Haz clic en el recuadro de la diapositiva en el cual quieras insertar el texto, automáticamente el texto que aparecía (**Haga clic para agregar título**) desaparecerá y aparecerá el punto de inserción.

Empieza a insertar el texto.




Cuando hayas terminado de introducir el texto haz clic con el ratón en otra parte de la diapositiva o pulsa la tecla **ESC** dos veces.

Efectos básicos y color


Existen herramientas de estilo que nos permiten realizar cambios sobre un texto.





Basta **seleccionar el texto y hacer clic** en el botón correspondiente. Al activarse la opción se muestra el fondo anaranjado. Para desactivarlo se sigue el mismo proceso. Como puedes apreciar en la imagen , se


Normal: **aulaClic**
Negrita: **aulaClic**
Cursiva: *aulaClic*
Subrayado: aulaClic
Tachado: ~~aulaClic~~


pueden activar varios a la vez: **Ejemplo.**

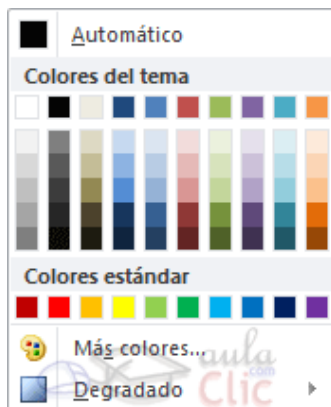
-  **Negrita** (teclas CTRL+B): Aumenta el grosor de la línea que dibuja los caracteres.

-  **Cursiva** (teclas CTRL+I): Inclina el texto ligeramente hacia la derecha.


-  **Subrayado** (teclas CTRL+U): Dibuja una línea simple bajo el texto. Si pulsas la pequeña flecha triangular de su derecha se despliega un menú que te permite cambiar el estilo de la línea, pudiendo elegir entre líneas onduladas, discontinuas, dobles, gruesas, etc.

-  **Tachado**: Dibuja una línea sobre el texto.

-  **Color de fuente**: Es el color del texto. La línea que se dibuja bajo la letra A del icono es el color que hay seleccionado actualmente. También dispone de una paleta de colores que se muestra al pulsar su correspondiente flecha. Si no encuentras el color que deseas, puedes pulsar **Más colores...** y seleccionarlo de la paleta más completa que se mostrará en un cuadro de diálogo.



www.aulaclitic.com

Hemos visto las herramientas de fuente que hay visibles en la cinta, dentro de la ficha **Inicio**. Pero existen **otras herramientas** que puedes utilizar en el cuadro de diálogo **Fuente**. Para saber más visita el siguiente avanzado: .

Finalmente al usar las herramientas de Power Point podemos usar transiciones de diapositivas dinámicas en 3D y efectos de animación más realistas para capturar la atención de la audiencia.

Es mucho más fácil crear y administrar presentaciones cuando puede trabajar del modo que desea.

Se puede comprimir el vídeo y audio en la presentación para reducir el tamaño del archivo para compartirlo con más facilidad y obtener un rendimiento de reproducción mejorado. Ejemplo:



www.sisman.utm.edu.ec

6.2. Crear una presentación

Power Point nos permite crear una presentación de formas distintas, bien a través del asistente que es muy útil cuando nuestros conocimientos sobre Power Point son escasos porque nos guiará en todo el proceso de creación de la presentación, también podemos crearlas a través de algunas de las plantillas que incorpora el propio PowerPoint o plantillas nuestras. También se puede crear la presentación desde cero, es decir, crearla a partir de una presentación en blanco.

6.2.1. Crear una presentación con el asistente:

Para crear una presentación con un asistente debemos seguir los siguientes pasos: En el panel de Tareas encontrarás una sección llamada Nuevo, selecciona la opción Del Asistente para autocontenido. Si no tienes abierto el panel de tareas también puedes ir al menú Archivo y seleccionar la opción Nuevo.

6.2.2. Crear una presentación con una plantilla:

Las plantillas son muy útiles porque generan y permiten organizar las diapositivas que puede necesitar nuestra presentación, nosotros únicamente tendremos que introducir el contenido de las diapositivas y de ese modo ganar tiempo.

Para crear una presentación con una plantilla debemos seguir los siguientes pasos: En el Panel de Tareas de la sección Nuevo a partir de una plantilla selecciona la opción Plantillas generales. Si el panel de Tareas no está visible despliega el menú Ver y selecciona la opción Panel de Tareas. Una vez seleccionada la opción Plantillas generales te aparecerá un cuadro de diálogo; selecciona la plantilla de diseño que más te gusta, en la parte de la derecha te aparecerá una vista previa de la plantilla que has seleccionado para que puedas elegir mejor. Una vez hayas encontrado la plantilla que más se adapte a tus gustos pulsa el botón Aceptar.

6.2.3. Crear una presentación en blanco:

Para crear una presentación en blanco seguiremos los siguientes pasos:

En el Panel de Tareas de la sección Nuevo selecciona la opción Presentación en Blanco. Si el panel de Tareas no está visible despliega el menú Ver y selecciona la opción Panel de Tareas.

6.3. Guardar una presentación

6.3.1 Guardar como presentación:

Para guardar una presentación podemos ir al **menú Archivo** y seleccionar la opción **Guardar** o también se puede hacer con el botón del disquette.

Ejercicio de Aplicación

Realizar una presentación que tenga 6 diapositivas, con los siguientes títulos y subtítulos (“puedes cambiar la fuente y la posición del cuadro de texto”):

Diapositiva 1.

Título.- COMO REALIZAR LOS EXÁMENES CON EFICACIA.

Subtítulo.- IESO MENTESA ORETANA

Diapositiva 2.

Título.- Antes del examen.

Texto.-

ESTUDIA LOS DÍAS PREVIOS AL EXÁMEN Y NO HAGAS “REPASOS DE ÚLTIMA HORA”:

Recuerda que los conocimientos se adquieren con el trabajo y estudio diario.

ASEGURATE DE LLEVAR TODOS LOS MATERIALES que vas a necesitar (que dependerán de la asignatura):

Bolígrafos, lapiceros, instrumentos de dibujo, diccionarios, formularios, etc.

TRANQUILIZATE. Cuida tus emociones:

Control de respiración.

Relajación muscular

Auto-instrucciones positivas.

Diapositiva 3.

Título.- Durante el examen.

Texto.-

Presta la MÁXIMA ATENCIÓN a las indicaciones del profesor/a.

Pide ACLARACIONES si crees no haber entendido algo.

LEE DESPACIO las preguntas y no te pongas a contestarlas hasta no estar seguro/a de lo que te piden.

Realiza EN PRIMER LUGAR las preguntas que mejor puedas responder deja para el final aquellas que tengas peor preparadas.

Si te “ATASCAS” en un tema o cuestión, abandona y vuelve a ella cuando hallas terminado lo demás.

Si te quedas “EN BLANCO”, relájate: respira de forma controlada y cuida tus pensamientos.

Diapositiva 4.

Título.- El examen tipo tema.

Texto.-

LEE EL EXAMEN y asegúrate de lo que te piden.

Elabora un ESQUEMA o GUIÓN y, de acuerdo con él, empieza a desarrollar tus ideas.

Cuida tu ORTOGRAFÍA, VOCABULARIO, GRAMÁTICA, y la presentación general.

EVITA REPETIR varias veces lo mismo.

Al final, si te sobra tiempo REPASA todo el examen; CORRIGE las faltas de ortografía, sintaxis y las expresiones adecuadas.

Diapositiva 5.

Título.- El examen tipo prueba objetiva.

Texto.-

ASEGURATE del tipo de respuesta que te solicitan: subrayar, tachar, señalar, añadir, ...

COMPRUEBA el enunciado de cada pregunta (sentido afirmativo o negativo), para evitar contestar lo contrario de lo que se pide.

Lee detenidamente y REFLEXIONA sobre las posibles respuestas antes de decidirte.

Si DUDAS algo, abandona y pasa a la siguiente cuestión.


Cuando termines, si aún te queda tiempo, vuelve a considerar las cuestiones que dejaste.

Si los ERRORES no restan, contesta todas las preguntas.

Diapositiva 6.

Título.- Pon en práctica todo lo expuesto anteriormente para los próximos exámenes.

Guarda la presentación:

 <p>COMO REALIZAR EXÁMENES CON EFICACIA</p> <p>IESO MENTESA ORETANA</p>	<p>Antes del examen</p> <ul style="list-style-type: none">ESTUDIA LOS DÍAS PREVIOS AL EXÁMEN Y NO HAGAS "REPASO DE ÚLTIMA HORA".Recuerda que los conocimientos se adquieren con el trabajo y estudio diario.ASEGURATE DE LLEVAR TODOS LOS MATERIALES que necesites (que dependan de la asignatura):Bohinas, lápices o instrumentos de dibujoCalculadoras (solo la más senc.TRANQUILIZANTE. Cuídate tus emociones.Control de respiración.Deja el móvil en silencio.Autoinstrucciones positivas.	<p>Durante el examen</p> <ul style="list-style-type: none">Presta la MÁXIMA ATENCIÓN a las instrucciones del profesor/a.Para ACLARACIONES si crees no haber entendido algo.LEE SEPARAO las preguntas y no te pongas a contestarlas hasta no estar seguro de lo que te piden.Realiza EN PRIMER LUGAR las preguntas que mejor puedas responder (deja para el final aquellas que tengas peor preparadas).Si te "ATASCAS" en un tema o cuestión, avánciate y vuelve a ella cuando hayas terminado la serie.Si te quedas "EN BLANCO", respóndele: respóndele de forma controlada y cuida tus pautas escritas.
<p>El examen tipo tema</p> <ul style="list-style-type: none">LEE EL EXÁMEN y asegúrate de lo que te piden.Elabora un ESQUEMA o GUION y de acuerdo con el concepto o desarrollar tus ideas.Cuida tu ORTOGRAFÍA, VOCABULARIO, GRAMÁTICA y la presentación general.EVITA REPETIR varias veces lo mismo.Al final si te sobra tiempo REPASA todo el examen, CORRIGE las faltas de ortografía, sintaxis y las expresiones adecuadas.	<p>El examen tipo prueba objetiva</p> <ul style="list-style-type: none">ASEGURATE del tipo de respuesta que te solicitan: su valor, tener o no la opción.COMPRUEBA el enunciado de cada pregunta (señala el ítem que a elegir) para evitar contestar lo contrario de lo que se pide.Lee detenidamente y REFLEXIONA sobre las posibles respuestas antes de decidirte.SI DUDAS algo aléxate y pasa a la siguiente cuestión. Cuando termines si aún te queda tiempo vuelve a considerar las cuestiones que dejaste.SI LOS ERRORES no restan puntos todas las preguntas.	<p>Pon en práctica todo lo expuesto anteriormente para los próximos exámenes.</p>
1	2	3
4	5	6

www.sisman.utm.edu.ec

Si quieres ver la Presentación en formato de diapositivas selecciona Presentación con diapositivas del menú ver, o pulsa el icono.

MATERIALES DE REFERENCIA

Bibliografía

UTM, Informática Básica para docentes

CIDEP, Manual de Informática Básica

BERTNI, Dora. (2008). Tecnología Básica. Serie: Educación y Desarrollo. Codeu. Quito. Ecuador, p. 1 Constitución Política de la República del Ecuador (2008).

Web grafía

Definicionesdepalabras.com/secretarias

Windows.microsoft.com

Office.microsoft.com

Gestión Secretarial MAg. Edison Sánchez

windowsmicrosoft.com

vivipavargas0312.blogspot.com

<http://www.definicionabc.com/general/secretaria.php#ixzz2mLy643S0>

www.jovenestic.org.pe

6.7. Modelo Operativo (Plan de acción).

Cuadro No. 19. Modelo Operativo.

FASES	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Socialización	Socializar los resultados de la investigación con las secretarías de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito	Organización de la socialización. Elaboración de convocatorias. Acuerdo de los términos del trabajo. Conversación con los funcionarios de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito	Humanos: Investigador Autoridades. Funcionarios Materiales: Impresiones. Copias. Papel bond. Tecnológico. Computador. Infocus.	Investigadora: Julia Edith Cadena Pineda	Jueves 4 de abril del 2013
Planificación	Planificar la elaboración del Manual de archivo para fortalecer el desempeño	Análisis de los resultados. Toma de decisiones.	Humanos: Investigador Autoridades.	Investigadora: Julia Edith Cadena Pineda	Viernes 6 y sábado 6 de abril

	laboral de la secretaria mediante la utilización de la tecnología en la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito	Conclusión de la propuesta. Presentación al directivo de la institución.	Funcionarios <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond. Tecnológico. Computador. Infocus.		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 Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras	Puesta en marcha la propuesta de acuerdo con las fases programadas.	Humanos: Investigador Autoridades. Funcionarios <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond.	Investigadora: Julia Edith Cadena Pineda	Jueves 11 de abril del 2013

	Públicas del Distrito Metropolitano de Quito		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 Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito	Capacitación a los funcionarios. Elaboración de informes de desempeño. Toma de correctivos oportunos. Corrección de errores.	Humanos: Investigador Autoridades. Funcionarios Materiales: Impresiones. Copias. Papel bond.	Investigadora: Julia Edith Cadena Pineda	Viernes 12 de abril del 2013

Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

6.8. Administración de la propuesta

Cuadro No. 21. Administración de la propuesta

Institución	Responsables	Actividades	Presupuesto	Financiamiento
	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Organización de la socialización. Conversación con los funcionarios de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito Socialización de los resultados de la investigación	80	Investigadora: Julia Edith Cadena Pineda
Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito	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: Julia Edith Cadena Pineda
	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Capacitación a los funcionarios. Elaboración de informes de desempeño. Toma de correctivos oportunos. Corrección de errores.	200	Investigadora: Julia Edith Cadena Pineda

Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.

Cuadro No. 22. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
<p>1. ¿Quiénes solicitan evaluar?</p>	<p>1. Considerando que la secretaria mediante el manejo adecuado de la tecnología de la información y comunicación, fortalece su desempeño profesional, la evaluación de la presente propuesta educativa es solicitada por: Autoridades institucionales. La investigadora.</p>
<p>2. ¿Por qué evaluar?</p>	<p>2. Porque es importante medir el desarrollo secretarial debido a su rol trascendental importante dentro de las operaciones de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas del Distrito Metropolitano de Quito.</p> <p>El manual presentando posibilita el mejoramiento organizacional mejorando la atención y servicio al usuario.</p> <p>Porque se fortalece la confiabilidad, flexibilidad y seguridad, responsabilidad en el cumplimiento de funciones.</p> <p>Porque mejora la calidad del servicio al proporcionarle seguridad, precisión, velocidad y disponibilidad de los servicios.</p>
<p>3. ¿Para qué evaluar?</p>	<p>3. Para conocer el impacto de la propuesta como parte de la investigación, tomando en consideración los diferentes avances tecnológicos y su contribución en el campo secretarial.</p> <p>Se evalúa para incrementar la eficacia</p>

	<p>organizacional contribuyendo en el mejoramiento de la imagen de la empresa.</p> <p>La evaluación es trascendental para el mejoramiento del clima organizacional fomentando mejores relaciones entre empresa y empleado.</p>
4. ¿Con que criterios?	<p>4. Los criterios de evaluación se realizarán mediante la validez, confiabilidad, practicidad, efectividad, eficiencia, resaltando la importancia de las innovaciones tecnológicas y su contribución en el desempeño secretarial.</p>
5. ¿Indicadores?	<p>5. Objeto de la tecnología es:</p> <p>Incrementar la eficiencia aumentando las habilidades de las personas, fomentando las actitudes y comportamientos conllevando al fortalecimiento de la productividad.</p> <p>Mejorar la calidad de los productos y servicios fortaleciendo el desempeño laboral de la secretaria a través de la innovación en la transmisión y procesamiento de la comunicación</p>
6. ¿Quién evalúa?	<p>6. La evaluación es realizada por:</p> <p>Las autoridades institucionales.</p> <p>Las secretarias.</p> <p>La investigadora</p> <p>Si fuere necesario los propios clientes.</p>
7. ¿Cuándo evaluar?	<p>7. Evaluar durante los procesos del conocimiento:</p> <p>Cognitivo.</p> <p>Procedimental.</p> <p>Actitudinal.</p>
8. ¿Cómo evaluar?	<p>8. La evaluación, será utilizada como un instrumento de control con parámetros de calidad, eficiencia, eficacia y responsabilidad laboral.</p>

	<p>Mediante el establecimiento de políticas generales, como el planificar, gestionar, coordinar, administrar, regular, ejecutar y supervisar todo lo relacionado con el sistema tecnológico.</p>
<p>9. ¿Fuentes de información?</p>	<p>VILLA, Señort. (2007). Relación de las tecnologías de la información y comunicación con la axiología. (Pagina 240).</p> <p>LARA ROSANO, Felipe.(1998). Tecnología: Concepto, Problemas y Perspectivas. Madrid-España, Siglo Vientiuno de España Editores S.A.</p>
<p>10. ¿Con que evaluar?</p>	<p>Se evalúa: Mediante el la observación en el servicio al cliente.</p> <p>Mediante la utilización adecuada de del software secretarial la ofimática, conllevando a la calidad en el servicio con calidez y cordialidad.</p>

Elaborado por: Julia Edith Cadena Pineda

MATERIALES DE REFERENCIA

Bibliografía

AGUILAR, Campo Elías. (2008). Educación en Valores. El ser humano y la tecnología. Serie: Educación y Desarrollo. Codeu. Graficas Ruiz. Quito. Ecuador. P.5.

BERNAL, John D. (1979). Historia social de la ciencia 2: la ciencia en nuestro tiempo; Ediciones Península; Barcelona, 5ª edición

BERRY, L. (1994). Management Siglo XXI. Administración Total del Mejoramiento Continuo: La Nueva Generación. Colombia, Ediciones Mc Graw Hill.

BERTNI, Dora. (2008). Tecnología Básica. Serie: Educación y Desarrollo. Codeu. Quito. Ecuador, p. 1 Constitución Política de la República del Ecuador (2008).

BIRKENBIHL, Michael. (1999). Formación de formadores. Train the trainers: Manual práctico para educadores, profesores y directores de formación de personal en las empresas. Madrid, Editorial Parainfo. 7ª edición.

CAHUASQUÍ, MARTHA (2005). La secretaria ejecutiva. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador, p. 34.

CORONAS URZÚA, Gabriela. (1998). La función Secretarial Editorial Fundación UNA. Primera Edición.

DUBRIN, Andrew. (2003). Fundamento de Comportamiento Organizacional. México

DURAN RODRIGUEZ, Manuela. (2009). Sistema de comunicación interna en las organizaciones. (Pág. 1).

EARSON, Barrie. (1993). Cómo administrar racionalmente el tiempo para logro del éxito personal. Bogotá. Colombia. Ediciones Macchi.

LUJÁN, José Luis y MORENO, Luis Moreno. El cambio tecnológico en las ciencias sociales: Reis N° 74, pp. 127-161

MENDOZA, Paola. (2008). Psicología el aprendizaje. Evolución del cerebro. Serie: Educación y Desarrollo. Codeu. Graficas Ruiz. Quito. Ecuador. P.10.

MOSQUERA CONGO, Leonardo. (2012). El ejercicio de la mente, el espíritu y el cuerpo. Editorial: Rdmusik. Ambato, Ecuador. P. 28.

ORDÓÑEZ, Javier. (2001). Ciencia, Tecnología e Historia. México. República Federal. 1ª edición. Páginas 51-57.

ORTIZ, Janeth. (2008). Pedagogía General. Serie: Educación y Desarrollo. Codeu. Graficas Ruiz. Quito. Ecuador. P.6.

PAZ, Roberto. (2008). Tecnología Información y Comunicación. Serie: Educación y Desarrollo. Codeu. Quito. Ecuador, p. 1.

PAEZ, Roberto. (2008). Tecnología de la Información y Comunicación. Serie: Educación y Desarrollo. Tecnología. Codeu. Graficas Ruiz. Quito. Ecuador. P.3.

SEVILLA, María. (1999). 1001 sugerencias para la secretaria eficaz. Ed. Ecuador. Fvt. Cia. Ltda.

VACA TAMAYO, Olga Inés. (2013). “El impacto de la tecnología en el campo laboral de las secretarias: Caso Escuela Politécnica Nacional de Quito”.

Web grafía

Definicionesdepalabras.com/secretarias

www.jovenestic.org.pe

Windows.microsoft.com

Office.microsoft.com

vivipavargas0312.blogspot.com

Gestión Secretarial MAg. Edison Sánchez

windowismicrosoft.com

ANEXOS

Anexo A. Encuesta dirigida a las secretarias.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN: SECRETARIADO EN ESPAÑOL
ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS

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 el manejo de la tecnología apoya en el fortalecimiento de conocimientos?
Siempre (.....)
A veces (.....)
Nunca (.....)
2. ¿Cree usted que la tecnología de la información y comunicación desarrolla habilidades comunicacionales?
Siempre (.....)
A veces (.....)
Nunca (.....)
3. ¿La institución estimula el trabajo en equipo mediante capacitación en el manejo de tecnología actualizada?
Siempre (.....)
A veces (.....)
Nunca (.....)

4. ¿Considera usted que el manejo de las tecnologías mejoran su productividad y competitividad en el desempeño profesional?
- Siempre (.....)
A veces (.....)
Nunca (.....)
5. ¿Usted maneja las tecnologías de la información y comunicación para atender con prontitud los problemas?
- Siempre (.....)
A veces (.....)
Nunca (.....)
6. ¿El funcionario cumple con responsabilidad, puntualidad las actividades diarias fomentando la tarea administrativa?
- Siempre (.....)
A veces(.....)
Nunca (.....)
7. ¿Considera usted importante la discreción y prudencia en el manejo de la información?
- Siempre (.....)
A veces(.....)
Nunca (.....)
8. ¿Cree usted que sus cualidades personales, las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo con eficiencia?
- Siempre (.....)
A veces(.....)
Nunca (.....)
9. ¿Usted desarrolla habilidades de liderazgo dentro del ámbito de sus funciones?
- Siempre (.....)
A veces(.....)
Nunca (.....)
- 10.¿Considera usted que necesaria la capacitación para mejorar en su desempeño secretarial?
- Siempre (.....)
A veces (.....)
Nunca (.....)

La educación hace a los pueblos fáciles de guiar y difíciles de conducir. (Anónimo)

Anexo B. Encuesta dirigida a los usuarios.

ANEXOS

Anexo A. Encuesta dirigida a los usuarios.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN: SECRETARIADO EN ESPAÑOL
ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS

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 el manejo de la tecnología fortalece el desarrollo profesional de las secretarias?
Siempre (.....)
A veces (.....)
Nunca (.....)
2. ¿Cree usted que la tecnología de la información y comunicación desarrolla habilidades comunicacionales para un mejor servicio?
Siempre (.....)
A veces (.....)
Nunca (.....)

3. ¿Cree usted que la institución estimula el trabajo en equipo mediante capacitación en el manejo de tecnología actualizada?

Siempre (.....)
A veces (.....)
Nunca (.....)

4. ¿Considera usted que el manejo de las tecnologías mejoran su productividad y competitividad en el desempeño de la secretaria?

Siempre (.....)
A veces (.....)
Nunca (.....)

5. ¿Considera usted que el manejo de las tecnologías de la información y comunicación permite brindar un servicio eficiente?

Siempre (.....)
A veces (.....)
Nunca (.....)

6. ¿El funcionario cumple con responsabilidad, puntualidad las actividades diarias fomentando la tarea administrativa?

Siempre (.....)
A veces (.....)
Nunca (.....)

7. ¿Considera usted que el funcionario debe ser discreto y prudente en el manejo de la información?

Siempre (.....)
A veces (.....)
Nunca (.....)

8. ¿Cree usted que sus cualidades personales, las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo con eficiencia?

Siempre (.....)
A veces (.....)
Nunca (.....)

9. ¿El funcionario desarrolla habilidades de liderazgo dentro del ámbito de sus funciones?

Siempre (.....)
A veces (.....)
Nunca (.....)

10. ¿Considera usted necesaria la capacitación para mejorar en su desempeño secretarial?

Siempre (.....)
A veces (.....)
Nunca (.....)

La educación hace a los pueblos fáciles de guiar y difíciles de conducir. (Anónimo)

Anexo C. La Institución.



Reuniones con las compañeras



Atención de los Usuarios

