



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



**DOCUMENTO APROBATORIO (DIMENSION ESCRITA) DEL  
EXAMÉN COMPLEXIVO DE GRADO  
PREVIO A LA OPTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA  
EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN: SECRETARIADO  
EJECUTIVO BILINGÜE**

**PROBLEMA:**

**DOMINIO DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS SECRETARIAL Y SU  
APORTE EN EL EJERCICIO PROFESIONAL**

**AUTORA:**

**JOMAIRA JAMILEX NARANJO LEÓN**

**TUTOR:**

**Lcdo. JUAN CARLOS GUEVARA, Msc.**

**BABAHOYO – FEBRERO/2020**

## **RESUMÉN**

El presente estudio de caso esta focalizado en determinar el dominio de las herramientas tecnológicas secretarial y su aporte en el ejercicio profesional. El estudio fue llevado a cabo mediante la investigación descriptiva el cual permitió conocer las particularidades de las variables a investigar, y de este modo conocer las situaciones mediante la descripción del proceso a desarrollar. El instrumento que se aplicó fue la encuesta a 3 secretarios del Departamento de Secretaría General de la Gobernación de los Ríos.

Las herramientas tecnológicas secretariales han obtenido nuevas transformaciones de gran impacto que con el paso de los años ha evolucionado de forma rápida, con el desarrollo de nuevas aplicaciones que ayuda a los secretarios y secretarias poder ejecutarlo en su ejercicio profesional, en vista que cada año esta se renueva con nuevos instrumentos tecnológicos y mecanismos que ofrece a este departamento ventajas como el dominio de la firmas de documentos electrónicos, utilizar Word y Excel actualizado y demás herramientas que permitan brindar una buena atención a la ciudadanía en general.

## **PALABRAS CLAVES**

Herramientas tecnológicas, transformaciones, mecanismos.

## **ABSTRAT**

The present study of case is to focus in determine the mastery of technological tools secretary office and to provide in the professional exercise. The study was to carry out by means of the investigation descriptive the what to allow to know special features of the variables to investigate, and of this way know the situations by means research of the process to develop the instruments that be to apply was the survey to three secretary's of the department of Secretary General of the Governing of the Ríos

The technological tools secretarial have obtained new transformations of great impact that with passage of the years has evolved of was way with the development of news applications that helps to the secretary's be able to run in your professional exercise, now every year this to be renew with news instruments technological and mechanism that offer to this department advantage as mastery of the firm, of documents electronic, to use word, excel up date and other tools that to allow to toast a good attention to the citizenship on general

## **KEYWORDS**

Technological tools, transformations, mechanism.



## ÍNDICE GENERAL

### Contenido

CARATULA .....	i
RESUMÉN.....	ii
ABSTRAC .....	iii
ÍNDICE GENERAL.....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. DESARROLLO.....	3
JUSTIFICACIÓN .....	4
OBJETIVO .....	5
SUSTENTO TEÓRICO .....	5
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	14
RESULTADOS OBTENIDOS .....	15
SITUACIONES DETECTADAS.....	15
SOLUCIONES PLANTEADAS .....	15
3. CONCLUSIONES.....	18
4. RECOMENDACIONES.....	19
BIBLIOGRAFÍA .....	19
ANEXOS. 1.....	21

### ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: CAPACITACIONES DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.....	16
TABLA 2: HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS .....	17

### INDICE DE GRÁFICO

GRÁFICO 1: CAPACITACIONES DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.....	16
GRÁFICO 2: HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS .....	17

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso está vinculado con la línea de investigación que sigue la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe en las Tecnologías de la Comunicación e Información con la sub línea de investigación, el internet como herramienta del conocimiento, que guardan una estrecha relación con el dominio de las herramientas tecnológicas secretarial y su aporte que tendrá en el ejercicio profesional en los secretarios y secretarias del departamento de secretaría general de la Gobernación de los Ríos.

Esta investigación fue llevada a cabo en la Gobernación de los Ríos específicamente en el departamento de Secretaría General considerando que es aquí donde la ciudadanía en general realiza sus trámites con mayor frecuencia, en donde los secretarios y secretarias de este área deben de integrar a las herramientas tecnológicas secretariales como un apoyo fundamental para los secretarios en sus tareas diarias, de este modo aportará en el ejercicio profesional brindando una buena atención a quienes soliciten de información o procesos que necesitan ser realizados por los secretarios de esta área.

El presente estudio de caso fundamenta la importancia que tienen las herramientas tecnológicas secretariales en el conocimiento que debe poseer el personal de secretaría general porque sirven para perfeccionar el manejo, dominio, que en efecto la ciudadanía de la provincia de los Ríos, tengan confianza al momento de realizar un trámite por alguna entidad debería llevarse un proceso respectivo. Por consiguiente el aporte se verá enmarcado en el ejercicio profesional de los secretarios y las secretarias del departamento de secretaría general de la Gobernación de los Ríos.

La metodología de investigación que fue aplicada es el método descriptivo el cual permitió establecer relación del dominio de las herramientas tecnológicas secretarial para conocer las particularidades de las variables a investigar, y de este modo aprender las situaciones preeminentes mediante la descripción del tema a estudiar como una realidad de

situaciones, consiste en plantear lo más relevante y fidedigno como un aporte en el ejercicio profesional del departamento de secretaría general de la Gobernación de los Ríos.

En la actualidad las secretarías y secretarios son una parte primordial de las organizaciones, son quienes se encargan que el departamento se encuentre bajo control, es necesario el uso de las herramientas tecnológicas, para llevar a cabo una buena administración y funcionamiento de la empresa. El departamento de secretaría general de la Gobernación de los Ríos existen falencias acerca del manejo adecuado de los sistemas digitales por carecer de conocimientos actualizados, a consecuencia genera malestar al momento de brindar un servicios de calidad a la ciudadanía Riosense.

## **2. DESARROLLO**

La Gobernación de los Ríos es una institución pública, situada en el Cantón Babahoyo entre las calles General Barahona, Sucre y Bolívar, inicio sus actividades el 06 de octubre de 1860 y fue actualizada en el SRI el 07 de julio del 2017, se encuentra bajo el control del Doctor Camilo Salinas Ochoa Gobernador actual de la Provincia de los Ríos, el cual que tiene como objetivo fundamental, formular, ejecutar planes, investigar y planificar programas y proyectos hacia la población.

Esta noble institución tiende a garantizar el bienestar a la ciudadanía Riosense, mediante el desarrollo social, la protección integral en sus próximos cuatro años, no tiene otras dependencias y esta regularizada por el Ministerio del Interior, derivados de sus demás departamentos, Departamento de Talento Humano, Departamento Administrativo, Departamento de la Tecnología de Información y Comunicación, Departamento de Secretaria Nacional, Departamento Financiero y la Departamento de Secretaria General la cual es nuestro objeto de estudio y permitió la recolección de información necesaria para llevar a cabo este estudio de caso.

## JUSTIFICACIÓN

La finalidad del presente estudio de caso tiene como importancia el dominio de las herramientas tecnológicas secretarial como aporte en el ejercicio profesional de los secretarios y secretarias del departamento de secretaría general por lo que debe poseer habilidades, conocimientos, estrategias, puesto que es allí donde con mayor frecuencia acuden la comunidad para poder realizar sus trámites y poder así ser atendidos con eficiencia y eficacia.

El aporte que tendrá este estudio será factible para el dominio de las herramientas tecnológicas secretarial formen parte del ejercicio profesional de los secretarios y las secretarias del departamento de secretaría general de la Gobernación de los Ríos, fomentando el conocimiento de las nuevas tecnologías y aplicaciones, para brindar un buen servicio a la sociedad, en cuanto el Sistema de Gestión de Aprendizaje ha evolucionado de una manera inexplicable permitiendo a mejorar el trabajo cooperativo de las empresas tanto publicas como privadas.

En cuanto, las herramientas tecnológicas sirven como soporte para las actividades que los empleados ejecutan en la organización, a través de ellas lograr alcanzar la excelencia personal y una buena imagen para el éxito empresarial, este aporte se vera reflejado puesto que los trabajadores estarán actualizados en los sitios web mas utilizados y frecuentados mediante los conocimientos, debido a que su uso inapropiado genera malestar en cuanto al ciudadano que desea ser atendido.

En la Gobernación de los Ríos los beneficiarios serán tanto las secretarias, secretarios, jefes departamentales y la ciudadanía en general, en vista que el departamento de secretaría general es donde se utiliza con mayor frecuencia la tecnología para realizar los empleados de esta área sus encomiendas con agilidad eficiencia y eficacia, de acuerdo con el aprendizaje responsabilidades y experiencias adquiridas, para obtener resultados positivos de la ciudadanía hacia la institución.

Esta investigación será factible puesto que la institución cuenta con recursos económicos, tecnológicos, para que pueda realizarse este trabajo de investigación, además que contara con la disposición de los secretarios y secretarias de esta área para hacer posible la realización de este estudio de caso basándose en dominio de las herramientas tecnológicas secretarial y su aporte en el ejercicio profesional en el departamento de secretaría general de la Gobernación de los Ríos.

## OBJETIVO

Determinar el dominio de las herramientas tecnológicas secretarial y su aporte en el ejercicio profesional en el departamento de secretaría general de la Gobernación de los Ríos, que permita desarrollar los conocimientos adquiridos acerca de los programas operativos de aprendizajes mediante capacitaciones hacia los secretarios y secretarias de este área, para que ejecuten su gestión administrativa en un corto tiempo establecido, además que la ciudadanía pueda realizar sus trámites sin inconvenientes.

## SUSTENTO TEÓRICO

### Las herramientas tecnológicas

Las herramientas tecnológicas están proyectadas para favorecer al empleado facilidad al momento de ejecutar un proceso o solicitud por el jefe inmediato permitiendo que los conocimientos sean aplicados en las funciones de las instituciones y adquirir capacitaciones en nuevas herramientas tecnológicas, en vista que los trabajadores pasaban horas tratando de realizar trabajos del departamento sin poder resolverlos en su totalidad, el intercambio de ideas, experiencias de los sistemas operativos de aprendizajes sirven para obtener los resultados que esperamos.

Según los autores (Parada, Quintero & Contreras, 2016) dan a conocer que, las herramientas tecnológicas son de vital importancia al momento de ponerlas en practica en las organizaciones en la selección del personal para que puedan ocupar un

puesto de acuerdo a sus conocimientos y experiencias contribuyendo en la competitividad empresarial, es a fin de que estas permitan que los empleados sean modelos de capacitación personal y en su formación diaria en la organización.

Las herramientas tecnológicas también son usadas como medios de comunicación tales para facilitar los conocimientos y desarrollar habilidades eficientes en el lugar de trabajo, sus programas y aplicaciones que cada vez se actualizan son una mejora para la vida del ser humano, en donde despierta la curiosidad de la persona en saber cuales fueron los cambios que han obtenidos diferentes aplicaciones, o en que beneficiara al empleado de una organización para poder realizar su trabajo de manera eficiente.

Las formas variadas de utilizar las herramientas tecnológicas nos dan paso para obtener acceso a información, en vista que esta se encuentra a disposición de los usuarios, no obstante existen aplicaciones y programas que son de uso gratuita permitiendo su ejecución respectivo, teniendo en cuenta el manejo de los navegantes que acuden a los programas operativos de aprendizajes, si bien es cierto cada usuario deber tener en cuenta cuales son los programaciones que van acorde a su modo de trabajo para que sea una ayuda y no una distracción en sus funciones del departamento encargado.

Los autores (Hernández, Herrera & Rodríguez 2016) dicen que las herramientas tecnológicas dan paso al aprendizaje mediante las competencias tecnológicas tales como, bases de datos, Microsoft, Excel, empleando su uso en las capacitaciones basadas en las herramientas tecnológicas, gracias a estos sistemas operativos de aprendizajes se podrán obtener resultados positivos en analizar, comunicar, coordinar de manera hábil todo los trabajos que el empleado ejecute en su trabajo.

Como se da a conocer en el párrafo anterior, las herramientas tecnológicas an aportado de manera significativa en las instituciones, grupos departamentales en donde los secretarios y secretarias puedan desenvolverse en su área de trabajo con eficiencia, con conocimientos adquiridos de los sistemas operativos de aprendizajes para realizar los trámites

con rapidez y poder atender a los clientes que soliciten información acerca de la institución o de procesos, que requieren de una solución inmediata a su contestación.

De acuerdo con los autores (Ayala & Gonzales, 2015) la evolución de las herramientas tecnológicas han pasado a ser parte de nuestro diario vivir, a consecuencia que en la antigüedad solo servía para uso de las fuerzas militares e ingenieros, una vez que la tecnología trascendió estas mitologías ahora es considerada como una parte fundamental en la organización de servicios, el buen uso respectivo ayuda a disminuir la brecha digital de los seres humanos.

#### Aporte de las herramientas tecnológicas en el ejercicio profesional

El uso de las herramientas tecnológicas en el ejercicio profesional es un apoyo por lo que los empleados pueden defenderse en su diario vivir, que incentivan la colaboración entre individuos que permita conocer, ampliar la información, compartir ideas, que sostengan sobre cualquier tema, una vez que la organización capacite a sus empleados, estos podrán ser capaces de intervenir en cualquier irregularidad en el área de sistema de las empresas a fin de poder resolverlas.

De acuerdo con los autores (Ledo & Pérez, 2016) manifiestan de que “las herramientas tecnológicas trae consigo un cambio paradigmático en la sociedad del conocimiento que esto implica y establece nuevos retos en el ámbito social teniendo en cuenta que el ejercicio profesional transforme en busca de nuevos procesos”. En este sentido trata de un instrumento tecnológico que al integrarlo a los profesionales proporcionara las gestiones administrativas y operacionales de las instituciones.

Las herramientas tecnológicas contribuyen al mejoramiento del proceso administrativo de una entidad en planear, organizar, dirigir y controlar las actividades que son ejercidas por los trabajadores, en vista de que existen empresas cuyo objetivo fundamental es brindar una buena atención al usuario, generar información, como se da el caso de la

Gobernación de los Ríos, en vista que no utilizan un control en los sistemas operativos de aprendizajes y dificulta al momento de la atención a la ciudadanía Riosense.

Además de que el Sistema de Gestión de Aprendizaje existen diferentes elementos de apoyo para que el profesional pueda indagar y recopilar información, cuales son las herramientas tecnológicas que le favorecen y son necesarias sea en su ámbito profesional o personal, Google Chrome es uno de los navegadores mas frecuentados por los usuarios en búsqueda de información, realizar evaluaciones en línea, capacitaciones gratuitas, sin ningún costo adicional, que contribuye a un aprendizaje interactivo.

#### Herramientas digitales tecnológicas en el Ecuador

En el Ecuador las herramientas tecnológicas han tenido una coincidencia de simultaneidad, su poder adquisitivo es limitado y ha sido de gran ayuda para el empleado y para las empresas tanto públicas como privadas, debido a que el profesional tiene actualmente el reto de apropiarse de las tecnologías de comunicación e información, que le permitan obtener aprendizajes y poder construir nuevos, en vista que el conocimiento y la aptitud que el trabajador se tome frente a los nuevos sistemas operativos son los que darán resultados eficientes en las instituciones de nuestro país.

La importancia que tienen las herramientas tecnológicas en el país es incrementar en el año 2021 el desarrollo de la innovación, ciencia y tecnología en las organizaciones gubernamentales que permita alcanzar los ejes transversales y cumplir los objetivos de las instituciones del Ecuador capacitando a sus empleados sobre el manejo de las nuevas tendencias tecnológicas futuras, que aporten en el ejercicio profesional, con trabajadores competentes y autosuficientes, mismos que a través de la practica desarrollan estrategias en su ambiente organizacional.

## Ventajas de las herramientas tecnológicas en las organizaciones

Según la autora (Gaxiola, 2018) manifiesta que las ventajas de las herramientas tecnológicas su uso intensivo desarrolla habilidades de competitividad, dado a que ayudan a gestionar, controlar información, conocer los factores de implementación, teniendo en cuenta que contribuya en el desarrollo de la empresa, visto que el uso correcto de esta herramienta favorece en la toma de decisión empresarial. Las soluciones digitales ayudan a optimizar el tiempo en la empresa, a que empleados y gerentes puedan ocuparse en sus tareas más importantes y de suma urgencia, como en la aprobación de documentos que otras entidades emiten para realizar convenios, proyectos, llevar a cabo alguna resolución para el bienestar común.

Otra ventaja es que mejora el trato con los usuarios debido que las personas podrán sentirse en confianza al realizar sus trámites, en vista que son herramientas digitales esencial para las organizaciones, los empleados deben de buscar una forma de interactuar con la población, dado a que las innovaciones tecnológicas permiten una estrecha comunicación con el cliente. Además que proporciona habilidades al empleado para que este pueda realizar las actividades administrativa.

De esta manera la aceleración de las nuevas tendencias tecnológicas han proporcionado de que las secretarías y secretarios de jefes departamentales puedan realizar las conferencias o reuniones de manera eficaz en poder organizarse y gestionarse vía online, la llegada de words online ha permitido que los secretarios dejen la utilización de cuadernos para realizar actas de sesiones en las organizaciones y llevar a cabo la gestión de archivos electrónicos, firmas digitales, además de que resulta ser ecológico en la reducción de hojas, tintas que generan gastos a las empresas.

## Desventajas de las herramientas tecnológicas en las organizaciones

- La incompatibilidad del uso de tecnología en los secretarios y secretarías provoca que no realicen eficiente sus actividades de trabajo.

- En las diferentes áreas departamentales la falta de conocimiento de los sistemas operativos de aprendizajes causa que los empleados discriminen a los compañeros por no estar actualizados en las nuevas tendencias tecnológicas.
- El uso excesivo de las redes sociales en las actividades de trabajo diario provoca que los empleados se desinteresen en resolver asuntos de la oficina o de la gestión administrativa.

### Tipos de herramientas tecnológicas secretarial

Bases de datos: esta herramienta es una respaldo al momento de guardar información, en vista de que es muy utilizada en las empresas para la custodia de datos importantes de los departamentos de una organización, de los empleados, de los que ha obtenido la empresa, cuyo objetivo es almacenar información en cloud computing y reforzar los datos.

Correo electrónico (email): es una herramienta que permite el comunicado sin interrupción, es muy utilizado en las empresas porque los mensajes pueden esperar su contestación, además de ser gratuito no trabaja con horarios, en vista que los mensajes pueden ser contestados desde el hogar, proporciona un gran cantidad de almacenaje, a diferencia al momento de contestación de una llamada telefónica que puede interrumpir otras actividades del trabajo que el secretario o secretaria desempeñe. (Astrapas, 2018)

Big data: esta herramienta almacena una gran cantidad de datos de una empresa, es muy importante su utilización en una organización en vista que proporciona soluciones a preguntas o inquietudes sea de los empleados o de la institución, hace que esta tenga un mejor funcionamiento al brindar un servicio hacia los clientes y ayuda en la toma de decisiones eficientes.

Cache: esta establece una copia de seguridad en donde se localizan las páginas web que el usuario ha visitado y utiliza con frecuencia, son leídas por el disco duro mejorando la velocidad del ordenador, cada cierto tiempo debe de ser eliminados los cache para no acceder a datos que no se encuentran actualizados.

Business intelligence: esta herramienta ayuda que la empresa tenga un buen funcionamiento, permite identificar reportes, indicaciones, lo que estece provocando problemas a la organización, establece un seguimiento para poder tomar decisiones concretas y no existan desviaciones que pongan en peligro tanto a la institución y los empleados.

Cloud computig: en la actualidad se ha convertido en una de las herramientas tecnológicas mas utilizadas por las empresas debido a su calidad de brindar seguridad, cuenta con almacenamiento ilimitado, dispuesta en acceder a cualquier hora únicamente con conexión a internet, esto ayudará que empleados y jefes departamentales puedan ser proactivos, tener datos importantes guardados en una aplicación que cuenta con seguridad exclusiva y poder estar enlazados con otros programas o documentos.

Captcha: esta herramienta tecnológica es totalmente pública en los programas operativos de aprendizajes al momento de ingresar a una página web, este programa tiene como objetivo identificar si es un usuario o ordenador mediante un test, es un medio de seguridad para los trabajadores.

Publisher: esta herramienta tecnológica permite que los secretarios y secretarias de las empresas puedan crear con facilidad presentaciones de documentos, que el jefe inmediato solicite para reuniones, conferencias con autoridades competentes, tales como informes empresariales, portadas para documentos, este programa ofrece plantillas y diseños especializados para cada ocasión de trabajo.

Ginger software: este tipo de herramienta asegura que las secretarias y secretarios departamentales al momento de realizar documentos puedan tener confianza, en vista que permite que cada palabra automáticamente sea corregida mediante los errores ortográficos y así no tener inconvenientes con el jefe inmediato y la ciudadanía al momento de entregar los documentos solicitados.

### Ejercicio profesional de la secretaria

El ejercicio profesional de la secretaria en la actualidad se ha convertido en una de las exigencias tanto en el ámbito empresarial como personal, en ser capaz de resolver las tareas administrativas de una organización, ser eficiente, dar un buen trato a la población que soliciten documentos de una forma inmediata, tener una conducta intachable para reflejar una buena imagen de nuestra personalidad, ser confidencial una de las primeras claves de un secretario o secretaria esto demostrara que tal fieles somos a nuestro puesto de trabajo. Según las autoras (Macías & Meza, 2018) manifiestan que el ejercicio profesional es un compromiso social en donde todo profesional debe de poner en practica todos sus valores éticos y morales basándose en la responsabilidad al momento de ocupar un cargo laboral.

La secretaria que labora dentro de una institución ocupa un papel fundamental al momento de realizar sus funciones de manera profesional y eficiente, esta en contacto todo el tiempo con usuarios, clientes, autoridades superiores que soliciten algún tipo de servicio, es por ello se realice una capacitación constante y un seguimiento de como se esta desarrollando en su área de trabajo, debido que al brindar una atención deficiente hacia el ciudadano genera que la empresa tenga una mala imagen institucional.

En una gestión empresarial cada vez se requiere la presencia de secretarias sea para ocupar cargos de asistente de gerencia, administrativo, atención al cliente, y sin numero de departamentos que existen dentro de una organización, por ello es importante la formación profesional que debe de poseer las secretarias y secretarios, para que puedan ocupar el cargos laborales con optimismo, de forma ordenada y con responsabilidad, en vista que existen grandes ofertas de trabajo para la secretaria moderna.

## Definición de la secretaria moderna

La secretaria moderna en la actualidad es la que debe poseer conocimientos y habilidades en el dominio de los programas operativos de aprendizaje, gerencia, administración de empresas, contabilidad, que logren el desarrollo profesional y la satisfacción laboral, es la primera persona que esta en contacto con el cliente en donde debe reflejar entusiasmo al atenderlo, debido que las secretarias y secretarios son quienes se encargan de planificar las actividades del jefe inmediato y llevar un control en la oficina.

Según (Mendoza, 2015), menciona que “la secretaria moderna debe de obtener conocimientos actualizados para mejorar el ejercicio profesional que para lograrlo hay que tener constantes capacitaciones tanto empresarial como personal”, dado que las empresas tienen la obligación de capacitar a sus empleados para lograr el éxito empresarial, y el buen funcionamiento de las secretarias y secretarios en sus cargos laborales, que demuestren entusiasmo hacia el cliente.

## Habilidades de la secretaria en atención al cliente

Brindar una buena atención al cliente es interactuar de forma directa y abiertamente, procurando solucionar el inconveniente que este presente, inquietudes al solicitar información, y entre otras contrariedades, la secretaria de una empresa es el pilar fundamental en vista que será la primera quien conozca al cliente y tendrá que dejar de realizar otros actividades de trabajos de la institución para fijar su mirada hacia el usuario y escuchar activamente sus peticiones con profesionalismo.

Organización: la secretaria en atención al cliente debe tener la capacidad de organizar ideas, actividades de trabajo, para que al momento de brindar un servicio pueda tener una concentración hacia el usuario para responder con rapidez y coherencia, si una cita ha sido agendada la secretaria tiene la obligación de conocer cuales son las necesidades del cliente para poder atender a otros.

Flexibilidad: las organizaciones siempre tienen a dar servicios de calidad a clientes exclusivos, la secretaria o secretario son quienes atienden al usuario y tratan de resolver el inconveniente que este presente, suelen saltarse normas de la institución pero no ocasionan problemas a la empresa, para brindarle una atención especial y hacerlos sentir importantes.

Conocimientos tecnológicos: el manejo de los programas operativos de aprendizajes en las secretarías y secretarios de oficinas en atención al cliente son herramientas que ayudan a realizar con rapidez, con eficiencia y eficacia los trabajos que son solicitados, para algún trámite y en ocasiones el empleado tendrá que trabajar con aplicaciones para llevar a cabo actividades de la empresa sea inmediata o con anticipación.

Capacidad de escuchar con atención a nuestros clientes: los secretarios y secretarías deben de ser hábiles en la escucha activa, para que al momento de interactuar con el cliente su atención sea fijamente hacia el usuario sin interrupción, para que mediante un gesto o expresión la secretaria pueda saber cual es la necesidad del cliente y así proporcionar un excelente servicio.

## TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para efectuar con éxito este estudio de caso primero se lo realizó por medio de la investigación descriptiva que permitió verificar las ventajas, desventajas, aportes y más relevantes al problema de efectuar, a más de la recolección de datos y con los resultados se obtuvo para ver la relación que existe de las herramientas tecnológicas secretarial y su aporte en el ejercicio profesional, por medio del método deductivo se pudo estudiar ampliamente la problemática para poder implantar las conclusiones respectivas, finalmente la encuesta fue aplicada a 3 secretarios del departamento de secretaría general de la Gobernación de los Ríos.

## RESULTADOS OBTENIDOS

La encuesta fue aplicada a los 3 secretarios y secretarias del departamento de secretaria general de la Gobernación de los Ríos, en donde las preguntas fueron acorde a las dos variables del problema a investigar, se preguntaron aspectos como la importancia de las herramientas tecnológica en los empleados, utilización de los sitios web en las actividades de trabajo y conocimiento de los nuevos programas operativos de aprendizaje, esta táctica permitió conocer cuales son los inconveniente que presenta la población de estudiada.

## SITUACIONES DETECTADAS

Mediante la encuesta que fue aplicada a los secretarios y secretarias del departamento de secretaria general, se pudo detectar que los empleados de esta área no utilizan las herramientas tecnológicas como un medio para realizar sus actividades de trabajo, las falencias que presentan por no estar capacitados en las nuevas tendencias de los programas operativos de aprendizajes, además de que la institución solo cuenta con un empleado en la área de sistemas y eso genera malestar de los empleados porque si se cierra un programa tienen que esperar largas horas para sea resuelto, se pudo detectar que los secretarios instalan programas para uso personal y para entretenimiento, que proporciona malestar al ciudadano Riosense porque no pueden realizar con tiempo sus tramites sino esperar dos a tres días para que su solicitud sea atendida.

## SOLUCIONES PLANTEADAS

En la actualidad los secretarios y secretarias ven viable la utilización de las nuevas tendencias tecnológicas por las exigencias de la ciudadanía Riosense al momento de realizar un trámite, es por ello que la Gobernación de los Ríos que se encuentra bajo el control del Doctor Camilo Salinas Ochoa como máxima autoridad debe realizar una reingeniería de los procesos tecnológicos y ejecutar capacitaciones a sus empleados anualmente en programas operativos de aprendizajes, en vista que al adquirir nuevos conocimientos permitirá que brinden servicios de calidad, eficiencia, en donde el cliente se sentirá satisfecho de ser atendido sin inconvenientes y con rapidez.

3) ¿Considera importante tener capacitaciones acerca de las herramientas tecnológicas?

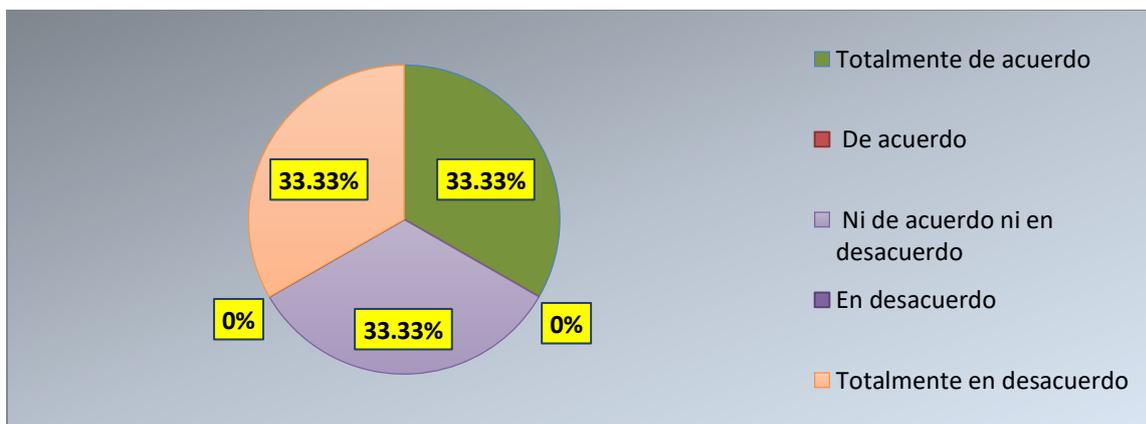
**TABLA 1:CAPACITACIONES DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	1	33.33%	100%
De acuerdo	0	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	33.33%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%
Totalmente en desacuerdo	1	33.33%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Gobernación de los Ríos

**Autor:** Naranjo León Jomaira Jamilex

**GRÁFICO 1:CAPACITACIONES DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS**



**Fuente:** Gobernación de los Ríos

**Autor:** Naranjo León Jomaira Jamilex

**Análisis:**

Esta encuesta permitió conocer que el 33% de los secretarios del departamento de secretaría general de la Gobernación de los Ríos consideran importante tener capacitaciones acerca de las herramientas tecnológicas, el 33% están ni de acuerdo ni en desacuerdo es decir que si están interesados en tener actualizaciones de lo sistemas operativos de aprendizajes, mientras que el restante 33% de los empleados no desean tener capacitaciones, ni la consideran importante.

**6) Estas de acuerdo ¿En la actualidad el dominio de las herramientas tecnológicas en los empleados es de suma importancia?**

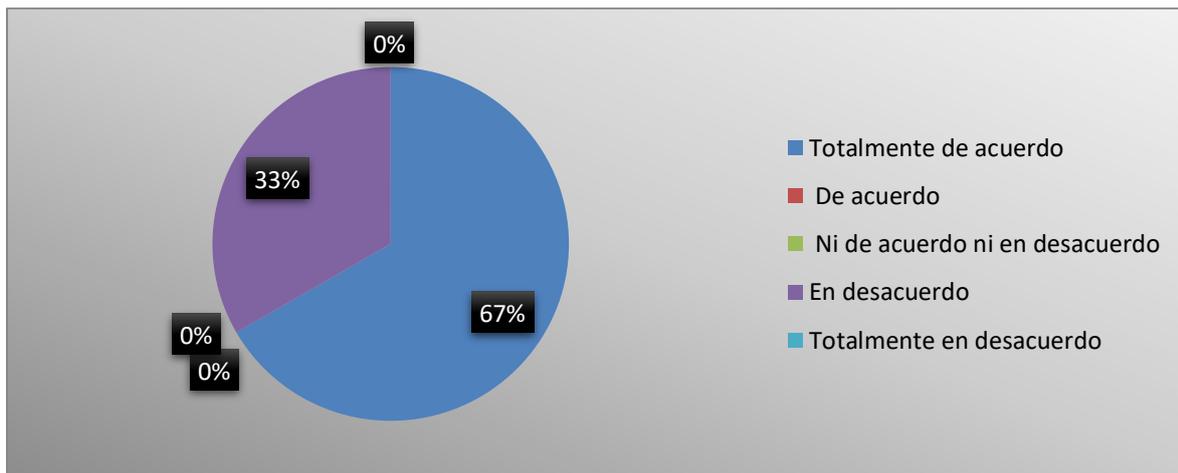
**TABLA 2:HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	2	67%	100%
De acuerdo	0	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	1	33%	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
TOTAL	3	100%	100%

**Fuente:** Gobernación de los Ríos

**Autor:** Naranjo León Jomaira Jamilex

**GRÁFICO 2:HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS**



**Fuente:** Gobernación de los Ríos

**Autor:** Naranjo León Jomaira Jamilex

**Análisis:**

Mediante esta encuesta se da a conocer que el 67% de los secretarios de la Gobernación de los Ríos están totalmente de acuerdo que las herramientas tecnológicas son de suma importancia para la gestión administrativa de la institución, mientras que el 33% manifiestan que no son importantes el dominio de los sistemas operativos de aprendizajes.

### 3. CONCLUSIONES

- ✓ Las herramientas tecnológicas son las que favorecen al empleado en nuevas estrategias para desenvolverse en el área de trabajo, en donde los secretarios y secretarias puedan tener la habilidad de manejar nuevos programas operativos de aprendizajes como Publisher, Ginger Software, Cloud Computing, y demás aplicaciones, que mediante un buen uso permitirá que las actividades de trabajo se desarrollen en su totalidad, para ofrecer servicios de calidad a los clientes.
  
- ✓ La Gobernación de los Ríos específicamente en el departamento de Secretaría General existen falencias en el manejo de programas, que ocasiona que las tareas de la institución no sean realizadas perfectamente, no brindar una buena atención al cliente por la pérdida de documentos físicos y esto provoca que se alargue el tiempo determinado de cada uno de los trámites que la ciudadanía solicita, debido a que no existen capacitaciones relacionadas con las herramientas tecnológicas.
  
- ✓ Mediante la realización de este estudio de caso no se pretende que la Gobernación de los Ríos deje de realizar sus funciones, más bien se pretende que la institución ofrezca servicios de calidad y calidez a la ciudadanía Riosense, con el fin que las secretarias y secretarios en las actividades administrativas logren la optimización del tiempo mediante el uso de las herramientas tecnológicas para cumplir a cabalidad las solicitudes de los clientes y del jefe inmediato.
  
- ✓ La falta de conocimiento de las herramientas tecnológicas en los secretarios y secretarias del departamento de secretaría general de la Gobernación de los Ríos provoca la deficiencia en su respectivo uso al momento de ejecutar documentos de la organización y de la ciudadanía, lo que incita la inconformidad y molestias por parte de los clientes, que mediante este mal funcionamiento administrativo la institución es la que se verá afectada con una mala imagen empresarial en calidad de atención y servicios.

#### **4. RECOMENDACIONES**

- ✓ Las herramientas tecnológicas son las que favorecen al empleado en nuevas estrategias para desenvolverse en el área de trabajo, por tal motivo se recomienda que los secretarios y secretarías del departamento de secretaría general de la Gobernación de los Ríos utilicen los programas operativos de aprendizajes mediante una buena utilización, para que sus gestiones administrativas puedan ser realizadas con eficiencia.
  
- ✓ La Gobernación de los Ríos en el área de secretaría general las falencias que existen en el manejo de programas, se da por la falta de conocimientos actualizados que carecen los secretarías y secretarios, por ello se recomienda que el Doctor Camilo Salinas Ochoa, como máxima autoridad capacite a sus empleados en las nuevas herramientas tecnológicas, también que el colaborador de este departamento se auto capacite en como atender a un cliente de la empresa y en la custodia de documentos.
  
- ✓ Mediante la realización de este estudio de caso no se pretende que la Gobernación de los Ríos deje de realizar sus funciones, más bien se recomienda que la institución elabore un plan estratégico para que las secretarías puedan acogerse al nuevo programa, que permita ofrecer servicios a la perfección que merece la ciudadanía Riosense, con el objetivo de cumplir metas que plasma la organización incluyendo a las herramientas tecnológicas en su formación.
  
- ✓ A los empleados del departamento de secretaría general de la Gobernación de los Ríos se les recomienda que al momento de atender a un cliente, este inmediatamente deje de realizar otras actividades de trabajo para escuchar activamente la solicitud o trámite que presente el usuario utilizando los programas operativos acorde al asunto y resolverlo lo mas pronto posible, para que este a su vez recomiende a otros ciudadanos la calidad de atención que ofrece la institución, y así mejorar la imagen empresarial.

#### **BIBLIOGRAFÍA**

AREC\_MENDOZA.J.2015."EL PERFIL PROFESIONAL DE LA SECRETARIAS EJECUTIVAS Y LA DEMANDA EN EL MERCADO LABORAL DE LAS INSTITUCIONES PUBLICAS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO.<http://repositorio.utm.edu.ec/handle/123456789/106>

Astrapas (2018, septiembre 06). *Tipos de herramientas tecnológicas* .Retrived From Astrapas: <https://www.astrapas.com/articulo/1389/tipos-de-herramientas-tecnologicas/>

Ayala, E., & Gonzalez, S. (2015). *Tenologías de la Información y la Comunicación* . Perú: Fondo Editorial de la UIGV.

De la Rosa Hernández, D. G., Támez Herrera, C., & Lozano Rodríguez, A. (2016). Apropiación tecnológica de facilitadores de capacitación a través del empleo de Objetos de Aprendizaje en acceso abierto. *Didáctica, innovación y multimedia*, (34), 0001-10.

GAXIOLA, M. L. (2018). *La gestión de la información como estrategia de transferencia tecnológica en las organizaciones.*

Macías, M. G. A., & Meza, R. S. (2018). *ACTITUDES Y PRACTICAS ETICAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DENTRO DEL EJERCICIO PROFESIONAL EN LA UNIVERSIDAD TECNICA DE MANABI.*

Parada, P. P., Quintero, N. G. G., & Contreras, E. M. (2016). *El Impacto En La Gestión De Organizaciones, Con El Uso De Herramientas Tecnológicas.* *Revista Colombiana de Contabilidad-ASFACOP*, 4(7), 71-80.

Vidal Ledo, M. J., & Pérez Sánchez, A. M. (2016). *Formación en Valores. Conceptos éticos y tecnológicos, métodos y estrategias.* *Educación Médica Superior*, 30(4), 399-411.

## ANEXOS. 1 Encuesta

**OBJETIVO:** La encuesta esta direccionada a los secretarios y secretarias del departamento de secretaría General de la Gobernación de los Ríos con el objetivo de determinar el dominio de las herramientas tecnológicas secretarial y su aporte en el ejercicio profesional.

**INFORMACION ESPECÍFICA:**

**INSTRUCCIONES:**

Las respuestas que se presentan serán cerradas y evaluadas con la siguiente escala:

Para que el informante marque con una x la respuesta que considere conveniente

1. **Muy de acuerdo (MDA)**
2. **De acuerdo (DA)**
3. **Indiferente (I)**
4. **En desacuerdo (ED)**
5. **Muy en desacuerdo (MED)**

REVISE LA ENCUESTA ANTES DE ENTREGARLA.

LA ENCUESTA ES ANÓNIMA.

N°	PREGUNTAS	MDA	DA	I	ED	MED
1	Usted considera que las herramientas tecnológicas aportan en el ejercicio profesional de la secretaria?					
2	¿Ha utilizado las herramientas tecnológicas para desarrollar sus actividades de trabajo?					
3	¿Usted considera importante tener capacitaciones acerca de las herramientas tecnológicas?					
4	¿Usted considera que la Gobernación de los Ríos invierte tiempo en capacitar a sus empleados?					
5	¿Usted cree que el aprendizaje de los sitios web promueve la interactividad y mejora el conocimiento?					
6	Estas de acuerdo ¿En la actualidad el dominio de las herramientas tecnológicas en los empleados es de suma importancia?					
7	¿Usted considera que los secretarios y secretarias tienen un amplio conocimiento acerca de los programas operativos de aprendizajes?					
8	¿Usted cree que al incluir las herramientas tecnológicas mejora los procesos administrativos de la institución?					
9	Estas de acuerdo ¿Los secretarios y secretarias de la Gobernación de los Ríos resuelven los trámites solicitados por el ciudadano en su totalidad?					
10	¿Usted considera que existe un seguimiento constante en la Gobernación de los Ríos de como los empleados se desempeñan en su área de trabajo?					

## ANEXOS. 2 Evidencia fotográfica



**Foto 1:** *Encuestando a la Secretaria General de la Gobernación de los Ríos*



**Foto 2:** *Encuestando a la Secretaria 2 de la Gobernación de los Ríos*



**Foto 3:** *Encuestando al Secretario 3 de la Gobernación de los Ríos*



**Foto 4:** *Tutoría con el Docente Tutor MSc. Juan Carlos Guevara*

**ANEXOS. 3 Evidencia del recibido por parte de la Gobernación de los Ríos para la realización del estudio de caso.**



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



Babahoyo enero 02, 2020

Doctor:  
**Camilo Salinas Ochoa**  
**GOBERNADOR D ELA PROVINIA DE LOS RÍOS**  
General Barahona entre Sucre y Olmedo  
Babahoyo.-

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **NARANJO LEÓN JOMAIRA JAMILEX**, con cédula de identidad # **12663943-5**, estudiante de octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, modalidad Examen complejo, por tal motivo solicito a Ustedes de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la institución que Ustedes acertadamente dirigen; además que se le brinde información de la institución como son: razón social e la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la institución; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el departamento de Secretaría General con el tema: **"DOMINIO DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS SECRETARIALY SU APOORTE EN EJERCICIO PROFESIONAL"**.

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

Atentamente;

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



*Recibido  
02-01-2020*

*10/00  
COORDINACIÓN  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE*