



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



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE:

LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

PROBLEMA:

LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y SU APORTE EN LAS
GESTIONES ADMINISTRATIVAS

AUTORA:

CECILIA NOEMÍ FAJARDO FRANCO

TUTOR:

ING. JUAN CARLOS GUEVARA ESPINOZA, MSc.

BABAHOYO – AGOSTO/2019





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



RESUMEN

El presente trabajo investigativo se trata de dar a conocer el aporte que brindan las herramientas tecnológicas en la gestión administrativa, el objetivo de la investigación es analizar la importancia de la tecnología en las actividades que realizan los colaboradores del área administrativa. Es una investigación de tipo descriptiva, en virtud de que se describen los hechos particulares encontrados en la institución, en donde se ha aplicado el método inductivo y la técnica de encuesta en la que se ha utilizado un cuestionario de preguntas como instrumento para recolectar los datos necesarios para el desarrollo del estudio de caso. Los resultados obtenidos en la investigación indican que el uso de las herramientas tecnológicas en las actividades de gestión administrativa es medianamente aceptable, sin embargo, se requieren mejorar los niveles de eficiencia, mediante la capacitación al personal por parte expertos en tecnología, específicamente en el uso de las herramientas tecnológicas. Las conclusiones a las que se llega con esta investigación es que si la institución tiene una visión de enfoque de calidad en cuanto al uso de las herramientas tecnológicas, los procesos administrativos se ven mejorados de forma sustancial, y consecuentemente la Unidad Educativa “España” obtendrá más y mejores resultados en cuanto a la consecución de los objetivos planteados.

Palabras claves: Herramientas tecnológicas, gestión administrativa, eficiencia, planificación.





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



ABSTRACT

This research work is about making known the contribution that technological tools provide in administrative management, the objective of the research is to analyze the importance of technology in the activities carried out by the collaborators of the administrative area. It is a descriptive type investigation, in which the particular facts found in the institution are described, where the inductive method and the survey technique have been applied in which a questionnaire has been used as an instrument to collect the data necessary for the development of the case study. The results obtained in the research indicate that the use of technological tools in administrative management activities is moderately acceptable, however efficiency levels can be improved, by training personnel by technology experts, specifically in the use of technological tools. The conclusions reached with this research is that if the institution has a vision of quality approach in terms of the use of technological tools, administrative processes are improved economically, and consequently the Unidad Educativa “España” more and better results in terms of achieving the objectives set.

Keywords: Technological tools, administrative management, efficiency, planning.



ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|-----|
| CARATULA..... | |
| RESUMEN..... | ii |
| ABSTRACT..... | iii |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| DESARROLLO..... | 3 |
| JUSTIFICACIÓN..... | 3 |
| OBJETIVO..... | 4 |
| SUSTENTO TEORICO..... | 5 |
| TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN..... | 13 |
| SITUACIONES DETECTADAS..... | 14 |
| SOLUCIONES PLANTEADAS..... | 15 |
| RESULTADOS OBTENIDOS..... | 15 |
| CONCLUSIONES..... | 18 |
| RECOMENDACIONES..... | 19 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 20 |
| ANEXOS..... | |

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso se ha realizado en la Unidad Educativa España, ubicada en el cantón San Francisco de Pueblo Viejo; es una institución pública de la provincia de Los Ríos, bajo la modalidad presencial en jornada matutina y vespertina. Se dedica a la enseñanza de conocimientos básicos que el ser humano debe aprender para interrelacionarse con el medio que le rodea; tiene el enfoque en asignaturas tales como: lenguaje y comunicación, metamatemáticas, educación física, entre otras, que contribuyen en el desarrollo y crecimiento integral de los estudiantes.

En la institución objeto de estudio, la problemática existente es que en el área administrativa, las herramientas tecnológicas no son utilizadas eficientemente, pues al momento de gestionar las actividades pertinentes, tienden a demorar los procesos organizacionales, debido a la falta de conocimientos sobre la utilización de las mismas; un hecho particular que evidencia lo manifestado, es el registro de las calificaciones de los estudiantes en el sistema integrado del Ministerio de Educación, pues no se realiza de forma efectiva; además, que no cuentan con los equipos informáticos adecuados que permitan llevar una correcta gestión de los procesos administrativos y académicos de la institución.

El estudio de caso guarda relación con la línea de investigación de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe denominada “Tecnología de la información y comunicación”, en relación con la sublínea “software aplicado a estrategias organizacionales” en virtud de que en el desarrollo del caso se aborda aspectos de la tecnología y se establece argumentos que determinan la importancia de las herramientas tecnológicas en los procesos administrativos de la institución objeto de estudio.

Las herramientas tecnológicas juegan un papel importante en las organizaciones que se dedican a diferentes actividades sean con o sin fines de lucros, debido a que son diseñadas especialmente para la facilitación de las tareas que permitan la comunicación e intercambio de información de manera eficiente dentro y fuera de las empresas, tal es el caso de las instituciones educativas que ofrecen una útil y moderna forma de realizar gestiones administrativas de forma sistemática y fácil, mediante el uso de las múltiples plataformas digitales enfocadas a llevar una correcta planificación, organización, ejecución y control de los procesos administrativos y de aquellos que faciliten el acceso a diversos materiales educativos que sean de aporte sustancial en la formación integral y desarrollo holístico de los estudiantes.

Por tal razón, para la realización del presente estudio de caso se ha empleado el tipo de investigación descriptiva la cual consiste en el estudio de diversos escenarios que se presentan en una situación observada, para luego narrar y describir los hechos encontrados, el método utilizado es el inductivo, debido a que se trata de realizar un análisis de aspectos específicos y relevantes de la situación problemática, la técnica aplicada es la encuesta, las cuales están direccionadas al personal administrativo de la institución, mediante un cuestionario de preguntas que ha servido como instrumento de recolección de información pertinente y necesaria para el desarrollo y sustento del presente estudio de caso.

La elaboración del presente estudio de caso realizado en la Unidad Educativa España, específicamente en el área administrativa, tiene como finalidad dar a conocer la importancia de las herramientas tecnológicas en la gestión del departamento encargado de la administración, debido a que facilita la ejecución de las tareas de forma sistematizada y ordenada, por tal razón, es necesario que la institución objeto de estudio establezca estrategias agregadoras de valor, que le permita contar con un personal administrativo comprometido y con conocimientos necesarios en el dominio de las herramientas antes mencionadas y a la vez que sean de gran beneficio en cada uno de los procesos que realiza la Unidad Educativa.

DESARROLLO

La Unidad Educativa España, es una institución de naturaleza pública, dedicada a la enseñanza de educación básica, basada en principios y valores que sirven de aporte en el desarrollo de las habilidades físicas- mentales de los estudiantes, de tal modo que contribuye al desarrollo social, económico y cultural de los diversos escenarios de la sociedad. Las actividades didácticas en esta institución se efectúan en jornada matutina y vespertina de modo presencial; el establecimiento se encuentra ubicado en las calles Miguel Suárez Seminario entre Sucre y Nueve de Octubre de la ciudad de Pueblo Viejo, que es uno de los cantones emblemáticos y simbólicos de la Provincia de Los Ríos. Cuenta con varias áreas funcionales, entre ellas el departamento administrativo, en el cual el estudio de caso se ha observado

JUSTIFICACIÓN

La realización del presente estudio de caso es importante puesto que es indiscutible el hecho de que la tecnología es un componente principal para la gestión que realizan los colaboradores del área administrativa de la Unidad Educativa España del cantón San Francisco de Pueblo Viejo; por tanto, se necesita un empoderamiento acerca del uso adecuado de cada una de las herramientas tecnológicas, de modo que los procesos puedan realizarse de forma efectiva, razón por la cual este estudio es necesario para contribuir con el crecimiento de la institución académica.

El aporte de la presente investigación, es la ayuda que proporcionará a los servidores públicos que laboran en la institución objeto de estudio, para mejorar sus procedimientos administrativos a través de la utilización de las herramientas tecnológicas en cada uno de los procesos, y que, a su vez, estos puedan ser de gran aporte en el desarrollo holístico de los estudiantes. Además de ello, generar conciencia respecto a la necesidad de un empoderamiento tecnológico, puesto que las tecnologías de información permiten llevar un

control organizativo y sistematizado de todas las actividades que pretenda realizar la organización.

La realización del presente estudio de caso tiene como beneficiarios directos al personal administrativo de la Unidad Educativa España del cantón Pueblo Viejo, pues mediante la puesta en práctica de las recomendaciones realizadas, logrará realizar las diferentes tareas de forma rápida y sistematizada, permitiendo mejorar la calidad de sus procesos administrativos con alto índices de eficiencia y eficacia, además, se beneficia indirectamente a los estudiantes a través de la mejora continua de los procesos didácticos de la institución.

El trabajo investigativo es factible, debido, a que existe la suficiencia de información para analizar la temática expuesta sobre la importancia de las herramientas tecnológicas en la gestión administrativa que sean de contribución sustancial en la mejora continua de los procesos que ejecuta la institución en función a los objetivos y metas propuestas, además, se cuenta con los recursos económicos y permisos necesarios para el desarrollo de la investigación.

OBJETIVO

Analizar la importancia de las herramientas tecnológicas y su aporte en la gestión del departamento administrativo de la Unidad Educativa España del cantón Pueblo Viejo, mediante la información que se obtenga en la investigación, de manera que se pueda contribuir con recomendaciones para mejorar los procesos de la entidad, y se obtenga un mayor aprovechamiento de los recursos tecnológicos disponibles.

SUSTENTO TEORICO

Herramientas Tecnológicas

Los autores De Pablos Heredero , López Hermoso & Romo Romero (2019) dan a conocer la definición:

Las herramientas tecnológicas están compuestas por todos los instrumentos y sistemas que se utilizan para llegar a un fin en común que es facilitar el trabajo de los colaboradores de una organización, de este modo los procesos administrativos sean realizados de manera eficiente; son los software y hardware que han sido desarrollados para la creación de bases de datos de información entre los cuales los de mayor relevancia son los procesadores de textos, webex, moodle y cwis.

Las herramientas tecnológicas en las entidades públicas y aún más en las instituciones educativas, cumplen un rol fundamental para desarrollar procesos de calidad que vayan acorde a los requerimientos del mundo contemporáneo, sin embargo, se ha podido observar que los colaboradores de la Unidad Educativa España, presentan inconvenientes en el manejo de las herramientas tecnológicas, en cuanto al archivo de la documentación electrónica que es solicitada a los demás miembros de la organización.

Una problemática manifestada en la institución, está relacionada con el manejo de las herramientas tecnológicas por parte del personal administrativo, específicamente por las asistentes administrativas, esto se ve reflejado en la falta de prolijidad en el registro y archivo de los documentos de diferentes índoles: solicitudes de permiso, entrega de la documentación curricular por parte de cada uno de los docentes, el registro de las entradas y salidas, la planificación para el uso de laboratorios, entre otros documentos.

La falta de organización en el ingreso y entrega de documentos vitales para la institución ocasiona retrasos en los procesos administrativos, además, son requerimientos necesarios porque la institución, se encarga de velar por la educación de más de una centena de estudiantes, y los registros e informe deben estar acorde a los estándares del sistema educativo ecuatoriano, establecidos a través del Ministerio de Educación, puesto que la administración gubernamental necesita conocer los procesos internos que se llevan a cabo y si no existe una correcta organización de la documentación física e informática, la unidad educativa puede ser sujeta a sanciones.

El desarrollo de la tecnología impulsa al mejoramiento de los procesos administrativos dentro de las instituciones, en la unidad educativa objeto de estudio se evidencian inconvenientes en la localización de los documentos que son importantes de enviar y archivar por parte de la gestión administrativa, porque los archivos no cuenta con un lugar específico, es decir, el área administrativa genera el documento y una vez realizado, impreso y enviado, este es guardado en la unidad operativa, pero de forma desorganizada y en el momento de realizar informe de las actividades efectuadas dentro del área administrativa, el documento no es encontrado en la unidad operativa, teniendo que recurrir a registros manuales, generando un retraso de actividades a nivel general.

Las situaciones que se presentan con respecto a la falta de eficiencia en cuanto a la operacionalización de las herramientas tecnológicas por parte del personal administrativo, interfiere en el rendimiento de la institución, porque los requerimientos documentales son constantes, ocasionando que el sistema pedagógico implementado en la unidad educativa no cumpla con los parámetros exigidos por el reglamento de educación; la importancia de las herramientas tecnológicas de acuerdo a un artículo realizado por (Cano, 2018) , menciona lo siguiente:

En la actualidad las herramientas tecnológicas aportan en el desempeño de las actividades cotidianas de las organizaciones, porque permiten acceder a información que enriquece los conocimientos, y por medio de un uso adecuado, genera el ordenamiento y actividades a desempeñar en un periodo de tiempo, además es necesario que la tecnología se incorpore en las prácticas diarias de una organización.

El gobierno ecuatoriano hace énfasis en la importancia de la tecnología, la cual debe ser aplicada en los diferentes ámbitos en los que un ser humano se desenvuelve, mucho más en actividades relacionadas al desempeño profesional, porque se espera que los resultados sean óptimos y las acciones se realicen con estándares de calidad. El personal administrativo de la institución presenta inconvenientes con la maximización de la eficacia en la aplicación de las herramientas tecnológicas, porque si bien es cierto, estas cooperan al cumplimiento de tareas de forma básica, pero la tecnología no es aprovechada al cien por ciento, es decir, se puede obtener mayores beneficios que los que en la actualidad son generados.

Tipos de herramientas tecnológicas

Existen varias herramientas tecnológicas que sirven de ayuda en la gestión de las Unidades Educativas, cada una de estas tienen funciones distintas y son adaptables a los distintos escenarios en los que se las requieran; a continuación, se presenta en detalle de los diversos tipos de herramientas tecnológicas:

- Procesadores de texto: Entre estos se encuentra Word, el cual es el más utilizado puesto que permite la realización de trabajos, notas, informes; además se puede incluir imágenes, sonidos y gráficos.
- Presentaciones multimedia: Herramienta efectiva para realizar presentaciones con efectividad, de forma que el público receptor perciba de mejor forma el mensaje transmitido por la persona que realiza una disertación; el más utilizado

es Power Point, en virtud de sus múltiples funciones las cuales contribuyen a una presentación eficaz.

- Hoja de cálculo: Sin duda una de las herramientas más importantes para la realización de actividades de los procesos institucionales es Excel, a través de este se puede efectuar varias operaciones matemáticas de una forma automatizada, disminuyendo el margen de error que se tiene mediante la utilización de otras herramientas (Astrapas, 2018).

Según la investigación realizada se ha podido conocer que en la institución objeto de estudio existe importantes debilidades en cuanto al uso de algunas de las herramientas tecnológicas antes mencionadas; un ejemplo particular, es la falta de utilización de las presentaciones multimedia en la enseñanza que se brinda a los alumnos de la Unidad Educativa España; es conocido que una de las mejores formas de aprender es mediante la observación, es decir, la enseñanza es mucho más significativa si se utiliza herramientas audiovisuales (como Power Point), puesto que el alumno percibe de manera distinta.

En este contexto se denota que el modelo de gestión de la institución educativa no se encuentra enfocado en el fortalecimiento del uso de la tecnología, afirmación que se realiza en virtud de que la investigación determina que los docentes no han actualizado los métodos de enseñanza, mantienen los métodos clásicos, sin embargo, es preciso manifestar que los tiempos han cambiado, los escenarios son distintos, por tanto, es indispensable que los encargados de la gestión impulsen a sus colaboradores a adaptarse al mundo contemporáneo para obtener resultados efectivos.

Gestión administrativa

Según los autores Guerrero Reyes & Galindo Alvarado (2014):

La gestión administrativa es un conjunto de normas y métodos que tiene como función principal la creación de un ambiente laboral favorable para todos los colaboradores de la institución, de este modo cumplir con todos los objetivos planteados, ya sea en el ámbito económico, social o de posicionamiento en el mercado.

La planificación en las instituciones educativas es un aspecto de consideración, porque el objetivo principal, es educar a los niños y adolescentes que ingresan a las aulas como parte de su proceso formativo, porque a través del conocimiento se puede mejorar el futuro del país. De acuerdo a los autores Calso & Álva (2018), “La planificación es una parte del proceso administrativo, es el punto de inicio que especifica las estrategias a desarrollar para alcanzar un objetivo específico” (p. 58), en cuanto a esta definición conjugada con las necesidades dentro de la educación, la planificación integra los parámetros a los cuales los docentes y administrativos deben regirse para alcanzar el objetivo común, que es educación de calidad.

El inconveniente que se presenta dentro de la planificación, es la deficiencia en el uso de las herramientas tecnológicas por parte del área administrativa, porque cuando se producen las reuniones para tratar los asuntos de interés de la unidad educativa, como: la planificación de las actividades a desarrollar durante el periodo lectivo, los puntos a mejorar respecto lo que se ha hecho de manera inadecuada en los procesos anteriores, las actualizaciones de la malla curricular; cada uno de los puntos antes mencionados se registran de forma manual y no se crea un registro informático del mismo y cuando se solicita la información para realizar un informe detallado, estos documentos son difíciles de encontrar en los archivos de la institución.

El uso de las herramientas tecnológicas en una institución educativa a la que asisten de forma regular más de 700 alumnos y conformada por 32 docentes, resulta primordial el uso de las TIC'S en el proceso comunicacional de la pedagogía entre el alumno y el

profesor encargado de la formación estudiantil de los niños y jóvenes que acuden a la Unidad Educativa, por tal razón, las herramientas de la tecnología, se constituyen el medio necesario para mejorar el sistema de educación nacional. Para el autor las Orealc, (2014) “TIC’S son herramientas que ayudan a la resolución de problemas administrativos, de aprendizaje y de comunicación” (p. 28)

Una de los usos más comunes que en ocasiones debes ser empleado las herramientas tecnológicas en la Unidad Educativa España, son los programas de capacitación que exigen el Distrito de Educación, puesto que en ocasiones el titular de la institución o una persona designada debe encargarse de comunicar los nuevos lineamientos que impone el órgano rector de la educación, aspectos como la planificación curricular, leyes y normas internas, sin embargo no es posible porque la institución objeto de estudio no posee una infraestructura adecuada para reuniones y que se encuentre dotada de los implementos tecnológicos necesarios para tal acción.

Para muestra de la importancia del uso de las herramientas tecnológicas en las tareas de administración y organización de la institución objeto de análisis se resalta el siguiente contexto: Para la persona que ejerce la labor de secretariado en el área de Secretaría General, debe llevar el registro ordenado y actualizado de los reportes de asistencia del docente, alumnos, calificaciones y demás actividades concernientes a la institución, el problema surge cuando los procedimientos anteriormente expresados son realizado de manera rústica sin la ayuda de plataformas digitales básicas como el Office, de igual manera sucede con el consolidado de calificaciones, el cual es una actividad que ayuda al monitoreo del rendimiento académico del alumno para reconocimientos como la entrega de diplomas, o designación para el Pabellón Estudiantil.

El problema que surge en la registro y monitoreo de las calificaciones de los estudiantes, se debe al manejo inadecuado del aplicativo docente, plataforma proporcionada por el Ministerio de la Educación para que el docente puede llevar el

registro de la actividad estudiantil del alumno; el manejo inadecuado de esta principal herramienta tecnológica impide que los procesos internos tengan un rendimiento apropiado, debido a que en ocasiones los problemas anteriormente expuestos se deben a la impericia laboral del talento humano, pues no posee las competencias, habilidades y conocimientos del que debe desempeñar en su puesto de trabajo.

La gestión administrativa para las organizaciones representa de una actividad sinérgica constante en cada uno de los niveles organizacionales, debido a que permite la consolidación y ejecución ordenada de cada actividad a realizarse por los miembros de la institución, he ahí donde se resalta la importancia de las herramientas tecnológicas, pues para que existe una relación horizontal en la departamentalización de la Unidad Educativa España, se necesita de una comunicación escrita interdepartamental adecuada, donde la persona encargada de aquello debe poseer conocimientos de las TICs, técnicas de redacción, y capacidad individual para realizar una comunicación organizacional eficiente. Para el autor Castro, (2017) “La comunicación organizacional es aquella que establecen las organizaciones para interrelacionarse con el talento humano, jefes, directores, operarios, entre otros, forma parte de la cultura interna de cualquier organización” (p. 15).

Como se expresó anteriormente, las herramientas tecnológicas en la actualidad son consideradas como medios necesarios para lograr dar el salto de calidad para algunas instituciones del ámbito educativos, proceso que muchas de ellas les cuesta por la resistencia tecnológica de los docentes o demás profesionales que integran la institución, por tal motivo resulta importante concientizar la importancia de su uso y que aquellas personas que no cuentan con conocimientos digitales empleen cursos de capacitación para potenciar y erradicar el analfabetismo digital. Según los autores Rúa, Bárcenas, & Domínguez, (2018) “El analfabetismo digital está asociado con el desconocimiento por parte del individuo de habilidades instrumentales con las TIC y todo tipo de componente relacionado con hardware y software” (p. 78.)

Existen inconvenientes en la utilización de los recursos, porque para ser uso del espacio del laboratorio y los instrumentos del mismo, el docente se acerca al coordinador administrativo para que este le otorgue el permiso necesario, puesto que es la persona de dar continuidad al proceso de ocupar o no los instrumentos informáticos, pero en varias ocasiones estas peticiones colisionan con las de otros docentes, finalizando en una respuesta negativa para ambos, desaprovechando los recursos que son invertidos por el Gobierno ecuatoriano.

El énfasis que la administración posee sobre los recursos y herramientas tecnológicas es vital para el desarrollo organizacional, pero este se ve afectado por la falta de gestión en la planificación acerca de la programación para la utilización de los laboratorios, exponiendo un proceso administrativo no sólido, que culmina en el desaprovechamiento de los recursos. como método de solución a la problemática se requiere la implementación de un eficiente proceso administrativo para no recibir quejas de los docentes por la preferencia de otorgar el espacio a una de las solicitudes recibidas para utilización de los laboratorios; para el autor Luna (2014) “ Los procesos administrativos parte de una serie de eventos para culminar tareas y alcanzar objetivos propuestos, el proceso inicia con la planificación y organización, añadiendo dinámicas que direcciona y controle las etapas previamente estipuladas en la planeación y organización” (p. 1)

La integración de los procesos administrativos, es determinado por la acción de los colaboradores que ejercen sus actividades en el área de Gestión Administrativa, departamento en el cual se reciben documentos entre ellos solicitudes que incitan a mejorar la gestión del conocimiento aplicada en la institución por medio de plataformas educativas que interactúan a los estudiantes y docentes con él envío de tareas de forma virtual, acciones que trascienden la operatividad de las herramientas tecnológicas y la formación educacional, para los autores Cegarra & Martínez (2018)“La gestión del conocimiento se interpone como la base fundamental para desarrollar nuevos caracteres de saberes, que se asocia con la aplicación de recursos y técnicas que abarquen nuevos campos intelectuales” (p. 35).

La capacidad de tomar buenas decisiones es directamente proporcional a los conocimientos que un profesional haya adquirido en el transcurso del tiempo, por tal razón, si un colaborador posee plenas competencias de la gestión administrativa, se verán reflejadas en el desarrollo institucional. Una de las estrategias que siempre ha funcionado a través de todo el tiempo, en cuanto a la adquisición de plenas competencias laborales, es la capacitación de forma continua, se trata de que los colaboradores se actualicen de las nuevas formas y métodos de realizar la gestión.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Tipo de investigación: Se ha utilizado una investigación descriptiva, puesto que en el desarrollo se describe las situaciones que han sido detectadas en la institución objeto de estudio; este tipo de investigación permite puntualizar las características del fenómeno presentado, en este caso particular se describe las variables de investigación, además permite el procesamiento adecuado de los principales hallazgos obtenidos, lo cual permite la consolidación de la información necesaria que sustente el desarrollo del presente proyecto de investigación.

Método aplicado: Se ha aplicado el método inductivo, en virtud de que se analizan hechos particulares que se suscitan en la institución, los cuales han sido analizadas de manera minuciosa; esto ha permitido llegar a conclusiones generalizadas respecto a la problemática presentada en el trabajo investigativo. El método inductivo es factible en esta investigación porque permite ir de lo particular a lo general, de tal manera que se puede analizar cada uno de los hallazgos particulares que han sido encontrados en el proceso investigativo.

Técnica: Se ha hecho uso de la encuesta, como la técnica adecuada para recolectar la información pertinente y necesaria para sustentar el trabajo investigativo; se ha considerado esta técnica porque a través de ella se han obtenido información específica, la

cual ha sido utilizada para presentar los argumentos planteados en la presente investigación, adicional a lo expresado se menciona que la presente técnica empleada se ajusta al tipo de investigación y ayuda a la identificación directa de las principales situaciones detectadas.

Instrumento: Cuestionario de preguntas dirigidas al área administrativa de la Unidad Educativa España, las cuales han sido elaboradas según el formato de la escala de Likert, puesto que se ha considerado la forma adecuada para obtener la información requerida; el cuestionario está compuesto por diez preguntas, de las cuales, las cinco primeras corresponden a la primera variable mientras que las cinco últimas están referidas a la segunda variable de investigación.

SITUACIONES DETECTADAS

Mediante la aplicación de la metodología de investigación se ha podido identificar que las principales situaciones detectadas en la Unidad Educativa España es la ausencia de un talento humano con un perfil laboral acorde al uso adecuado de las herramientas tecnológicas en el desarrollo de las actividades administrativas, puesto que existen colaboradores que no realizan labores de forma óptima por el desconocimiento de procesadores de textos y demás herramientas necesarias para sistematizar actividades internas como el paquete de office y medios multimedia necesarios para el desarrollo organizacional.

La institución posee talento humano con conocimiento inadecuados sobre la correcta utilización de la TICS, herramientas que imperan en la actualidad gracias al fenómeno social y económico denominado globalización; lo expresado denota que el problema se origina debido a que de forma general aquellos que ocupan cargos administrativos poseen

títulos profesionales diferentes a la especialidad de administración, situación que acrecienta la problemática estudiada.

SOLUCIONES PLANTEADAS

En función de las situaciones detectadas en la investigación se plantea como solución, la selección de personal idóneo para las labores administrativas y utilización eficiente de las herramientas tecnológicas, con el objetivo que las actividades sean desarrolladas de forma sinérgica y que se vea influenciada de forma positiva la productividad laboral individual y colectiva, puesto que en la actualidad el talento humano es considerado el medio necesario para obtener el éxito empresarial.

Implementar estrategias de desarrollo personal, como cursos de capacitación al talento humano de labores administrativas, de tal forma, que puedan desarrollar sus actividades de manera eficiente con el uso adecuado de las herramientas tecnológicas y así salvaguardar el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Unidad Educativa España, además el desarrollo profesional y el uso de la TICS permite generar una ventaja competitiva en las organizaciones.

RESULTADOS OBTENIDOS

La encuesta ha sido realizada a los colaboradores del área administrativa de la Unidad Educativa España del cantón Pueblo Viejo integrada por: la Directora, Subdirectora, Secretaria e Inspector General de la Unidad Educativa España. Los resultados se presentan en las siguientes tablas y gráficos, es preciso mencionar que se han tomado dos de las preguntas más relevantes, una de cada variable de la investigación.

Tabla 1. Herramientas tecnológicas

| ¿Considera que en el área administrativa se usa herramientas tecnológicas actualizadas? | | | |
|---|------------|-------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
| SI | 1 | 25% | 25% |
| NO | 3 | 75% | 100% |
| NO SABE | 0 | 0% | - |
| TOTAL | 4 | 100% | - |

Fuente: Encuesta

Realizado por: Fajardo Franco Cecilia

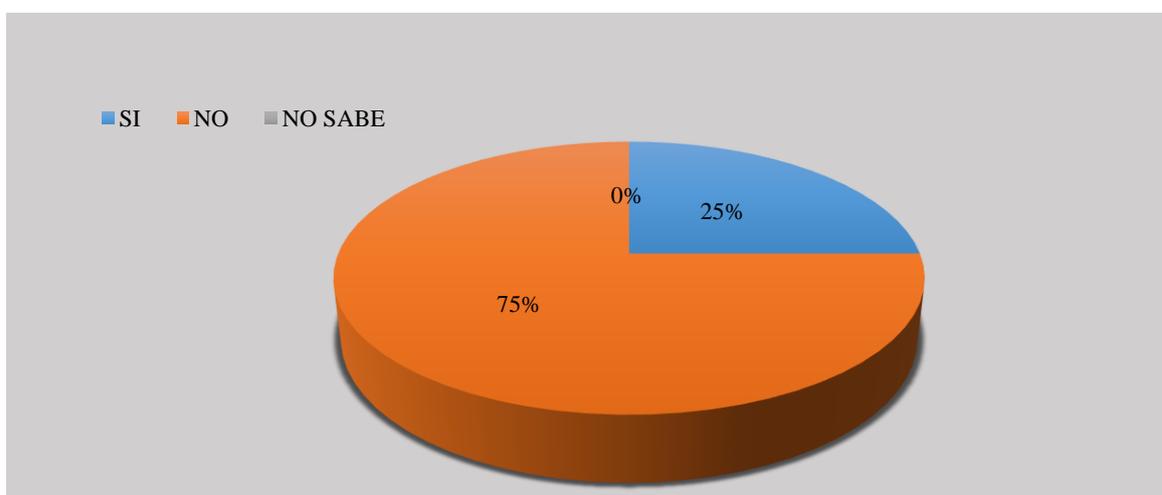


Gráfico 1. Herramientas tecnológicas

Análisis:

El 75% de los colaboradores que han sido encuestados, los cuales pertenecen al área administrativa, manifiestan que no se utilizan herramientas tecnológicas actualizadas para la realización de las actividades administrativas, mientras que el 25% indica que si se utiliza tecnología actualizada.

Tabla 2. Gestión administrativa

| ¿Cree usted que las funciones del proceso administrativo son correctas? | | | |
|---|------------|-------------|----------------------|
| Funciones del Proceso administrativo | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
| Muy correcta | 0 | 0% | 0% |
| Correcta | 2 | 50% | 50% |
| Algo correctas | 1 | 25% | 75% |
| Nada correctas | 1 | 25% | 100% |
| TOTAL | 4 | 100% | - |

Fuente: Encuesta

Realizado por: Fajardo Franco Cecilia

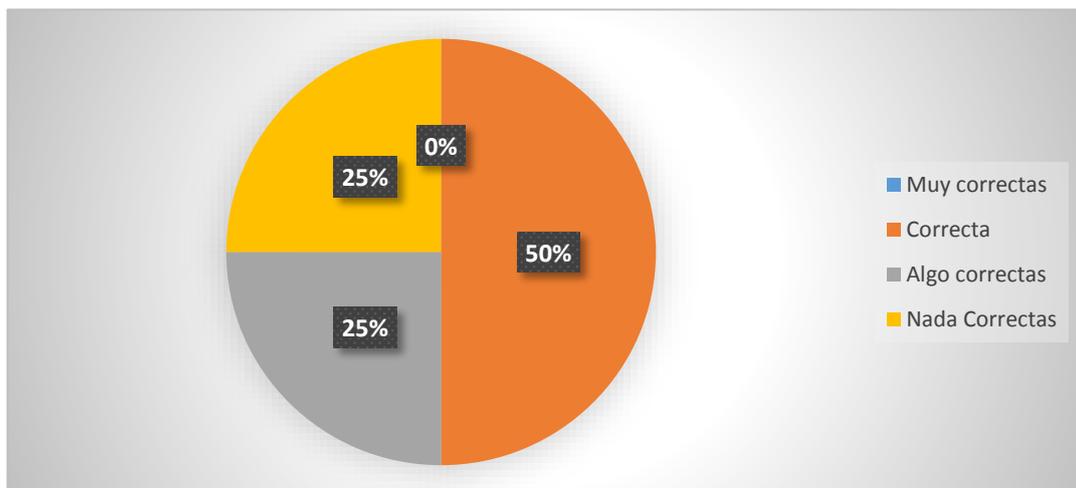


Gráfico 2. Gestión Administrativa

Análisis:

El 50% de los colaboradores del área administrativa manifiestan que los procesos administrativos se realizan de manera correcta, mientras que el 25 % considera que existen algunas importantes falencias, por tanto, el 25 % manifiesta que las funciones administrativas no son nada correctas en la institución.

CONCLUSIONES

EL personal administrativo de la Unidad Educativa España tiene importantes debilidades en el uso eficiente de las herramientas tecnológicas, lo cual se ve reflejado en las actividades de las asistentes administrativas en cuanto al manejo de documentos utilizados en los procesos que realiza la institución; los procesos son realizados en beneficio del desarrollo integral de la entidad, puesto que uno de los aspectos fundamentales de la gestión pública, es brindar un servicio de calidad y calidez a los usuarios, en este caso particular, a los estudiantes que día a día reciben formación académica en la institución.

El conocimiento respecto a las herramientas tecnológicas que presenta el personal administrativo, incide en la eficacia de las actividades administrativas, esto a su vez repercute en el cumplimiento de los objetivos de forma satisfactoria, puesto que al hacer uso adecuado de la tecnología, las actividades son realizadas con la optimización del tiempo, que en el mundo contemporáneo es de mucha importancia; precisamente, las herramientas tecnológicas, tienen la función de contribuir a que los procesos administrativos se realicen en con la mayor brevedad y prolijidad posible.

En la Unidad Educativa España, se realizan planes de capacitación al personal administrativo, en cuanto al dominio de las herramientas tecnológicas actualizadas, esto se debe a que existe un enfoque de calidad respecto el uso de la tecnología; es decir, se brinda la importancia debida puesto que se ha comprendido que el uso eficiente de las herramientas tecnológicas ayuda al cumplimiento de los objetivos institucionales. Además, existe un sistema de comunicación interna a través de herramientas tecnológicas que permitan la interacción del personal administrativo, de modo que todos los colaboradores estén plenamente informados de las actividades que se realizan en el área.

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones presentadas, se recomienda lo siguiente:

La Unidad Educativa España debe aumentar la visión de calidad en cuanto al uso de la tecnología, de modo que le permita implementar herramientas tecnológicas eficaces en la realización de las actividades administrativas, de este modo se logrará obtener mayor competitividad en el contexto del servicio de educación pública para el cumplimiento satisfactorio y oportuno de los objetivos y metas que tiene la institución en su planificación estratégica, la cual se encuentra contemplada de los instrumentos de planificación, tales como: plan estratégico anual, plan operativo anual, entre otros instrumentos de la gestión administrativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Astrapas. (2018, Septiembre 06). *Tipos de herramientas tecnológicas*. Retrieved from Astrapas: <https://www.astraps.com/articulo/1389/tipos-de-herramientas-tecnologicas/>
- Calso Morales , N., & Pardo Álva, J. (2018). *Guía práctica para la integración de sistemas de gestión. ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001*. Madrid: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Cano, G. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Revista Científica Domino de la Ciencia*, 499-510.
- Castro, A. d. (2017). *Manual Práctico de Comunicación Organizacional*. Barranquilla: Editorial Verbum.
- Cegarra Navarro, J., & Martínez Martínez, A. (2018). *Gestión del conocimiento: una ventaja competitiva*. Madrid: ESIC Editorial.
- De Pablos Heredero , C., López Hermoso , ., & Romo Romero, . (2019). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa 4ta Edición*. Madrid : ESIC Editorial.
- Guerrero Reyes, C., & Galindo Alvarado , F. (2014). *Administración 2*. Ciudad de Mexico : Grupo Editorial Patria.
- Luna González, A. C. (2014). *Proceso administrativo*. Ciudad de México: Grupo Editorial Patria.
- OREALC. (2014). *Enfoques estratégicos sobre las TICs en educación en América Latina y el Caribe*. Santiago: UNESCO.
- Rúiz , E., Bárcenas, J., & Domínguez , J. (2018). *Construcción social de una cultura digital educativa: SOMECE 2018*. México: SOMECE.

ANEXOS

Anexo 1. La encuesta realizada esta direccionada al personal administrativo con el objetivo de analizar la importancia de las herramientas tecnologías y su aporte en la gestión del departamento administrativo de la Unidad Educativa España del cantón Pueblo Viejo.

1. **¿Considera que en el área administrativa se usa herramientas tecnológicas actualizadas?**

| Si | No | No Sabe |
|----|----|---------|
| | | |

2. **¿Cree usted que las herramientas tecnológicas ayudan en la agilización de los procesos administrativos?**

| Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Indeciso | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|-----------------------|------------|----------|---------------|--------------------------|
| | | | | |

3. **¿Qué tipo de herramientas tecnológicas considera usted que utiliza con más frecuencia en los procesos administrativos?**

| Procesadores de texto | Presentaciones multimedia | Hojas de calculo |
|-----------------------|---------------------------|------------------|
| | | |

4. **Considera que los colaboradores necesitan capacitación en cuanto al uso de las herramientas tecnológicas?**

| Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Indeciso |
|-----------------------|------------|----------|
| | | |

5. **¿Cree usted que los niveles de los procesos administrativos en la institución son eficientes?**

| Muy eficientes | Eficientes | Algo eficientes | Nada eficientes |
|----------------|------------|-----------------|-----------------|
| | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

6. ¿Cree usted que los planes estratégicos permiten direccionar las actividades del personal?

| | | | |
|------------------------------|-------------------|-----------------|----------------------|
| Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Indeciso | En desacuerdo |
| | | | |

7. ¿Cree usted que es factible el uso de indicadores para medir la gestión?

| | | | |
|---------------------|-----------------|----------------------|----------------------|
| Muy factible | Factible | Poco factible | Nada factible |
| | | | |

8. ¿Cree usted que las funciones del proceso administrativo son correctas?

| | | | |
|----------------------|------------------|-----------------------|-----------------------|
| Muy correctas | Correctas | Poco correctas | Nada correctas |
| | | | |

9. ¿Cree usted que al implementar herramientas tecnológicas mejorará la gestión administrativa?

| | | | |
|------------------------------|-------------------|-----------------|----------------------|
| Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Indeciso | En desacuerdo |
| | | | |

10. ¿Cree usted que capacitar al personal administrativo es factible?

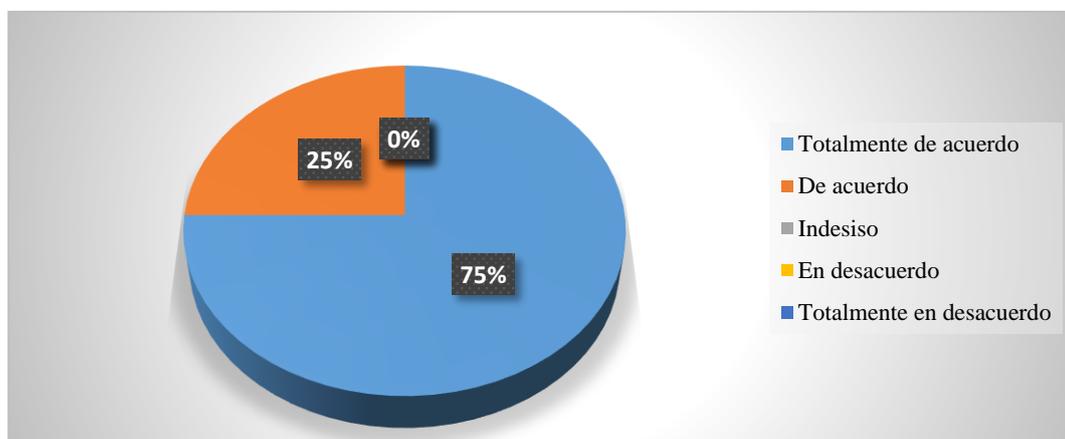
| | | | |
|---------------------|-----------------|----------------------|----------------------|
| Muy factible | Factible | Poco factible | Nada factible |
| | | | |

ANEXO # 2

Tabulación de encuestas

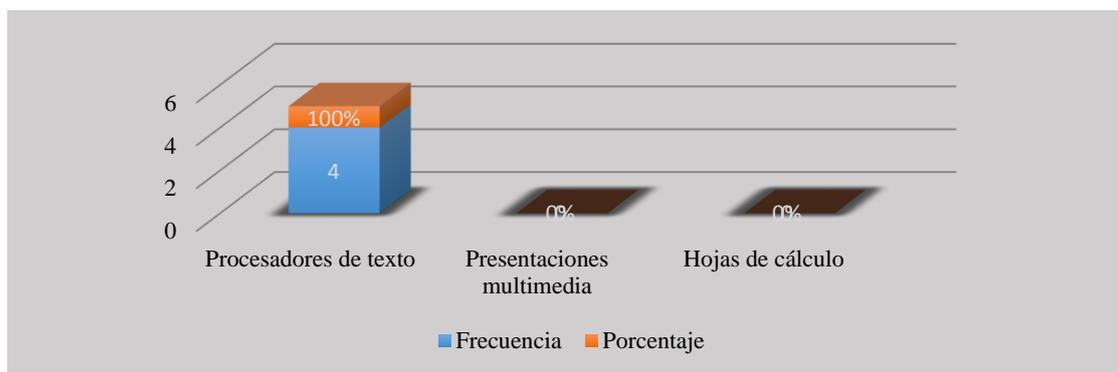
¿Cree usted que las herramientas tecnológicas ayudan en la agilización de los procesos administrativos?

| H.T y agilización de los P.A | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------------------|------------|-------------|----------------------|
| Totalmente de acuerdo | 3 | 75% | 75% |
| De acuerdo | 1 | 25% | 100% |
| Indeciso | 0 | 0% | - |
| En desacuerdo | 0 | 0% | - |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% | - |
| TOTAL | 4 | 100% | - |



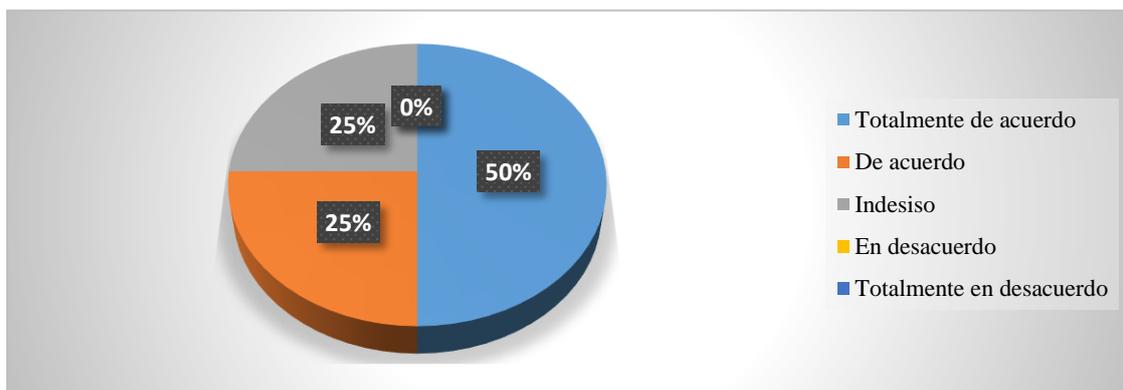
¿Qué tipo de herramientas tecnológicas considera usted que utiliza con más frecuencia en los procesos administrativos?

| H.T más utilizadas | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------------------|------------|-------------|----------------------|
| Procesadores de texto | 4 | 100% | 100% |
| Presentaciones multimedia | 0 | 0% | 100% |
| Hojas de cálculo | 0 | 0% | - |
| TOTAL | 4 | 100% | - |



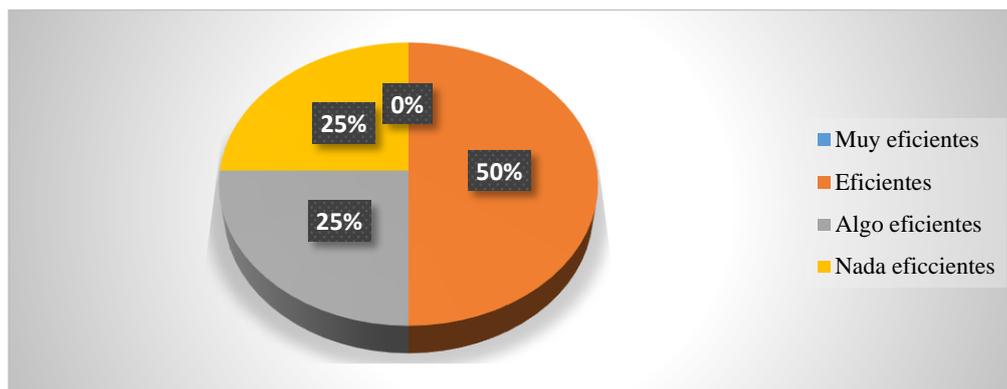
¿Considera que los colaboradores necesitan capacitación en cuanto al uso de las herramientas tecnológicas?

| Necesidad de capacitación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------------------|------------|-------------|----------------------|
| Totalmente de acuerdo | 2 | 50% | 50% |
| De acuerdo | 1 | 25% | 75% |
| Indeciso | 1 | 25% | 100% |
| En desacuerdo | 0 | 0% | - |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% | - |
| TOTAL | 4 | 100% | - |



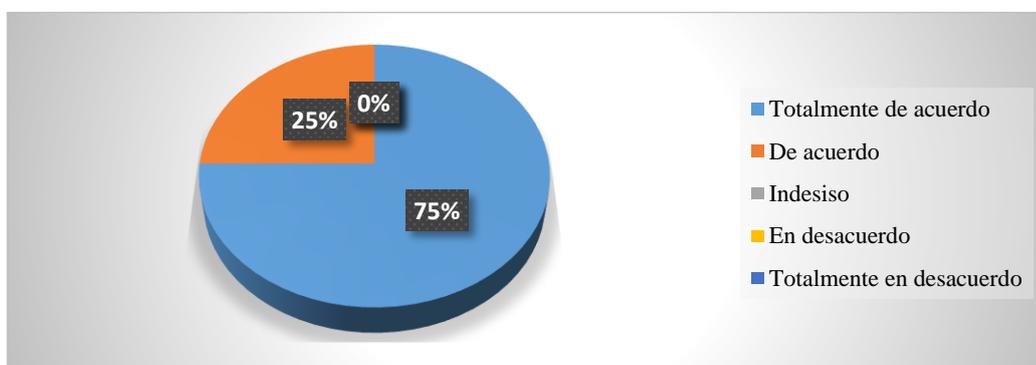
¿Cree usted que el nivel de los procesos administrativos en la institución es eficiente?

| Nivel de eficiencia de los P.A | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|-------------|----------------------|
| Muy eficientes | 0 | 0% | 0% |
| Eficientes | 2 | 50% | 50% |
| Algo eficientes | 1 | 25% | 75% |
| Nada eficientes | 1 | 25% | - |
| TOTAL | 4 | 100% | - |



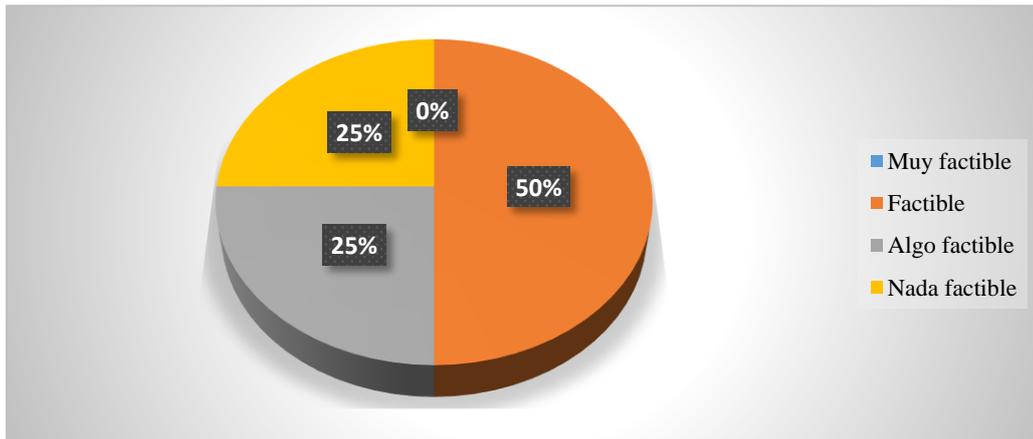
¿Cree usted que los planes estratégicos permiten direccionar las actividades del personal?

| Planes estratégicos | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|-------------|----------------------|
| Totalmente de acuerdo | 3 | 75% | 75% |
| De acuerdo | 1 | 25% | 100% |
| Indeciso | 0 | 0% | 100% |
| En desacuerdo | 0 | 0% | - |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% | - |
| TOTAL | 4 | 100% | - |



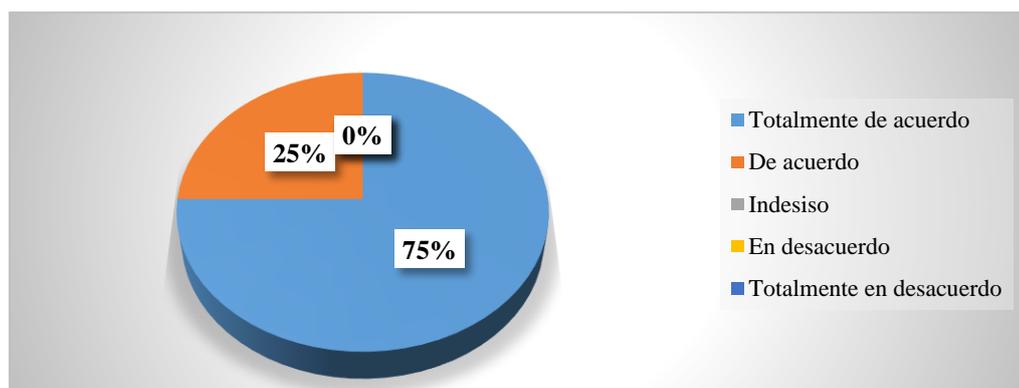
¿Cree usted que es factible el uso de indicadores para medir la gestión?

| Indicadores de gestión | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------------|------------|-------------|----------------------|
| Muy factible | 0 | 0% | 0% |
| Factible | 2 | 50% | 50% |
| Algo factible | 1 | 25% | 75% |
| Nada factible | 1 | 25% | - |
| TOTAL | 4 | 100% | - |



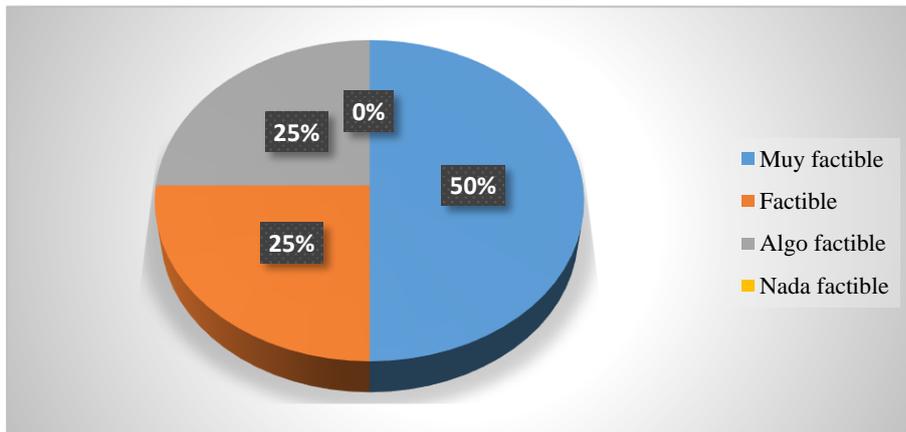
¿Cree usted que al implementar herramientas tecnológicas mejorará la gestión administrativa?

| Implementación de H.T | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|-------------|----------------------|
| Totalmente de acuerdo | 3 | 75% | 75% |
| De acuerdo | 1 | 25% | 100% |
| Indeciso | 0 | 0% | 100% |
| En desacuerdo | 0 | 0% | - |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% | - |
| TOTAL | 4 | 100% | - |



¿Cree usted que capacitar al personal administrativo es factible?

| Capacitación del personal | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------------------|------------|-------------|----------------------|
| Muy factible | 2 | 50% | 50% |
| Factible | 1 | 25% | 75% |
| Algo factible | 1 | 25% | 100% |
| Nada factible | 0 | 0% | - |
| TOTAL | 4 | 100% | - |



ANEXO #3

Evidencia fotográfica



Foto 1: Encuestando a la directora de la Unidad Educativa España



Foto 2: Encuestando a la secretaria de la Unidad Educativa España



Foto 3: Tutoría con el Docente Tutor MSc. Juan Carlos Guevara