



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
POR PARTE DE LAS SECRETARIAS DE LAS EMPRESAS
PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL SECTOR URBANO DEL CANTÓN
SALCEDO”**

Tesis presentada previa la obtención del título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial

PORTADA

AUTORAS:

Caisalitin Velasque Lilia Alexandra

Quillupangui Castillo Jessica Paulina

Director:

Ing. Mendoza Matius

LATACUNGA – ECUADOR

PERIODO 2015



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

AUTORÍA DE TESIS

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LAS SECRETARIAS DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL SECTOR URBANO DEL CANTÓN SALCEDO”, son de exclusiva responsabilidad del autor.

Caisalitin Lilia Alexandra

CI. 050238767-3

Quillupangui Jessica Paulina

CI. 172404941-4



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema:

“USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LAS SECRETARIAS DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL SECTOR URBANO DEL CANTÓN SALCEDO”, de CAISALITIN VELASQUE LILIA ALEXANDRA, QUILLUPANGUI CASTILLO JESSICA PAULINA, postulantes de la carrera de **SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Diciembre del 2015

El Director

Ing. Matius Rodolfo Mendoza Poma

CI. 1710448521



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, las postulantes: CAISALITIN VELASQUE LILIA ALEXANDRA, QUILLUPANGUI CASTILLO JESSICA PAULINA, con el título de tesis: **“USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LAS SECRETARIAS DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL SECTOR URBANO DEL CANTÓN SALCEDO”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Diciembre del 2015

Para constancia firman:

Ing. Eliana Palma
PRESIDENTE

Lic. Francisca Zambrano
MIEMBRO

Ing. Luis Borja
OPOSITOR

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por la sabiduría y confianza para alcanzar con éxito nuestros objetivos.

A nuestros padres y familiares por su apoyo incondicional; al Director Ing. Matius Mendoza por su apoyo y confianza que contribuyeron en el crecimiento de nuestras ideas, las mismas que permitieron el desarrollo de trabajo de investigación.

También agradecemos a la Universidad Técnica de Cotopaxi, que nos abrió las puertas hacia el éxito, formándonos como profesionales de calidad dispuestas a cumplir con cualquier requerimiento institucional u organizacional.

Lilia Alexandra

Jessica Paulina

DEDICATORIA

La presente investigación la dedicamos al personal de secretariado de las empresas públicas y privadas del Sector Urbano del Cantón Salcedo, para lograr mejorar su rendimiento laboral.

A nuestros padres, hermanos y familiares, quienes nos apoyaron incondicionalmente.

Y por último a todos quienes en nosotras confiaron en nuestras capacidades.

Lilia Alexandra

Jessica Paulina



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

TEMA: “USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN POR PARTE DE LAS SECRETARIAS DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL SECTOR URBANO DEL CANTÓN SALCEDO”.

Autoras: Caisalitin Velasque Lilia Alexandra
Quillupangui Castillo Jessica Paulina

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es sobre “Uso De Las Nuevas Tecnologías De La Información Y La Comunicación Para Las Secretarias”, el mismo que se realizó mediante una investigación y con la participación del personal directivo y las secretarias de las empresas públicas y privadas del sector urbano del cantón salcedo, a través de la metodología utilizada se pudo determinar la falta de conocimiento y uso de las Tic por parte de las secretarias dentro del ámbito laboral, dando a conocer las dificultades que se presentan por la falta de capacitación y actualización. Una vez realizado el análisis e interpretación de resultados obtenidos durante la aplicación de las encuestas y entrevistas realizadas al personal directivo y secretarias de las empresas públicas y privadas, se ha optado que es necesario e indispensable tener un amplio conocimiento sobre el uso de las Tic, el mismo que permitirá mejorar el desarrollo y crecimiento de las empresas dentro de un mundo competitivo. Por lo tanto se deduce que es necesario realizar un análisis sobre el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, que ayudaran a las secretarias a obtener nuevos conocimientos sólidos, mayor habilidad y destrezas, además significará el primer paso de un largo camino por recorrer en la búsqueda de una mejora y aceptación al cambio del crecimiento de las nuevas tecnologías con cultura innovadora y sostenible en el tiempo



COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY

ADMINISTRATIVE SCIENCE ACADEMIC UNIT AND HUMANITIES

TOPIC: “USE OF THE NEW TECHNOLOGIES OF THE INFORMATION FOR PART OF THE SECRETARIES OF THE PUBLIC CORPORATIONS AND PRIVATE OF THE URBAN SECTOR OF THE CANTON SALCEDO”.

Authors: Lilia Alexandra Caisalitin Velasque

Jessica Paulina Quillupangui Castillo

ABSTRACT

This research is about "use of new information and communications technology for secretaries", the same as was done by research and with the participation of managers and secretaries of public and private sector companies Urban Salcedo canton, through the methodology used could determine the lack of knowledge and use of TIC'S by the secretaries in the workplace, revealing the difficulties presented by the lack of training and updating. Having performed the analysis and interpretation of results obtained during the implementation of surveys and interviews to managers and secretaries of public and private companies, it was decided that it is necessary and indispensable to have a broad knowledge about the use of TIC'S, the same that will improve development and business growth in a competitive world. Therefore it follows that it is necessary to conduct an analysis on the use of new information and communications technology, to help secretaries to obtain new solid knowledge, skills and greater ability, as well mean the first step of a long journey go in search of improved acceptance of change and growth of new innovative technologies and sustainable culture in time.



AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por el señoritas Egresadas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Unidad Académica de Ciencias y Humanísticas , **CAISALITIN VELASQUE LILIA ALEXANDRA, QUILLUPANGUI CASTILLO JESSICA PAULINA**, cuyo título versa “**USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LAS SECRETARIAS DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL SECTOR URBANO DEL CANTÓN SALCEDO**”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, noviembre del 2015

Atentamente,

Lic. Marcelo Pacheco Pruna

DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

C.C. 0502617350

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	I
AUTORÍA DE TESIS.....	II
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS.....	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
DEDICATORIA	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
AVAL DE TRADUCCIÓN	IX
ÍNDICE DE CONTENIDOS	X
ÍNDICE DE TABLA.....	XV
ÍNDICE DE GRAFICO	XVI
ÍNDICE DE CUADROS.....	XVII
INTRODUCCIÓN	XVIII

CAPÍTULO I.....	1
1.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	1
1.2 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	3
1.3 MARCO TEÓRICO	4
1.3.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	4
1.3.1.1 Definiciones De Gestión Administrativa	4
1.3.1.2 Origen Y Evolución De Gestión Administrativa	5
1.3.1.3 Importancia De Gestión Administrativa	6
1.3.1.4 Características De Gestión Administrativa	7
1.3.1.5 Propósitos de Gestión Administrativa.....	7
1.3.2 LA SECRETARIA	8
1.3.2.1 Definiciones De La Secretaria	8
1.3.2.1 Imagen de Éxito Perfil de la Secretaria.....	9
1.3.2.3 Cualidades De La Secretaria	10
1.3.2.4 Conocimiento Que Requiere La Secretaria De Éxito	13
1.3.2.5 Funciones Específicas De La Secretaria	15
1.3.2.6 Características De Las Secretarias	16
1.3.3 LAS TIC´S	18
1.3.3.1 Definiciones De Las TIC´S	19
1.3.3.2 Importancia De Las TIC´S	20
1.3.3.3 Áreas De Las Tic´S	21
1.3.3.4 Características De Las TIC´S	23
1.3.4.1 Ventajas De Las Tic´S	23
1.3.4.5 Desventajas De Las Tic´S	24
1.3.4.6 Influencia De Las Tic´S En Las Empresas	24
1.3.4.7 Herramientas De Las Tic´S En Las Empresas	25
1.3.4.7 Características De Quipux Y Zimbra	28

1.3.4.8	Importancia De Las Tic ´S En El Área Administrativa	28
1.3.4.9	Diferencia Entre Empresa Pública Y Privada	29
1.3.4.10	Características De Las Empresas Públicas Y Privadas	30
1.3.4.11	Tecnologías Utilizadas En Las Empresas Públicas.....	31
1.3.4.12	Tecnologías Utilizadas En Las Empresas Privadas	32
1.3.4.13	Las Tic ´S En La Gestión Documental	34
1.3.4.14	IMPORTANCIA DE LAS TIC ´S EN GESTIÓN DOCUMENTAL.....	36
1.3.4.15	VENTAJAS DE LAS TIC ´S EN GESTIÓN DOCUMENTAL	37
1.3.4.16	Las Tic ´S En Gestión Documental De Las Empresas Privadas	37
1.3.4.17	Beneficios De Las TIC ´S En La Gestión Documental.....	38
CAPITULO II		41
2.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	41
2.1.1	Reseña Histórica.....	41
2.1.2	Análisis FODA.....	42
2.2	DISEÑO METODOLÓGICO	43
2.2.1	Tipos de Investigación	43
2.2.1.1	Investigación Descriptiva.....	43
2.2.2	Metodología	44
2.2.2.1	Diseño De La Investigación	44
2.2.3	Unidad de Estudio.....	44
2.2.4	MÉTODOS Y TÉCNICAS	45
2.2.5	Métodos de Investigación	45
2.2.5.1	Método Inductivo	45
2.2.5.2	Método Deductivo.....	45
2.2.6	Técnicas de Investigación	46
2.2.6.1	Encuesta	47
2.2.6.2	Entrevista.....	47

2.2.7 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE ENTREVISTAS REALIZADAS AL PERSONAL DIRECTIVO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL SECTOR URBANO DEL CANTÓN SALCEDO	48
2.2.9 Análisis De La Entrevista Realizada A Los Directivos De Las Empresas Públicas Y Privadas Del Sector Urbano Del Cantón Salcedo.....	51
2.2.8 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	52
2.2.9 ANÁLISIS.....	69
 CAPITULO III.....	 70
3.1 TEMA	70
3.2 DISEÑO DEL ANÁLISIS	70
3.2.1 Datos Informativos.....	70
3.2.1.1 Beneficiarios	70
3.2.1.2 Tiempo Estimado Para El Análisis	70
3.2.1.3 Equipo Responsable	70
3.2.2 Antecedentes Del Análisis	71
3.2.3 Justificación.....	72
3.2.4 OBJETIVOS	73
3.2.4.1 General	73
3.2.4.2 Especifico.....	73
3.3 Descripción del Análisis	74
3.3.1 Introducción	74
3.3.2 ANÁLISIS.....	76
3.2.6 Resultados Generales del Análisis	77
3.2.7 Análisis General.....	81
3.2.7.1 Planteamiento Al Problema Encontrado	84

CONCLUSIONES	86
RECOMENDACIONES	87
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA.....	88
BIBLIOGRAFÍA CITADA	88
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA	90
BIBLIOGRAFÍA VIRTUAL.....	91
ANEXOS.....	92

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1.....	42
Tabla 2 Utiliza Su Empresa Internet.....	53
Tabla 3 Cuenta Con Conexión (WIFI).....	54
Tabla 4 Importancia De Las TIC'S En La Empresa.....	56
Tabla 5 Programas De Microsoft Office.....	57
Tabla 6 Cree usted que las redes sociales son indispensables.....	59
Tabla 7 Importancia De Las TIC'S.....	60
Tabla 8 Aplicación Para Él Envió Y Recepción De Documentación Digital.....	62
Tabla 9 Las TIC'S En La Atención Al Cliente.....	64
Tabla 10 Avances De La Tecnología.....	65
Tabla 11 Análisis Sobre Las TIC'S.....	66
Tabla 12 Capacitaciones Constantes Sobre Las TIC'S.....	67

ÍNDICE DE GRAFICO

Gráfico 1 Categorías Fundamentales	3
Gráfico 2 Utiliza Su Empresa Internet	54
Gráfico 3 Importancia De Las TIC'S En La Empresa.....	56
Gráfico 4 Utiliza Los Programas De Microsoft	57
Gráfico 5 LAS REDES SOCIALES SON INDISPENSABLES	59
Gráfico 6 Importancia De Las TIC'S	60
Gráfico 7 Aplicación Para Él Envió Y Recepción De Documentación Digital	62
Gráfico 8 Quipux Y Zimbra Aplicaciones Seguras	63
Gráfico 9 Quipux Y Zimbra Aplicaciones Seguras	63
Gráfico 10 Las TIC'S En La Atención Al Cliente	64
Gráfico 11 Avances De La Tecnología	65
Gráfico 12 Análisis Sobre Las TIC'S	66
Gráfico 13 Capacitaciones Constantes Sobre Las TIC´S.....	67
Gráfico 14 La Secretaria	76

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 POBLACIÓN	44
--------------------------	----

INTRODUCCIÓN

Las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC'S) actualmente se han constituido como herramientas indispensables en el trabajo diario y en los diferentes factores sociales como en las actividades secretariales y empresariales, específicamente en los diferentes departamentos en los que laboran las secretarias de las empresas públicas y privadas, un sector tan importante como el trabajo secretarial deben tener un aplazamiento tecnológico, pues las secretarias del presente somos profesionales que impulsaremos el futuro y crecimiento de las empresas.

En el **Capítulo I** se presenta la temática base para abrimos paso al estudio posterior, en este presentamos las categorías fundamentales que permiten a cualquier lector entender el fundamento teórico de la investigación.

En el **Capítulo II** se establece que para el levantamiento de la información se utilizara el método inductivo e deductivo, además se observa la necesidad de emplear las técnicas de la encuesta y la entrevista, estas dirigidas a la población objetivo que son los gerentes y las secretarias de las empresas públicas y privadas. La aplicación de las técnicas utilizadas expresa que las secretarias requieren del conocimiento de nuevas estrategias para el uso adecuado de las herramientas tecnológicas.

Finalmente en el **Capítulo III** se presenta la propuesta de realizar un análisis con el objetivo de dar a conocer la influencia que tienen las Tic's en la labores diarias de la secretaria, de tal manera ayudar a mejorar la creatividad, espíritu innovador y habilidades de las secretarias de las empresas públicas y privadas del sector urbano del Cantón Salcedo.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

1.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

(GARRIDO , 2010)Manifiesta “La primera reflexión de cualquier empresario o gerente, es conocer su misión, visionar qué quiere lograr en un futuro o en algunos años, así definir su visión empresarial. Logrando generar un crecimiento y desarrollo de las empresas con el apoyo incondicional del personal de secretariado, para la culminación de metas y objetivos planteados”. (Pg. 120)

Las predicciones realizadas en años anteriores, hablaban de un provechoso futuro para las secretarias de todo el mundo, con menos trabajo y mayores capacidades técnicas para el desempeño de su labor diaria, acompañada de mayores periodos de descanso. Adaptadas al cambio y a la necesidad de tener el control del uso adecuado de las nuevas herramientas de internet y tecnologías web para la gestión eficiente de la secretaria.

Las TIC´S no son ninguna fórmula mágica, pero pueden mejorar la vida de todos los habitantes del país. Se dispone de herramientas para llegar a los objetivos de desarrollo del milenio, de instrumentos que harán avanzar la causa de la libertad y la democracia de los medios necesarios para propagar los conocimientos y facilitar la comprensión mutua entre el personal administrativo y secretarial de las empresa.

El internet, agendas electrónicas, smartphones y el resto de los instrumentos móviles, hicieron entender a los jefes la importancia de que las secretarias mantengan un conocimiento claro sobre las nuevas tecnologías, ya que por ese medio podrían manejar la realización de tareas, calendarios y planes de viaje en línea con mayor facilidad y a su vez con la contribución necesaria de su secretaria de confianza.

En la actualidad el uso inadecuado de las TIC'S, ha originado la necesidad de reflexionar para garantizar el máximo aprovechamiento de apoyar y facilitar el uso adecuado de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación remitida exclusivamente para las secretarias en donde las practicas se limitan al manejo básico del computador, aplicaciones informáticas, nuevos software, digitación, entre otras.

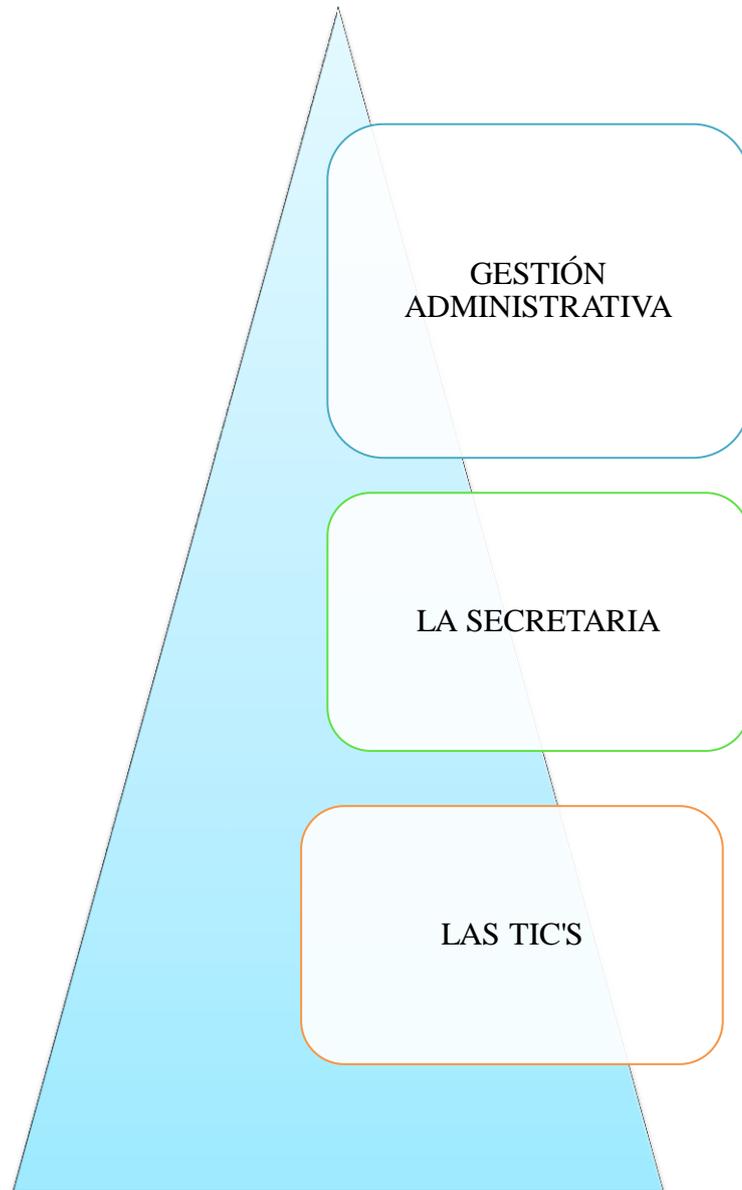
La palabra clave sobre el uso de las TIC'S, es innovar y la innovación es lo que las empresas necesitan cuando hablan de calidad, eficiencia y competitividad. Como base de la innovación las empresas disponen trabajar con personal de secretaria eficiente que mantenga una visión de superación y conocimiento amplio del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación son una parte de las tecnologías emergentes que habitualmente suelen identificarse con las siglas TIC'S, las mismas que hacen referencia a la utilización de medios informáticos e aplicaciones utilizadas por las secretarias para transformar información, almacenar, gestionar, proteger, difundir, y localizar los datos necesarios para cualquier actividad humana.

Además de que constituyen herramientas de vital importancia en el desarrollo de las organizaciones exitosas de hoy, ya que permiten simplificar y agilizar los procesos de gestión y la toma de decisiones, tener el dominio del uso de las TIC'S por parte del personal administrativo y las secretaria resulta un aspecto primordial para enfrentar cambios, desarrollar actitudes, habilidades, para enfrentar a la competencias informáticas para contribuir a lograr la excelencia de las empresas.

1.2 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

Gráfico 1 Categorías Fundamentales



Fuente: Lilia Caisalitin, Jessica Quillupangui
Elaborado por: Lilia Caisalitin, Jessica Quillupangui

1.3 MARCO TEÓRICO

1.3.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Según **HERNÁNDEZ, Carlos (2003)** manifiesta que “gestionar es hacer que las cosas sucedan, son reglas y decisiones dirigidas a incentivar y coordinar las acciones que sean necesarias para llegar a un fin”. Pág. 18-20

Según las tesis la gestión administrativa es un conjunto de acciones mediante las cuales los directivos definen los objetivos y metas, gracias al uso y conocimiento constante sobre los avances tecnológicos, permitiéndoles así desarrollar actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso de tal manera que se pueda desarrollar un trabajo eficiente.

Además de que la Gestión Administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos generales y específicos planteados para alcanzar sus metas deseadas.

1.3.1.1 Definiciones De Gestión Administrativa

PÁEZ Urdaneta,(2010) manifiesta que “la gestión administrativa como un conjunto de acciones relativas a la planificación, organización, instrumentación, direccionamiento y supervisión del trabajo requerido para cumplir una misión estratégica de una entidad”. Pág. 17

HURTADO, Darío (2008), manifiesta que “la gestión administrativa se puede lograr se puede mencionar como la función de lograr que las cosas se realicen por medio de otros, u obtener resultados a través de otros mediante la utilización de toda clase de recursos de una manera racional”. Pg. 40

ANZOLA, Servulo (2008) manifiesta que “la gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas y objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales”. Pág.70

Las tesis manifiestan a la Gestión Administrativa como la acción de hacer que las cosas sucedan con la mayor orden posible tomando en cuenta las diversas etapas que existen en el proceso administrativo, para llegar al objetivo planteado.

La gestión administrativa es uno de los temas más importantes al momento de crear un negocio ya que de ella va a depender el éxito o fracaso de la empresa, mientras el tiempo avanza y con ello la tecnología, la competencia es mayor por lo que debemos tener en cuenta que el realizar una realimentación es muy necesario para corregir falencias existentes.

1.3.1.2 Origen Y Evolución De Gestión Administrativa

La práctica de administración ha existido desde los tiempos, más remotos, los relatos Judío-Cristiano de Noé, Abraham y sus descendientes, indican el manejo de grandes números de personas y recursos para alcanzar una variedad de objetivos desde la construcción de alcas a gobernar ciudades y ganar guerras, muchos textos administrativos citan a Jetro el suegro de Moisés como el primer consultor

administrativo, el enseñó a Moisés los conceptos de delegación, la administración por excepción y el alcance del control. Las antiguas civilizaciones de Grecia y Roma mostraron los resultados maravillosos de una buena práctica de administración en la producción de asuntos políticos, el advenimiento de Frederick, W. Taylor y la escuela de administración científica, iniciaron el estudio general de administración como disciplina.

1.3.1.3 Importancia De Gestión Administrativa

La Gestión Administrativa es una acción humana y tiene la responsabilidad y la tarea de construir una sociedad económicamente mejor y de esa manera unas organizaciones más efectivas y competitivas.

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor, normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La superación de las empresas está en función de una administración efectiva, en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud de administración ocupada una importancia primordial para la realización de los objetivos propuestos para el desarrollo y crecimiento de la empresa.

Este hecho acontece en la administración pública y privada ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de una país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegas al sector privado, el uso

adecuado de las herramientas tecnológicas han constituido a una administración eficiente dentro de las empresas as importantes de un país.

1.3.1.4 Características De Gestión Administrativa

- Eficiencia en el trabajo mediante el avance tecnológico
- Alcanzar metas
- Relacionarse con los clientes
- Agilidad en el trabajo
- Optimizar recursos
- Cumplir objetivos

1.3.1.5 Propósitos de Gestión Administrativa

- Dar soporte en la planificación y control de actividades empresariales mediante el adecuado uso de las tecnologías de información.
- Detectar y anticipar las necesidades de financiación de las empresas y a si vez seleccionarla combinación de fuentes de financiamiento que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente.
- Analizar desde el punto de vista administrativo y tecnológico las decisiones de la empresa en cuanto a: políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos y entre otras.

1.3.2 LA SECRETARIA

La Secretaria Ejecutiva Gerencial desempeña un rol importante dentro de una empresa, ya que es la mano derecha de su jefe y por lo tanto es conveniente que tenga conocimientos amplios de marketing, contabilidad, tecnología, y mecanización administrativa. El dominio de estos procesos le permitirá convertirse en la secretaria eficiente y eficaz que hoy en día requiere cualquier empresa. La aplicabilidad de las técnicas de relaciones humanas, ética profesional y publicidad le permiten crecer como persona y dar todo de sí para generar procesos comunicativos efectivos que no afecten la imagen corporativa de la empresa.

1.3.2.1 Definiciones De La Secretaria

Según LONDOÑO, Claudia (2012), manifiesta que “la secretaria (o) es una persona con iniciativa, capacidad de trabajo, organizada y con una solida formación, en definitiva, una persona capacitada para asumir responsabilidades a realizar funciones ejecutivas y de planificación” Pág.20

LONDOÑO, Claudia (2009) define que “la secretaria actual se ha convertido en la imagen de su jefe y la de la empresa misma. No se debe olvidar nunca que mantener unas buenas relaciones con los proveedores y clientes contribuirá a dar una imagen positiva de su empresa, ya que es quien organiza, simplifica y coordina el trabajo de su jefe y los procesos comunicativos que se desarrollen en la gestión empresarial”. pág. 15

Según las tesis, la secretaria es la persona que transmite confianza y la encargada de escribir la correspondencia, extender actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina. Por lo tanto una secretaria es a menudo el elemento que mantiene la cohesión en una oficina o negocio, suministrando apoyo a una variedad de empleados y departamentos de una empresa.

Todas estas actividades son parte de la secretaria actual, pero dada la complejidad del mundo moderno y la evolución de las empresas así como la administración, no basta para ejercer a cabalidad esta profesión, ya que exige el aprendizaje constante y dominio de las nuevas herramientas tecnológicas para un desempeño eficiente de su trabajo.

1.3.2.1 Imagen de Éxito Perfil de la Secretaria

La Secretaria debe ser la persona en la que se tenga plena confianza y que cumpla con las siguientes características:

- Buena presencia
- Persona de buen trato, amable, cortés y seria
- Excelente redacción y ortografía
- Facilidad de expresión verbal y escrita
- Una persona proactiva y organizada
- Facilidad para interactuar en grupos
- Dominio de Windows, Microsoft Office, Internet
- Brindar apoyo a todos los departamentos, especialmente en el área en el que se desempeña

- Habilidades para el planeamiento, motivación, liderazgo y toma de decisiones
- Buenas relaciones interpersonales
- Aptitudes para la organización

La imagen profesional de la secretaria es uno de los factores más importantes en el logro de las metas deseadas, encaminadas con la combinación balanceada de la salud física, emocional y espiritual. Además de que la secretaria es el reflejo de la empresa, debe transmitir confianza a sus clientes y responsabilidad en las tareas encomendadas, por otra parte también debe mantener sus conocimientos claros para poder manipular los equipos de oficina con los que trabaja a diario, ya que cada día los equipos van innovando.

1.3.2.3 Cualidades De La Secretaria

La secretaria es una combinación de cualidades y conocimientos que la convierten en pilar fundamental para el funcionamiento de la empresa hasta el punto de ser la mejor imagen de empresa.

a) Cualidades Morales

- Responsabilidad
- Discreción

- Veracidad
- Paciencia
- Honradez
- Lealtad
- Sinceridad
- Respeto
- Eficiencia
- Cordialidad

b) Cualidades Intelectuales

- Cultura general: leer revistas y publicaciones en general, nacionales e internacionales, para estar informado sobre temas de actualidad.
- Conocimiento de los objetivos y misión de la empresa para la cual trabaja.
- Capacitación y actualización profesional permanente: renovar, cambiar o adaptarse al uso de la tecnología.
- Capacidad de observación y amplitud de memoria.
- Saber escuchar para comprender mejor y dar respuestas adecuadas.
- Concentración en las tareas que se realizan, aptitud para desarrollar dos o más actividades simultáneamente.
- Iniciativa y sentido común.
- Habilidad para seguir instrucciones.
- Metas personales y profesionales.

c) Cualidades Sociales

- Capacidad para trabajar en grupo: logro de objetivos mediante el trabajo conjunto.
- Capacidad para dirigir: discutir las tareas y coordinar el trabajo de personas que estén a su cargo.
- Orden: En los documentos que se manejan, en los elementos que se utilizan, en el trabajo que se realiza, en la presentación personal y el desarrollo de las ideas.
- Habilidad para comunicarse efectiva y fácilmente para alcanzar los objetivos propuestos.
- Simpatía y cortesía en el trabajo con las personas.
- Tacto y prudencia para manejar cualquier tipo de situación imprevista.
- Excelente comportamiento y relaciones humanas.
- Adaptación a toda situación que pueda presentarse.
- Flexibilidad
- Sentido del humor
- Tolerancia
- Estabilidad emocional
- Solidaridad

d) Cualidades Físicas

- Excelente presentación personal: está se reflejará no solo en el vestuario sino también en el estado de salud, el maquillaje que se aplique, los accesorios que utilice y los modales que practique.
- Adecuada modulación de la voz.
- Agudeza visual.
- Coordinación de movimientos.
- Elegancia

1.3.2.4 Conocimiento Que Requiere La Secretaria De Éxito

La secretaria debe realizar sus estudios a nivel medio y obtener una especialización que le permita tener el conocimiento correcto de determinadas técnicas y el uso de la tecnología, sin las cuales no podría realizar con eficiencia sus labores. La secretaria precisa de una información continua y específica, para desarrollarse profesionalmente, en los siguientes ámbitos:

- **MECANOGRAFÍA.-** Materia básica porque la mayor parte del trabajo de la secretaria consiste en la escritura de documentos que se generan en la oficina, debiéndolo hacer con rapidez, sin errores, ni faltas ortográficas, con buena apariencia y absoluta limpieza.
- **COMPUTACIÓN.-** El avance tecnológico exige que la secretaria posea conocimientos de computación. La computadora se ha convertido en uno

de los elementos básicos para hacer el trabajo más fácil y para tener acceso inmediato y mantener ordenada toda la información que necesita en la oficina.

- **INTERNET.-** La tecnología en las comunicaciones cambió las expectativas planteadas por las empresas y los clientes por el flujo de la información digital. La secretaria debe estar preparada para manejar el correo electrónico, entre otros avances tecnológicos, que ofrece el internet.
- **TAQUIGRAFÍA.-** Técnica que permite tomar un dictado mediante signos establecidos y con la misma velocidad con la que una persona habla.
- **GRAMÁTICA.-** Los conocimientos gramaticales son indispensables pues se espera que la secretaria prepare la correspondencia y exprese las ideas con la claridad y precisión que se requiere para una comunicación eficaz.
- **ORTOGRAFÍA.-** El conocimiento de las reglas ortográficas es un punto clave que ninguna secretaria debe desatender. Los errores ortográficos hablan mal de su capacidad y no debe olvidar que la imagen de la empresa está en juego.
- **MANEJO DE EQUIPOS DE OFICINA.-** Para que la secretaria pueda desempeñarse con eficiencia, requerirá del conocimiento general sobre los

equipos de la oficina, que la ahorrarán un tiempo preciso en el desempeño de sus funciones.

- **ARCHIVO.-** Es suma importancia para la secretaria conocer sobre la organización de archivos, para aplicar con eficiencia el método que requiere la empresa para ordenar la documentación. Adicionalmente le permitirá manejar los documentos de la oficina, de tal forma que puedan ser localizados rápidamente cuando sean requeridos.
- **RELACIONES PÚBLICAS.-** Como la secretaria sirve de nexo entre la empresa y los clientes, ella es un factor decisivo dentro de la gestión institucional, los negocios requieren de una buena comunicación, excelentes relaciones humanas y públicas.

1.3.2.5 Funciones Específicas De La Secretaria

El trabajo administrativo que realiza la secretaria puede ser diferente del tipo de actividad al que está dedicada la empresa, la amplitud del negocio, la forma jurídica de la institución, entre otros factores. En forma general, las ocupaciones específicas que la secretaria suele desempeñar son:

- Redactar la correspondencia
- Tomar dictados y transcribirlos
- Realizar trabajos de mecanografía
- Atender la correspondencia vía internet

- Preparar reuniones
- Cálculos elementales
- Organizar la correspondencia de la oficina
- Custodiar la documentación de la oficina
- Preparar la correspondencia de entrada y salida
- Atender llamadas telefónicas
- Recibir y atender a los clientes
- Amplios conocimientos en protocolo institucional y empresarial
- Estar al día de la tramitación de expedientes
- Planifica y organiza la agenda de trabajo diario, semanal y mensual
- Mantener un dominio de técnicas archivo y uso de la tecnología

1.3.2.6 Características De Las Secretarias

RENATA PAZ COUSO, ha elegido un listado de características de las secretarias, que ayudaran a los profesionales a mantener un contacto directo con los clientes a los que deben atender, ayudar, servir y brindar un buen servicio, para resolver sus problemas o satisfacer sus deseos y necesidades, ya sea personalmente, por una llamada telefónica o servicio online.

Entre ellas podemos mencionar:

- **LA FORMALIDAD.-** Entendido como un factor de honestidad en la forma de actuar, la capacidad para comprometerse en los asuntos con seriedad e integridad con los clientes.

- **LA AMBICIÓN.-** Ser ambiciosa en el sentido positivo, es tener deseos inagotables por mejorar y crecer con afán de superación. De tal forma te marcas metas cada vez de mayor altura, y así se esfuerza por mejorar tus resultados, luchas por conseguir la solución que supere las expectativas de los clientes.
- **LA INICIATIVA.-** Tener iniciativa significa ser activa y dinámica con tendencia a actuar en las diferentes situaciones y dar una respuesta rápida a los problemas.
- Si tiene iniciativa no espera a que los demás actúen, lo haces tú, haces propuestas y no permaneces pasiva ante las dificultades. Además las actuaciones o quejas de los clientes nos motivan para tomar las actuaciones que sean necesarias.
- **EL AUTODOMINIO.-** Tener capacidad para el dominio de ti mismo, ser capaz de mantener el control de las emociones y del resto de aspectos de tu vida lejos de las horas de trabajo. No dejarse llevar con facilidad del al humor o la euforia si la situación no lo requiere, establecer tus propias prioridades anteponiéndolas a tus preferencias personales, ser capaz de aplazar lo que priorizas más importante. Gracias a este autocontrol tu respuesta ante un cliente impertinente o inoportuno será la cordialidad profesional y el respeto.
- **DISPOSICIÓN DE SERVICIO.-** Es una disposición natural, no forzada para atender, ayudar y servir al cliente de forma entregada y con dignidad. Además de no sentirse menospreciado por responder a las peticiones o

exigencias de los clientes, ante todo tener una motivación estrictamente profesional con objetivos claros y enfocados a la satisfacción del cliente y el beneficio de la empresa.

- **LA COLABORACIÓN.-** Es una cualidad imprescindible en la atención al cliente es trabajar en equipo porque conseguir responder con éxito al cliente no depende solo del personal de primera línea, sino que es el resultado de la implicación de muchas personas en la empresa. Manteniendo como objetivo principal la satisfacción de cada uno de sus clientes y que en un futuro elija tu empresa frente a tu competencia.
- **ENFOQUE POSITIVO.-** Es la capacidad para ver el lado bueno de las cosas con optimismo, tener un enfoque constructivo y dirigido hacia la solución de problemas. Si trabajas con un enfoque positivo, nunca das por perdida una negociación con clientes ya que ante una negativa dejas la puerta abierta a la competencia. Tener en cuenta que un error con un cliente te servirá como aprendizaje para no repetirlo, y como estímulo para ganarte su fidelidad.

1.3.3 LAS TIC'S

El desarrollo impetuoso de la ciencia y la tecnología que ha llevado a la sociedad a entrar al nuevo milenio inmerso en lo que ha dado en llamar "era de la información" e incluso se habla de que formamos parte de la "sociedad de información". Sin lugar a dudas, estamos en presencia de una revolución tecnológica de alcance insospechado.

1.3.3.1 Definiciones De Las TIC'S

Según **BLANCHARD, Ken, (2010)** manifiesta que “Las TIC'S son el saber y hacer de las secretarias es saber mantenerse actualizada y capacitada en las nuevas versiones o temas de informática y uso de las nuevas tecnologías de la información, para tener una eficiente desempeño laboral, para ser indispensables en cada área y para poder competir en el mercado de competencia y poder tener más oportunidades de conseguir el éxito profesional”. Pág. 12

Según **TRUJILLO, Iván (2010)** define que “Las TIC'S se tratan de un conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarlas de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio ya que permiten almacenar información y recuperarla después enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes. Las TIC'S forman parte cada vez más del ámbito escolar ya que amplían nuestras capacidades físicas y mentales”. Pág. 21

GONZÁLEZ, Ladwin (2009) manifiesta que “las TIC'S son como un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información que generen nuevos modos de expresión, nuevas formas de acceso y nuevos modelos de participación”. Pág. 21-21.

Las tesisistas manifiestan de acuerdo a las definiciones establecidas se entiende que las TIC'S (las nuevas tecnologías de información y comunicación) son los avances tecnológicos a la vez son herramientas que nos permiten mejorar la automatización de los procesos dentro de una empresa u organización como atención al cliente envío de documentos de una manera eficiente y eficaz

De la misma manera las nuevas tecnologías han mejorado el sistema d trabajo de muchas secretarias ya que mediante estas les facilita el trabajo diario en envió y recepción de documentos como ejemplo en las empresas publicas actualmente se encuentran utilizando el sistema QUIPUX que les agiliza de una manera más rápida el acceso a la información de cada uno de sus clientes

1.3.3.2 Importancia De Las TIC´S

GONZALES, (2008) define que “La amplia utilización de las TIC`S en el mundo, ha traído como consecuencia un importante cambio en la economía mundial, particularmente en los países más industrializados, sumándole a los factores tradicionales de producción para la generación de riquezas, un nuevo factor que resulta estratégico, el conocimiento. Pág. 120

Es por eso que ya no se habla de la sociedad de la información, sino también de la sociedad del conocimiento. Sus defectos y alcance sobrepasan los propios marcos de la información y la comunicación, y puede traer aparejadas modificaciones en las estructuras políticas, social, económica, laboral y jurídica debido a que posibilitan obtener, almacenar, procesar, manipular y distribuir con rapidez la información.

Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación hoy en día han tomado gran importancia dentro del desarrollo de las empresas públicas y privadas sin importar el tamaño o la productividad que las empresas tengan ya que debido a la competencia cada una de ellas debe estar en constante cambio e innovación tecnológica para ir a la par con la tecnología y así estar en competitividad en el mercado.

Mediante estas últimas décadas la tecnología ha venido dando algunos cambios, en las empresas u organizaciones es por eso que la secretarias deben estar en constante conocimiento y capacitación a cada uno de estos cambios uno de ellos son los dominios de los sistemas de información, una secretaria debe saber cómo funcionan cada uno de estos programas y la gran importancia que tienen cada uno de estos dentro de la administración y manejo de una empresa.

Tener un dominio del manejo de internet y sus herramientas que ofrecen cada plataforma de correos electrónicos, y así conocer las seguridades de archivos para una pronta ubicación y recuperación para realizar pagos y transacciones llevar una agenda electrónica y administración.

1.3.3.3 Áreas De Las Tic'S

- **LAS TELECOMUNICACIONES:** Representadas por los satélites destinados a la transmisión de señales telefónicas, telegráficas y televisivas; la telefonía IP que ha tenido un desarrollo impresionante a partir del surgimiento de la señal digital; el fax y el modem; y por la fibra óptica, nuevo conductor de la información en forma luminosa que entre sus múltiples ventajas económicas se distingue el transmitir la señal a grandes distancias sin necesidad de usar repetidores pero mucho depende del ancho de banda adecuado.
- **LA INFORMÁTICA:** Caracteriza por notables avances en materia de hardware y software que permiten producir, transmitir, manipular y almacenar la información con más efectividad a través de las redes locales

y globales (INTERNET), los bancos interactivos de información, los servicios de mensajería electrónica, entre otras.

- **LA TECNOLOGÍA AUDIOVISUAL:** que ha perfeccionado la televisión de libre señal, la televisión por cable, la televisión restringida y la televisión de alta definición.

La denominación de “NUEVA” ha traído no pocas discusiones y criterios encontrados, al punto que muchos especialistas han optado por llamarles Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación. Para las secretarías en tiempos antiguos manejaban con rapidez las máquinas de escribir o el teléfono que data de 1876 es decir del siglo antepasado, ahora en la actualidad surge la necesidad de poder manipular de buena manera el computador y las nuevas herramientas tecnológicas que hoy en día son indispensables.

Lo que no puede perderse de vista es que el término “NUEVA” se les asocia fundamentalmente con la innovación y transformación que erradican las deficiencias de sus antecesores y por su integración como técnicas interconectadas en una nueva configuración física, dentro de un mundo competitivo para desarrollo de las empresas.

1.3.3.4 Características De Las TIC'S

- Permanecer en constante cambio y actualización
- Nuevas formas de comunicación
- Accesible y dinámica
- Uso del internet y la informática
- Utilizar adecuadamente el internet y aplicaciones informáticas
- Brindar un mejor servicio y atención al cliente
- Adquirir nuevos servicios
- Fácil acceso a la información
- Canales de información inmediata
- Son interactivos

1.3.4.1 Ventajas De Las Tic'S

- Brindar mejores servicios a las empresas públicas y privadas
- Ofrecer nuevas formas de trabajo
- Facilidad
- Exactitud
- Menores costos
- Menores riesgos
- Optimizar tiempo
- Brindar grandes beneficios y a la vez oportunidades
- Facilidad en la atención al cliente

1.3.4.5 Desventajas De Las Tic´S

- Falta de privacidad
- Aislamiento
- Fraude
- Pérdida los puestos de trabajo

Las TIC´S facilitan el trabajo para el diseño adecuado del producto que va a ser presentado a los clientes, ayudar a incrementar las ventas de distintas maneras, para poder enfrentarse contra las competencias de las distintas empresas dentro del mercado y la comercialización.

1.3.4.6 Influencia De Las Tic´S En Las Empresas

Según HURTADO, Guido (2010), manifiesta que “la influencia de las TICS en las empresas y organizaciones en general, es evidente, en la medida en que entran a formar parte de la infraestructura tecnológica y organizacional de estas y progresivamente, de la cultura organizacional” Pág. 50

Desde el surgimiento e influencia de las TICS en las empresas se ha generado la necesidad para que las secretarías se encuentren más actualizadas y preparadas en todas las labores que se realice dentro y fuera de las instituciones. De cierta manera esto ayudaría a los gerentes o directivos de las empresas a generar mayor rentabilidad para su empresa, logrando en sí el crecimiento y desarrollo productivo de la misma.

1.3.4.7 Herramientas De Las Tic'S En Las Empresas

Hay diferentes tipos de herramientas tecnológicas que utilizan todos los administrativos dentro de una empresa para mejorar sus actividades diarias y en si puedan satisfacer las necesidades y estar siempre a la vanguardia de todas las empresas

Las herramientas tecnológicas son muy importantes dentro las organizaciones entre estos tenemos:

- **PROCESADORES DE TEXTO:** este software nos permite crear documentos tipo texto en un equipo, podemos usar Word para crear textos con una buena apariencia mediante fotografías o ilustraciones multicolores como imágenes o fondos, así como también agregar figuras y tablas. Dentro del trabajo diario que realiza la secretaria Word es un programa que nos sirve para realizar documentos como oficios, informes, certificados, solicitudes.
- **POWER POINT:** este software nos permite crear materiales que se puedan utilizar en el trayecto de la ejecución de un proyecto. Permite a las secretarias crear animaciones que incorporan efectivamente textos, fotos, ilustraciones, tablas, gráficos y películas, para entregar información sobre un tema específico, este programa es muy importante para realizar presentaciones en el trabajo eficiente de la secretaria y el uso adecuado de la tecnología
- **EXCEL:** este software nos permite crear tablas, calcular y analizar una base de datos, y a la vez permite realizar variedad de operaciones elementales para el trabajo diario de la secretaria, nos ayuda a calcular de

forma automática los totales de los valores numéricos mediante sus respectivas formulas y el conocimiento avanzado de la secretaria para poder manipularlo de una manera adecuada.

- **EL CORREO ELECTRÓNICO:** permite a la secretaria enviar todo tipo de información de una manera rápida a cada uno de sus clientes u administrativos de la empresa.
- **AGENDAS ELECTRÓNICAS:** es similar a una computadora, solo que es una escala mucho más pequeña. También conocida como un asistente digital personal, varían en tamaño y capacidades de memoria con capacidad de intercambiar información con las computadoras de tamaño completo. Sin embargo con el aumento de la tecnología hoy en día se puede encontrar agendas electrónicas con Wi-Fi.
- **FAX.-** El fax es de gran utilidad en una empresa, a pesar de que en la actualidad existe el correo electrónico, pero sin embargo en la mayoría de las instituciones se encuentra todavía muy aliado con la secretaria. Se utiliza para él envío y recibimiento de documentos dentro y fuera de la ciudad. En la actualidad se puede tener un respaldo y recuperación, diseñado para ser parte de una red telefónica.
- **EL COMPUTADOR.-** En la actualidad las computadoras son de vital importancia en una oficina ya que mediante ella se puede realizar el trabajo de transcripción de documentos en forma efectiva y rápida, y si es el caso nos permite realizar correcciones. Como en la actualidad está en auge el internet es necesario tener una computadora de buenas características.

- **FOTOCOPIADORAS.-** Una fotocopidora es indispensable en una oficina debido a que en ciertos momentos es necesario reproducir en grandes cantidades una determinada información.
- **PÁGINA WEB:** es el lugar donde se puede subir información sobre la empresa para que sus clientes puedan conocer más acerca de ella, informándoles a que se dedican cuál es su misión su visión, como está formado el personal administrativo de la empresa mostrar sus productos o servicios que ofrece.
- **RED INALÁMBRICA:** Las redes inalámbricas permiten establecer vínculos entre computadoras y otros equipos informáticos sin necesidad de instalar un cableado, lo que supone una mayor comodidad y un ahorro de dinero en infraestructura.
- **ZIMBRA:** es un programa informático colaborativo que permite a las secretarias de una empresa enviar, recibir, guardar y buscar los documentos procesados cada día, permitiendo a la secretaria realizar y mantener un trabajo eficiente en la empresa.
- **QUIPUX.-** es un sistema de gestión documental que facilita el desempeño del trabajo de la secretaria. el sistema fue modificado a partir del sistema de gestión documental y el cual utiliza tecnologías y estándares abiertos para su función.

1.3.4.7 Características De Quipux Y Zimbra

- Ahorro de espacio físico para almacenamiento de documentos.
- Disminución del riesgo de las pérdidas por incendios, robos, inundaciones, entre otros.
- Conservación intacta de los documentos a lo largo del tiempo.
- Acceso inmediato a los documentos independientemente del lugar geográfico.
- Búsqueda de los documentos definiendo criterios de acceso de forma flexible y fácil.
- Consulta simultanea de varios lectores.
- Reproducción y envío de documentos obviando el traslado físico.
- Inviolabilidad de la información a través de mecanismo de seguridad digital
- Minimización de tiempos de distribución y consulta
- Ahorro de recursos físicos y económicos para gestionar los documentos.
- Disminución de impresión de documentos.
- Apoyo a la conservación del ambiente.

1.3.4.8 Importancia De Las Tic´S En El Área Administrativa

Para una Secretaria Ejecutiva Gerencial utilizar las herramientas tecnológicas y tener conocimiento sobre tecnología, es muy esencial porque mediante esta se puede realizar las actividades referentes a la secretaria de acuerdo a las reglas o políticas que la empresa tenga y a la vez es necesario que una secretaria se encuentre

actualizado con todos estos avances para que puedan realizar una tarea u trabajo de una manera eficiente y eficaz dentro y fuera de una empresa u organización.

Como sabemos hoy en día el internet es un medio por el cual se puede realizar muchas tareas y a la vez es una herramienta básica que permite la comunicación y el acceso a la información esto hace que si una persona quiere obtener información lo puede hacer mediante este servicio.

1.3.4.9 Diferencia Entre Empresa Pública Y Privada

La empresa pública es una empresa o negocio que es propiedad del pueblo o controlada por él, lo que normalmente significa la propiedad o el control del gobierno. Como el gobierno es un agente del pueblo, o público, la propiedad del gobierno es la forma más extrema de la propiedad pública, sobre todo en una nación democrática. En teoría, todo ciudadano tiene una participación en una empresa pública de propiedad del gobierno o controlada por él. Esto no se limita a los gobiernos federales; las empresas de propiedad o las controladas a nivel local, como el agua municipal y las empresas de alcantarillado, son también empresas públicas. El gobierno tiene la última palabra sobre los directivos de la empresa y las principales decisiones políticas. Todas las ganancias son canalizadas ya sea de nuevo hacia la empresa, o se van a las arcas del gobierno.

La empresa privada es una empresa de propiedad de particulares o controlada por ellos. Esto puede ser cualquier cosa, desde una propiedad única hasta la de grandes corporaciones que cotizan en bolsa. La empresa privada significa que no hay participación del control o de la propiedad gubernamental. Los propietarios eligen el consejo de administración de una empresa privada, y se dispersan los beneficios entre los propietarios o accionistas. El gobierno no tiene voz directa en el

funcionamiento de la empresa. Este tipo de empresa es también conocido como libre empresa.

1.3.4.10 Características De Las Empresas Públicas Y Privadas

- Las empresas públicas están creadas con un capital perteneciente al Estado, con el objetivo de satisfacer una necesidad de carácter social, pudiendo tener o no beneficios económicos.
- A diferencia de la empresa privada, la empresa pública no busca la maximización de sus beneficios, las ventas o la cuota de mercado, sino que busca el interés general de la colectividad a la que pertenece.
- El proceso de toma de decisiones de la empresa pública difiere de aquellas que pertenecen al sector privado en cuanto a que el poder de iniciativa parte del Estado, que lo ejerce estableciendo sus objetivos y controlando su actividad.
- Las empresas públicas constituyen la mayor parte del sector público de la economía, y son uno de los principales medios utilizados por el Estado para intervenir en la economía.
- Las empresas públicas tienen una relevancia económica muy destacada, no sólo en términos cuantitativos (por su volumen de negocios, número de empleados), sino también porque se sitúan en sectores productivos claves.
- Empresas Privadas el capital es aportado por particulares, que asumen riesgos y están motivados por el deseo de conseguir beneficios económicos, mediante la satisfacción de alguna necesidad de orden general o social.

- El capital de las empresas privadas es propiedad de inversionistas privados, que buscan obtener un beneficio económico mediante la satisfacción de alguna necesidad.
- Las empresas privadas desempeñan su actividad económica dentro del sector privado (que se distingue del sector público).
- Las empresas privadas asumen todos los riesgos inherentes a una actividad.

1.3.4.11 Tecnologías Utilizadas En Las Empresas Públicas

Las secretarías de las empresas públicas acogen las disposiciones de los directivos, es por tal razón que manifiestan que debido a que el capital es público los trabajadores y personal de secretariado no se preocupan tanto por generar ingresos, ni trabajar con eficiencia para mejora de la empresa. Es por esa razón que mediante las entrevistas y encuestas realizadas se pudo conocer las tecnologías que utilizan las empresas públicas del sector urbano del Cantón Salcedo.

DISPOSITIVOS HARDWARE:

- Scanner
- Copiadora
- Webcam
- Disco duro externo
- Computadora
- Parlantes
- Modem

- Impresora
- TV televisión
- El lector de código de barras
- DVD- CD
- Flash Memory
- Conexión inalámbrica

DISPOSITIVOS SOFTWARE:

- AVG Free
- Microsoft Office
- Blogger
- Navegadores
- Plataformas de correo electrónico
- Sistema operativo Windows
- Youtube multifuncional
- Redes sociales

1.3.4.12 Tecnologías Utilizadas En Las Empresas Privadas

Las secretarías de las empresas privadas utilizan la tecnología de manera adecuada y eficiente, por ende ayudan a la contribución para desarrollo y mejora de la empresa, colaborando con los directivos para la realización de un negocio ya que estos son muy importantes debido a cada una de estas se puede incrementar el negocio y a la vez estar a la vanguardia con cada uno de sus clientes cumpliendo cada una de sus expectativas.

Muchas de las empresas privadas se mantienen más actualizadas en cuanto al uso y manejo de las TIC'S, por lo tanto utilizan la red de intranet, está en una red privada que utilizan los directivos para realizar y compartir información con sus clientes de una manera segura, por ende solo en este caso la secretaria y a la persona que va dirigido esta información puedan tener este acceso.

DISPOSITIVOS HARDWARE:

- El computador
- Laptops
- Pizarra Digital
- Copiadora Multifunción
- Lápiz Óptico
- Impresora
- Web cam
- Flash Memory
- Lector de DVD
- Parlantes
- TV televisión

DISPOSITIVOS SOFTWARE:

- Windows 7,8,10
- Microsof Office 2010,2013
- Skype

- McAfee anti virus
- Nero Wave Editor
- Access
- Software de distribución libre
- Hotmail
- Zimbra
- Facebook
- WhatSapp
- Quipux
- Google Chrome
- Software de Scanner

1.3.4.13 Las Tic´S En La Gestión Documental

Se caracteriza la era de la información, sus componentes; así como el impacto de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en los sistemas empresariales. Se particulariza en la importancia y el papel de la gestión de la información y el conocimiento como recursos estratégicos para el logro de los objetivos esenciales en la empresa. Se expone la relación existente entre gestión documental, de información y del conocimiento; así como su importancia. Se reconoce la gestión documental como la expresión tangible del conocimiento tácito convertido en explícito.

Además de ser conocida como un conjunto de normas y técnicas que permiten a la empresa administrar el flujo de documentos de todo tipo a lo largo del ciclo de vida del mismo, ya sea mediante técnicas manuales o aplicando nuevas tecnologías que les permitan mejorar su rendimiento, funcionalidad y eficacia. Además la gestión

documental nos garantiza la integridad de los documentos evitando pérdidas y deterioros del mismo y ha de ofrecer medios de almacenamiento y seguridad que nos permita la recuperación rápida del mismo.

La gestión documental es una herramienta básica en el archivo es importante para la clasificación y el ordenamiento de los documentos a la vez se debería seguir las siguientes directrices para seguir un sistema de almacenamiento de documentos

Según ALBERCH, Fugueras(2010) dice que “la gestión documental engloba un conjunto de operaciones comprometidas con la búsqueda de la economía y la eficacia en la producción, el mantenimiento, uso y destino final de los documentos a lo largo de su ciclo de vida; es decir, desde el momento de su concepción en las oficinas administrativas hasta su ingreso en las instituciones de archivo” Pág.25

Según PONJUÁN, Dante ,(2009) dice que ”la gestión documental es un proceso administrativo que permite analizar y controlar sistemáticamente a lo largo de su ciclo de vida, la información registrada que crea, recibe, mantiene o utiliza la organización en correspondencia con su misión, objetivos y operaciones.” Pág.19

Según VASQUEZ, Manuel, (2009) manifiesta que “la gestión documental abarca el ciclo de vida completo de los documentos, es decir, el tratamiento secuencial y coherente que se da a los documentos desde que se producen o reciben en las distintas unidades de trabajo, hasta el momento en que son eliminados o conservados como una función de valor y testimonio histórico”. Pág.12-13

Según las tesis la gestión documental es muy importante para el buen manejo y uso de los documentos dentro de las instituciones, como también en el ciclo de vida que tienen estos documentos ya que gracias al avance de la tecnología la gestión documental ha ido renovando y en la actualidad se puede conservar los documentos en forma digital de tal manera que se agilite la búsqueda más rápida de documentos y brindando una mejor atención al cliente.

1.3.4.14 IMPORTANCIA DE LAS TIC'S EN GESTIÓN DOCUMENTAL

La gestión documental es un proceso vital para la organización, y por tal es importante la gestión documental ya que mantiene almacenada de forma segura la información de los documentos debido a la magnitud que alcanzan los mismos como:

- Amplio alcance y complejidad de las actividades gubernamentales y empresariales.
- Incremento del sector de servicios donde se realizan múltiples actividades relativas al manejo y transferencia de datos e informaciones.
- Aumento de las regulaciones y las normativas oficiales que reglamentan el empleo de los documentos.
- Incorporación y extensión de medios técnicos (fotocopiadoras, impresoras, etc.) que generan grandes volúmenes de información registrada en diversos formatos.

La gestión documental ha intercalado la digitalización de contenidos de forma que es cada vez menos visible la diferencia y, en la medida que avanzan las TIC'S, es cada vez más probable que la empresa se mueva de manera más rápida hacia la digitalización de la información.

También la considera como un proceso para mantener la información en un formato que permita un acceso oportuno, y por ello se requiere de la realización de

tareas y procedimientos particulares para cada fase de su ciclo de vida y su explotación. La información registrada es evidencia de las actividades y transacciones de las organizaciones y uso oportuno permite a la organización una mayor eficacia en su labor.

1.3.4.15 VENTAJAS DE LAS TIC'S EN GESTIÓN DOCUMENTAL

La gestión documental permite un incremento exponencial de la productividad empresarial, ya que a la secretaria facilitaría la ubicación y el manejo de la información, además que reduce gran medida y exceso de documentos que generalmente se conservan en las organizaciones permitiéndoles así:

- Reducción del tiempo de consulta de un documento en el archivo físico
- Reducción del tiempo de consulta de documentos electrónicos.
- Reducción de la recuperación de un documento.
- Posibilidad de integrarse con sistemas de gestión documental específicos.
- Incremento en la satisfacción de los documentos.

1.3.4.16 Las Tic'S En Gestión Documental De Las Empresas Privadas

Israel PARDO, Gestión documental y administración de archivos, Viernes, 21 de Septiembre de 2012 (14 de mayo 2015) **Disponible en:**

<http://scriptasoftware.com/portal/index.php/licenciamiento/gestiondocumental/7>

3 manifiesta que: “que el 80% de la información estratégica de las organizaciones privadas se encuentra en papel, en equipos de cómputos personales o moviéndose en la red sin conocerse su ubicación y facilitar su acceso. La información está expuesta a riesgos de pérdida o uso indebido, no solo robo extravió; también por rotación de personal, fallas en equipos o el simple desorden incontrolable provocado por el crecimiento continuo dentro de las organizaciones a partir de su implementación, éstas tendrán un mayor control sobre la información que producen y reciben, permitiendo el registro de la trazabilidad de cada transacción realizada en la organización ayudando a establecer tableros de comandos integrales.”

Las tesis manifiestan que actualmente el tipo de sistema de gestión documental en las empresas privadas no se las lleva de una manera digital sino que continúan con el sistema tradicional de guardar los documentos en archivadores de manera que cuando el cliente quiera adquirir información lo llevaría más tiempo en obtener la información deseada, a lo que fuera si se manejara de una forma digital optimizando recursos y en un menor tiempo posible.

1.3.4.17 Beneficios De Las TIC'S En La Gestión Documental

La gestión documental nos permite organizar y recuperar documentos a través de consultas personalizadas y ofrece una manera eficiente de acceder a todos los documentos de la empresa con facilidad, las comunicaciones y documentos que se puedan recibir mediante diferentes medios como mensajería, fax, correo electrónico entre otros son de acuerdo al grado de innovación tecnológica que se encuentre la empresa.

- **A NIVEL DE LA INTEGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

No solo se pueden obtener los documentos mediante un escáner, el sistema también permite importar archivos PDF de Adobe, ficheros que le lleguen por correo electrónico y hasta puede integrar los fax recibidos en el sistema de manera que la secretaria no tenga que ir de un lugar a otro sino lo envíe en ese mismo momento.

- **A NIVEL DE DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Permite la personalización de los datos y el envío de los documentos por correo electrónico, fax, correo postal.

De acuerdo a la investigación realizada se ha podido definir que los beneficios que nos otorga la gestión documental en las instituciones o empresas son de gran importancia ya que mediante esta nos ayuda a facilitar la búsqueda y administración de los documentos de una manera inmediata.

CAPITULO II

2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

CARACTERIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD SECRETARIAL DE LA CIUDAD DE SALCEDO

2.1.1 Reseña Histórica

La presente investigación se llevara a cabo en la cabecera cantonal del Cantón Salcedo, mismo que pertenece a la provincia de Cotopaxi, del país Ecuador perteneciente a la región sierra.

En 1573 fue fundada como San Miguel de Molle Ambato; tuvieron que transcurrir 343 años para que se expida el Decreto de creación del Cantón el 19 de Septiembre de 1919 en la administración del Dr. Alfredo Baquerizo Moreno, con el nombre de San Miguel de Salcedo en honor al Príncipe San Miguel Patrono del Cantón y por informaciones adquiridas desde ese momento se ha constituido en toda actividad administrativa y como también la actividad de las secretarias y secretarios.

Cabe recalcar que en esas épocas las personas que realizaban las funciones como secretarias o secretarios no tenían un estudio especializado de esta carrera y en algunos aspectos no eran ni terminados los estudios secundarios ni haber ingresado a una universidad, pero se encontraban cumpliendo estas funciones.

No solo en el cantón Salcedo la actividad secretarial ha sido un poco des compleja ya que no existía instituciones educativas que ofrezcan una especialidad de esta

naturaleza debido que anteriormente pocas eran las personas que estudiaban, pero con el paso de los años esto fue cambiando radicalmente ya que hoy en día hay instituciones que ofrecen esta carrera en el nivel de bachillerato.

En los últimos años se ha podido dar cuenta que es de gran importancia la actividad secretarial para que una entidad pública o privada tenga éxito ya que la secretaria es el pilar y la imagen fundamental dentro de una Institución.

2.1.2 Análisis FODA

Tabla 1

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Poseer de herramientas Tecnológicas que ayudan en el desempeño laboral • Ambiente de respeto en las instituciones públicas y privadas de Salcedo • Fomenta la innovación • Conexión inalámbrica • Ayuda a mejorar la creatividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de conocimiento en base a las TICS • Falta de capacitaciones sobre los avances tecnológicos • Pocas oportunidades laborales • Falta de presupuesto
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Nuevos conocimientos tecnológicos • Permite conectarse en el momento oportuno • Enviar la comunicación de una manera directa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de empleo • Ineficiencia del desempeño laboral • Pérdida de clientes potenciales • Imagen corporativa negativa

2.2 DISEÑO METODOLÓGICO

2.2.1 Tipos de Investigación

2.2.1.1 Investigación Descriptiva

De acuerdo con el tema de investigación que se ha propuesto el tipo de investigación DESCRIPTIVA, ya que la misma detalla fenómenos, situaciones, contextos y eventos que especifican con exactitud todo el trabajo realizado por parte de las secretarías de las empresas públicas y privadas del sector urbano del Cantón Salcedo.

Mediante la investigación descriptiva las investigadoras podemos conocer con claridad el nivel de conocimiento que tienen las secretarías de las diferentes empresas sobre el uso y manejo de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, las mismas que resultan de gran importancia en cada una de las actividades que realiza la secretaria día a día para mejorar su rendimiento laboral.

2.2.2 Metodología

2.2.2.1 Diseño De La Investigación

La presente investigación se basara en la investigación NO EXPERIMENTAL, porque se observa el fenómeno tal y cual es, sin que el experimentador pueda manipular las variables que influyen en la investigación realizada con el presente estudio, es decir sin la aplicación de técnicas experimentales.

La investigación que hemos realizado, la consideramos no experimental por que mediante esta investigación hemos realizado la observación de los hechos, por lo cual vamos a realizar el análisis sobre el uso y manejo adecuado de las TIC'S por parte de las secretarias de las empresas públicas y privadas.

2.2.3 Unidad de Estudio

La unidad de estudio es aquella que se necesita de la información, de él individuo o un conjunto de individuos de donde se va obtener los resultados, la unidad de estudio en el presente trabajo de Tesis son los directivos y las secretarias que laboran en las empresas públicas y privadas del sector urbano del Cantón Salcedo.

Cuadro 1 POBLACIÓN

POBLACIÓN	PUBLICAS	PRIVADAS	NUMERO	PORCENTAJE
SECRETARIAS	50	30	80	80%
DIRECTIVOS	12	8	20	20%

TOTAL	62	38	100	100%
-------	----	----	-----	------

2.2.4 MÉTODOS Y TÉCNICAS

2.2.5 Métodos de Investigación

2.2.5.1 Método Inductivo

Es un procedimiento mediante el cual a partir de los hechos singulares se pasa a proposiciones generales lo que posibilita desempeñar un papel fundamental en la se realizará este método en nuestra presente investigación porque es lo que parte de lo particular de esta investigación, a lo general de cómo lo vamos a desarrollar.

Se ha utilizado este método porque va a escoger desde los componentes particulares, para llegar a lo general de nuestra investigación; permitiéndonos obtener la información que nos permita realizar un adecuado análisis del problema propuesto.

2.2.5.2 Método Deductivo

Es un procedimiento que se apoya en las observaciones y generalizaciones a partir de las cuales se realizan demostraciones o inferencias particulares, por lo cual hemos escogido este método para nuestra investigación porque es un método que nos lleva de lo general a lo particular en esta presente investigación.

Por medio del método deductivo vamos a partir de los componentes generales para poder llegar a los particulares, pudiendo así obtener información que luego nos permita dar validez al tema planteado. Por tal motivo este método nos permitirá conocer las nuevas tecnologías y cuál es su importancia dentro del ámbito laboral

2.2.5.3 Método Analítico

Este método es aquel que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en partes para de esta manera observar las causas, la naturaleza y los efectos. Este método nos permite conocer más sobre el objeto de estudio.

Se utilizó este método porque mediante esto se va a realizar un análisis amplio que nos permita conocer la importancia sobre el uso y manejo adecuado de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, por parte de las secretarías englobadas en las actividades que realizan dentro de las empresas públicas y privadas del sector urbano del Cantón Salcedo.

2.2.6 Técnicas de Investigación

2.2.6.1 Encuesta

La encuesta es considerada como un conjunto de preguntas especialmente diseñadas y pensadas para ser dirigidas a una muestra de población, que se considera por determinantes circunstancias funcionales al trabajo, representativa de esa población, con el objetivo de conocer la opinión de la gente sobre determinadas cuestiones corrientes, al misma que nos ayuda a adquirir información necesaria mediante la elaboración de un cuestionario en el cual se puede conocer la opinión de la persona que va hacer encuestada.

Las preguntas realizadas van dirigidas al personal de secretariado de cada una de las instituciones que están involucradas en nuestra investigación, para que de esta manera poder obtener información necesaria, la misma que nos ayudara a llevar a cabo la realización de nuestro respectivo análisis.

2.2.6.2 Entrevista

La entrevista es uno de los métodos más fáciles ya que nos sirve para obtener información debido a sus diversas cualidades en la actualidad todavía es muy utilizada, en este existe una mejor relación entre entrevistado y entrevistadora y se puede obtener resultados verídicos.

Median la aplicación de la entrevista se pudo obtener y adquirir información sobre el tema investigado directamente con los gerentes de cada una de las empresas a las que se realizó este trabajo, a la vez se obtuvo datos verídicos que nos sirvieron de mucho para realizar el respectivo análisis en nuestra tesis.

2.2.7 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE ENTREVISTAS REALIZADAS AL PERSONAL DIRECTIVO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL SECTOR URBANO DEL CANTÓN SALCEDO

A continuación se detalla en forma estadística los resultados obtenidos después de la aplicación de la entrevista al personal directivo de las empresas públicas y privadas del sector urbano del Cantón Salcedo para luego saber si existe un problema.

1. Qué piensa usted acerca del nivel de conocimiento y uso de las TIC'S por parte de las secretarias de su empresa

La gran mayoría de Directivos entrevistados de la empresas públicas supieron manifestar que el conocimiento y el uso de las TIC'S de las secretarias de su empresa es escaso debido a la falta de actualización y capacitaciones que las empresas no pueden brindar a su personal debido a la falta de presupuesto, por otro lado los directivos de las empresas privadas dieron a conocer que se sienten satisfechos con los conocimientos y el buen uso de las TIC'S que tienen las secretarias, esto gracias a las actualizaciones, cursos y capacitaciones impartidas al personal de su empresa, ya que las empresas privadas laboran más dentro de un mundo competitivo y deben de cierta manera está a la vanguardia de los avances tecnológicos que ayudaran al reconocimiento, crecimiento y desarrollo de las mismas.

2. Cree usted que es necesario que se realice un análisis sobre el uso de las nuevas tecnologías en su empresa.

Los directivos entrevistados tanto de las empresas públicas como de las empresas privadas dieron a conocer que si es necesario realizar un análisis sobre el Uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en las empresas, mediante el análisis se podría conocer el nivel de desconocimiento del personal de secretariado y el porcentaje de secretarias que a pesar de haber sido capacitadas no prestan interés en poner en práctica los conocimientos impartidos, lo que quiere decir que se aferran a adaptarse al avance tecnológico y a los cambios constantes que se presentan día a día.

Además supieron manifestar la importancia que tiene para una secretaria tener conocimientos claros sobre las TIC'S ya que de cierta forma tendrán mayores oportunidades de trabajo en los cuales puedan contribuir al mejoramiento de la productividad y desarrollo de las empresas.

3. Considera necesario que las secretarias que laboran en su institución conozcan sobre el uso adecuado de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación

Mediante la entrevista realizada a los directivos de las empresas públicas manifestaron que para ellos es indispensable que las secretarias conozcan sobre las TIC'S, ya que en la actualidad vivimos en mundo globalizado y lleno de cambios constantes, pero por motivos de falta de presupuesto y escaso interés de algunos de los directivos no se ha podido impartir la información precisa al personal de secretariado de sus empresas. Por otra parte los directivos entrevistados de las empresas privadas dijeron que ellos están al tanto del avance tecnológico y que por

ende realizan las capacitaciones constantes para el personal de secretariado que labora en su empresa, manifestando que como empresas privadas tienen mayor grado de competitividad y por tal motivo no pueden descuidarse de las capacitaciones que requieren todo el personal de su empresa, logrando así mantener un conocimiento adecuado y actualizado sobre el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, que de cierta manera ayudaran a mejorar la rentabilidad de las empresas.

4. Conoce usted si las secretarias de su empresa manejan adecuadamente los programas informáticos.

De acuerdo a las entrevistas realizadas a los directivos de las empresas públicas manifestaron que no están al tanto de los conocimientos de las secretarias en cuanto a los programas informáticos, el cual no es muy favorable para las empresas de tal manera que en algunos casos una minoría de directivos entrevistados no tiene interés por conocer el trabajo de las secretarias. En las empresas privadas si existe un nivel de interés alto por parte de sus directivos en cuanto a la conocer sobre la labor que realiza su personal de dichas entidades.

5. Le gustaría a usted que mejore las actividades que realiza las secretarias de su empresa mediante el uso adecuado de las nuevas tecnologías de la información?

Mediante las entrevistas realizadas a los directivos de las empresas públicas y privadas podemos darnos cuenta la gran mayoría opta por que sí sería de mucho beneficio que las actividades de las secretarias mejoren con la contribución de nuevos conocimientos e impartiendo información actualizada sobre las TIC'S, en algunos casos y casi muy pocos son los directivos conformistas y no les gusta brindar la oportunidad al personal de secretaria de poder capacitarse; por lo tanto solo requieren que sepan conocimientos básicos en el uso de Microsoft Office.

De la misma manera supieron manifestar que gracias al apoyo de las TIC'S las secretarias pueden realizar con mayor agilidad y habilidad las actividades diarias en sus oficinas.

2.2.9 Análisis De La Entrevista Realizada A Los Directivos De Las Empresas Públicas Y Privadas Del Sector Urbano Del Cantón Salcedo

En las empresas públicas y privadas del Cantón Salcedo, los directivos supieron manifestar en la entrevista realizada que las TIC'S son herramientas indispensables en la actualidad para el desempeño laboral de las secretarias, contar con conocimientos actualizados resulta de mucho beneficio, tomando también un punto de vista que en el mundo en el que vivimos cada día van apareciendo nuevas tecnologías, que hay veces que ellos mismo desconocen y quien mejor para manejar esta situación que una secretaria con conocimientos actualizados y eficientes. Los

directivos de las empresas públicas y privadas en su gran mayoría dieron a conocer que el personal de secretariado que laboran en dichas empresas y ocupan puestos como secretarias u oficinistas desconocen sobre el Uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, esto debido a la falta de presupuesto que existe actualmente es la causa que impide poder brindar capacitaciones, charlas o cursos de actualización al personal de secretariado de las empresas públicas.

De tal forma que supieron manifestar que el personal de secretariado en la actualidad es uno de los pilares fundamentales de las Instituciones tanto públicas como privadas debido a que esta es la mano derecha de los directivos.

En todas las instituciones por más pequeñas que estas sean se puede notar que existe un secretario o una secretaria los cuales realizan el trabajo de redacción de documentos, archivo de documentos, recibir, clasificar, distribuir y dar seguimiento a la correspondencia que ingresa a la Institución.

Además de que los secretarios y las secretarias son multifacéticas debido a que no solo se encarga de estar frente a un computador sino también de la atención al cliente, en parte solucionar los problemas y ayuda en la contribución de ideas innovadoras para progreso de las empresas.

De tal manera que mediante las entrevistas realizadas a los directivos de las empresas públicas y privadas supieron manifestaron que por eso se puede en la actualidad utilizar este dicho “detrás de cada gran directivo existe un gran secretaria”.

2.2.8 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

ENCUESTA REALIZADA A LAS SECRETARIAS DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL SECTOR URBANO DEL CANTÓN SALCEDO.

De esta forma se puede realizar cada una de las preguntas que hemos planteado para el personal de secretariado que labora en cada una de las empresas del Cantón Salcedo tanto públicas como privadas mediante el cual hemos obtenido diferentes resultados en base a las preguntas planteadas.

1. Utiliza su empresa internet en las actividades que realiza?

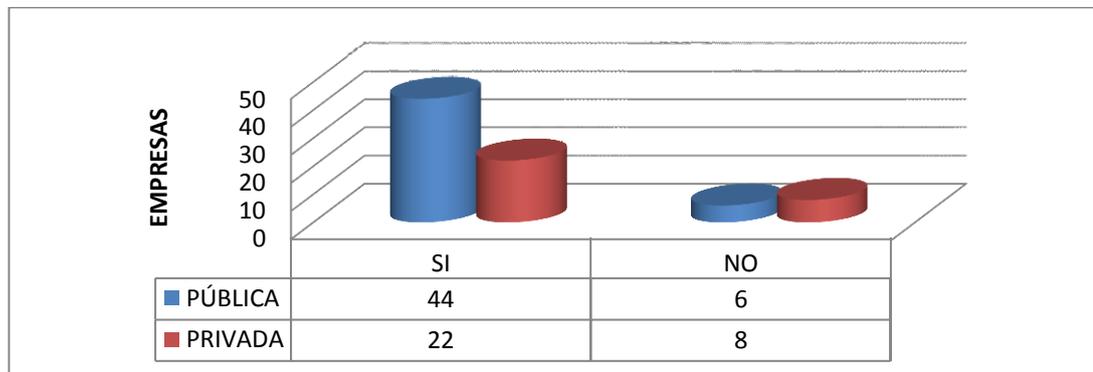
Tabla 2 Utiliza Su Empresa Internet

OPCIONES	FRECUENCIA		PORCENTAJE
	SI	NO	
PÚBLICA	44	6	52%
PRIVADA	22	8	28%
TOTAL	66	14	80%

ELABORADO POR: Lilia Caisalitin y Jessica Quillupangui

FUENTE: Encuesta aplicada a las secretarias del Cantón Salcedo

Gráfico 2 Utiliza Su Empresa Internet



ELABORADO POR: Lilia Caisalitin y Jessica Quillupangui
 FUENTE: Encuesta aplicada a las secretarias del Cantón Salcedo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos: en las empresas públicas 44 secretarias utilizan internet y 6 no utilizan, en las empresas privadas existen 22 secretarias que utilizan internet en la mayor parte de actividades que realizan, 8 secretarias No. Mediante los resultados obtenidos podemos dar a conocer que la mayor parte de Secretarias que laboran tanto en las empresas públicas como en las privadas utilizan el internet en la mayor parte de actividades diarias que realizan en la empresa. El uso de la tecnología influye positivamente en el desempeño laboral de las secretarias, por ende la secretaria es la pieza elemental para el funcionamiento de la empresa, en un ambiente de constante cambio y en un mundo globalizado.

2. Cuenta la empresa con conexión inalámbrica (WIFI)?

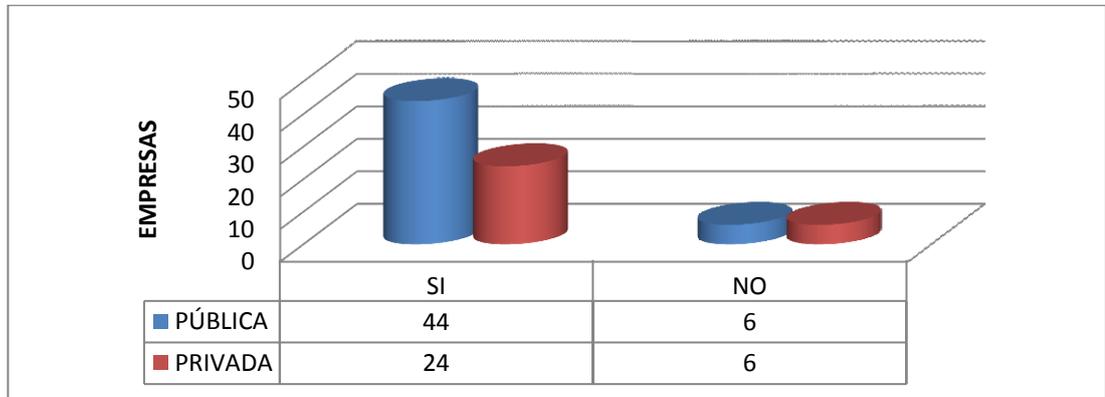
Tabla 3 Cuenta Con Conexión (WIFI)

OPCIONES	FRECUENCIA		PORCENTAJE
	SI	NO	
PÚBLICA	44	6	52%

PRIVADA	24	6	28%
TOTAL	68	12	80%

ELABORADO POR: Lilia Caisalitin y Jessica Quillupangi
FUENTE: Encuesta aplicada a las secretarias del Cantón Salcedo

GRAFICO N° 2 Conexión Inalámbrica (WIFI)?



ELABORADO POR: Lilia Caisalitin y Jessica Quillupangi
FUENTE: Encuesta aplicada a las secretarias del Cantón Salcedo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos en las empresas públicas 44 secretarias dijeron que SI cuentan con conexión inalámbrica, y 6 secretarias NO; en las empresas privadas 24 secretarias manifestaron que SI, 6 secretaris contestaron que la empresa NO disponía de conexión inalámbrica. Con los resultados obtenidos se puede notar que la mayor parte de empresas si disponen de conexión inalámbrica WIFI, la red por sí misma es móvil y elimina la necesidad de usar cables y establece nuevas aplicaciones añadiendo flexibilidad a la red lo más importante es que incrementa la productividad y eficiencia en las actividades diarias de la empresa.

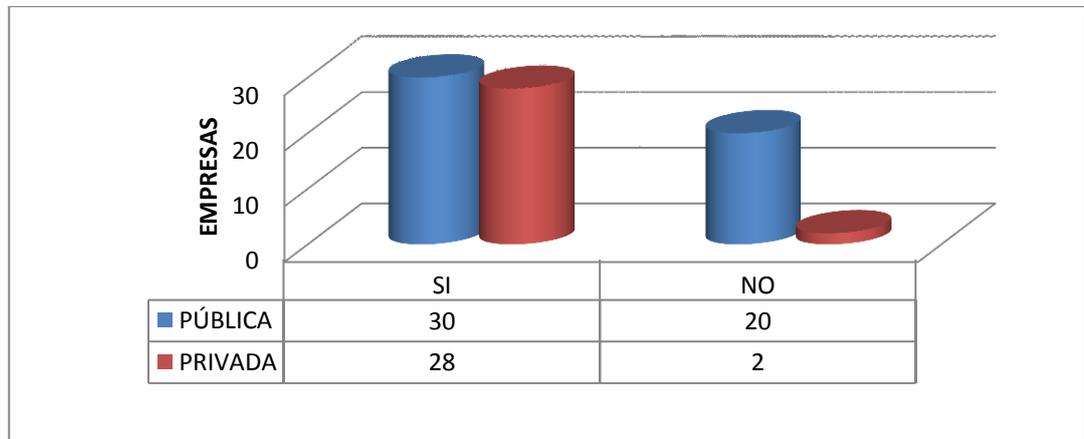
3. Cree usted que el avance de la tecnología es importante en una empresa

Tabla 4 Importancia De Las TIC'S En La Empresa

OPCIONES	FRECUENCIA		PORCENTAJE
	SI	NO	
PÚBLICA	30	20	50%
PRIVADA	28	2	30%
TOTAL	58	22	80%

ELABORADO POR: Lilia Caisalitin y Jessica Quillupangui
FUENTE: Encuesta aplicada a las secretarias del Cantón Salcedo

Gráfico 3 Importancia De Las TIC'S En La Empresa



ELABORADO POR: Lilia Caisalitin y Jessica Quillupangui
FUENTE: Encuesta aplicada a las secretarias del Cantón Salcedo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en las empresas públicas 30 secretarias dijeron que SI es importante el uso de las TIC'S en las actividades que realiza, 20 secretarias dijeron NO. Las empresas privadas 28 secretarias dijeron que SI y 2 secretarias que NO. Podemos dar a conocer que las secretarias de las empresas privadas tienen un nivel alto de conocimiento sobre las TIC'S, mientras que las secretarias de las empresas públicas no cuentan con la información adecuada.

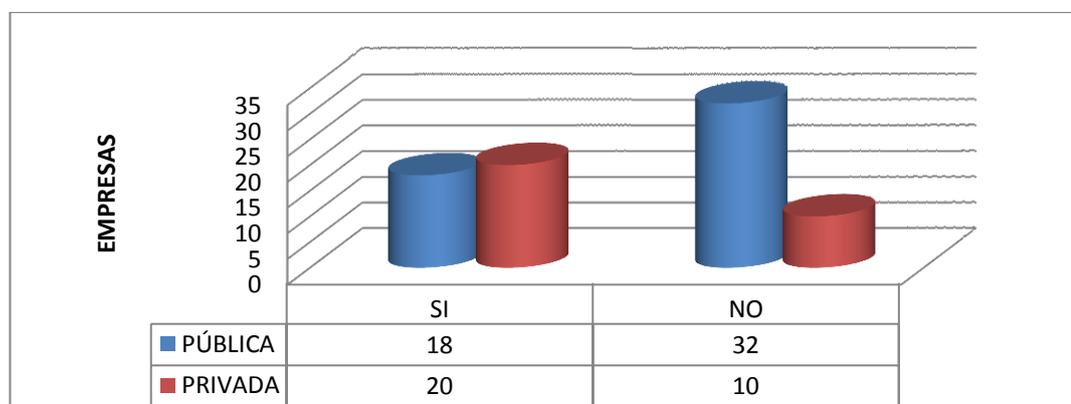
4. Utiliza usted los programas utilitarios de Microsoft Office como: Word, Excel, Power Point, Access, InfoPath, Project.

Tabla 5 Programas De Microsoft Office

OPCIONES	FRECUENCIA		PORCENTAJE
	SI	NO	
PÚBLICA	18	32	50%
PRIVADA	20	10	30%
TOTAL	38	42	80%

ELABORADO POR: Lilia Caisalitin y Jessica Quillupangui
FUENTE: Encuesta aplicada a las secretarias del Cantón Salcedo

Gráfico 4 Utiliza Los Programas De Microsoft



ELABORADO POR: Lilia Caisalitin y Jessica Quillupangui
FUENTE: Encuesta aplicada a las secretarias del Cantón Salcedo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en las empresas públicas: 18 secretarias señalan que SI utilizan todos los programas y 32 secretarias NO. En las empresas privadas 20 secretarias manifestaron que SI utilizan todos los programas y 10 secretarias que NO. Podemos manifestar que en las empresas públicas no conocen el manejo adecuado de todos los programas anteriormente mencionados, esto debido a

la falta de información y capacitación. En las empresas privadas existe personal de secretariado capacitado para el manejo adecuado de todos los programas.

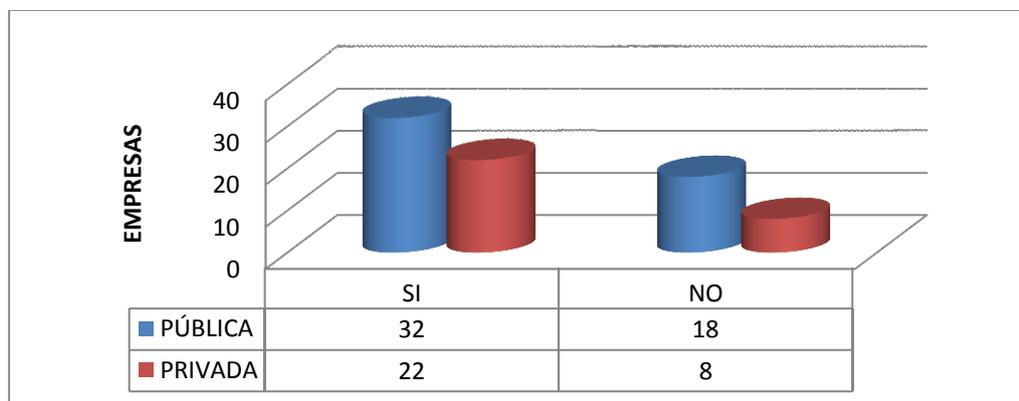
5. Cree usted que las redes sociales son indispensables en su trabajo.

Tabla 6 Cree usted que las redes sociales son indispensables

OPCIONES	FRECUENCIA		PORCENTAJE
	SI	NO	
PÚBLICA	32	18	50%
PRIVADA	22	8	30%
TOTAL	54	26	80%

ELABORADO POR: Lilia Caisalitin y Jessica Quillupangui
FUENTE: Encuesta aplicada a las secretarias del Cantón Salcedo

Gráfico 5 LAS REDES SOCIALES SON INDISPENSABLES



ELABORADO POR: Lilia Caisalitin y Jessica Quillupangui
FUENTE: Encuesta aplicada a las secretarias del Cantón Salcedo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos en las empresas públicas 32 secretarias manifestaron que SI es indispensable el uso de las redes sociales y 18 secretarias que No. En las empresas privadas 22 secretarias dijeron que SI es indispensable el uso de las redes sociales y 8 secretarias manifestaron que No. La mayoría de secretarias de las empresas privadas utilizan las redes sociales para realizar la publicidad de productos utilizando estrategias precisas para mejorar la rentabilidad de dicha entidad. Las

secretarias de las empresas públicas utilizan las redes sociales para mantener una comunicación constante con los clientes y proveedores.

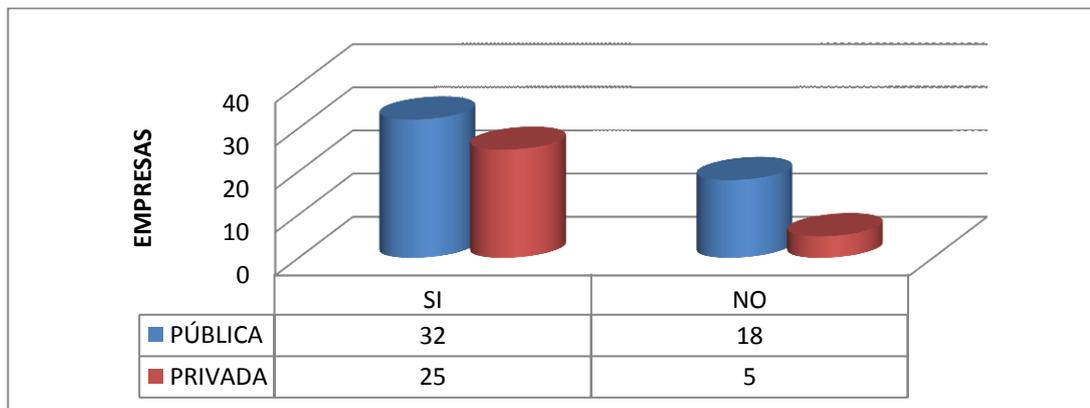
6. El uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación juega un papel de vital importancia en las actividades de la secretaria.

Tabla 7 Importancia De Las TIC'S

OPCIONES	FRECUENCIA		PORCENTAJE
	SI	NO	
PÚBLICA	32	18	50%
PRIVADA	25	5	30%
TOTAL	57	23	80%

ELABORADO POR: Lilia Caisalitin y Jessica Quillupangui
 FUENTE: Encuesta aplicada a las secretarias del Cantón Salcedo

Gráfico 6 Importancia De Las TIC'S



ELABORADO POR: Lilia Caisalitin y Jessica Quillupangui
 FUENTE: Encuesta aplicada a las secretarias del Cantón Salcedo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos en las empresas públicas 32 secretarias informaron que las TIC'S son de vital importancia en el trabajo, y 18 secretarias dijeron que No. En las empresas privadas 25 secretarias dijeron que SI y 5 manifestaron que No les da beneficiado en su trabajo. Podemos decir que las secretarias tanto de las empresas

públicas como privadas manifiestan de mucha importancia el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en el desempeño laboral.

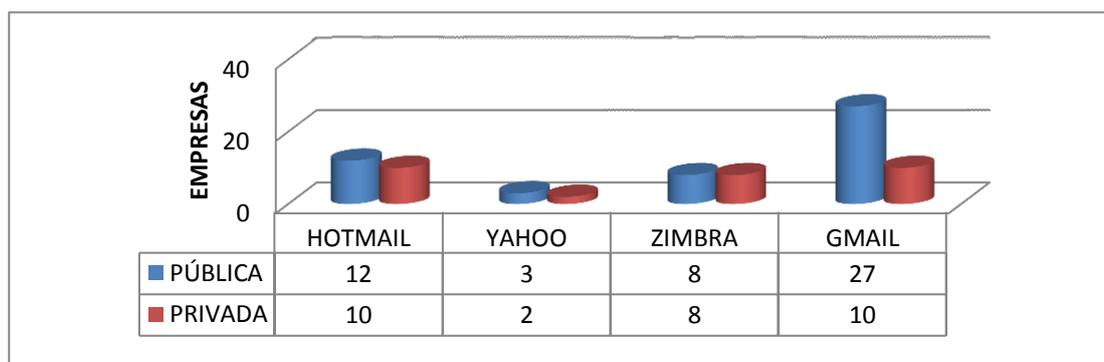
7.- Que aplicación usted utiliza para realizar el envío y recepción de la documentación digital.

Tabla 8 Aplicación Para El Envío Y Recepción De Documentación Digital

OPCIONES	FRECUENCIA		PORCENTAJE
	PÚBLICA	PRIVADA	
HOTMAIL	12	10	22%
YAHOO	3	2	5%
ZIMBRA	8	8	16%
GMAIL	27	10	37%
TOTAL	50	30	80%

ELABORADO POR: Lilia Caisalitin y Jessica Quillupangui
FUENTE: Encuesta aplicada a las secretarías del Cantón Salcedo

Gráfico 7 Aplicación Para El Envío Y Recepción De Documentación Digital



ELABORADO POR: Lilia Caisalitin y Jessica Quillupangui
FUENTE: Encuesta aplicada a las secretarías del Cantón Salcedo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos en las empresas públicas 12 secretarías utilizan Hotmail, 3 secretarías utilizan Yahoo, 8 secretarías utilizan Zimbra y 27 secretarías utilizan Gmail. En las empresas privadas 10 secretarías utilizan Hotmail, 2 secretarías utilizan Yahoo, 8 secretarías utilizan Zimbra y 10 secretarías utilizan Gmail. Mediante los resultados obtenidos podemos decir que tanto en las empresas

públicas y privadas se mantienen en la utilización de aplicaciones tradicionales y en un porcentaje bajo conocen sobre nuevas aplicaciones como el zimbra.

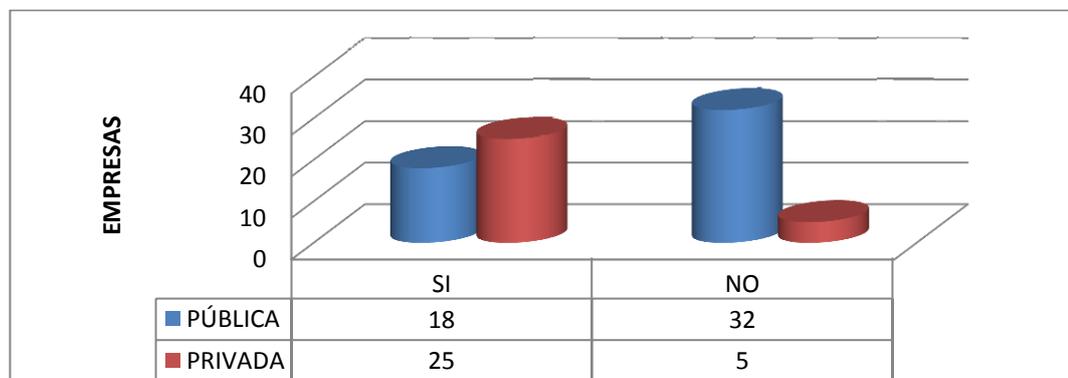
7. Cree usted que el Zimbra y el Quipux son aplicaciones seguras para la gestión documental en su empresa.

Gráfico 8 Quipux Y Zimbra Aplicaciones Seguras

OPCIONES	FRECUENCIA		PORCENTAJE
	SI	NO	
PÚBLICA	18	32	50%
PRIVADA	25	5	30%
TOTAL	43	37	80%

ELABORADO POR: Lilia Caisalitin y Jessica Quillupangui
 FUENTE: Encuesta aplicada a las secretarias del Cantón Salcedo

Gráfico 9 Quipux Y Zimbra Aplicaciones Seguras



ELABORADO POR: Lilia Caisalitin y Jessica Quillupangui
 FUENTE: Encuesta aplicada a las secretarias del Cantón Salcedo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos en las empresas públicas 18 secretarias dijeron que SI son aplicaciones seguras y 32 Secretaria manifestaron que NO. En las empresas privadas 25 secretarias dijeron que SI y 5 secretarias manifestaron que NO. De los resultados obtenidos se puede dar cuenta que en las empresas públicas es necesario

proporcionar información acerca de Quipux y Zimbra ya que por desconocimiento o políticas de algunas empresas no las utilizan. En las empresas privadas la gran mayoría de secretarías si conocen sobre estas aplicaciones.

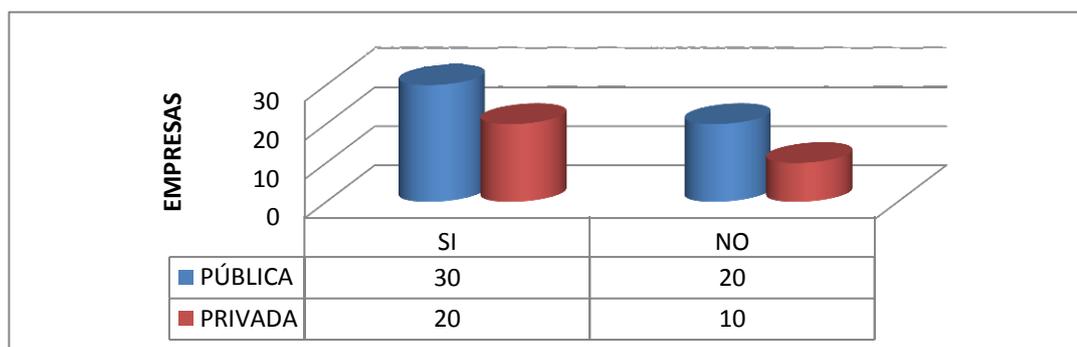
8. Cree usted que el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación mejorarían la atención al cliente de la empresa?

Tabla 9 Las TIC'S En La Atención Al Cliente

OPCIONES	FRECUENCIA		PORCENTAJE
	SI	NO	
PÚBLICA	30	20	50%
PRIVADA	20	10	30%
TOTAL	50	30	80%

ELABORADO POR: Lilia Caisalitin y Jessica Quillupangui
 FUENTE: Encuesta aplicada a las secretarías del Cantón Salcedo

Gráfico 10 Las TIC'S En La Atención Al Cliente



ELABORADO POR: Lilia Caisalitin y Jessica Quillupangui
 FUENTE: Encuesta aplicada a las secretarías del Cantón Salcedo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con respecto a los resultados obtenidos en las empresas públicas 30 secretarías dijeron que SI y 20 secretarías manifestaron que no es indispensable. En las empresas privadas 20 secretarías dijeron que SI y 10 secretarías manifestaron que NO. Se pudo conocer que las TIC'S son de gran influencia en el desempeño laboral

de las secretarias, ya que mediante estas los beneficiado de mucho para mejorar la atención al cliente en un servicio online, porque si necesitan alguna información ya no tendrían que pasar buscando en carpetas si no las pueden obtener directamente mediante un computador y archivo digital.

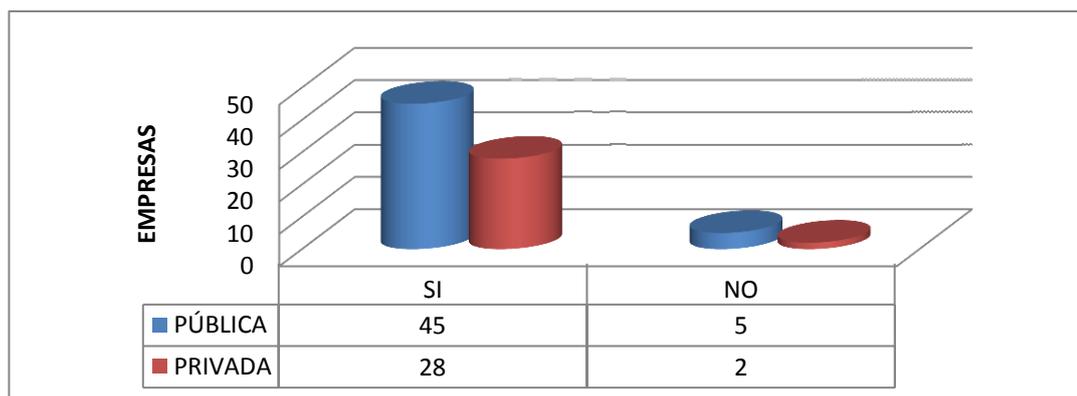
9. Cree usted que las secretarias deben tener un amplio conocimiento sobre los nuevos avances de la tecnología?

Tabla 10 Avances De La Tecnología

OPCIONES	FRECUENCIA		PORCENTAJE
	SI	NO	
PÚBLICA	45	5	50%
PRIVADA	28	2	30%
TOTAL	73	7	80%

ELABORADO POR: Lilia Caisalitin y Jessica Quillupangui
 FUENTE: Encuesta aplicada a las secretarias del Cantón Salcedo

Gráfico 11 Avances De La Tecnología



ELABORADO POR: Lilia Caisalitin y Jessica Quillupangui
 FUENTE: Encuesta aplicada a las secretarias del Cantón Salcedo

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos en las empresas públicas 45 secretarías dijeron que SI, 5 secretarías manifestaron que NO. En las empresas privadas 28 secretarías dijeron que Si y 2 secretarías manifestaron que No es necesario porque se trabaja de acuerdo a las políticas de las instituciones. La gran mayoría de secretarías manifestaron que si es importante mantenerse informado y capacitado sobre los avances tecnológicos ya que son de gran importancia dentro de cada empresa.

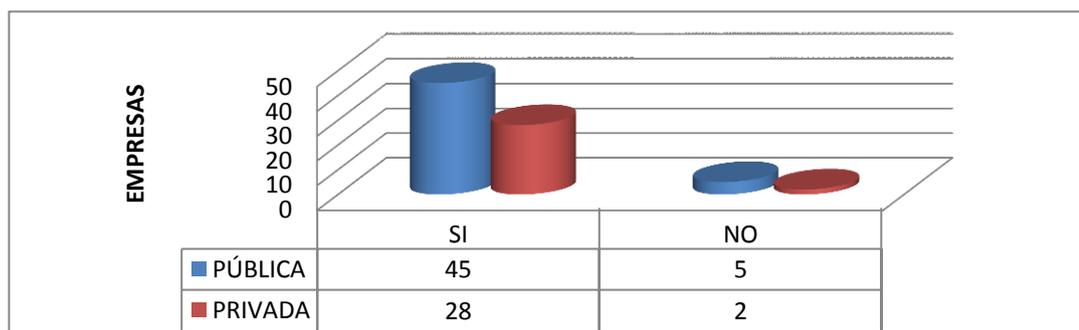
10. Cree usted que es conveniente realizar un análisis al personal de secretariado sobre las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Tabla 11 Análisis Sobre Las TIC'S

OPCIONES	FRECUENCIA		PORCENTAJE
	SI	NO	
PÚBLICA	45	5	50%
PRIVADA	28	2	30%
TOTAL	73	7	80%

ELABORADO POR: Lilia Caisalitin y Jessica Quillupangui
 FUENTE: Encuesta aplicada a las secretarías del Cantón Salcedo

Gráfico 12 Análisis Sobre Las TIC'S



ELABORADO POR: Lilia Caisalitin y Jessica Quillupangui
 FUENTE: Encuesta aplicada a las secretarías del Cantón Salcedo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en las empresas públicas 45 secretarías dijeron que era indispensable realizar el análisis, 5 secretarías manifestaron que NO. En las empresas privadas 28 secretarías dijeron que Si y 2 secretarías dijeron que no era necesario. Por lo tanto las secretarías de las empresas públicas y privadas consideran que es necesaria la realización de un análisis sobre el uso de las TIC'S, ya que mediante el análisis podemos conocer el nivel de desconocimiento de las secretarías, por ende recomendar capacitaciones al personal de secretariado.

11. Cree usted conveniente que se debía realizar capacitaciones constantes sobre las TIC'S para las secretarías?

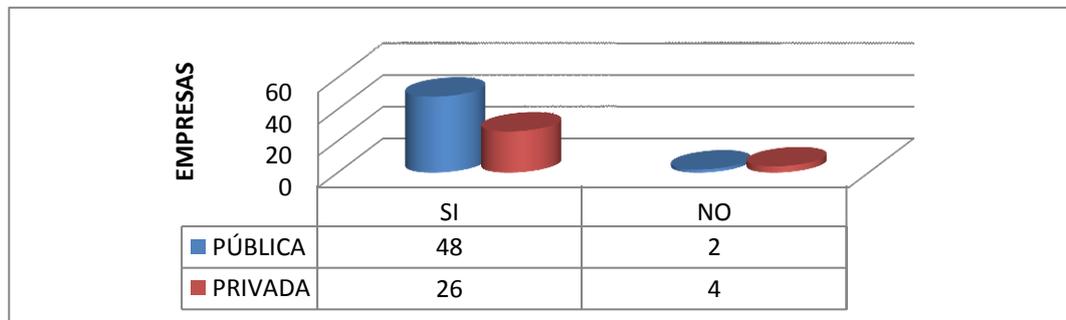
Tabla 12 Capacitaciones Constantes Sobre Las TIC'S

OPCIONES	FRECUENCIA		PORCENTAJE
	SI	NO	
PÚBLICA	48	2	50%
PRIVADA	26	4	30%
TOTAL	74	6	80%

ELABORADO POR: Lilia Caisalitin y Jessica Quillupangui

FUENTE: Encuesta aplicada a las secretarías del Cantón Salcedo

Gráfico 13 Capacitaciones Constantes Sobre Las TIC'S



ELABORADO POR: Lilia Caisalitin y Jessica Quillupangui

FUENTE: Encuesta aplicada a las secretarías del Cantón Salcedo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en las empresas públicas 48 secretarias SI considera importante las capacitaciones; 2 secretarias NO. En las empresas privadas 26 secretarias dijeron que SI y 4 secretarias manifestaron que NO era necesario. Mediante la encuesta realizada se pudo comprobar que si era necesario realizar capacitaciones permanentes al personal de secretariado para actualizar y mejorar los conocimientos sobre el uso adecuado de las TIC'S a la vez serian de gran importancia dentro de sus trabajos.

2.2.9 ANÁLISIS

- Una vez tabulado los resultados tanto a gerentes como personal de secretariado coinciden con sus respuestas a que el avance de las nuevas tecnologías están presentes dentro del trabajo diario que realizan día a día en la empresa, además de que por medio de ello depende el reconocimiento, crecimiento y desarrollo de la misma.
- El desconocimiento del uso de las Nuevas Tecnológicas de la información y comunicación por parte de algunas secretarias de las empresas públicas y privadas del sector urbano del cantón salcedo.
- La falta de presupuesto de algunas instituciones y empresas no permite brindar una capacitación al personal de secretariado, sobre los beneficios que nos brinda las Tic's.
- Tanto personal directivo como de secretariado deben tener claro que el uso de las nuevas herramientas tecnológicas implica responsabilidad y sobre todo el manejo adecuado de la información que requiere la empresa debe ser confiable y seguro.
- Poner más interés para auto-capacitarse por diferentes medios para de esa forma estar actualizado sobre el uso y el manejo de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- Se recomienda que las empresas y instituciones tanto públicas como privadas del cantón, deberían asignar un presupuesto para debida capacitación del personal de secretariado, ya que esto ayudaría a brindar un trabajo eficiente y proactivo.
- Además de que por este medio se podría guiar a las secretarias a mantener un conocimiento amplio de las herramientas tecnológicas.

CAPITULO III

ANÁLISIS

3.1 TEMA

ANÁLISIS DEL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LAS SECRETARIAS DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL SECTOR URBANO DEL CANTÓN SALCEDO.

3.2 DISEÑO DEL ANÁLISIS

3.2.1 Datos Informativos

3.2.1.1 Beneficiarios

PERSONAL DE SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL SECTOR URBANO DE SALCEDO

3.2.1.2 Tiempo Estimado Para El Análisis

MARZO – AGOSTO 20015

3.2.1.3 Equipo Responsable

LILIA ALEXANDRA CAISALITIN VELASQUE

3.2.2 Antecedentes Del Análisis

El potencial de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC'S) para transformar las empresas ha sido un tema persistente desde hace mucho tiempo, desde que las computadoras fueron introducidas por primera vez en los años 50. Este trabajo tiene por objetivo analizar un aspecto de la influencia de las nuevas tecnologías, así como de sus relaciones con el gerente y las secretarias de una empresa.

Las condiciones del entorno, es cada vez más competitivo, han obligado a las empresas a realizar cambios de algunos de sus aspectos y componentes para adaptarse al mismo y para conseguir mantenerse en el mercado. En la actualidad las empresas se ven obligadas a innovar e incorporar nuevos activos tecnológicos, como vía para mejorar su productividad y conseguir ventaja competitiva sostenible, es por tal razón que requieren en su mayoría trabajar con personal de secretariado que tengan un conocimiento amplio para poder brindarle un buen uso a las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación.

El gerente debe ver la tecnología como un recurso corporativo vital, incorporarla en el proceso de planeación y adoptar las estrategias necesarias para poder administrarlas apropiadamente y aprovecharla para mejorar los procesos de cambio que se está viviendo hoy en día.

La secretaria requiere actualización constante de los registros y los datos. Si la compañía está involucrada en la venta de productos o servicios, los registros de ventas, el inventario y las peticiones de los clientes necesitan ser actualizadas a diario

en el manejo y uso de las nuevas tecnologías, ya que son profesionales más especializados en introducir los pagos hechos por los clientes y quizá también asiste al departamento de contabilidad con los registros actualizados de los pagos enviados a los proveedores. Además de los registros relacionados con las ventas.

La tecnología también nos ayudado en mucho ya que día a día ha ido evolucionando y viéndose inmerso en el trabajo que realizan las secretarias, ya que gracias a estas herramientas ha mejorado la presentación de los documentos escritos a mano, las máquinas de escribir, y hoy en día a las computadoras.

Las TICS no solo están inmersas en las empresas sino también en el trabajo que realizan cada una de las secretarias, es por eso que deben tener conocimiento en cómo ha influido la Nuevas Tecnología de la Información y la Comunicación en el trabajo que desempeñan a diario cada una de ellas y los beneficios que estas nos otorga.

3.2.3 Justificación

La presente investigación se realizó con el fin de conocer mediante las entrevistas y las encuestas, el conocimiento que tienen las secretarias y los gerentes de las empresas públicas y privadas del sector urbano del cantón salcedo; en cuanto al uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación TICS, y el manejo adecuado de las mismas.

Mediante la investigación realizada las investigadoras hemos visto la necesidad de realizar un análisis sobre el uso de las TICS, en el desempeño laboral del personal de

secretariado, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos podemos darnos cuenta de que existe un gran desconocimiento sobre las nuevas herramientas tecnológicas que una secretaria debe utilizar día a día en su trabajo diario en la empresa.

Además de ser un requisito indispensable para poder mejorar el desempeño de las secretarias, el tener los conocimientos amplios acerca del uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación ayudaría al desarrollo y crecimiento de las empresas; ya sea pública o privada, contribuir con algo innovador y creativo por parte de la secretaria, mejoraría el prestigio de dicha entidad.

El poder trabajar con personal capacitado y con conocimientos acerca de las TICS, las empresas podrían mantener un mejoramiento y crecimiento continuo, pudiendo así lanzarse dentro de este mundo competitivo, con nuevas estrategias y formas para mantener su estabilidad y reconocimiento en todo el mundo, ya sea este nacional, regional o internacional.

3.2.4 OBJETIVOS

3.2.4.1 General

- Analizar el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación aplicado en las actividades de las secretarias de las empresas públicas y privadas del Sector Urbano del Cantón Salcedo en el transcurso del periodo académico febrero - agosto 2015.

3.2.4.2 Especifico

- Analizar los beneficios, las ventajas y desventajas que tienen las TICS en el ámbito secretarial.
- Determinar los avances tecnológicos para el mejor rendimiento laboral de las secretarias de las empresas públicas y privadas.
- Establecer si las herramientas tecnológicas influye en el rendimiento laboral de las secretarias.

3.3 Descripción del Análisis

3.3.1 Introducción

Las empresas en la actualidad deben presentar innovación en cada una de las actividades que realizan, la dura competencia que mantienen los negocios entre sí ha llevado a que las empresas busquen día a día crear algo nuevo o mejorar algo ya existente con la finalidad de poder mantenerse en sus posiciones en el mercado y ser lo suficientemente competitivos para que otras empresas no las destronen, es por esto que las empresas de ahora buscan personas con visión innovadora para que apoyen a su gran objetivo de lograr una innovación sostenible en el tiempo.

La propuesta fue elaborada con el propósito de fortalecer el conocimiento sobre el uso adecuado de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación para el personal de secretariado

Es importante recalcar que para el desarrollo del presente análisis se ha realizado entrevistas a los directivos y encuestas al personal de secretariado, donde se pudo conocer la falta de conocimiento que en algunas entidades tienen en base a gestión documental, manejo de las herramientas del Office y uso de nuevas tecnologías.

Además de conocer que el uso y manejo de las TIC'S así como también el avance tecnológico acerca de las nuevas versiones que nos ofrecen, son indispensables en la labor que desempeña la secretaria ya que en la actualidad nosotras como secretarias debemos actualizarnos, capacitarnos en la nuevas versiones o temas de informática, para tener una eficiente labor, para ser indispensables en nuestras aéreas, para poder competir en el mercado laboral y así poder tener más oportunidades de conseguir el éxito profesional. Toda secretaria debe tener amplio conocimiento del manejo de los instrumentos que nos ofrece la tecnología día a día.

Este análisis no pretende ser definitivo ni concluido no concluyente sino sea una base para el desarrollo se la investigación científica en base al uso adecuado de las herramientas y aplicaciones tecnológicas en el desarrollo del trabajo secretarial, que ayudaran en el desarrollo, reconocimiento y crecimiento de cada una de la empresas.

Por esa razón nació la necesidad de realizar este análisis sobre el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación para las secretarias que laboran en las empresas públicas y privadas del Cantón Salcedo, que a la vez será de gran ayuda para el ejercicio laboral en las oficinas que desempeña cada una de las secretarias.

3.3.2 ANÁLISIS

ANÁLISIS DEL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Gráfico 14 La Secretaria



3.2.6 Resultados Generales del Análisis

Después de haber aplicado las encuestas al personal de secretariado de las empresas públicas y privadas del sector urbano del Cantón Salcedo se adquirió los siguientes resultados, por lo cual al ser analizados por las investigadoras se les tomara como referencia para realizar el análisis respectivo sobre el Uso de las

Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, dentro del desempeño laboral de las secretarías.

ANÁLISIS SOBRE EL USO DEL INTERNET EN LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA LA SECRETARIA

Después de haber realizado un análisis de las encuestas sobre el uso de las TIC'S hacia las secretarías se puede conocer que la mayor parte de empresas utilizan el internet para el trabajo que realizan el personal administrativo de tal manera se puede comprobar que el avance de las nuevas tecnologías son de gran importancia y de la misma manera se deben estar debidamente capacitadas para su correcto uso.

Por lo expuesto los resultados demuestran que las secretarías encuestadas si utilizan el internet para realizar las actividades y por ende si es importante el uso de las TIC'S dentro del trabajo que realizan, por esta razón deben permanecer en constante capacitación sobre el correcto uso y manejo de todas las facilidades que hoy en día nos brinda las TIC'S ya que los avances tecnológicos crecen drásticamente para facilitarnos las labores cotidianas de las cuales nosotros debemos sacar provecho para obtener mejores resultados .

Se encontró que la mayor parte de secretarías si utilizan con frecuencia las herramientas y son indispensables, en el trabajo diario.

Con referencia a la tabla se puede verificar que los programas informáticos son de gran importancia para procesar información dentro de una empresa, y a la vez ayudan mucho dentro del trabajo diario como enviar informes, oficios.

De la misma manera pudo conocer las empresa pública como el municipio utilizan el programa libre office, como Word y Excel para la realización de oficios, memorándum, y reporte de documentos entre otros.

ANÁLISIS DE LA IMPORTANCIA DE LAS TICS EN EL PROCESO LABORAL DE LA SECRETARIA

Con referencia a la tabla se puede comprobar que las secretarias encuestadas dieron a conocer que las tics si son de gran importancia dentro del proceso laboral de una secretaria ya que mediante estas les facilita el trabajo como; enviando comunicaciones, es por ello que hoy en día las secretarias es muy variado y multidisciplinario, por lo que las nuevas tecnologías son muy indispensables como el uso y manejo de las herramientas de Microsoft para optimizar el tiempo de la misma manera nos ayudado a mejorar la búsqueda de la información de una manera rápida por que se cuenta con un archivo digital ordenado como procesadores de texto, gráficos , hojas electrónicas, base de datos y agenda electrónica.

Además dieron a conocer que los programas informáticos que hoy en día tenemos son indispensables para procesar información, pero a la vez algunas de las secretarias no conocen todos los programas informáticos que serían de gran beneficio para realizar su trabajo.

APLICACIONES QUE UTILIZAN PARA EL ENVIÓ Y RECEPCIÓN DE MENSAJERÍA Y DOCUMENTACIÓN DIGITAL

Con referencia a la tabla se puede comprobar que las secretarias utilizan la aplicación de Hotmail para el envío y recepción de mensajería en las instituciones donde laboran, mientras que el otro porcentaje está en Yahoo y Gmail, por lo que se puede entender que estas aplicaciones son de gran importancia dentro del trabajo que realizan cada una de las secretarias a la vez estas los ayudan mucho porque hoy en día mediante esta aplicación se encuentra informado sobre las situaciones que sucede en la institución o empresa, de la misma manera con esta aplicación se mantiene en constante contacto con los clientes.

QUIPUX Y ZIMBRA COMO APLICACIONES SEGURAS PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Mediante las encuestas realizadas se pudo conocer que muchas de las secretarias no tienen un amplio conocimiento sobre el manejo del Quipux y el Zimbra, por lo que se tomó como referencia entre una empresa pública con una privada.

En la empresa pública como en el municipio si conocen la aplicación del Quipux, por que mediante esta se envía información directamente hacia el director, en este caso la única persona que maneja el Quipux es el Alcalde y su secretaria, mientras que Zimbra lo utilizan en todos los departamentos

Mientras que en la empresa privada a las que se encuestó nos dieron a conocer que no se utilizaba ninguno de estos programas, porque no tenían una información más compleja sobre estas aplicaciones.

Esto podría suceder porque tienen que regirse a las políticas que la empresa tiene, o también que los gerentes por falta de presupuesto no brindan una capacitación al personal de secretariado para que tengan un amplio conocimiento sobre estas herramientas sobre las herramientas del software que son indispensables para mejorar el rendimiento laboral.

3.2.7 Análisis General

La presente investigación las tesis lo hemos realizado con la finalidad de conocer si las secretarias de las empresas públicas y privadas del sector urbano del Cantón Salcedo tienen un conocimiento amplio en el uso y manejo adecuado de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, ya que las tecnologías de la información tratan sobre el empleo de la computadora y las aplicaciones informáticas para transformar, proteger, almacenar, gestionar, difundir y localizar los datos necesarios para cualquier actividad secretarial.

Además de que las nuevas herramientas tecnológicas han permitido medir las capacidades que tienen las secretarias para adaptarse al cambio en el contexto internacional y ayudar así a las empresas a explotar productos con mayor agrado tecnológico dentro de un mundo competitivo “innovar”, es la palabra clave de la secretaria para mejorar el desarrollo socioeconómico de las empresas permitiéndole así aumentar la rentabilidad y generar ingresos crecientes para beneficio de la misma; englobado en su continuo que hacer profesional, permitiéndoles en si mejorar su rendimiento laboral.

Por medio de los resultados obtenidos podemos dar a conocer que las empresas públicas y privadas en la actualidad pretenden presentar innovación en cada una de las actividades que realizan, ya que la dura competencia que mantienen los negocios entre sí ha llevado a que las empresas busquen día a día crear algo nuevo o mejorar algo ya existente; con la finalidad de poder mantenerse en posiciones altas dentro del mercado, y así ser lo suficientemente competitivos, es por esto que las empresas de ahora buscan personal de secretariado con visión innovadora y conocimientos claros sobre las nuevas herramientas tecnológicas para que apoyen a su gran objetivo de lograr una innovación sostenible en el tiempo.

Nuestra propuesta fue elaborada con el propósito de realizar un análisis para lograr contribuir en el fortalecimiento del conocimiento del personal de secretariado sobre el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación.

Por lo tanto es importante recalcar que para el desarrollo del presente análisis se ha realizado entrevistas a los directivos/gerentes y encuestas al personal de secretariado de las empresas, donde se pudo conocer la falta de conocimiento que tienen en algunas entidades en base a las aplicaciones que existen y que pueden utilizar para gestión documental, así como también se encontró desconocimiento sobre el manejo de las herramientas del Microsoft Office y en el uso de nuevas herramientas tecnológicas.

Al mismo tiempo podemos dar a conocer mediante los resultados obtenidos que la gran mayoría de los directivos/gerentes de las empresas tanto públicas y privadas son conformistas; por lo cual no creen que es necesario la capacitación del personal de secretariado que labora en su empresa. Por el momento laboran con personal que

mantienen conocimientos básicos en cuanto al uso de las TICS, mediante lo cual se puede notar que la mayoría del personal no acepta el cambio del avance y crecimiento tecnológico.

La mayoría de secretarias que prestan sus servicios en las empresas públicas y privadas del sector urbano del Cantón Salcedo; en su mayoría utilizan el internet para realizar sus tareas diarias en la oficina, así como también les resulta de mucha importancia en uso de las redes sociales para mantenerse informadas de noticias e información relacionada con la publicidad de dichas entidades.

Las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación para la mayoría de las secretarias resultan de vital importancia para las labores diarias que con frecuencia realizan dentro y fuera su empresa, para ello también utilizan correos electrónicos en Hotmail y Gmail que son los más utilizados para la mensajería encargada de enviar y recibir información indispensable y de suma importancia, así como también mediante los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas un gran porcentaje de encuestados optan por conocer sobre la existencia de nuevos programas y aplicaciones que en la actualidad existen para poder mejorar la calidad de sus productos, y trabajos que realizan en la oficina.

Conjuntamente dieron a conocer que es de suma importancia para la secretaria poder brindarle un buen uso y a la vez poder manejar con eficiencia los equipos de oficina con los que cuentan en dichas empresas, ya que por medio de ello ayudarían a mejorar la buena atención a sus clientes, ayudando así a procesar la información con mayor fluidez y presencia, lo que lograría que las secretarias puedan contribuir al buen prestigio de las empresas.

Es indispensable reiterar que con solo tener un conocimiento amplio en el uso y manejo de las nuevas herramientas tecnológicas; así como también acerca de las nuevas versiones que nos ofrece el avance tecnológico, resultan de mucha importancia ya que hoy en día son indispensables en la labor que desempeña la secretaria, y por lo tanto necesita apoyo por parte de sus directivos/gerentes en cuanto a facilitar el debido tiempo y las cuestiones del presupuesto invertido para que puedan asistir a las capacitaciones que engloban la nuevas versiones, aplicaciones, programas o temas de informática que el personal de secretariado de su empresa requiere para mejorar el rendimiento laboral; así como también el crecimiento y desarrollo de la misma, logrando en sí competir en el mercado laboral y así poder tener más oportunidades de conseguir el éxito profesional.

3.2.7.1 Planteamiento Al Problema Encontrado

La investigación realizada al personal de secretaria Mediante el análisis realizado hemos visto la necesidad de realizar las siguientes propuestas:

- Las secretarias deberían conocer todos los programas de Microsoft que son indispensables en el trabajo diario.
- Se debería realizar una capacitación al personal de secretariado que laboran en cada una de las empresas.
- Se debería realizar una capacitación primeramente a los jefes de cada una de las instituciones para que de esta manera tengan un amplio

conocimiento de todo sobre los avances de la tecnología y cuál es su impacto dentro de las instituciones.

- Luego de haber realizado un análisis respectivo se puede notar que no todas las secretarías tienen un buen conocimiento de las TIC'S y en algunos casos no cuentan con las herramientas necesarias para el uso de las mismas, por lo tanto las empresas deberían invertir en un software especializado, según su actividad comercial y al mismo tiempo su personal de secretariado debería ser capacitado de acuerdo a las necesidades socioeconómicas de la empresa o su área a la que desempeña.
- De acuerdo a nuestro punto de vista hemos visto necesario realizar una capacitación y actualización dentro de la universidad técnica de Cotopaxi para el uso adecuado de los recursos tecnológicos que hoy en día deberían manejar una secretaria ejecutiva

CONCLUSIONES

- Las secretarias de las empresas privadas no tienen conocimiento sobre las aplicaciones de Quipux y Zimbra como referentes para la gestión documental, debido a la falta de información y capacitación por parte de los gerentes de las empresas.
- Las secretarias tanto de las empresas públicas y privadas no han recibido las debidas capacitaciones acerca de las nuevas actualizaciones del uso y manejo de las nuevas herramientas tecnológicas.
- Los gerentes de las empresas públicas y privadas son conformistas, por lo tanto solo requieren que las secretarias mantengan los conocimientos básicos sobre el uso de aplicaciones de Microsoft Word y las nuevas herramientas tecnológicas.
- La capacitación no es tomada en cuenta, ni por los gerentes y tampoco por el personal de secretaria.

RECOMENDACIONES

- Los gerentes de las empresas privadas deben tomar en cuenta que las capacitaciones brindadas al personal de secretariado de su empresa es muy importante ya que por medio de ello estarían contribuyendo al crecimiento y desarrollo de la empresa
- Brindar capacitaciones al personal de secretaria sobre el uso de nuevas tecnologías aplicaciones y herramientas tecnológicas que existen actualmente para mejorar el rendimiento de su trabajo.
- Se debe poner mayor énfasis con respecto a las nuevas herramientas tecnológicas para poder desempeñarse mejor en el trabajo.
- Se debe incentivar tanto a los gerentes, directores, y al personal de secretariado de las empresas públicas y privadas para que se capaciten en áreas indispensables como es las TICS.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- PÁEZ, Urdaneta (2010), Gestión de la Identidad Empresarial, Madrid 2010, (Pág. 17).
- HURTADO, Darío (2008), Estrategias Fundamentales de Gestión Administrativa, Colombia 2008, (Pág. 40).
- ANZOLA, Servulo (2008), Control de Gestión Empresarial, Madrid ESIC 2008, (Pág. 70).
- LONDOÑO, Claudia (2012), Manual de Perfeccionamiento para secretarias: Normas y Consejos prácticos para secretarias y administrativas, España 2012, (Pág. 20-25).
- LONDOÑO, Claudia (2009), Guía para las Secretarías Ejecutivas, Madrid 2009, (Pág. 15-25).
- BLANCHARD, Ken (2010), Las Tecnologías de la Información y Comunicación para el desarrollo humano, España 2010, (Pág. 12-20).
- TRUJILLO, Iván (2010), El internet y su Cultura, México 2010 (Pág. 21-30).
- GONZÁLEZ, Ladwin (2009), Influencia de las Nuevas Tecnologías Para las Secretarias, Madrid 2009, (Pág. 21-30).
- GONZALES, (2008), La importancia de las Tic's en la Economía Mundial, Costa Rica 2008, (Pág. 30).
- HURTADO, Guido (2010), Las Tic's en la influencia Organizacional Colombia 2010 (Pág. 50).
- PAZ CAUSO, Renata, (2009) Manual para la Satisfacción del Cliente, Buenos Aires, Argentina 2009, (Pág. 6-9).

- CARNEGIE, Dale (2010) Atención al Cliente, Ediciones Granica S.A
- RENATA PAZ COUSO, (2009), Servicio al Cliente y Características, 2da edición actualizada edición trillas, Madrid 2009,(Pág. 18).
- ALBERCH, Fugueras (2010), Etiquetas de Gestión Documental, Mexico2010, (Pág. 12-16).
- PONJUÁN, Dante, (2009) Gestión Documental y Documentación Administrativa, Madrid 2009(Pág. 9).

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- ÁREA MANUEL, 2009, Nuevas Investigaciones Tecnológicas, Tomo I, México (Pág.32).
- TAYLOR, Robert 2010, Origen del Internet y Desarrollo de la Tecnología, Primera edición, Colombia (Pág. 6-8).
- MATILE MAS IVARS,(2011), El Desarrollo de las Herramientas Tecnológicas y su Influencia en la Sociedad(Pág. 65).
- MENDOZA, Carlos (2009), El Internet y sus Redes, (Pág. 23).
- ROBBINS, Stephen (2008), Fundamentos de Administración (Pág. 15).
- UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA, Departamento Administración de Documentos, Año 2009, (Pág. 4-9).
- CRUZ Mundet, J.R; MIKELARENA Peña, Información y Gestión Administrativa, Madrid 2010, (Pág.15-17).

BIBLIOGRAFÍA VIRTUAL

- DUART, JOSEP Y LUPIAÑEZ, FRANCISCO (2010)

Disponible en web:

Estrategias en la introducción y uso de las TIC. [En línea] Mayo de 2010.
[Citado el: 25 de Mayo de 2013.]
<http://www.uoc.edu/rusc/dt/esp/duart0405.pdf>. 1698-580X.

- LOAN, MAJÓ.(2009)

Disponible en web:

IMPORTANCIA DE LAS TICs EN EL DESEMPEÑO LABORAL. [En línea] Noviembre de 2009. [Citado el: 16 de Abril de 2013.]
<http://www.eumtics.net/rev-esp/ced/09/emrc2.htm>. 1989-4155.

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA

OBJETIVO: Conseguir información sobre el grado de conocimiento y uso de las nuevas tecnologías de información por parte de las secretarias de las empresas públicas y privadas del Cantón Salcedo.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada uno de las pregunta y responda acorde a su criterio personal.

1. **Qué piensa usted acerca del nivel de conocimiento y uso de las tic's por parte de las secretarias de su empresa?**

.....
.....
.....

2. Cree usted que es necesario que se realice un análisis sobre el uso de las nuevas tecnologías en su empresa?

.....
.....
.....

3. Considera necesario que las secretarias que laboran en su institución conozcan sobre el uso adecuado de las nuevas tecnologías de la información?

.....
.....
.....

4. Conoce usted si las secretarias de su empresa manejan adecuadamente los programas informáticos.

.....
.....
.....

5. Le gustaría a usted que mejore las actividades que realiza las secretarias de su empresa mediante el uso adecuado de las nuevas tecnologías de la información?

.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL SECTOR URBANO DEL CANTÓN SALCEDO

Objetivo: Recabar información sobre el uso de las nuevas tecnologías de la información por parte del personal de secretaria.

Instrucciones:

- ✓ Lea detenidamente cada una de las preguntas
- ✓ Señale con una X la respuesta que usted crea conveniente

1.- Utiliza su empresa internet en las actividades que realiza?

<input type="checkbox"/> 1 SI	<input type="checkbox"/> 2 NO
-------------------------------	-------------------------------

2.- Cuenta la empresa con conexión inalámbrica (WIFI)?

<input type="checkbox"/> 1 SI	<input type="checkbox"/> 2 NO
-------------------------------	-------------------------------

3.- Cree usted que el avance de la tecnología es importante en una empresa

<input type="checkbox"/> 1 SI	<input type="checkbox"/> 2 NO
-------------------------------	-------------------------------

4.- Utiliza usted los programas utilitarios de Microsoft Office como: Word, Excel, Power Point, Access, InfoPath, Project.

<input type="checkbox"/> 1 SI	<input type="checkbox"/> 2 NO
-------------------------------	-------------------------------

5.- Cree usted que las redes sociales son indispensables en su trabajo.

<input type="checkbox"/> 1 SI	<input type="checkbox"/> 2 NO
-------------------------------	-------------------------------

6.- El uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación juega un papel de vital importancia en las actividades de la secretaria.

<input type="checkbox"/> 1 SI	<input type="checkbox"/> 2 NO
-------------------------------	-------------------------------

7.- Que aplicación usted utiliza para realizar el envío y recepción de la documentación digital.

- Hotmail
- Yahoo
- Zimbra
- Gmail

8.- Cree usted que el Zimbra y el Quipux son aplicaciones seguras para la gestión documental en su empresa.

<input type="checkbox"/> 1 SI	<input type="checkbox"/> 2 NO
-------------------------------	-------------------------------

9.- Cree usted que el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación mejorarían la atención al cliente de la empresa?

<input type="checkbox"/> 1 SI	<input type="checkbox"/> 2 NO
-------------------------------	-------------------------------

10. –Cree usted que las secretarias deben tener un amplio conocimiento sobre los nuevos avances de la tecnología?

<input type="checkbox"/> 1 SI	<input type="checkbox"/> 2 NO
-------------------------------	-------------------------------

11. – Cree usted que es conveniente realizar un análisis al personal de secretariado sobre las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

<input type="checkbox"/> 1 SI	<input type="checkbox"/> 2 NO
-------------------------------	-------------------------------

12.- Cree usted conveniente que se debía realizar capacitaciones constantes sobre las TIC'S para las secretarias?

<input type="checkbox"/> 1 SI	<input type="checkbox"/> 2 NO
-------------------------------	-------------------------------