



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 EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN:
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

PROBLEMA:

**USO DE LAS PLATAFORMAS VIRTUALES Y SU OPTIMIZACION
DE LOS PROCESOS SECRETARIALES DE LA “UNIDAD
EDUCATIVA 11 DE OCTUBRE”.**

AUTORA:

PAREDES FUNES KARLA VIVIANA

TUTORA:

LCDO. JUAN CARLOS GUEVARA ESPINOZA, MSC.

BABAHOYO - AGOSTO/2019



RESUMEN

Este escudriñamiento se llevó a cabo en la Unidad Educativa 11 de octubre del cantón Urdaneta sobre el tema uso de las plataformas virtuales y su optimización de los procesos secretariales de la “unidad educativa 11 de octubre”, en el cual se realizaron diversos procesos para demostrar el uso de un software aplicado a la estrategia organizacional de esta entidad pública.

Para el resultado de este estudio de caso la forma de cómo se manejan las secretarias no es la correcta debido a las falencias que tienen retrasan los procesos administrativos, Se realizó una extensa consulta bibliográfica, consultas en las páginas web y a especialistas en el tema donde se encontró una valiosa información que se escogió y se aceptó para desarrollar el sustento teórico. Luego se aplicó una guía de observación para controlar los procesos que se realizaron y después se aplicó las entrevistas a las distintas secretarias, jefes y usuarios de la institución, en la cual se especificaron las causas y posibles efectos.

Por este motivo los diferentes procesos con tan grave situación problemática se logró comprobar los resultados para presentar una solución la cual va dirigida a las secretaria que indico que la secretaria no actualizan sus conocimientos ni conocen lo que es sobre el uso y manejo de la plataforma virtual para un buen desempeño laboral eficaz y eficiente, tanto para ella como para la institución de la Unidad Educativa “11 de octubre” eficaz y eficiente.

Palabras claves: plataformas virtuales, procesos secretariales, actualización, dominio tecnológico.

ABSTRACT

This scrutiny was carried out in the Educational Unit October 11 of the canton Urdaneta on the topic use of virtual platforms and its optimization of the secretarial processes of the "educational unit October 11", in which various processes were carried out to demonstrate the use of software applied to the organizational strategy of this public entity.

For the outcome of this case study, the way in which the secretaries are handled is not correct due to the shortcomings that administrative processes have delayed, an extensive bibliographic consultation, consultations on the web pages and specialists in the subject where they are He found valuable information that was chosen and accepted to develop theoretical support. Then an observation guide was applied to control the processes that were carried out and then the interviews were applied to the different secretaries, bosses and users of the institution, in which the causes and possible effects were specified.

For this reason the different processes with such a serious problematic situation were able to verify the results to present a solution which is addressed to the secretary who indicated that the secretary does not update their knowledge or know what it is about the use and management of the virtual platform for a good effective and efficient work performance, both for her and for the institution of the Education Unit "October 11" effective and efficient.

Keywords: virtual platforms, secretarial processes, update, technological domain.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	ii
ABSTRACT	iii
INTRODUCCIÓN	¡Error! Marcador no definido.
DESARROLLO	¡Error! Marcador no definido.
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVO	4
SUSTENTO TEÓRICO	5
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	14
RESULTADOS OBTENIDOS.....	15
CONCLUSIONES	19
BIBLIOGRAFIA	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

INTRODUCCIÓN

Indudablemente el uso de la plataforma virtual es un elemento fundamental para la secretaria o para los docentes de esta institución, este tema se enmarca directamente con las líneas de investigación como es la Tecnología de la comunicación e información, y como sub-línea se la relacionado con software aplicado a la estrategia organizacional, apoyado en el sistema LMS del aprendizaje en línea que permite distribuir, monitorear, evaluar y apoya diferentes actividades, y su optimización secretarial, que toda secretaria debe tener dominio de las plataforma virtuales.

El actual trabajo de investigación pretende describir la importancia del uso de la Plataforma Virtuales y su optimización en los proceso de la secretaria en la Unidad Educativa “11 de Octubre” del Cantón Urdaneta. Con la finalidad de lograr un buen uso de la plataforma virtual que tenga facilidad de usarla en la institución, es importante que la elaboración de los documentos que se realizan en la Unidad Educativa “11 DE Octubre”, tenga una facilidad al momento de usar la plataforma virtual así poder cumplir las actividades laborales.

Este modelo didáctico-virtual promueve el espacio para la transmisión de conocimientos así mismo el desarrollo en las secretarias como habilidades y competencias que las capaciten como buenas profesionales. Al mismo tiempo se consigue también que las secretarias se familiaricen con el uso de los medios informáticos, aspecto de gran importancia en la actual sociedad de la información; la plataforma virtual debe de ser un software sencillo de utilizar que corresponde contar con una interfaz gráfica amigable para la secretaria al momento de su uso; las secretarias pueden adoptar un rol de alumno, docente, administrador y otros.

La gran evolución profesional del siglo actual, es un gran desafío para Instituciones de Educación donde se desenvuelven las secretarias que buscan responder a las necesidades del entorno adoptando para ello una didáctica diferente, centrada en la innovación educativa, el aprendizaje colaborativo y la investigación basadas con apoyo

en las tecnologías virtuales de información y comunicación, para algunas secretarias la utilización de esta herramienta como es la plataforma virtual serán vistas tanto como ventaja y desventajas ya que muchas de hechas por su edad o por falta de conocimiento no entenderán el manejo de la misma lo cual se recomendaría una breve capacitación para el aprendizaje de la plataforma.

Las directrices e interrogantes se manifestaron en función de los objetivos planteados y de las variables del problema de estudio, en el diseño metodológico didáctico que se recurrirá para conseguir la información que se pretendía para esta investigación, se definió el tipo de estudio a través de su tipificación, que a través de las técnicas y los procesos de investigación se obtuvo los resultados de dicho problema planteado, además de definir a los implicados en este estudio de caso, los instrumentos a utilizar, que sirvieron para el proceso de la información y validación de los resultados de la investigación.

DESARROLLO

La Unidad Educativa “11 de octubre” del cantón Urdaneta, es la institución educativa creada por un grupo de profesores ciudadanos, fundada el día 21 de julio de 1985, ubicada en el Cantón Catarama de Urdaneta en la Avenida Justino Landívar y José Vaca Rivadeneira, inició sus trabajos viendo la urgente necesidad de satisfacer a los interesados en querer aprender, se reúnen con la finalidad de formar una pequeña escuela con 25 estudiantes y 5 profesores a su haber en ese tiempo. Luego de la disposición de una directiva provisional empiezan con los trámites de legalización ante las entidades estatales. Después de una larga espera el 15 de julio de 1986, el Consejo Supremo de Gobierno emite el primer informe favorable para su aprobación.

La Unidad Educativa “11 de Octubre” del cantón Urdaneta, está conformada por el Consejo Administrativo que consta con el Rector Gerson Damacio Ledesma Álvarez, el Vicerrectora Mercedes Isabel Cercado Miranda, el Inspector General León Sánchez Jesús , luego se encuentra la Secretaria General Carolina Pilar Lara Soto, y el personal

administrativo que es el DECE Lorena Irlanda Murillo Montes, todos ellos están encargados de programar, promover, impulsar, intervenir, aumentar y inspeccionar las actividades de la institución educativa, que fomenta a tener empleados y profesores de calidad, contando con un excelente equipo de trabajo brindándoles una buena atención a los estudiantes e usuarios con un ambiente seguro, apropiado, conforme y agradable que garantice el crecimiento de la entidad.

JUSTIFICACIÓN

La presente Estudio de Caso busca demostrar que de los programas ateneas, archivo maestro y cas, son recursos actualizados con la era tecnológica tiene a su vez cómo utilizar y manejar otro tipo de plataforma, sabemos que por el dominio de las normas y reglas en una institución educativa se debe tener la información archivada y guardada en los archivadores, los funcionarios administrativos del área de Secretaria General de la Unidad Educativa “11 de Octubre” del Cantón Urdaneta conozcan las técnicas de manera clara y precisa al momento de utilizar la plataforma virtual mil aulas, porque deberán brindarle agilidad al momento de que se requiera algún tipo de información sea para uso interno o externo.

La importancia de este Estudio de Caso que actualmente las instituciones educativas todavía no manejen los sistemas en línea, es por eso la importancia de una capacitación hacia la secretaria. Por otra parte, la ejecución y el uso de las plataformas virtuales se basan a través de los cuales el manejo el dominio que se va adquirir va a permitir la usabilidad del sistema LSM que permitirá aplicar en sistema de trabajo así eliminar el problema que aqueja a esta área, por este motivo se busca implementar y reforzar para que tenga un buen funcionamiento a nivel institucional.

Esto beneficiara a que las secretarias de la institución puedan ejercer correctamente su función y debido a que es un compromiso institucional que se tiene con la sociedad y consigo mismo, será factible porque abarca todo sobre optimización sobre las

plataformas LMS, y así fortalecer las habilidades y conocimientos de las secretarias posean un alto nivel del conocimiento del uso de la plataforma virtual mil aulas, así brindar un buen servicio obtener un buen desempeño laboral.

Con este estudio de caso se pretende demostrar la validez y factibilidad de implementar el uso de las plataformas virtuales, es importante abordar este tema debido a que encontramos falencias, en la compilación y entrega de información, es el factor importante que debe tener toda institución para lograr un resultado favorable para los funcionarios tanto como para los usuarios y la secretaria y así evitar que se paralice el proceso administrativo y obtener una buena gestión e imagen favorable ante los usuarios. La plataforma Virtual Mil Aulas sirve crear cursos en línea de los cuales puedes ser administrador o interactuar, es de distribución libre y tiene el objetivo de proporcionar herramientas para el aprendizaje, en general es una plataforma muy buena.

Sin embargo tiene cierta dificultad usarla, por lo tanto se debe buscar a fondo en cada uno de sus menús para poder comprender su estructura, y así la secretaria podrá obtener un manejo fácil y un rendimiento excelente. Esta plataforma Virtual Mil Aula, se va utilizar la Unidad Educativa “11 de Octubre” para que la secretaria mejore su rendimiento a nivel de notas a nivel de reuniones, se lo ejecutara con el fin de lograr el buen uso de la plataformas virtuales mil aulas, la secretaria quien será favorecida al momento de ser capacitada para así ella poder capacitar a los usuarios y estudiantes y dar información sobre la plataforma mil aulas como crearla como trabajar en grupo, reuniones, notas etc., con la finalidad de satisfacer a los usuario y estudiantes y que obtenga un mejor rendimiento al momento de usar la plataforma LMS.

OBJETIVO

Establecer el uso de las plataformas virtuales y su optimización de los procesos secretariales en la Unidad Educativa “11 de octubre” del cantón Urdaneta.

Si bien es cierto, cuyo eje la plataforma es brindar las facilidades para el desarrollo del trabajo. Por otro lado las plataformas de mayor complejidad que pretenden cubrir todas las necesidades, llamados Entornos Virtuales o Sistemas para la Gestión de Aprendizaje.

SUSTENTO TEÓRICO

Según (Peralta, 2015, págs. 1,9) opina es importante destacar que hay numerosas plataformas virtuales, las cuales tiene la característica de ser un software diseñado para ayudar , a los padres, a los alumnos y educadores, permitiéndole a estos últimos crear, diseñar y evaluar cursos en línea de alta calidad y entornos de aprendizaje virtuales, algunas de estas plataformas son Software Libres. Sin embargo de forma general en toda plataforma educativa virtual vamos a encontrar un entorno informático con muchas herramientas agrupadas y optimizadas para fines docentes.

La tecnología sirve para manejar de una forma diferente la información acoplándose al modelo didáctico-virtual que se vaya a emplear para lograr una claridad durante el ejercicio profesional y adquirir reconocimiento social, en los procesos secretariales, para el manejo de la misma se debe requerir tener habilidades y destrezas como una forma de comunicarse a través de este sistema de tal manera que contribuya como una opción viable para una mejor administración en recursos de información para el uso y manejo practico de esta herramienta para ahorrar así tiempo y optimizar recursos, ya que sería un mecanismo principal de apoyo para las secretarias.

Manifiesta el autor (García Gastélum, 2018, págs. 44,49) que el entorno virtual está considerado como indispensable en el proceso de formación académica de los estudiantes, pero principalmente de los profesores, respondiendo de esta manera a las necesidades de las nuevas generaciones, sin restringir los espacios físicos y dando puntual atención a las demandas sociales y de cuidado al medio ambiente, considerando un consumo responsable y sostenible a través de plataformas virtuales.

Esta herramienta tecnológica como son la plataforma virtuales en las instituciones educativas es de mucha importancia desde el punto de vista actual, con esto se quiere decir que si buscamos nuevas técnicas o nuevos métodos podemos ir mejorando nuestros niveles secretariales con objetivos planteados para alcanzar el éxito deseado. Prácticamente es una herramienta de apoyo solamente para las secretarias, también serían importante para los profesores e estudiantes porque lo que se busca es aumentar los recursos que pueden ser beneficiosos para la institución con esto se quiere decir que también hay beneficios al momento de entregar y recibir información académica por parte de los profesores e estudiantes.

La plataforma virtual debe de requerir con las siguientes características:

- Seguridad: las plataformas virtuales deben de brindar seguridad al momento de acceder a su cuenta de cada usuario, según su perfil y su contraseña.
- Interacción: es importante que los estudiantes y docentes, que están usando la plataforma deben de ser consiente al momento de usar.
- Flexibilidad: la plataforma virtual deben de ofrecer un número de funcionalidades de manera que se adapte fácilmente a la institución donde se quiere implementar.
- Escalabilidad: es la capacidad de la plataforma educativa de funcionar igualmente con un número pequeño o grande de usuario.
- Portal de administración sencilla: que los estudiantes deben realizar todas sus actividades relacionada en la gestión académica.

- Favorecedora de aprendizaje colaborativo: El uso de la plataforma virtual favorece a los docentes y estudiantes al momento de enviar una actividad que le permita compartir información.
- Seguimiento de proceso de estudiante: Debe proporcionar herramientas que informen al docente sobre la participación del estudiante y sobre los resultados de evaluación. (Blooger, 2017). “En si una plataforma virtual debe tener características de fácil manejo y de opciones múltiples para que en si puedan utilizar esta herramienta virtual de navegación que se enfoca en proporcionar diversidad actividades para que las secretarias puedan posibilitar su trabajo y en conclusión para poder compartir información y trabajar en conjunto con otras áreas para así evaluar resultados para un buen logro institucional”.

El uso de la plataforma virtual ofrece una serie de ventajas en la cuales las capacitaciones, para la enseñanza que la secretaria le da a los docentes y estudiantes, para que así mejoren los resultados que pueden obtener a través de los métodos educativos, en ocasiones también conllevan ciertas desventajas.

1. Facilidades para el acceso a la información:

Es una herramienta que permite crear y gestionar asignaturas de forma sencilla y agregar gran variedad de actividades y hacer el seguimiento del trabajo de los estudiantes relacionada con la asignatura está disponible de forma permanente permitiéndole al estudiante acceder a la misma al momento y desde cualquier lugar. En la cual es una ventaja que el estudiante pueda remitir sus actividades o trabajos en línea y que éstos queden almacenados en la base de datos.

2. Fomento del debate y la discusión:

Que permita que las Secretaria de una capacitación a los docentes para que así los estudiantes participen en sus actividades utilizando la plataforma virtuales, Permite la comunicación a distancia mediante correo y Chat, favoreciendo así el aprendizaje de cada estudiante al momento de participar en sus tareas. Proporciona que el estudiante pueda observar las materias y conocer la opinión al respecto de otros compañeros y exponer su propia opinión, al tiempo que el profesor debata sus opiniones para así orientarlos.

3. El componente lúdico:

El uso de tecnologías es instantánea para que así la secretaria pueda manejar el uso de la plataforma virtuales está ampliando las posibilidades para la conexión entre la secretaria, docentes y estudiantes. Su extensión en el uso puede impulsar en el futuro a la creación de comunidades educativas en las cuales la secretaria disponga el uso, para los docentes al momento de adquirí una información compartan materiales o colaboren en proyectos educativos conjuntos como son, los foros, videos, chats necesario,

1. Mayor esfuerzo y dedicación por parte de la secretaria: El uso de plataforma virtuales para la enseñanza supone un incremento en el esfuerzo y el tiempo que la secretaria al momento de informar alguna actividad para los docentes y ya que la plataforma sea actualizada constantemente.
2. Necesidad de contar con alumnos motivados y participativos: El empleo de la herramienta virtual requiere de alumnos participativos que se involucren en la asignatura.
3. El acceso a los medios informáticos y la brecha informática: La utilización de plataformas virtuales como un recurso de apoyo la docencia exige que el alumno disponga de un acceso permanente los medios informáticos. Sin embargo, este

aspecto en la sociedad de la información resulta absolutamente esencial. (Zavahra Tahanian, 2012).

Existen diferentes tipos de plataforma educativas según el tipo de actividad al que estén destinadas. Mil aulas.com. Mil Aulas es una Plataforma Educativa Virtual que nos permite llevar a cabo un sistema de gestión de cursos. De distribución libre, este tipo de recurso, ayuda a los educadores a la configuración de la Comunidad de Aprendizaje On-Line. Es una herramienta de Edición, Milaulas tiene dos grandes ventajas:

- Es un recurso WEB 2.0. (Gratuito, legal y sin necesidad de descarga)
- Permite generar cursos de manera rápida y sencilla.

Plataformas de software libre. Son plataformas creadas sin fines lucrativos. Sus ventajas principales son los programas libres para ser usado, es posible adaptarlo a tus necesidades o distribuir copias y no es necesario pagar para tener acceso a las actualizaciones. Algunas plataformas educativas de software libre son por ejemplo:

- Moodle
- Claroline

Plataformas de desarrollo propio. El uso de las plataformas educativas está revolucionando la forma en la que aprendemos, abriendo nuevas e interesantes posibilidades que superan los límites del tiempo y el espacio para que la formación ya no tenga fronteras. Como en todo aplicativo web antes de su utilización como herramienta de trabajo debe haber sus pros y sus contras, para así saber con qué se van a liar más adelante; esto quiere decir que si servirá o no esta herramienta tanto para las secretarias y a su vez sus coterráneos que serían los profesores y estudiantes que también están involucrados en la utilización de este aplicativo y así poder superar barreras y abrir campo educativo para afrontar necesidades educativas y pedagógicas. (Aula , 2019).

Manifiesta (Donoso Figueroa, 2014) que los procesos secretariales se constituyen en un modelo de herramienta que posibilita la capacidad de comprensión, análisis, reflexión de las cosas caracterizándose por planificar, controlar, dirigir las actividades empresariales basándose en los principios de: igualdad, eficiencia, eficacia, efectividad, productividad brindando un servicio de calidad evitando cometer errores, trabajando en beneficio de la institución, respetando los intereses individuales.

Es decir que la considerada optimización de los procesos secretariales es fundamental para asegurar el éxito y la viabilidad de una institución para el uso y manejo de la plataforma virtual por ello es necesario que todas las secretarías tengan claro su jerarquía a fin de cumplir con su gestión, ocupaciones y jurisdicciones en cada una de las actividades que realizan.

La importancia radica en combinar las capacidades con el compromiso y la acción para lograr resultados favorables en la gestión de la oficina. El talento es lo primordial que logra resultados excelentes constituyéndose en la base de la innovación el mismo que tiene que ir acompañado de la tecnología. Independientemente de la diversidad de funciones o tipos el profesional de la oficina debe poseer conocimientos multifacéticos para tener más opciones de trabajos en el campo de la carrera secretarial. (Valencia Mendoza, 2016)

Los procesos secretariales son recursos importantes para la realización de un trabajo en especial para una secretaria al momento de realizar o entregar una información y es aquí como punto elemental lograr resultados favorables que serviría de mucho apoyo para ir mejorando la viabilidad para dar un buen servicio a los docentes y usuarios en general de la institución. El avance vertiginoso de la informática, hace que la computadora sea la herramienta básica en el trabajo de oficina, por lo tanto toda secretaria debe saber hacer uso de los programas de procesamiento de textos, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones, diseño, entre otros. (Bozada-Meza, 2017, págs. 90,101)

Como en todo ámbito se necesita de una herramienta básica e elemental para mejorar y aprender nuevas formas de enseñanza para un buen desenvolvimiento en el campo secretarial el objetivo primordial de todo proceso secretarial en que incluye como eje principal a la secretaria este totalmente capacitada y acta para desenvolverse en el campo profesional, en la actualidad las secretarias han hechos cambios radicales de 90 grados como estamos en un mundo que evolucionamos al pasar del tiempo se puede decir que las secretarias son el pulmón de las instituciones o empresas, porque van mejorando y aprendiendo paso a paso en este mundo tecnológico globalizado. Las características principales de una secretaria para realizar sus funciones en procesos secretariales son:

1- Gestión de agenda: Es responsabilidad de la secretaria mantener al día la agenda de la persona para la cual trabaja. Allí debe reflejar todos sus compromisos laborales y, en ocasiones, personales. También debe llevar registro de los datos de todas las personas e instituciones con las que debe relacionarse su empleador. La agenda de una secretaria suele servir como bitácora operativa del ejecutivo para el cual trabaja.

2- Atención al público: La atención al público es de las tareas más fundamentales que debe realizar la secretaria. Debe responder llamadas y registrar el motivo de las mismas, así como todos aquellos datos que le permitan a su empleador hacer un efectivo seguimiento del asunto,

Asimismo es la persona que recibe a los visitantes en la oficina. Por esto es importante que la secretaria mantenga una imagen acorde con la imagen corporativa del lugar de trabajo.

3- Gestión de documentos: Además de ser la persona que recibe y gestiona la correspondencia de su jefe, es una secretaria escribe, lee, responde y archiva la mayoría de los oficios, notificaciones y correos electrónicos de su empleador, al fin conviene

que maneje ciertas aplicaciones de software que le permitan preparar con mayor agilidad y rapidez tales documentos. La especificidad de esas competencias dependerá del tipo de trabajo que sea requerido en el área en el que se desempeñe.

4- Manejo de información sensible (interna y externa): Entre las funciones que distinguen a una buena secretaria figura manejar adecuada y eficientemente toda información sumamente importante para la operación de la empresa o institución en la que trabaja, debe tener el control de los documentos legales que pueden ser requeridos por instancias gubernamentales en cualquier momento. También puede tener acceso a información del entorno relacionados con la institución. Esta información debe ser gestionada de forma discreta, eficiente y oportuna.

5- Organización de la oficina: La secretaria debe mantener en operación los equipos y el mobiliario de la oficina, teléfonos, fotocopiadoras, impresoras, proyectores, muebles, archivadores, entre otros. Es quien lleva el control del insumo y equipos de oficina, también mantiene en orden los sistemas de archivos físicos y electrónicos, de tal modo de que la información esté fácilmente disponible para cuando se requiera. La secretaria debe tener su espacio de trabajo limpio y organizado, puesto que suele ser de las primeras cosas que ven las personas ajenas a la empresa al entrar en sus instalaciones.

6- Vigilancia administrativa: También es responsabilidad de una secretaria estar pendiente de que se cumplan las políticas y los procedimientos necesarios para cuidar los bienes de la empresa o institución en la que se desempeña. De acuerdo con el nivel jerárquico de su jefe, la secretaria puede validar la exactitud de los datos que reflejen el detalle de las operaciones presupuestales. Una secretaria debe ocuparse del control de gestión y la correcta administración de los recursos dentro de la oficina. (Yanez, 2015, pág. 7)

Como en toda institución pública o privada las secretarías tienen un papel importante en la empresa se puede decir que es la fisonomía esencial de los jefes porque habitualmente son las que innovan todo el trabajo para quedar bien en el ámbito interno y externo; en la actualidad las secretarías deben de saber cómo manejar una computadora, saber redactar un informe, saber enviar correos electrónicos, agendar citas, etc., esta es una parte del paquete de ofimática que debe de conocer una secretaria como noción básica para tener un desarrollo personal y así ir actualizando conocimientos de acorde al nivel de exigencia.

Técnicas de Archivo: El cual proporciona programas tecnológicos a través de sistemas operativos, almacenamiento de información o sistema de archivos que dan agilidad y precisión a las actividades que desarrolla y ejecuta una secretaria proporcionando una serie de programas tecnológicos que dan agilidad y precisión a las actividades que desarrolla y ejecuta una secretaria; **Técnica Informática:** Los conocimientos, destrezas y técnicas informáticas permitan desarrollar con eficiencia las tareas organizacionales de nivel ejecutivo y así estimular los cambios productivos a partir de las necesidades en el manejo computarizado de las comunicaciones.

Técnicas Contables: Se trata de una Ciencia aplicada de carácter social que plasma en cifras el movimiento operativo de una empresa a través de los EEFF, considerada como el conjunto de herramientas que utiliza el contador para la mejor investigación, comprensión y presentación de la información; **Técnica de Redacción:** Para lograr una redacción efectiva se debe tomar en cuenta los siguientes pasos para redactar de forma eficiente eficaz.

Técnica de Ortografía: Es el conjunto de reglas y convenciones que rigen el sistema de escritura normalmente establecido para una lengua estándar. La ortografía correcta de una palabra está formada por el recuerdo auditivo, el visual, el grafemático y el articulatorio, sobre la base gnóstica de su significado.

Técnica de Protocolo: Una de las principales leyes del mercado, es saber comportarse. Además de ofrecer un buen producto, para triunfar en el mundo de los negocios, hay que saber cómo presentarlo, por ello, es importante la aplicación de las técnicas de protocolo. Los conocimientos en protocolo ayudan a crear una imagen exterior, aportando a los directivos trucos, técnicas y métodos de diseño, planificación, organización, ejecución y comportamiento para eventos comerciales. Esto es básicamente en lo que se puede resumir el protocolo, que en definitiva es el arte de ser socialmente inteligente para el trato con los demás. En esta técnica juegan un papel importante el uso de las teorías de las relaciones públicas, la comunicación, la imagen y la sociología del comportamiento. (Llor Rodríguez , 2018)

Las circunstancias planteadas a las secretarias es que deben de tener estrategias o técnicas de aprendizaje para su formación, las secretarias normalmente deben de saber las técnicas básicas para así brindar un excelente labor en lo que se trata de procesos secretariales debido a que es una de las tareas principales que tiene una secretaria dentro de una institución ahora en esta era de la tecnología, es por eso que deben saber cómo manejar correctamente un computador para exponer así su talento como ejecutiva.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Se utilizó el método inductivo y las técnica de encuesta en la Unidad Educativa “11 de Octubre” del Cantón Urdaneta, se aplicó para el estudio de caso fue la investigación de campo porque ayudo a verificar de manera directa el lugar del problema planteada, para ellos se utilizó un estudio descriptivo que permitió investigar la situación negativa de la secretaria en la cual no tiene capacidad para manejar la plataforma virtual, también se aplicó como técnica la entrevista y como instrumento el cuestionario, (ANEXO1). Dirigido al rector y a las secretaria.

A través de la observaciones de resultado se pudo manifestar factores negativos de la secretaria del manejo de la plataforma virtuales, en la cual se certeza en el establecimiento, y se considera que es esencial al manejar la plataforma la cual debe de recibir una capacitación, la que se desarrolla de manera correcta para así desenvolver al manejar el sistema. La primera entrevista está constituida en unas preguntas la cual fue

dirigida al Rector de la institución y a la Secretaria para conocer cuál es el problema, debido a que no existe recursos suficientes para el requerimiento de otra secretaria como apoyo por lo que se quiere optimizar esta plataforma como herramienta de ayuda tanto para la institución y especialmente a las secretarias del plantel y así mejorar con un buen servicio.

RESULTADOS OBTENIDOS

En este estudio de caso fue aplicado como una guía que detallan los resultados obtenidos permitiendo la ejecución los dos funcionarios de la institución de la Unidad Educativa “11 de octubre” que laboran en el área de secretaria general información que fue graficada para un mejor análisis e interpretación y que se encuentra adjunto en los anexos de la investigación, estos resultado permite validar la problemática que existe en la secretaria al no saber manejar la plataforma virtuales en los proceso secretariales.

Encuesta al Rector

La encuesta al Rector permitió obtener información relacionada de manera correcta del uso de la plataforma virtual proporcionando información por medio de instrumentos y técnicas para la recolección de datos importantes y confiables para poder formular los respectivos resultados a la investigación planteada, permite describir y analizar los hechos existentes de la institución así cumpliendo con los parámetros para brindar un mejor servicio en la institución.

Encuesta a la Secretaria

Los resultados de la encuesta a la secretaria demostraron que existen aspecto que inciden dentro de la institución como el manejo de la plataforma virtual, como la optimización en los proceso secretariales. La cual la entrevista fue aplicada al Rector y a la Secretaria, el día Lunes 19 de Agosto del 2019, la hora fue 9h:00 se hizo el análisis de resultados obtenidos la cual la secretaria no fue capacitada para manejar la plataforma virtuales, la cual fue capacidad para así mejora su desarrollo laborar y desempeño institucional. Para el presente estudio de caso se realizaron las entrevista

¿Cree usted que la experiencia en la plataforma virtual mejore la enseñanza?

Tabla 1. Cree usted que la experiencia en la plataforma virtual mejore la enseñanza

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	6	60, 0%
En desacuerdo	4	40, 0%
De acuerdo	0	0%
Total	2	100,0%

Nota: información obtenida en la investigación

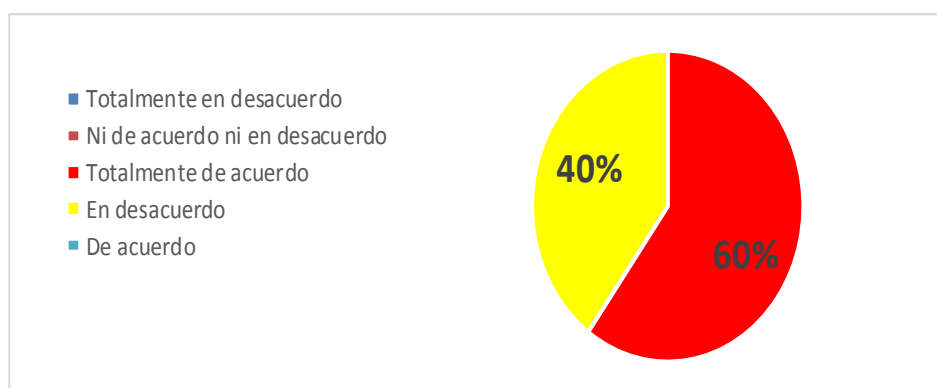


Ilustración 1 al Rector y la Secretaria de la Unidad Educativa “11 de Octubre” del Cantón Urdaneta

Con el estudio de la encuesta se pudo comprobar que el 60% manifestaron que la experiencia en la plataforma virtual es necesaria para la secretaria para así mejorar los resultados y el 40% algo satisfactorio satisfactorio. Los indicadores permiten concluir que la Secretaria debe ser capacitada para el uso de la plataforma y su desempeño laboral del lugar de trabajo.

¿Usted cree que los procesos de administración es una herramienta necesaria para ejecutar los procesos secretariales?

Tabla 2. Usted cree que los procesos de administración es una herramienta necesaria para ejecutar los procesos secretariales.

Opciones	Frecuencia	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2,5	25%
Totalmente de acuerdo	7,5	75%
En desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Total	2	100%

Nota: información obtenida en la investigación

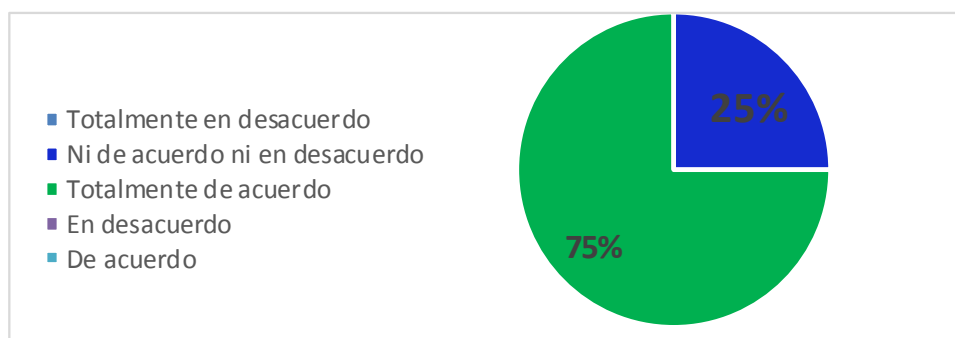


Ilustración 2 al Rector y la Secretaria de la Unidad Educativa “11 de Octubre” del Cantón Urdaneta

Con el estudio de la encuesta se pudo comprobar que manifestaron el 75% en opiniones diversas que los procesos de administración son herramientas importantes para el área de secretaria y el desempeño de la secretaria general. Y el 25% indicaron que la secretaria debe desempeñar y desarrollar su labor de trabajo en el área administrativa.

Las situaciones detectadas mientras se realizó este proceso investigativo de la secretaria en la Unidad Educativa “11 DE OCTUBRE” Cantón Urdaneta. Donde a través de varias visitas al lugar antes mencionado, se pudo comprobar mediante la utilización de las técnicas de observación y entrevista que existen muchas falencias en la secretaria. Que la secretaria no tiene un buen dominio en el uso y manejo de la plataforma virtual mil aulas, de la Unidad Educativa “11 de octubre” la cual no ha tenido conocimiento para el manejo del sistema en que no está capacitadas lo suficientemente.

Se detectó que el jefe consideran que la secretaria no realizan bien su trabajo o actividad laboral lo que dificulta y la ejecución de los procesos secretariales y el desarrollo institucional, de la Unidad Educativa “11 de Octubre” del Cantón Urdaneta. Las secretarias no asisten a capacitaciones permanentes que les facilite el dominio de la plataforma virtual, lo que les dificulta las actividades laborales disminuyendo su desempeño profesional. Porque desconocen como es el manejo del sistema LMS.

Las situaciones planteadas la secretaria deben tener capacitación periódicamente para estar actualizadas en las nuevas tecnologías y así brindar un excelente trabajo en lo que se trata en el uso de la plataforma virtual debido a que es una de las tareas principales que tiene una secretaria dentro de una institución, es por eso que deben saber cómo manejar el sistema correctamente para así su talento como ejecutiva.

Es importante que las secretarias conozcan y manejen correctamente la plataforma virtual para un mejor desempeño laboral con eficiencia y productividad en las actividades que realizan diariamente en este caso en la Unidad Educativa “11 de Octubre” del Cantón Urdaneta por eso es necesario que tengan conocimientos de todos los aspectos necesarios para ser una excelente secretaria debido a que no sólo se centran en escribir documentos, también dan soluciones a muchos problemas que se generan en la institución y más aún cuando no se encuentra el jefe.

CONCLUSIONES

Concluimos el sistema LMS va a permitir mejorar la educación además ofrece grandes beneficio y también mejora significativamente calidad servicio que tanto se requiere y una nueva visión y compromiso de las secretarias tomando en cuenta el alcance, repercusiones que la tecnología actual ha generado el manejo de la información de la institución para que le den su debido uso.

El análisis revela que los oficinistas de la Secretaria General de la Unidad Educativa 11 de Octubre brindan un servicio que satisface a los usuarios internos (servidores de la institución) de la institución como a los externos (padres de familias) puesto que la contestación oportuna y rápida, la información generada cuenta con un mensaje claro y correctamente dirigido a lo solicitado por el usuario, lo que evidencia rotundamente un cumplimiento o experiencia del rol de la secretaria.

En toda entidad pública es importante que toda secretaria resalte su capacidad, de la calidad institucional porque es una instrumento principal que refleja la capacidad de cómo se despliega y cumple todas las obligaciones que demande la ley y la sociedad permitiendo que todos los beneficiarios estén centrados en cumplir con las obligaciones que demande la institución .

Se recomienda que los funcionarios deben asistir a capacitaciones permanentes sobre el uso y manejo de las plataformas virtuales es de gran importancia que deben de tener las secretaria en el área administrativa de Secretaria General de la Unidad Educativa “11 de Octubre” del cantón Urdaneta, al momento de uso y manejo de la LMS es de suma importancia y se recomienda capacitar constantemente a los funcionarios administrativos, que a las personas que contraten sean de acuerdo al que cargo o función que realicen que corresponda, Este trabajo se centra en el uso de la plataforma virtual y su optimización en los procesos secretariales.

BIBLIOGRAFÍA

- Peralta, W. (20 de Agosto de 2015). La plataforma virtual como herramienta de enseñanza.
- Aula , 1. (Julio de 2019). *Plataformas educativas ¿Qué son y para qué sirven?*.
- Blooger, P. d. (1 de Mayo de 2017). *Plataformas de Educación Virtual*.
- Bozada-Meza, S. T.-R. (Marzo de 2017). Algunas consideraciones sobre el desempeño de la secretaria ejecutiva.
- Donoso Figueroa, N. I. (2014). *los procesos secretariales*.
- García Gastélum, T. Y. (Octubre de 2018). Habilitación en Tecnologías de la información y la comunicación en los docentes pp. 44 - 49.
- Valencia Mendoza, L. V. (2016). *Importancia y alcances de la secretaria bilingüe en la gestión administrativa*.
- Yanez, D. (2015). *Lifeder.com*. (©. L. 2019, Editor) Recuperado el 14 de Julio de 2019, de Las 7 Funciones de una Secretaria Más Destacadas.
- Zavahra Tahanian, Y. (2012). *Plataformas Educativas*. Recuperado el 13 de Julio de 2019.
- Loor Rodriguez , S. M. (Marzo de 2018). Las técnicas secretariales y su incidencia en el desempeño laboral de las secretarias ejecutivas



ANEXOS 1

Anexo1. PREGUNTAS A LA SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE SECRETARIA GENERAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA “11 DE OCTUBRE” DEL CANTON URDANETA

1. ¿Usted cree que es importante la plataforma virtual para las instituciones y para la secretaria?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. ¿Cree usted que la experiencia en la plataforma virtual mejore la enseñanza en la secretaria?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. ¿Piensa usted que realizar capacitaciones sobre el uso y manejo de la plataforma virtual fortalece el nivel de la secretaria?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo



4. ¿Usted cree que la capacitación para del uso y manejo de la Plataforma Virtual debe ser enfocada también para los docentes?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. ¿Usted cree que es importante los procesos secretariales en la parte administrativa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6. ¿Usted cree que los procesos de administración es una herramienta necesaria para ejecutar los procesos secretariales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. ¿cree usted que la capacitación permite mejorar los procesos secretariales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo



8. ¿Cree usted que la experiencia en los procesos secretariales es fundamental para mejorar la ejecución de los procesos?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. ¿Usted cree que es necesario aplicar una guía para el manejo de la plataforma virtual?

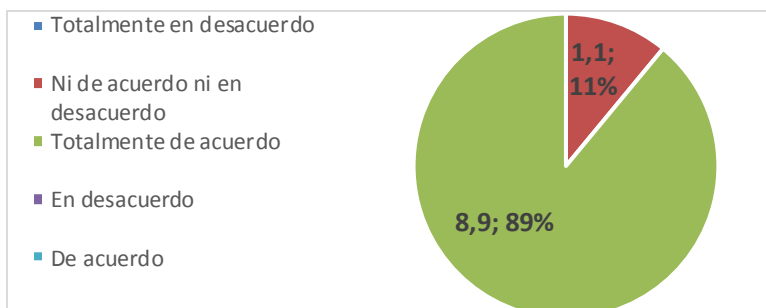
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. ¿Cree usted que actualizar la plataforma virtual durante cada semestre es viable?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

ANEXO N° 2 .ANALISIS DE RESULTADO DE LA ENTREVISTA DEL RECTOR Y LA SECRETARIA

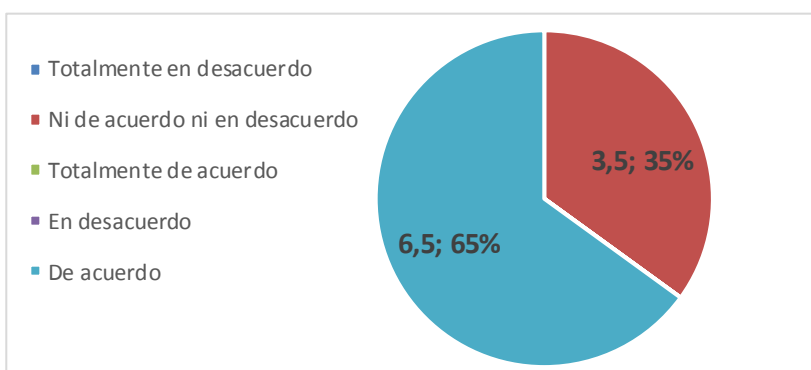
1.- ¿Usted cree que es importante la plataforma virtual para las instituciones?



Análisis e Interpretado

La secretaria de la Unidad Educativa “11 de Octubre” indico que si es importante ya que podemos manejar sin ningún inconveniente y dar mejor servicio a los docentes y estudiantes y tener un desempeño excelente.

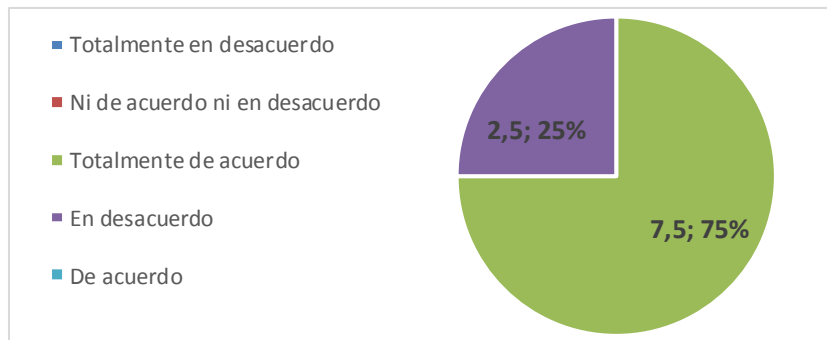
2.- ¿Piensa usted que realizar capacitaciones sobre el uso y manejo de la plataforma virtual fortalece el nivel Académico?



Análisis e Interpretado

El 65% manifestó la secretaria necesita estar en constante capacitación para ofrecer un mejor servicio al momento de utilizar el sistema para así darle el buen uso a las plataforma virtual pero un 35% indicaron lo contrario que le hace falta capacitación para el uso de la plataforma.

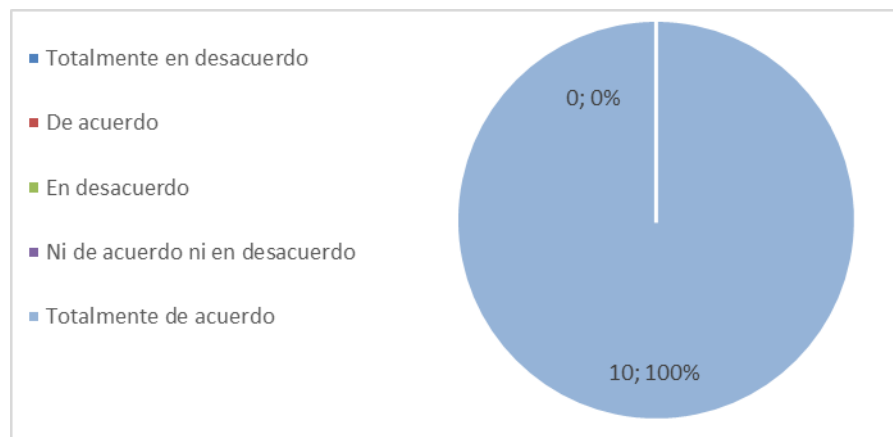
3. - ¿Usted cree que la capacitación para del uso y manejo de la Plataforma Virtual debe ser enfocada también para los estudiantes?



Análisis e Interpretado

Manifestaron en magnitud similar, pero en opiniones diversas en la que un 75% dijeron que si brindan capacitaciones, pero un 25% dijo que no es necesario que brinden capacitaciones

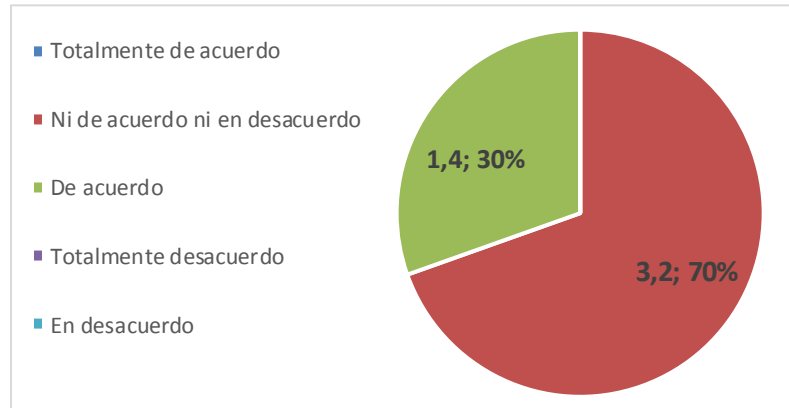
4. -¿Usted cree que es importante los procesos secretariales en la parte administrativa?



Análisis e Interpretado

Indicaron el 100% que ellos que si es importante para el desenvolvimiento de la secretaria y brindar un buen servicio.

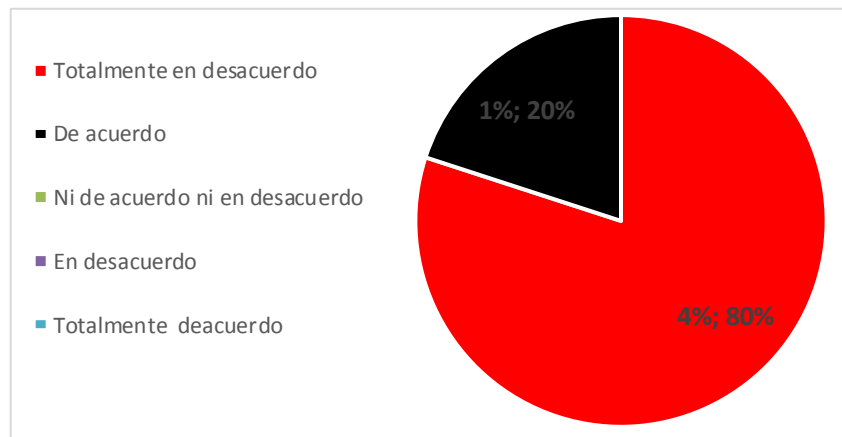
5. - ¿cree usted que la capacitación permite mejorar los procesos secretariales?



Análisis e Interpretado

Un 70% indicaron que es importante una capacitación para el desempeño de la secretaria en su área administrativa, un 30% señalan que no es importante una capacitación.

6. -¿Cree usted que la experiencia en los procesos secretariales es fundamental

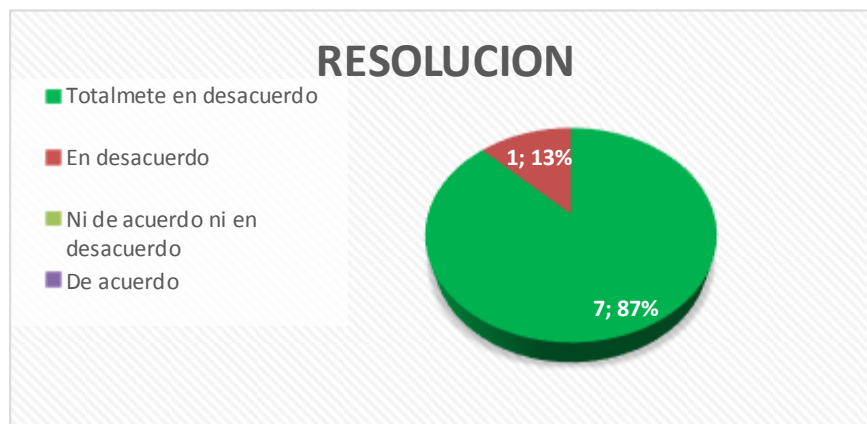


para mejorar la ejecución de los procesos?

Análisis e Interpretado

Un 80% indicaron en no hacerlo un 20% indicaron lo contrario que le hace falta la experiencia en los proceso secretariales

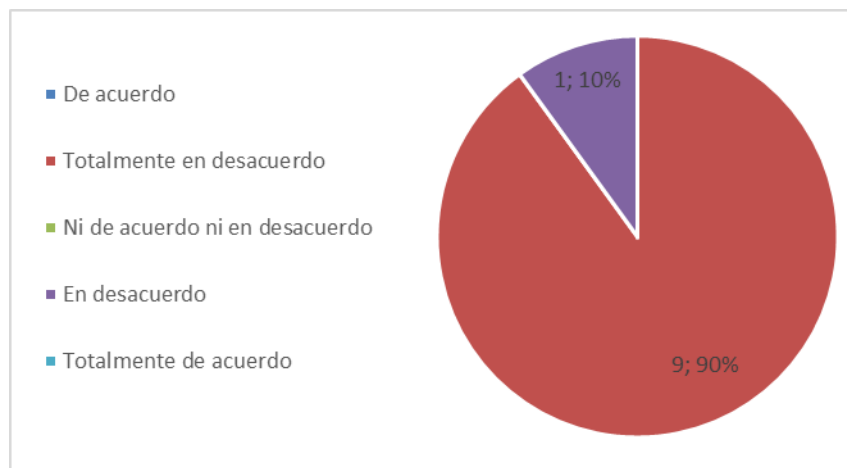
7. - ¿Cree usted que actualizar la plataforma virtual durante cada semestre es viable?



Análisis e Interpretado

El rector de la Unidad Educativa “11 de Octubre” opino que totalmente en desacuerdo por que una plataforma virtual debe de ser actualizada cada periodo lectivo.

8. -¿Cree usted que actualizar la plataforma virtual durante cada semestre es viable?



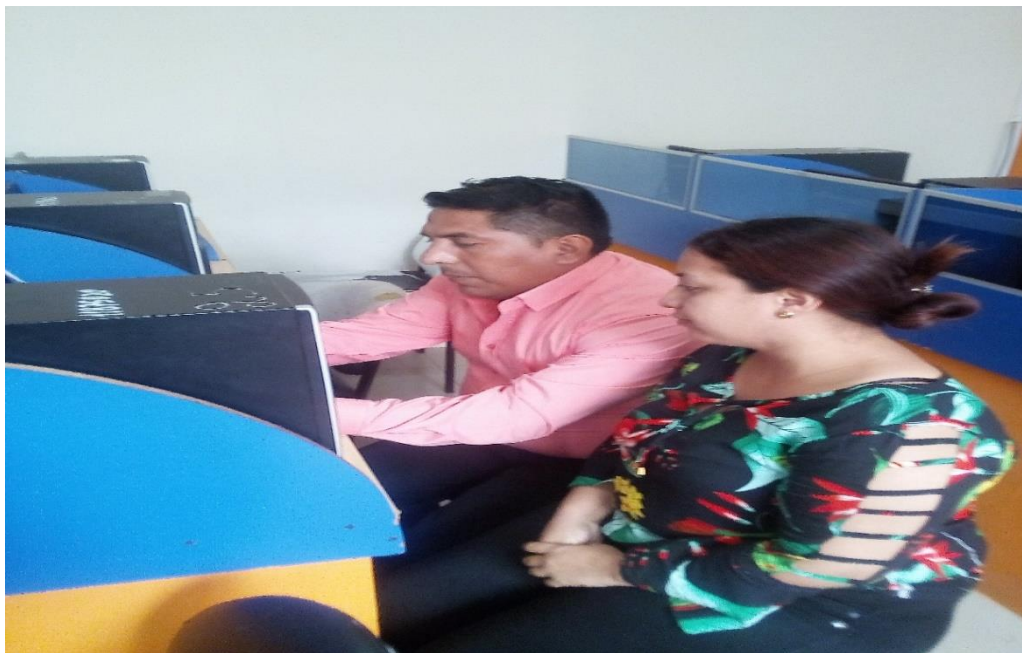
Análisis e Interpretado

El 90% este desacuerdo por la plataforma se debe habilitar cada periodo lectivo y el 10% está de acuerdo.

ANEXOS 3



Diseñando y corrigiendo el Mini Estudio de Caso, junto al Tutor.



Revisión de trabajo final del estudio de caso

Entrevista realizada a la Secretaria de la Unidad Educativa “11 de octubre”





Entrevistas Dirigida AL Rector de la Unidad Educativa “11 de octubre”