



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN, MENCIÓN: SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**TEMA:**

**TIC'S COMO ESTRATEGIAS PARA LA COMUNICACIÓN DE LAS SECRETARIAS DEL  
COLEGIO NACIONAL SAN JUAN**

**AUTORA:**

**CASTRO TORRES NOHELY VALERIA**

**TUTORA:**

**Msc. OCHOA MENDIETA MAIRA AMARILIS**

**BABAHOYO – ECUADOR**

**2022**

## **DEDICATORIA**

Les dedico este gran logro a Dios y a mis padres quienes han sido mi pilar fundamental durante todo mi proceso de educación y crecimiento, porque han alimentado en mí, el deseo de superación para triunfar en la vida. Espero siempre poder contar con su invaluable apoyo.

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por haberme dado una familia estupenda, quienes han creído en mí perenemente, dándome el ejemplo de superación, obediencia y sacrificio, enseñándome a apreciar todo lo que tengo, gracias a ellos he tenido la educación necesaria para ser una profesional, y también le agradezco a mis profesores por compartir sus valiosos conocimientos con todos los alumnos de la UTB.

## RESUMEN

El presente estudio de caso tiene como finalidad establecer las TIC's como estrategias para la comunicación de las secretarías del Colegio Nacional San Juan, ubicado en la parroquia San Juan de Pueblo viejo. Es de vital importancia llevar a cabo estudios de caso de esta índole ya que la secretaria actualmente juega un papel importante en el desarrollo de las sociedades modernas, ha alcanzado roles y funciones más allá de las tradicionales, que la hace ser una profesional con habilidades y destrezas propias y técnicas para el trabajo que desempeña. Con el desarrollo de dichas estrategias se tiene como principales beneficiarias a las secretarías de la institución y se espera que luego de llevarse a cabo el proyecto, las mismas sean capaces de diseñar e implementar programas y proyectos para el fortalecimiento del plantel, orientar la formulación de los planes y programas de desarrollo, que puedan apoyar en la elaboración de planes estratégicos, de acción y proyectos de inversión fortalecidos en lineamientos TIC, coordinar y gestionar recursos, fomentar el uso de las tecnologías de información. El desarrollo del presente estudio de caso resulta factible ya que se cuentan con los recursos y la disposición necesaria para cumplir el objetivo planteado, así mismo la población de estudio está disponible para aprender y aprovechar las nuevas herramientas que se busca proporcionarles para mejorar la calidad de su trabajo, al igual que la directora del plantel ya que brinda la autorización correspondiente para la realización del estudio.

**Palabras Clave:** TIC's, Estrategias, Comunicación, Secretarías.

## **ABSTRACT**

The purpose of this case study is to establish ICTs as communication strategies for the secretaries of Colegio Nacional San Juan, located in the San Juan de Pueblo Viejo parish. It is of vital importance to carry out case studies of this nature since the secretary currently plays an important role in the development of modern societies, has achieved roles and functions beyond the traditional ones, which makes her a professional with skills and own skills and techniques for the work performed. With the development of these strategies, the main beneficiaries are the secretaries of the institution and it is expected that after the project is carried out, they will be able to design and implement programs and projects to strengthen the campus, guide the formulation of development plans and programs that can support the preparation of strategic plans, action plans and investment projects strengthened in ICT guidelines, coordinate and manage resources, promote the use of information technologies. The development of this case study is feasible since they have the resources and the necessary disposition to fulfill the stated objective, likewise the study population is available to learn and take advantage of the new tools that are sought to be provided to improve the quality of their work, as well as the director of the campus since they provide the corresponding authorization to carry out the study.

**Keywords:** ICTs, Strategies, Communication, Secretaries.

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>I</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>II</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>III</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>IV</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>DESARROLLO .....</b>	<b>3</b>
<b>JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>4</b>
<b>OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>4</b>
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS .....</b>	<b>4</b>
<b>SUSTENTO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b>	<b>14</b>
<b>RESULTADOS OBTENIDOS.....</b>	<b>15</b>
<b>SOLUCIONES PLANTADAS.....</b>	<b>19</b>
<b>CONCLUSIÓN .....</b>	<b>20</b>
<b>RECOMENDACIÓN .....</b>	<b>21</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>23</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso tiene como finalidad establecer las TIC's como estrategias para la comunicación de las secretarías del Colegio Nacional San Juan, ubicado en la parroquia San Juan de Pueblo Viejo; como una herramienta para mejorar las competencias digitales de las secretarías de la institución educativa y por consiguiente optimizar los procesos digitales del plantel. Las variables de la investigación son las tecnologías de la información y estrategias para la comunicación, bajo la línea de investigación tecnología de la información y la comunicación en las empresas, y como sub línea los entornos virtuales empresariales.

Los avances obtenidos en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), en la actualidad, se han convertido en un componente esencial de la cotidianidad humana, generando hoy nuevas formas de socialización, educación, producción de conocimiento y acceso a la información. Estas han provocado la creciente masificación en las alternativas de herramientas de conectividad, la demanda de dispositivos inteligentes y el consumo de contenidos digitales en nuestros medios; trayendo consigo, la necesidad de darle una buena adjudicación y uso adecuado por parte de la sociedad siendo responsabilidad de todos, y mucho más en las instituciones educativas del país, para un mejor desempeño laboral y social de su personal en general y este caso puntual, en sus secretarías.

Es por ello, que se hace necesario el desarrollo profesional de las secretarías en un entorno tecnológico que facilite la creación de nuevos ambientes formativos y estrategias para la comunicación de las instituciones educativas de la parroquia, permitiendo que las mismas aprovechen las herramientas tecnológicas facilitando de manera rápida el acceso y la organización de la información.

Es por esto que las principales beneficiarias del presente proyecto serán las secretarias, las cuales se espera brindar las herramientas necesarias para que desarrollen la capacidad de crear, innovar e implementar proyectos; preparar presentaciones de productos o servicios; concertar reuniones; realizar eventos y atender a proveedores y clientes”, sin dejar a un lado el factor emocional y los valores donde la confidencialidad, ética, responsabilidad, prudencia se aplican en cada una de sus acciones. Así mismo se considera un estudio de caso factible, ya que se cuenta con el acceso a la información necesaria, con la población de estudio adecuada, con los medios y la disposición del objeto de estudio (las secretarias) para participar en el desarrollo de dicho proyecto.

Es de vital importancia llevar a cabo estudios de caso de esta índole ya que la secretaria actualmente juega un papel importante en el desarrollo de las sociedades modernas, ha alcanzado roles y funciones más allá de las tradicionales, que la hace ser una profesional con habilidades y destrezas propias y técnicas para el trabajo que desempeña. Cumple funciones básicas y específicas, circundando en los cambios globalizados del mundo laboral donde se desenvuelve, siendo lo tecnológico el de mayor influencia, puesto que los equipos tecnológicos, el manejo de información, el trabajo en equipo, las redes sociales, los programas en red son fundamentales para su actividad diaria.



## **DESARROLLO**

### **JUSTIFICACIÓN**

El presente proyecto surge de la necesidad de optimizar el uso de las TIC's para la comunicación de las secretarías del Colegio Nacional San Juan; en el caso de La Secretaría, las TIC's tienen como objetivo crear las condiciones para el impulso de los sectores estratégicos definidos en la Agenda de Competitividad, haciendo énfasis en el apoyo técnico, en el fomento a la asociatividad, en el fortalecimiento de la comunicación y en el diseño e implementación de instrumentos para facilitar el acceso a la información.

Con la finalidad de que puedan desarrollar las habilidades necesarias para mantenerse en la tendencia de la tecnología, y aprovechar de mejor manera las herramientas digitales, las cuales se han vuelto una de las competencias más importantes, ya que han transformado la manera de trabajar aliviando procesos más pesados, optimizando los recursos y ayudando a que aumente la productividad. Con el desarrollo de estrategias digitales con el uso de las TIC's para optimizar la comunicación de las secretarías del Colegio Nacional San Juan, estas serán capaces de producir mucho más, de mejor calidad, invirtiendo mucho menos tiempo. En un mundo cada vez más tecnológico, las TIC están en constante evolución. Y mantenerse informado es clave para conocer y aprovechar los nuevos servicios, y ser competitivos.

Con el desarrollo de dichas estrategias se tiene como principales beneficiarias a las secretarías de la institución, resolviendo la problemática actual en el uso de las TIC's, por lo que se espera que luego de llevarse a cabo el proyecto, las mismas sean capaces de diseñar e implementar programas y proyectos para el fortalecimiento del plantel, orientar la formulación de los planes y programas de desarrollo, que puedan

apoyar en la elaboración de planes estratégicos, de acción y proyectos de inversión fortalecidos en lineamientos TIC, coordinar y gestionar recursos, fomentar el uso de las tecnologías de información para mejorar la calidad de vida de la comunidad, fomentar el uso de TIC como herramienta educativa, entre otras competencias digitales que favorecerán en gran medida al colegio.

El desarrollo del presente estudio de caso resulta factible ya que se cuentan con los recursos y la disposición necesaria para cumplir el objetivo planteado, así mismo la población de estudio está disponible para aprender y aprovechar las nuevas herramientas que se busca proporcionarles para mejorar la calidad de su trabajo, al igual que la directora del plantel ya que brinda la autorización correspondiente para la realización del estudio.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Analizar las TIC's como estrategias digitales y su influencia en la comunicación de las secretarias del Colegio Nacional San Juan.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Establecer las bases teóricas para un mayor entendimiento del caso de estudio.
- Recolectar los datos necesarios para solucionar los problemas de comunicación en la institución.
- Generar conocimientos que contribuyan con las estrategias para la comunicación de las secretarias de la institución.

## **SUSTENTO TEÓRICO**

### **Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's)**

Las TIC's son todas las herramientas y soluciones tecnológicas que permiten optimizar, ordenar y procesar la información y las comunicaciones de cualquier tipo de persona, empresa u organización en pro de la eficiencia y la agilidad. Asimismo, también puede decirse que son las prácticas y conocimientos conectados al consumo y transmisión de la información, desarrollados y potenciados luego de la transformación digital y el internet. A pesar de que están presentes en casi todo lo que hacemos y tenemos actualmente, no hay un consenso concreto sobre su concepto. Sin embargo, se podría decir que a partir de las TIC's se establecen los diferentes cambios de paradigmas en la manera en que usamos la información para diferentes fines según Torres (2021).

Las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) se han introducido en la mayoría de los sectores productivos y en prácticamente todas las áreas funcionales de las organizaciones, convirtiéndose en una parte indispensable de muchos aspectos de las empresas e instituciones, generando distintos beneficios, tales como la reducción de costos operativos, la optimización de la mano de obra, la eficiencia de los procesos y el incremento de la productividad. En particular, en los entornos laborales la utilización de las TIC permite a los trabajadores acceder a información en tiempo real y compartir información en cualquier momento y en cualquier lugar según Concha, Arias, & Ampuerto (2020)

Esta evolución se ha visto impulsada por las nuevas tecnologías de información, que han permitido incluso a los especialistas de la economía ver como sus hipótesis teóricas se acercan a la realidad al incrementar la información disponible, información que confirma como las empresas se ven en la necesidad imperiosa de reajustar sus estructuras organizacionales, pasando de modelos tradicionales jerárquicos orientados al mando vertical propios de la sociedad industrial, a estructuras que tienden cada vez más a la línea de mando horizontal por su eficiencia en el manejo de la información, siendo la tecnología la herramienta fundamental y la información el insumo necesario propios de la sociedad del conocimiento según Pita (2018).

Su mayor velocidad, capacidad y distribución de la información permiten que usuarios de distintas partes del planeta pueden conectarse usando computadores y otros aparatos especializados, para comunicarse de múltiples maneras y emprender diversas transacciones: comprar y vender objetos e información, compartir datos personales, conversar en tiempo real, incluso jugar videojuegos en línea aún sin hablar el mismo idioma. La información que antes estaba en los libros, en servicios especializados y bases de datos, hoy está dispersa en los múltiples pasillos de la Red y puede circular mucho más libre y democráticamente. La idea del servicio postal y de la mensajería dieron un vuelco, bastan un teléfono inteligente con cámara y conexión a Internet para compartir información con alguien del otro lado del mundo según la Editorial Etecé (2021).

El fácil acceso a la información en cualquier formato y de manera fácil y rápida, han hecho de las TIC's las herramientas más utilizadas en la actualidad, Beatriz

Aguirre (2022) establece cuatro características fundamentales sobre las funciones de las TIC's:

- 1. Inmaterialidad.** La digitalización nos permite disponer de información inmaterial, para almacenar grandes cantidades en pequeños soportes o acceder a información ubicada en dispositivos lejanos.
- 2. Instantaneidad.** Podemos conseguir información y comunicarnos instantáneamente a pesar de encontrarnos a kilómetros de la fuente original.
- 3. Interactividad.** Las nuevas TIC se caracterizan por permitir la comunicación bidireccional, entre personas o grupos sin importar donde se encuentren. Esta comunicación se realiza a través de páginas web, correo electrónico, foros, mensajería instantánea, videoconferencias, blogs o wikis entre otros sistemas.
- 4. Automatización de tareas.** Las TIC han facilitado muchos aspectos de la vida de las personas gracias a esta característica. Con la automatización de tareas podemos, por ejemplo, programar actividades que realizaran automáticamente los ordenadores con total seguridad y efectividad. Existen interesantes cursos de TIC, desde enfados a profesores como a público en general. Incluso hay programas más especializados como los masters en TIC.

Hoy en día las TIC son el entorno en el que se producen muchas de las interacciones y la comunicación que son la base del aprendizaje permanente en las personas. De esta manera las TIC se contemplan como un potente aliado para la transformación de la profesión cuando el profesorado es capaz de apropiarse de ellas de manera creativa y diseñar nuevas estrategias de vinculación con la comunidad educativa. Debido a muchos adelantos tecnológicos las TIC se han convertido en un importante motor para la vida cotidiana y de la libertad económica según Gonzalez & Contreras (2018).

## **TIC's en secretaría**

Las funciones de la secretaria no habrían sido la misma al no existir la interrelación entre el mundo de las ideas y el progreso tecnológico. En la actualidad los medios tecnológicos ayudan a planificar, organizar y establecer controles que les permitan garantizar resultados beneficiosos que favorezcan a la gerencia y todo lo que involucre en gestión secretarial. Definitivamente, la secretaria de hoy desempeña un rol de suma importancia demostrando su eficacia y productividad hacia la empresa, mediante la actualización de las nuevas herramientas tecnológicas. El proceso tecnológico da respuesta a las necesidades humanas; para ello, recurre a los conocimientos científicos acumulados con el fin de aplicar los procedimientos técnicos necesarios que conduzcan a las soluciones óptimas según Loor (2018).

Planificar, tramitar, elaborar y transmitir la información, gestión en lengua propia y/o extranjera, facilita apoyo administrativo y realiza múltiples funciones, incluyendo la programación, escribir correspondencia, correo electrónico, manejo de visitantes, responder llamadas, y responder a las preguntas y peticiones. Así se confirma esto es confirmado que el perfil de demanda laboral es amplio, lo que conlleva a que estos profesionales tengan conocimientos administrativos, técnicas, sociales, con responsabilidades y tareas específicas direccionadas al buen manejo de los recursos según Lamilla (2021).

Es importante el desarrollo de las competencias de innovación, adaptación y aprendizaje continuo de la secretaria donde se demuestra aplicación de conocimientos, herramientas y técnicas, necesarias para respaldar la excelencia y la productividad en el

desempeño personal y profesional. A través del perfeccionamiento, se convierten en personas más competentes y capacitadas en el cumplimiento de sus tareas multifuncionales de asistencia ejecutiva. Ya que la tecnología está en constante evolución el mismo que es beneficioso para el auto aprendizaje por ello la actualización de conocimientos en la secretaria es indispensable para el desempeño laboral.

En un mundo globalizado, que demanda procesos ágiles y digitalizados, la Gestión Secretarial debe poseer competencias en las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's), como parte fundamental en el desarrollo de los procesos internos y de interacción con el medio externo que actualmente demanda el mercado laboral de las instituciones públicas y privadas según Reyes (2019).

La secretaria actual debe manejar adecuadamente las TIC's, por lo tanto se considera que debe ser capaz de:

- Asesorar al Rector, a su requerimiento, en los temas de competencia de la Secretaría.
- Entender en la fijación de objetivos y políticas informático-comunicacionales de la Institución.
- Ejercer en el ámbito de competencia y conforme las normas vigentes, todo lo que esté orientado al mejor desenvolvimiento institucional en los aspectos referidos a las TIC.
- Intervenir y asesorar en la planificación, proyección y desarrollo de aquellos proyectos especiales en los que se prevea la utilización de las TIC como recurso esencial para su realización, ya sea que los mismos sean llevados a cabo por

propia cuenta o en conjunto con instituciones, empresas y/u organismos, gubernamentales y no gubernamentales.

- Planificar, operar y mantener las redes de comunicación de voz, imagen y datos de la Institución.
- Desarrollar y promover las actividades y programas que tiendan a incorporar el uso de las TIC en la educación.
- Desarrollar y promover la implementación de estrategias que tiendan a la modernización y mejoramiento de la gestión basadas en el uso y aplicación de las TIC.
- Desarrollar y mantener los sitios web institucionales centrales destinados a servir de consulta y difusión de las actividades que desarrolla la Institución.
- Proyectar convenios con instituciones, empresas y/u organismos, gubernamentales y no gubernamentales tendientes a la provisión de servicios de asesoramiento y/o consultoría en su ámbito de competencia.

### **Estrategias para la comunicación**

Para el uso de las TIC's es importante diseñar una estrategia con antelación o ser emergente, cuando surge de las acciones emprendidas sin una definición explícita previa. Una estrategia bien formulada permite canalizar los esfuerzos y asignar los recursos de una organización y la lleva a adoptar una posición singular y viable, basada en sus capacidades internas (fortaleza y debilidades), anticipando los cambios en el entorno los posibles cambios del mercado. Las TIC's son herramientas que pueden facilitar y mejorar la enseñanza y el aprendizaje, enriqueciendo los procesos de transmisión o



favoreciendo los procesos de construcción del conocimiento. Ofrecen un formato variado, facilidad de utilización y distintas posibilidades de uso. Por ejemplo se puede mejorar la calidad de una exposición utilizando presentaciones audiovisuales, usando datos reales en tiempo real, accediendo a las visitas originales según Gonzalez & Contreras (2018).

Para Leslie Serna (2020) es importante que se desarrolle una actitud y habilidad de los individuos de utilizar apropiadamente la tecnología digital y las herramientas de las comunicaciones para acceder, manejar, integrar y evaluar información, construir nuevo conocimiento y comunicarlo a otros, con el fin de participar efectivamente en la sociedad. En ese marco se propusieron seis procesos de la competencia TIC:

- Acceder: Saber cómo recoger y recordar información
- Gestionar: Organizar la información en diversos esquemas de clasificación
- Integrar: Interpretar, resumir, comparar y contrastar información
- Evaluar: Valorar la calidad, relevancia y utilidad de la información
- Construir: Generar nueva información y conocimiento al adaptar, aplicar, diseñar, inventar, representar información.
- Comunicar: Transmitir información y conocimiento a otros individuos o grupos.

Es por ello que se presenta, las estrategias más comúnmente utilizadas por las direcciones de tecnología de la información. Ellas son:

- **Servicios Compartidos.** Si la empresa pertenece (o posee) un grupo de empresas localizadas en diferentes regiones, lo más común o recomendable (productivo) es que tengan un centro (on premise o en la nube) que preste servicios informáticos a diferentes empresas del grupo. Detrás de ello está el

tradicional concepto de economías de escala. Los ahorros son importantes, a la vez que los recursos humanos involucrados se motivan.

- **Estandarización.** Significa que la empresa utilizará hardware, software, aplicaciones y metodologías estándares, a objeto de mejorar la negociación con proveedores, mantener recursos humanos formados y con conocimiento de esas tecnologías, y por supuesto, economía de escala, lo cual sin duda alguna contribuye con la mejora en la productividad del negocio. Todo ello, con una visión puesta en los usuarios quienes pueden consolidar e integrar información de diferentes organizaciones.
- **Cloud Computing (La Nube).** No hay duda que es la tecnología del presente y del futuro. Es la «electricidad» de nuestra época). Bajo modelos de pago por uso, y la adopción de SaaS como modelo de aplicaciones para la empresa, incrementa sustancialmente la productividad de la empresa y de los trabajadores. Su adopción e implantación ha de venir perfectamente gestionada con el departamento legal, finanzas y tecnología.
- **Out-sourcing.** O en su defecto co-sourcing, lo que se traduce es delegar o externalizar algunas funciones o procesos a proveedores de solvencia y confianza. Por ejemplo el soporte técnico, el desarrollo / mantenimiento de aplicaciones, entre otros.
- **PMO.** Es un departamento que vela por la calidad de los proyectos, y a su vez se encarga de la Gobernanza de TIC. Busca y persigue alinear proyectos con el negocio, a su vez que estrecha relación con la organización para evitar que proyectos se conviertan en los eternos elefantes blancos en el negocio. Recuerda que cada proyecto TIC emprendido es una inversión en recursos para la empresa,

por lo que es esperado un ROI apropiado para dicha inversión. El tipo de PMO torre de control es excelente para ello.

- **I+I+D.** Innovación, Investigación y Desarrollo es una función obligada para TIC. El estar atento a nuevas tecnologías, metodologías, tendencias, prácticas, y estándares en el área de TIC permite que el negocio esté siempre en búsqueda de la excelencia operativa, administrativa y logística. Optimizando los procesos y recursos del negocio y manteniendo a flote su competitividad y eficiencia. No sin mencionar, que es factible proponer nuevos modelos de negocios basados en la tecnología que ayude a competir al negocio. por ejemplo: las denominadas Fintech, Blockchain, IoT, Big Data, Robótica, Machine Learning, y IA son una muestra de ello.
- **Capital humano élite.** Quizás la menos entendida y la más relegadas en muchos departamentos de informática. El cambio en la tecnología debe venir acompañado con cambio en las competencias y aptitudes tecnológicas del equipo TIC. Un personal preparado y formado está motivado para afrontar los retos que se les presenten. Y al mismo tiempo, la calidad en la formación está relacionado con la calidad de los servicios IT que se prestan en las organizaciones. Allí radica su importancia. Al fin de cuenta, personal sin capacitación o formación, resulta más caro que haber invertido en su desarrollo.

## **TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

### **Tipo de investigación**

La presente investigación se considera cualitativa, ya que de esta manera nos permite conocer las principales características del uso de las TIC's por parte de las secretarías. Así mismo es transversal porque se llevara a cabo en un periodo de tiempo delimitado para conocer cómo se da actualmente la comunicación entre las secretarías.

### **Método utilizado**

Se seleccionó el método descriptivo para lograr conocer como es actualmente la implementación de las TIC's en el Colegio, y describir las características principales para alcanzar un mayor entendimiento de la situación problemática. El beneficio de la utilización de dicho método, es que al lograr describir la situación problemática, se pueden generar soluciones para la misma.

### **Técnica**

Se aplicaran encuestas donde se indagara sobre el nivel de conocimiento actual de las secretarías sobre las TIC's y si las utilizan correctamente para alcanzar una mejor comunicación interna, al igual que un mejor aprovechamiento de las herramientas digitales.

### **Instrumento**

Para la recolección de los datos, se utilizara como instrumento el cuestionario, el cual será de orden cerrado, integrado por 8 preguntas que se les realizaran a las 4 secretarías de la institución, abordando los puntos de interés para poder emitir posibles soluciones que ayuden a mejorar la situación problemática.

## RESULTADOS OBTENIDOS

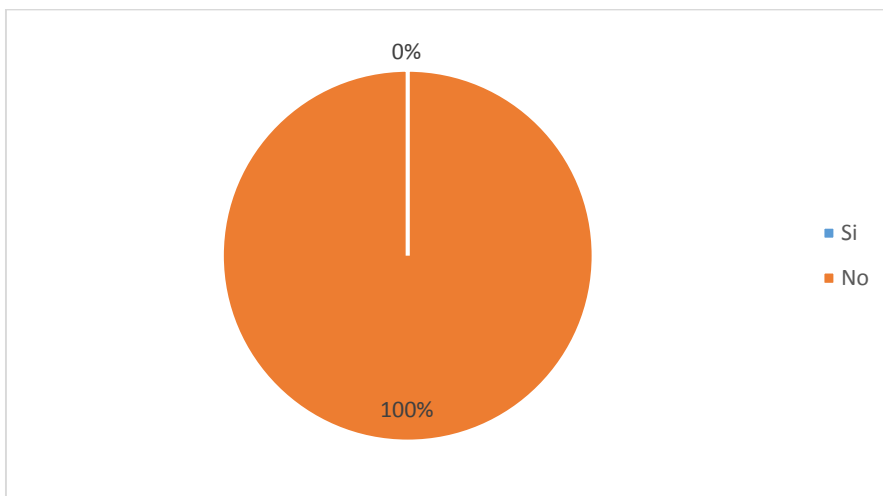
Para la recolección de los datos obtenidos, se llevó a cabo una encuesta para conocer la situación actual sobre el uso de las TIC's en las secretarías del Colegio Nacional San Juan, la encuesta se realizó dentro de las instalaciones del colegio, a las cuatro secretarías que cumplen labores dentro del plantel, obteniendo los siguientes resultados:

### 1. ¿La mayoría de sus labores dentro de la institución las realiza de forma digital?

*Tabla 1*

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>No</i>	<i>4</i>	<i>100%</i>
<i>Total</i>	<i>4</i>	<i>100%</i>

**Grafico 1**



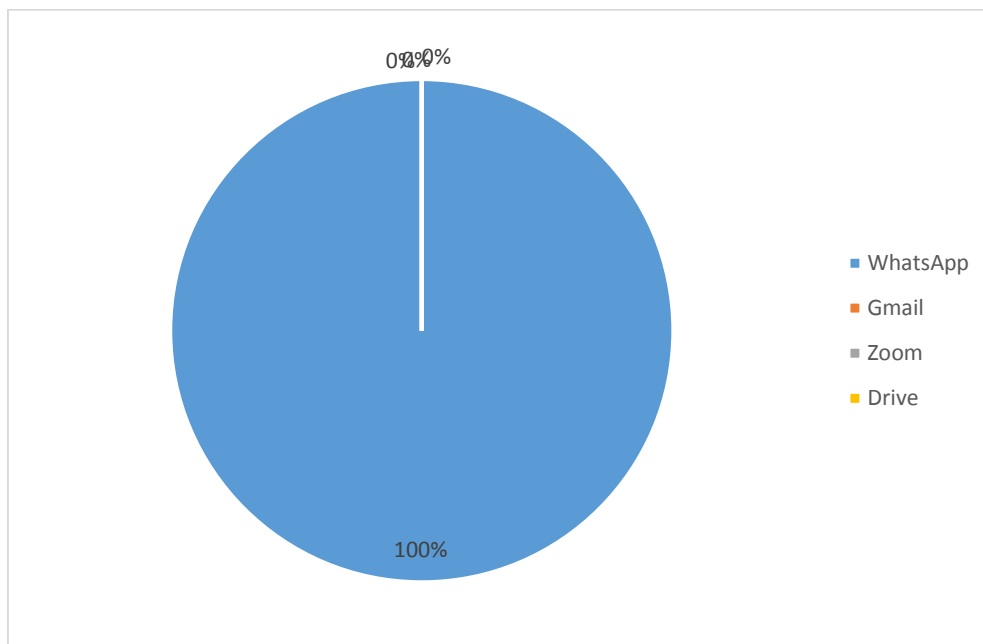
**Análisis:** En la primera pregunta que se le realizó a las secretarías, se logró conocer que todas niegan realizar la mayoría de sus tareas de forma digital, lo que quiere decir actualmente la mayoría de labores se llevan a cabo de forma manual.

**2. ¿A través de que método se comunica con las otras secretarías para realizar tareas en conjunto?**

**Tabla 2**

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
WhatsApp	4	100%
Gmail	0	0%
Zoom	0	0%
Drive	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Grafico 2**



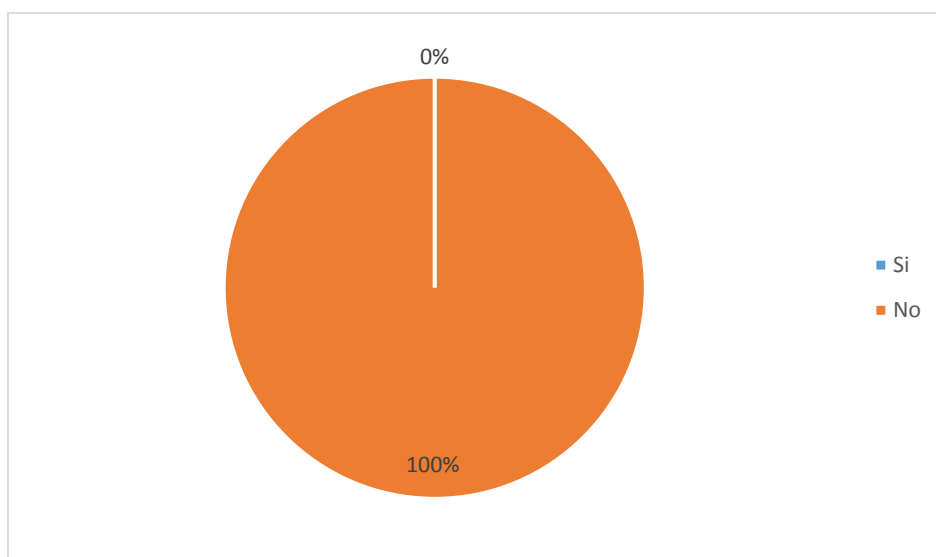
**Análisis:** En cuanto a los medios de comunicación empleados entre las secretarías, se logró constatar que al momento de realizar un trabajo colaborativo de manera virtual, la herramienta a la que recurren en su totalidad es WhatsApp.

**3. ¿Se le ha proporcionado algún tipo de capacitación sobre las TIC's para desarrollar de mejor manera sus funciones?**

**Tabla 3**

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>No</i>	<i>4</i>	<i>100%</i>
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Grafico 3**



**Análisis:** En cuanto a las capacitaciones sobre las TIC's para desarrollar de mejor manera sus funciones, el 100% de las encuestadas niega haber recibido algún tipo de capacitación de dicha índole.

A través de la encuesta anteriormente realiza se obtuvieron datos importantes para la investigación, dentro de los cuales se logró conocer que aptamente la mayoría de las labores dentro de la institución se realizan de forma manual, lo cual representa una pérdida de tiempo y recursos; a esto se suma el hecho de que no cuentan con acceso a internet de alta velocidad, lo que genera que los procesos que se realizan de forma digital se vean retardado en el caso de que requieran acceso a la web.

Así mismo se determinó que al momento de realizar tareas en conjunto utilizan WhatsApp como herramienta de comunicación principal, lo cual denota que no están aprovechando otras opciones como zoom o drive en las cuales pueden intervenir al mismo tiempo en proyectos o editar en conjunto de manera remota, facilitando la realización de dichas labores. De igual manera se estableció que el colegio no cuenta con un correo institucional, factor que también interfiere en la digitalización de los procesos, ya que el uso del mismo colabora a mantener una comunicación conjunta, al igual que una mejor organización de los archivos.

En cuanto a los programas o aplicaciones que manejan con total facilidad, se tiene que solo seleccionaron Word y PowerPoint, y de cierta forma afirmando que no tienen un total manejo de programas como Excel o aplicaciones como Gmail, Zoom, Teams, entre otras. Teniendo como consecuente que al momento de requerir difundir alguna información, se dé atreves de WhatsApp, ya que es una aplicación de fácil manejo, pero sin formalidad alguna. De igual manera no existe ningún canal digital donde los padres, representantes o alumnos del Colegio puedan solicitar información o algún trámite, por lo que se ven en la obligación de acudir directamente a la institución o en su defecto contactar a las secretarias o docentes a sus números de teléfono personales.



Finalmente se estableció que por parte de la institución educativa no se ha llevado a cabo ninguna iniciativa para brindar capacitación en el área de las TIC's a las secretarias, para facilitar sus labores, lo cual está evidenciado en todas las falencias detectadas a través de la encuesta. Esto no solo muestra la falta de actualización por parte del personal de secretarias, sino también la falta de inversión en la aplicación de tecnología para la automatización de los procesos por parte de la institución.

## **SOLUCIONES PLANTEADAS CORREGIR**

### **Digitalización de labores**

La digitalización de procesos resuelve la problemática actual, de que aun realizan gran parte de sus labores de forma manual; digitalización, automatización y análisis de datos, entre otros, son conceptos que están presentes en cualquier institución actual en crecimiento y evolución. Para ello es fundamental digitalizar los documentos que llegan en papel, estandarizar procesos, crear un correo institucional que sea el medio donde se traten todos los temas laborales y direccionar todos los documentos e informes que se emiten de manera digital.

### **Realización y edición de tareas en conjunto**

Al momento de desempeñar algún proyecto especial, que requiera la intervención de dos o más secretarias, se debe hacer a un lado el WhatsApp como herramienta de comunicación y comenzar a utilizar Zoom o Drive, según lo amerite el caso; se hace más oportuno Zoom al momento de realizar reuniones en donde se compartan ideas y opiniones; y Drive cuando se requiera la intervención de todas sobre un documento al mismo momento y de manera remota.

## **Capacitación sobre las TIC's para desarrollar sus funciones**

Centra sus contenidos en el uso de las nuevas tecnologías para fomentar modelos competencias digitales que permitan potencializar los resultados obtenidos a través de sus labores, con capacitaciones sobre las TIC's se espera que las secretarias sean capaces de desarrollar conocimientos, habilidades, actitudes y estrategias que se requieren para el uso de los medios digitales y de las tecnologías de información y comunicación.

## **CONCLUSIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se detectó que actualmente las cosas que se gestionaban en papel o en documentos impresos ya no son tan necesarias o ya no están dentro de las prácticas de algunas organizaciones. Uno de los beneficios que ofrece la digitalización es que permite conservar la documentación alojada en un ordenador, evitando ocupar un espacio físico en los archiveros de las oficinas. Asimismo, siguiendo el avance de la tecnología se puede utilizar la nube o diferentes herramientas para almacenar documentos, olvidando la capacidad de almacenamiento limitada de una computadora.

De igual manera se dio a conocer que no utilizan ningún tipo de plataforma para realizar trabajos en conjunto, el uso de plataformas para videoconferencias y edición de archivos en conjunto se torna una opción bastante beneficiosa, ya que contribuye con la reducción de tiempo de desplazamiento y costes. Al no ser necesario desplazarse hasta el lugar de trabajo, a través de videoconferencias y reuniones virtuales se elimina el tiempo de desplazamiento y el coste económico que cuestan los traslados y servicios. Facilita el desarrollo de la dinámica de trabajo y permite atender problemas del día a

día, organizar tareas y proyectos, definir estrategias, tomar decisiones, intercambiar información y conocimiento, entre otras.

Es necesario que el Colegio Nacional de San Juan gestione capacitaciones constantes para sus secretarías, lo que traerá múltiples beneficios, no solo a las empleadas sino también a la institución. Ayuda a ejecutar más eficientemente el trabajo, así se tenga tecnología de primera, si no poseen la capacidad de manejar dicha tecnología, simplemente será un gasto y no inversión que pronto quedará desfasada, Para que un empleado pueda utilizar eficazmente una tecnología o maquinaria debe entender su funcionamiento y su uso, además si se le instruye adecuadamente un empleado puede solucionar problemas que vayan surgiendo con la tecnología nueva u optimizar su uso aplicando sus conocimientos para mejorar los procesos relacionados.

## **RECOMENDACIÓN**

En función a los resultados y conclusiones obtenidos se recomienda llevar a cabo los siguientes pasos:

- Se recomienda realizar la digitalización de procesos para realizar las labores dentro de la institución. Instalar internet de alta velocidad, para optimizar los recursos al momento de emplear las TIC's. Utilizar plataformas como Zoom o Drive para la comunicación entre las secretarías al momento de realizar tareas en conjunto.
- La creación de un correo institucional para mantener de forma ordenada el compartimiento de datos. Manejar en su totalidad programas como: Word, Excel, PowerPoint, Gmail, Zoom, Teams, Drive, Moodle, entre otros utilitarios que facilitan los procesos de comunicación y organización. Además de difundir

la información institucional a través del Correo institucional que se recomienda crear.

- Crear un canal digital donde los padres, representantes o alumnos del Colegio puedan solicitar información o algún trámite sin necesidad de acudir a la institución. Dar capacitación sobre las TIC's para desarrollar de mejor manera sus funciones.

## BIBLIOGRAFÍA

- Concha, C. S., Arias, R. P., & Ampuerto, L. O. (2020). Creencias de ineficacia, fatiga y ansiedad computacional: un estudio exploratorio en secretarias de oficina. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Cristian-Salazar-Concha/publication/340580217\\_Creencias\\_de\\_ineficacia\\_fatiga\\_y\\_ansiedad\\_computacional\\_Un\\_estudio\\_exploratorio\\_en\\_secretarias\\_de\\_oficina/links/5e91ea404585150839d2b827/Creencias-de-ineficacia-fatiga-y-an](https://www.researchgate.net/profile/Cristian-Salazar-Concha/publication/340580217_Creencias_de_ineficacia_fatiga_y_ansiedad_computacional_Un_estudio_exploratorio_en_secretarias_de_oficina/links/5e91ea404585150839d2b827/Creencias-de-ineficacia-fatiga-y-an)
- Pita, G. E. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio . Obtenido de <file:///C:/Users/Marudy%20Garc%C3%A9s/Downloads/Dialnet-LasTICsEnLasEmpresas-6313252.pdf>
- Torres, J. (2021). Qué son las TICs. Obtenido de <https://www.docuSign.mx/blog/TICs>
- Editorial Etecé. (2021). Ventajas de las TICs. Obtenido de <https://concepto.de/tics/>
- Aguirre, B. (2022). ¿Para que sirven las TIC? Obtenido de <http://www.bmns.sld.cu/que-son-las-tic>
- Lamilla, A. L. (2021). Competencias de las secretarias ejecutivas y su incidencia en el desarrollo administrativo de los departamentos ejecutivos de la universidad técnica de Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/10679/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000138.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Serna, L. (2020). Cuatro estrategias para enseñar con TIC. Obtenido de <https://valora.com.mx/2020/08/03/cuatro-estrategias-para-ensenar-con-tic/>
- Gonzalez, Y. C., & Contreras, J. P. (2018). EL USO DE LAS T.I.C COMO ESTRATEGIA PARA EL DESARROLLO DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE EDUCACIÓN MEDIA. Obtenido de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5983/1/2017\\_uso\\_tic\\_desarrollo.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5983/1/2017_uso_tic_desarrollo.pdf)
- Reyes, R. R. (2019). Aplicacion de las tics en la secretaria moderna. Obtenido de <http://lasecretariamodernakarlitamendoza2017.blogspot.com/2017/03/aplicacion-de-las-tics-en-la-secretaria.html>
- Loor, A. (2018). GESTION SECRETARIAL. Obtenido de <http://marmolejolor.blogspot.com/2016/>

## ANEXOS

### FORMATO DE ENCUESTA

- 1. ¿La mayoría de sus labores dentro de la institución las realiza de forma digital?**

SI \_\_\_\_

NO \_\_\_\_

- 2. ¿Cuenta con acceso a internet con una alta velocidad?**

SI \_\_\_\_

NO \_\_\_\_

- 3. ¿A través de que método se comunica con las otras secretarías para realizar tareas en conjunto?**

WhatsApp \_\_\_\_

Gmail \_\_\_\_

Zoom \_\_\_\_

Drive \_\_\_\_

- 4. ¿Cuentan con un correo institucional?**

SI \_\_\_\_

NO \_\_\_\_

**5. Seleccione cuál de estos programas o aplicaciones maneja con total facilidad:**

Word\_\_\_\_\_

Excel\_\_\_\_\_

PowerPoint\_\_\_\_\_

Gmail\_\_\_\_\_

Zoom \_\_\_\_\_

Teams\_\_\_\_\_

Drive\_\_\_\_\_

Moodle\_\_\_\_\_

**6. ¿De qué manera se difunde la información institucional?**

WhatsApp\_\_\_\_\_

Gmail\_\_\_\_\_

Mensaje de Texto\_\_\_\_\_

Correo institucional \_\_\_\_\_

**7. ¿Existe algún canal digital donde los padres, representantes o alumnos del Colegio puedan solicitar información o algún trámite sin necesidad de acudir a la institución?**

SI\_\_\_\_\_

NO\_\_\_\_\_

**8. ¿Se le ha proporcionado algún tipo de capacitación sobre las TIC's para desarrollar de mejor manera sus funciones?**

SI\_\_\_\_\_

NO\_\_\_\_\_



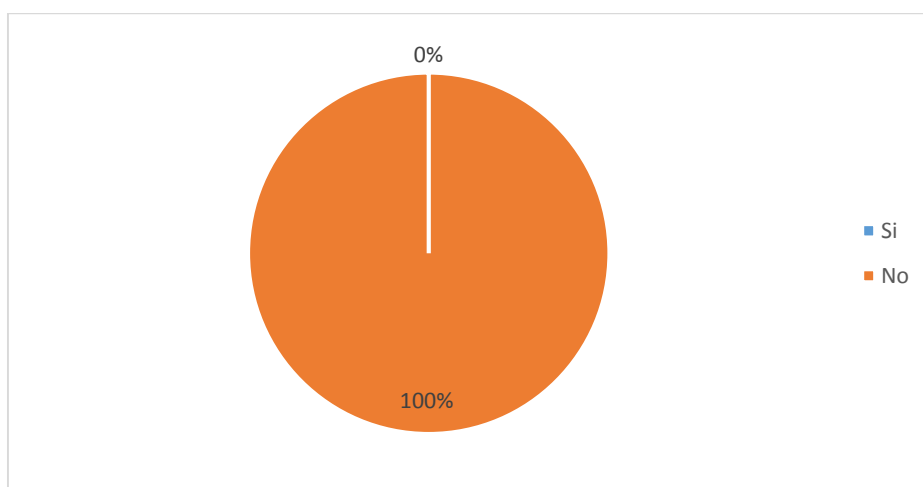
## TABULACIÓN TOTAL DE LOS RESULTADOS

1. ¿La mayoría de sus labores dentro de la institución las realiza de forma digital?

**Tabla 4**

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>No</i>	<i>4</i>	<i>100%</i>
<b><i>Total</i></b>	<b><i>4</i></b>	<b><i>100%</i></b>

**Grafico 4**



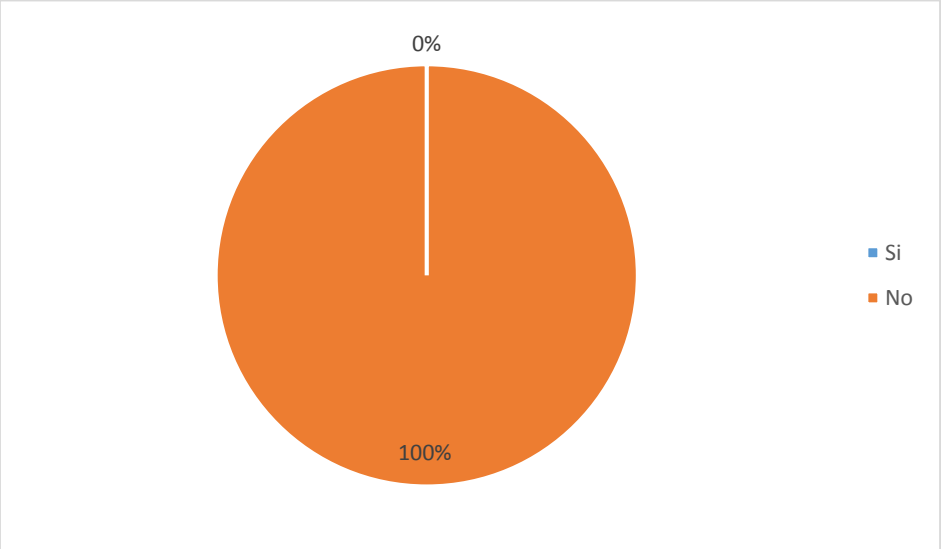
2. ¿Cuenta con acceso a internet con una alta velocidad?

**Tabla 5**

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>No</i>	<i>4</i>	<i>100%</i>

<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>
--------------	----------	-------------

**Grafico 5**

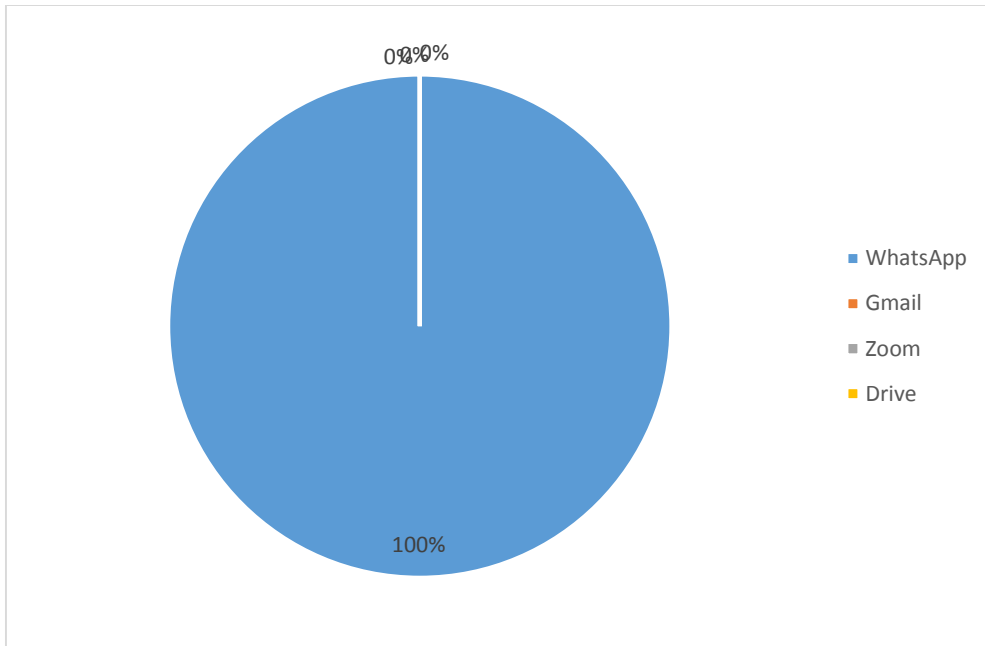


**3. ¿A través de que método se comunica con las otras secretarias para realizar tareas en conjunto?**

**Tabla 6**

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
WhatsApp	4	100%
Gmail	0	0%
Zoom	0	0%
Drive	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Grafico 6**

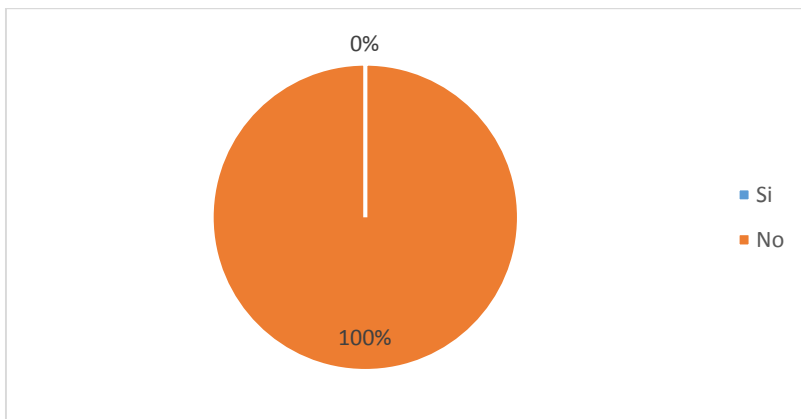


**4. ¿Cuentan con un correo institucional?**

**Tabla 7**

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>No</i>	<i>4</i>	<i>100%</i>
<b><i>Total</i></b>	<b><i>4</i></b>	<b><i>100%</i></b>

**Grafico 7**

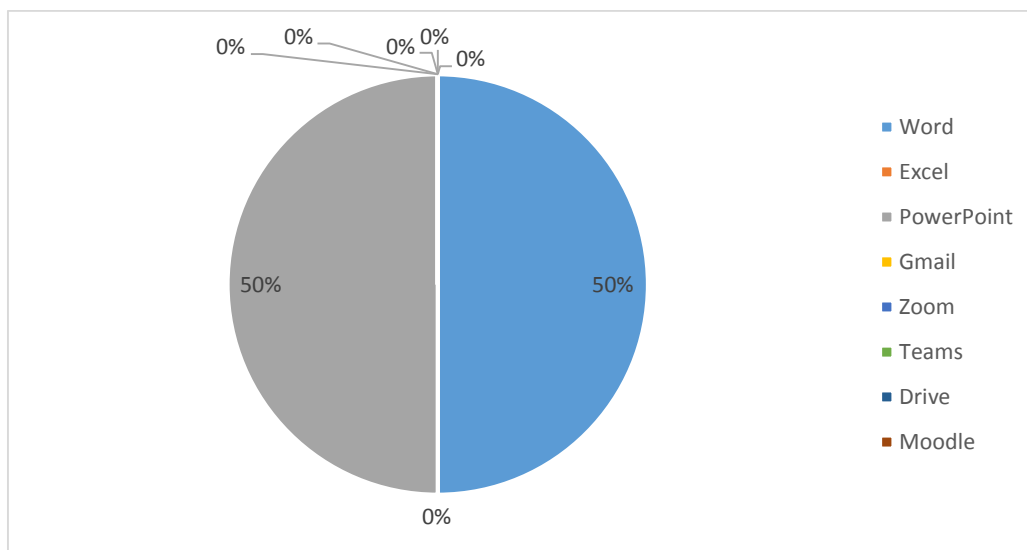


**5. Seleccione cuál de estos programas o aplicaciones maneja con total facilidad:**

**Tabla 8**

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
Word	4	50%
Excel	0	0%
PowerPoint	4	50%
Gmail	0	0%
Zoom	0	0%
Teams	0	0%
Drive	0	0%
Moodle	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Grafico 8**

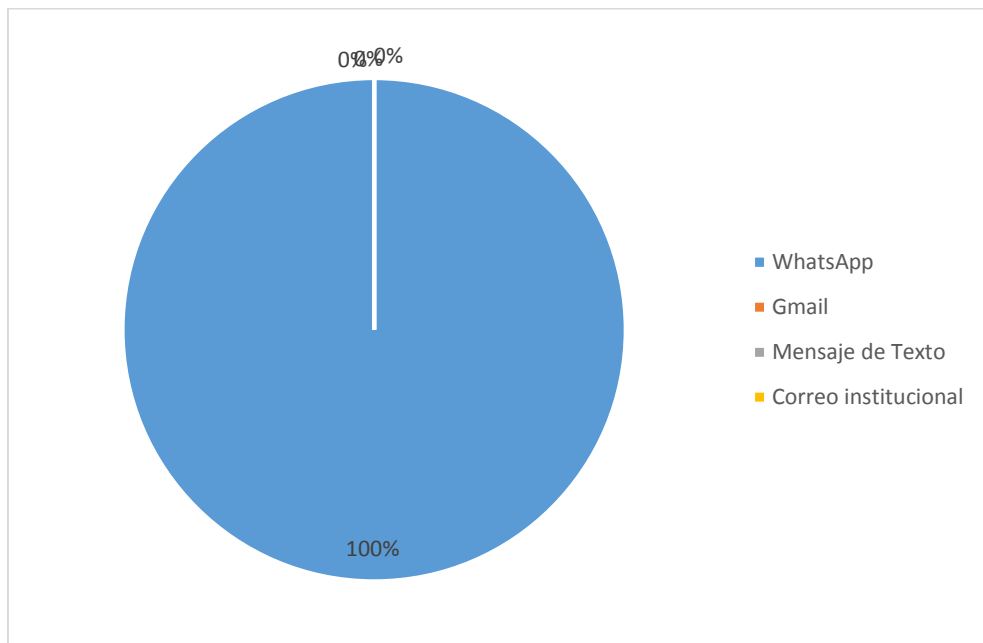


## 6. ¿De qué manera se difunde la información institucional?

**Tabla 9**

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
WhatsApp	4	100%
Gmail	0	0%
Mensaje de Texto	0	0%
Correo institucional	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Grafico 9**

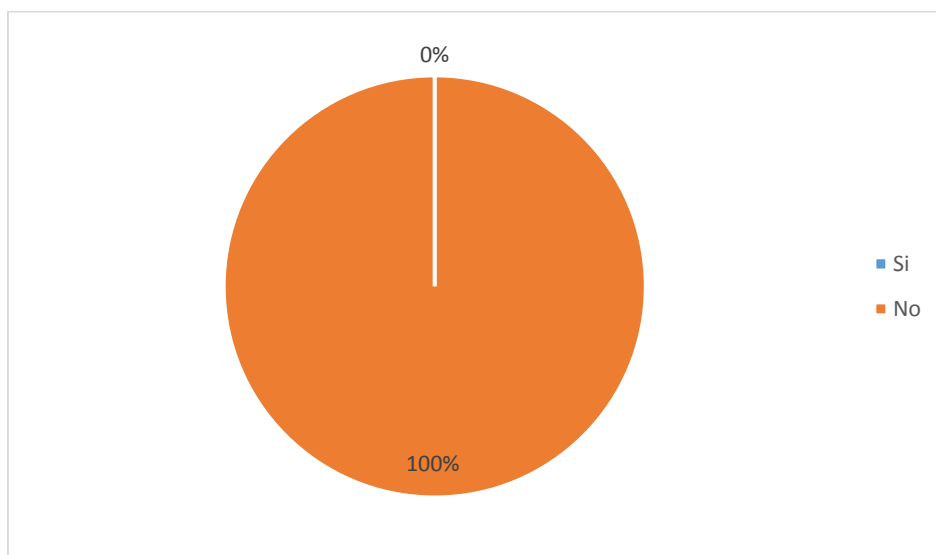


**7. ¿Existe algún canal digital donde los padres, representantes o alumnos del Colegio puedan solicitar información o algún trámite sin necesidad de acudir a la institución?**

**Tabla 10**

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>No</i>	<i>4</i>	<i>100%</i>
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Grafico 10**



**8. ¿Se le ha proporcionado algún tipo de capacitación sobre las TIC's para desarrollar de mejor manera sus funciones?**

**Tabla 11**

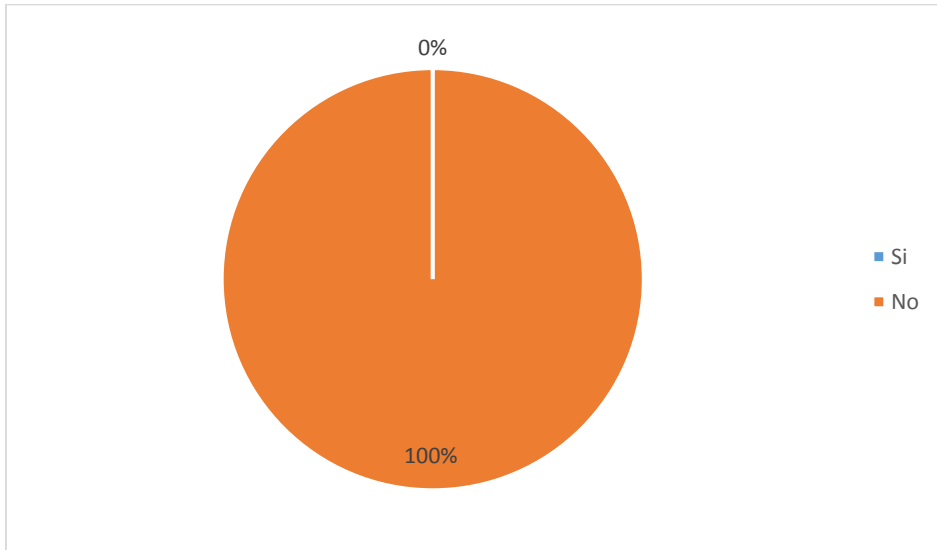
<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>

*No*                      4                      100%

---

***Total***                      **4**                      **100%**

**Grafico 11**



## OFICIO DE ASIGNACIÓN DE DOCENTE TUTOR



CARRERA DE SECRETARIADO  
EJECUTIVO BILINGÜE  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



**OFICIO- C.T.-S.E.B.-FCJSE. -026-2022**

**De:** MSc. Viviana Onofre Zapata  
**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN DE LA CARRERA**

**Para:** Estudiantes de Secretariado Ejecutivo Bilingüe y Administración Ejecutiva

**Asunto:** Temas aprobados y asignación de docente tutor

**Fecha:** Lunes 14 de febrero del 2022

---

Estimados estudiantes,

Mediante Resolución CD-FAC.C.J.S.E- SO-001-RES-003-2022 se aprueba la nómina de docentes tutores para los estudiantes inscritos en el proceso de titulación Diciembre 2021-Abril 2022, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe y Administración Ejecutiva.

Por tanto, a continuación se adjunta la matriz en donde constan los estudiantes, el tema aprobado por los árbitros y el docente tutor asignado para llevar a cabo la fase práctica del examen complejo.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes

Atentamente,





firmado y certificado digitalmente por:  
VIVIANA DEL  
ROCIO ONOFRE  
ZAPATA

Ing. Viviana Onofre Zapata, MSc.  
**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN CARRERA DE  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



OFICIO DE SOLICITUD DE PERMISO A LA INSTITUCIÓN EN LA QUE  
REALIZARÁ LA INVESTIGACIÓN



Babahoyo marzo 3, 2022




Señora: Ms. Mariela Chacón Valverde  
**UNIDAD EDUCATIVA SAN JUAN**  
Calle 7 de Febrero  
San Juan Avenida Panamericana

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **CASTRO TORRES NOHELY VALERIA**, con cédula de identidad **120665883-1**, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de **TITULACIÓN**, por tal motivo solicito a usted de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que usted acertadamente dirige; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social e la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área Secretaría General con el tema: **"TIC'S COMO ESTRATEGIAS PARA LA COMUNICACIÓN DE LAS SECRETARIAS DEL COLEGIO NACIONAL SAN JUAN"**.

Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

De usted, muy atentamente:



Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc.  
COORDINADORA DE LA CARRERA  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS (REUNIÓN CON DOCENTE TUTOR,

APLICANDO LA ENCUESTA)

