



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



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

PROBLEMA

DEFICIENCIA EN EL MANEJO INFORMÁTICO Y SU APOORTE EN LA
ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO DIGITAL

AUTOR

ADRIAN MOISES GRANADOS VERA

TUTOR

ING. JUAN GUEVARA ESPINOZA, MSc.

BABAHOYO – FEBRERO 2020





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



RESUMEN

El presente estudio de caso trata de dar a conocer las consecuencias de la ausencia del manejo informático en la gestión administrativa del departamento de talento humano, el objetivo de esta investigación es analizar cuáles serían los resultados de la falta de conocimiento en el personal del área administrativa. Esta es una investigación de tipo descriptiva, en el hecho que vamos a describir son las causas que provocarían la falta del conocimiento informático de las secretarias de hoy en día, donde aplicamos el método inductivo y la técnica de encuestas en la que desarrollamos un cuestionario de preguntas necesario para la recolección de datos que servirá para la conclusión de este proyecto de investigación. Los resultados obtenidos mediante el proceso nos dicen que tener el conocimiento adecuado en informática facilita las cosas, pese a esto muchas colaboradoras no cuentan con el debido conocimiento para ejercer el cargo. Las conclusiones que podemos llegar con esto es asesorar y capacitar al personal de todas las áreas dispuestas por la empresa para así tener el enfoque ideal que facilite la ayuda del archivo digital en los procesos administrativos dando mejores resultados en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baba.

Palabras claves: Manejo Informático, Gestión Administrativa, Asesorar, Capacitar





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ABSTRACT

The present case study tries to make known the consequences of the absence of computer management in the administrative management of the department of human talent; the objective of this research is to analyze what would be the results of the lack of knowledge of the secretaries of the administrative area. This is a descriptive type investigation, in the fact that we are going to describe the causes that would cause the lack of knowledge in the computing field for today's secretaries, where we apply the inductive method and the survey technique in which we develop a questionnaire necessary for the collection of data that will be used to conclude this case study. The results obtained through the process tell us that having adequate knowledge in computer science facilitates things for a secretary despite this many collaborators do not have the due knowledge to exercise the position. The conclusions that you can reach with this is to advise and train the secretary of all the areas arranged by the company in order to have the ideal approach that facilitates the help of the digital archive in administrative processes giving better results in the Autonomous Municipal Decentralized Government of the Canton "Baba".

Keywords: Computer Management, Administrative Management, Advise, Train

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE

CARATULA	i
RESUMEN	ii
ABSTRACT	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
INTRODUCCIÓN	21
DESARROLLO	23
JUSTIFICACIÓN	23
OBJETIVO	24
SUSTENTO TEÓRICO	25
Tipos de destrezas informáticas	27
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	33
Situaciones detectadas	34
Resultados Obtenidos	35
Tabla 1. Manejo informático	36
Tabla 2. Archivo Digital	37
CONCLUSIONES	37
RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	40
ANEXOS	41
ANEXO 1. Solicitud dirigida a la Empresa	42
ANEXO 2. ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS	43
ANEXO 3. Evidencia Fotográfica	44

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso está vinculado con la siguiente línea de investigación que sigue la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe en la Tecnología de la Comunicación e Información con la sub línea La internet como herramienta del conocimiento, se lo realizo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, ubicado en el cantón Baba; es una institución pública de la provincia de Los Ríos, en el ámbito presencial en una jornada matutina y vespertina. Se encarga de administrar los recursos de una comunidad designada ofreciendo servicio y rentabilidad a los ciudadanos del cantón además de gestionar las obras e infraestructura tanto en la cabecera cantonal como en sus parroquias aledañas.

En el establecimiento objeto de estudio, los principales déficits son en el área administrativa, departamento de talento humano la carencia de capacitación en algunas de las secretarias promueve la gestión puesto que deben depender de otras personas para realización de los procesos informáticos y archivo digital esto puede generar una preocupación a la larga, así que se requiere de un orden en específico a las solicitudes de la comunidad en general.

El manejo informático es fundamental en las organizaciones que desempeñan diferentes actividades sean con o sin fines de lucro, por lo tanto es necesario para facilitar las tareas que permitan que el archivo digital sea de una manera más rápida y eficiente, tal es el caso de otras instituciones que ofertan un sistema útil y moderno donde realizan las gestiones administrativa más rápidas mediante software óptimos y actualizados con un mejor proceso de administración clasificación, planificación en el control de archivo ya sea para el mejor funcionamiento del departamento u organización.

De este modo, la elaboración del presente estudio de caso se ha aplicado el tipo de investigación descriptiva que tiene como principio estudios de diversos escenarios que presentan un problema detectado, para después encontrar una solución fija. La metodología utilizada es inductiva, debido a que debemos realizar el análisis de los aspectos más relevantes sobre la situación problemática. Se ha tomado como herramienta de recolección de datos, la encuesta las cuales van designadas a las secretarias del departamento de talento humano a partir de un conjunto de preguntas aplicando la escala de Likert las cuales nos ha servido para la obtención de datos y encontrar una solución al problema con la deficiencia del conocimiento informático.

El desarrollo del presente trabajo investigativo realizado en Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baba específicamente en el departamento de talento humano. Tiene como objetivo encontrar una solución al déficit del manejo informático en las secretarias del área designada, para facilitar el desempeño laboral y organizacional, es primordial que la organización donde se ha decidido realizar el estudio determine respectivamente capacitar al personal secretarial para establecer los dominios necesarios requeridos y que facilite los procesos principales para beneficio de la institución y comunidad en general.

DESARROLLO

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Baba, es una institución de naturaleza pública, dedicada al bienestar de la comunidad su principal objetivo es atender y planificar el desarrollo integral de sus áreas urbanas y rurales además de suministrar obras de carácter público para mejorar la calidad de vida del cantón. El establecimiento se encuentra ubicada avenida principal (Av. Guayaquil) de la ciudad de Baba, conocido como uno de los primeros cantones de la provincia de Los Ríos. Dispone de varias áreas funcionales, entre ellas el departamento de talento humano, en el cual está basado el estudio de caso.

JUSTIFICACIÓN

La ejecución de este estudio de caso es indispensable para ejecutar estrategias y dar a conocer cuáles son las falencias que implican el no tener conocimiento y dominio de la informática para la ejecución de las labores en el archivo digital, en el departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baba; las secretarías requieren de capacitaciones acerca del uso adecuado del manejo informático además de conocimientos pertinentes de los softwares que necesitan emplear para mejorar la calidad y facilitar el archivo, la cual este estudio es indispensable para colaborar en el crecimiento de esta institución pública.

La contribución del presente trabajo de investigación, se basa en el desarrollo administrativo que realiza las secretarías en el departamento de Talento Humano, para reforzar su desempeño laboral a través de distintos softwares, que faciliten el trabajo en el archivo digital y a la par expanda en las demás áreas internas. Mediante lo cual, permitirá crear conciencia con respecto a las necesidades de tener conocimiento informático y así fomentar a las futuras secretarías al manejo práctico de sus labores, teniendo en cuenta que

el manejo informático permite un control organizativo en las actividades que realice la institución.

La preparación del presente estudio de caso está dirigida a las secretarías del departamento de talento humano del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del cantón Baba, aplicando las recomendaciones que se plantearon por el órgano regular logrando una eficiencia en las labores encomendadas de una forma práctica y rápida promoviendo mejorar la calidad de los procesos en el archivo con buenos resultados, esto impulsara a los demás departamentos a mejorar sus procesos administrativos dentro de la institución.

El trabajo de investigación es factible, puesto que, existe la información necesaria para realizar el estudio de caso sobre la deficiencia en el manejo informático, que sea de colaboración para las secretarías del departamento de talento humano, y mejorar los procesos que ejecuta la institución en función de los objetivos propuestos, además se dispone con el insumo correspondiente y permisos necesarios para la finalización de la investigación.

OBJETIVO

Determinar la importancia del uso y el conocimiento informático en las secretarías además de su aporte en las diversas áreas que depende la empresa en donde englobaremos el archivo digital como fuente de trabajo principal en el departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baba, mediante la obtención de la información proveniente de esta investigación de campo, poder descubrir las falencias y de esta manera pueda contribuir con recomendaciones a futuro todo esto para obtener óptimos resultados posibles

SUSTENTO TEÓRICO

Manejo Informático

Según los autores De Pablos Heredero, López Hermoso & Romo Romero (2019) manifiestan lo siguiente:

El desempeño informático es por ende unas de las principales herramientas para facilitar el trabajo a los auxiliares de una organización, de tal modo que los procesos administrativos sean ejecutados de una forma eficaz y completa; con el fin de acoplarse al manejo del hardware y software que fueron implementadas como herramientas de trabajos digitales en la nueva era cumpliendo los roles requeridos para las diversas áreas que tiene una empresa en la actualidad.

El dominio informático en las entidades públicas y aún más en las organizaciones gubernamentales, provee de muchos beneficios para la comunidad en general, que permite agilizar los procesos en el manejo de la información ahorrando tiempo y dinero, sin embargo, las colaboradoras del departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo descentralizado municipal del cantón Baba no cuentan con la capacitación necesaria para el dominio de estas herramientas y en si necesitan ayuda de terceros.

Una problemática que se presenta en la institución, está vinculada con el manejo informático por parte del personal del departamento de Talento Humano, principalmente por las secretarias, esto se ve reflejado en la falta de la organización del archivo digital donde se administran todas las solicitudes receptadas al municipio principalmente a la máxima autoridad “La Alcaldesa” por ello se debe implementar otros métodos que solucionen esta problemática.

La carencia del dominio informático, es perjudicial a la hora de realizar las actividades laborales en la institución puesto que ralentizan el funcionamiento en el área de archivo, más de un centenar de usuarios realizan peticiones al municipio, estos deben ser aceptados y archivados para su debida resolución, esta falencia no solo aplica en esta organización sino en muchas de ellas a lo largo del país, de acuerdo a que la administraciones gubernamentales necesitan conocer todos los procesos internos que se realizan a diario, podemos constatar que no se lleva una organización correcta en la documentación receptada, y el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baba podría sufrir futuras sanciones.

La evolución de la tecnología impulsa al mejoramiento de la accesibilidad en las gestiones administrativas dentro de las organizaciones, en el municipio del cantón “Baba” donde estamos realizando el trabajo de investigación, nos hemos percatado de las falencias en el departamento de talento humano, como es el poco conocimiento de las secretarias en el ámbito informático, además de los inconvenientes en la organización de los archivos que son indispensable para llevar un riguroso control de todas las solicitudes que se receptan, el no contar con la destrezas del archivo digital genera inconveniente en el proceso administrativos puesto que buscar manualmente algún documento requiere de un tiempo en general retrasando las demás labores en todo el área.

Con lo que respecta a las situaciones sobre la falta de capacitaciones a las secretarias sobre el dominio informático debemos asociar que las colaboradoras no cuentan con la suficiente experiencia para manejar uno o varios softwares de archivo y esto es preocupante por el sistema de organización que ahí en la institución es deficiente y puede que no cumpla con los parámetros exigidos por el reglamento gubernamental; la importancia del dominio informático de acuerdo al artículo realizado por (Cano, 2018), nos dice lo siguiente:

Hoy en día el dominio informático provee el fácil manejo a las herramientas informática y acceso a las actividades cotidianas de una institución, puesto que permite adelantar los procesos laborales de una manera rápida y segura generando un ordenamiento adecuado de la información para el usuario ahorrando tiempo al momento de realizar otra gestión además es necesario que las instituciones tengan personal capacitado para desarrollar las actividades por área aún más cuando se trata de la organización digital.

El gobierno ecuatoriano tiene como relevancia el uso de la tecnología y sus beneficios, aplicados en muchas áreas que las secretarías(os) desempeña, muchas de ellas académicas y otras relacionadas en el ámbito profesional, puesto que se esperan que los resultados obtenidos sean óptimos y se ejecuten con estándares de eficiencia y calidad. El personal del departamento de Talento Humano en especial las colaboradoras activas tienen como inconveniente no dominar correctamente los procesos informáticos, pues bien, eso agrava la lentitud en muchas actividades básicas en el archivo.

Tipos de destrezas informáticas

En el ámbito informático existen muchos tipos de habilidades y herramientas que nos ayudan en la gestión de los procesos Administrativos principalmente en las instituciones gubernamentales, cada una de ellas tienen una función distinta en el área designada; como siguiente punto se presente los distintos tipos de softwares y herramienta de archivo:

Softwares

PDFelement Pro: es sin duda uno de los mejores softwares de gestión de archivo en pdf su función principal es organizar los documentos ya convertidos y ubicarlos en su respectiva carpeta de almacenamiento.¹

Características principales.

¹ <https://www.todoappleblog.com/pdfelement/>

- * Un editor de texto, imágenes y paginas individualmente.
- * resalta las firmas, subraya, tacha, y añade textos adhesivos.
- * transforma a pdf cualquier tipo de formato.

OpenDocMan: es un software de características DMS de código abierto creado para facilitar el almacenamiento accediendo a documento de forma rápida y centralizada. Con un interfaz fácil de manejar que llama la atención de los usuarios, tiene una compatibilidad con los sistemas Windows y Mac.

Características principales:

- tiene soporte de multi idiomas.
- trabaja en conjunto con el correo electrónico del usuario.
- tiene una compatibilidad con aplicaciones y la seguridad de estas.

LogicalDOC: es un software de gestión de documento de código abierto y una herramienta multiplataforma. Dispone de un almacenamiento principal en la nube que permitirá ingresar a tus documentos en cualquier instante.

Características Principales:

- tiene una interfaz rápida, sencilla y segura
- sube todos los documentos comerciales automáticamente a la nube
- Su almacenamiento principal mantiene todos los archivos protegidos en contra escritura.

Herramientas:

Procesadores de Texto: Entre los más comunes tenemos al principal eje del paquete Office que es Word que es una herramienta que permite realizar trabajos como Informes, Notas además que podemos incluir imágenes y gráficos.

Planilla de Calculo: Una de las herramientas más importantes para la realización de procesos Administrativos es Excel, con el podemos crear procesos matemáticos que son de importancia en las instituciones gubernamentales de una forma óptima y sistematizada.

Archivo Digital

Según Garduño (2017) El archivo digital también conocido como fichero, es un conjunto de datos o información guardada en algún tipo de almacenamiento o nube esta puede ser dirigida por computadora o cualquier plataforma móvil que tiene un nombre o extensión, esta extensión es su identificación que permite diferenciar de los demás archivos además de contar con un formato único y estos comúnmente pueden ser **.txt** (el nombre parcial vendría hacer: **archivo.txt**) como también formato de documento de tipo, **.doc, .pdf;** pueden variar seguir el tipo de formato elegido.

El programa en las organizaciones gubernamentales es algo que se debe considerar, como uno de sus objetivos principales, es dar una atención optima y adecuada a la comunidad que está dirigida, y así mejorar la calidad de vida de los usuarios en quienes confiaron el poder para los que hoy en día están a cargo del municipio del cantón “Baba” según los autores Calso & Álva (2018),”El programa como parte del proceso administrativo, es el énfasis que inicia las estrategias con el fin de llegar a los objetivos específicos deseados” (p. 59), esta definición juntándola con los procesos del departamento de talento humano, nos dice que debemos considerar mejorar las actividades en el archivo tanto manual como digital para facilitar las labores diarias y así tener rendimientos óptimos y adecuados.

Uno de los principales inconvenientes dentro del archivo digital, es la carencia del dominio informático por parte del personal del departamento de talento humano, puesto que el archivo manual toma tiempo y tiene una dificultad mayor a la hora de buscar registros

antiguos, por ende debemos tomar en cuenta los puntos fuertes que provee este medio como referencia al mejoramiento de las labores de guardado y respaldo dado el punto de vista se requiere la implementación de nuevas técnicas y herramientas para el soporte de los softwares digitales.

El uso del dominio informático en las instituciones gubernamentales a los que atienden a más de 200 personas por día provenientes de toda la cabecera cantonal, resulta eficiente en el uso de las TIC como proceso sustancial en las labores del municipio, encargado de brindar un servicio óptimo a la comunidad en general, puesto que en cada departamento depende del uso de las herramientas tecnológicas, para agilizar los procesos diarios, según el autor Orealc, (2014) “Las TIC son instrumentos indispensables que aportan ayuda en los procesos administrativos y de educación” (p. 28)

Para conocer la importancia del uso del dominio informático en los procesos administrativos y de organización en la institución objeto de estudio podemos decir lo siguiente:

Para las colaboradoras que ejercen el rol de secretariado en el área de talento humano del municipio general del cantón Baba deben contar con un registro actualizado diario de todos los procesos que se realizan dentro del departamento, (solicitudes, memorándum y correos) dicho esto los inconvenientes anteriores mencionados surgen cuando son realizados de una manera ortodoxa sin la ayuda de las herramientas informáticas como lo es el paquete office y softwares especializados en la tarea de archivo digital, de la misma forma surge con las peticiones de todo el personal del GAD Municipal puesto que el área de talento humano se encarga del bienestar de todos los trabajadores(as) de la institución.

Los inconvenientes que surgen en las tareas digitales, por falta de capacitaciones del tema informático no solo afecta al área específica sino a toda la institución puesto que se

deben usar plataformas virtuales proporcionadas por el departamento de sistema para así llevar un mejor orden de archivo en la organización; el mal uso de estas herramientas tecnológicas impide que los procesos administrativos como de organización se lleven de una manera normal y adecuada esto nos hace entender que algunas colaboradoras no están aptas para desempeñar en su puesto de trabajo.

Los procesos administrativos en las organizaciones gubernamentales representan una actividad relativa en cada uno de sus niveles institucionales, debido a que se ejecuta de una manera ordenada en todas las tareas diarias encomendadas, por los miembros dicha institución, es ahí donde el uso del manejo informático resalta, debido a todos beneficios que podría aportar al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón “Baba” se necesita de un uso adecuado del conocimiento informático, y para ello contar con capacitaciones sobre las TIC, mejoraría ampliamente el campo laboral dentro del área. Para el Autor Castro, (2017) “El uso adecuado de las herramientas informáticas, es aquella que proporciona una ayuda sustancial para el usuario en la realización de sus tareas laborales que se desempeña en cualquier organización sea pública o privada” (p. 15).

Como se manifestó anteriormente, el manejo informático hoy en día es considerado como parte sustancial del trabajador para poder laborar en las instituciones públicas y privadas, se requiere un dominio previo y conocimiento adecuado sobre el hardware y software, pero vemos que no siempre las empresas disponen de un personal óptimo y capacitado para ejercer el cargo, y debido a esto debemos concientizar a las personas que no cuentan con conocimientos adecuados a la importancia que es el uso de las herramientas informáticas para así suprimir el analfabetismo digital, e impulsar a las futuras generaciones los beneficios que este provee. Según los autores Ruiz, Bárcenas, & Domínguez, (2018) “El problema que promueve el analfabetismo digital se debe al desconocimiento del usuario con respecto a las herramientas digitales o TIC y todo tema relacionado al computador y sus componentes”

Existen dificultades en el manejo correcto de las plataformas digitales, puesto que para ello cuentan con ayuda de un especialista en informática de otro departamento que brinda su ayuda parcial en las tareas digitales y esto genera un inconveniente, aun así las secretarías deberían ser capaces de realizar sus propias actividades en la red global de la institución, pues no siempre este colaborador estará disponible para tapar esta brecha en el departamento de talento humano, esto a la larga podría representar inconvenientes en la Municipalidad del Cantón Baba.

Los enfoques dentro de la administración sobre el dominio en el manejo informático son importantes para la estructura organizacional dentro de una institución, pero por la falta de capacitación esto genera muchos inconvenientes, en si porque el personal no es apto para realizar las tareas encomendadas y esto genera lentitud en las labores del municipio, con respecto a la implementación de un proceso eficiente que debería generar. Según el Autor Luna (2014) “Una clara realidad de lo que son los procesos administrativos, nos dice que son un grupo de series destinados a terminar las tareas con un orden lógico a seguir y llegar a los objetivos propuestos, por una organización” (p. 1)

La incorporación de los procesos administrativos, se ve reflejado por la actuación de las secretarías que ejercen sus labores en el departamento de talento humano, área que se desempeña en coordinar, planear y ejecutar las actividades del personal de una organización, acciones que se plantean por medio de plataformas digitales y en ello intervienen el uso del manejo informático y sus herramientas. Según los autores: Cegarra & Martínez (2018) “La debida planeación de los procesos administrativos son una base fundamental para crear nuevos estándares en el área laboral y facilitar el trabajo a los colaboradores en general” (p. 35)

El saber tomar la decisión correcta es una destreza principal de un profesional que ha adquirido conocimientos relevantes ya sea a lo largo de sus estudios o su experiencia laboral,

por tal motivo si un trabajador tiene esa capacidad en la gestión administrativa, esto se reflejara en el rendimiento institucional. Uno de los métodos que siempre ha resultado a través del paso del tiempo, en concepto a la obtención de personal relevante en el tema, es capacitar de manera seguida, es hacer que los colaboradores siempre cuenten con formas nuevas y confiables para seguir realizando la gestión.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Tipo de investigación: hemos optado por la investigación descriptiva, puesto que todos los sucesos que describimos han sido encontrados en la organización objeto de estudio; esta investigación nos muestra la realidad de los hechos y su característica es descubrir las verdades reflejadas en el campo presentado, descubrimos las variables a investigar en cada punto del trabajo, y aún más encontrar los principales hallazgos del tema, esto nos permite asegurar los datos fiables necesarios que sostengan el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Método aplicado: utilizamos el método inductivo, en favor de como analizamos los hechos pertinentes que se presentan en la organización, los cuales han sido estudiado de manera clara y precisa; esto nos reflejó algunas conclusiones en general en relación a la problemática planteada en el trabajo de investigación, el método inductivo es fiable en la recolección de datos porque nos dice como ir de lo normal a lo frecuente, y de esta manera poder analizar cada hallazgo que hemos detectado a lo largo del proceso de investigación.

Técnica Aplicada: como principal fuente de recolección de datos, hemos usado la encuesta una herramienta necesaria de mucha ayuda para la culminación del trabajo de investigación; se ha optado por esta técnica puesto que a través de ella hemos recolectado información precisa, la cual ha sido empleada para plantear algunos de los argumentos de

esta investigación, dicho esto cabe mencionar que la técnica estipulada anteriormente se adapta al tipo de investigación y en conjunto identifican los principales problemas planteados.

Instrumento Empleado: Nos hemos dirigido con un cuestionario de 10 preguntas objetivas con un formato en especial sobre la escala de Likert, a las secretarias del departamento de Talento Humano, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baba preguntas las cuales fueron indispensables para conocer algunos argumentos y detalles, cinco están dirigidas a la primera variable y las demás están correspondida a la segunda variable de nuestro estudio de caso

Situaciones detectadas

Como detección del problema principal en lo que concierne al no tener conocimiento preciso sobre el dominio informático para desempeñar las labores administrativas y de archivo la implementación del uso correcto de las herramientas tecnologías, debe ser adecuada por personal capacitado sobre el tema y esto afecte de manera positiva a los demás miembros del personal mostrando una productividad óptima para el desempeño de las labores diarias, el departamento de talento humano es sin duda alguna uno de los órganos principales de una organización.

En función de encontrar soluciones a los problemas planteados, es desarrollar estrategias con el fin de mejorar el funcionamiento dentro de la institución como lo es la capacitación al personal del departamento de talento humano sobre el uso adecuado de las herramientas tecnológicas como también de los softwares de organización digital y así cumplir con los requisitos que se deben tener para trabajar en esa área, las TIC nos promueve a conocer de ellas y generar ventajas en el ámbito labora dentro de las instituciones.

Resultados Obtenidos

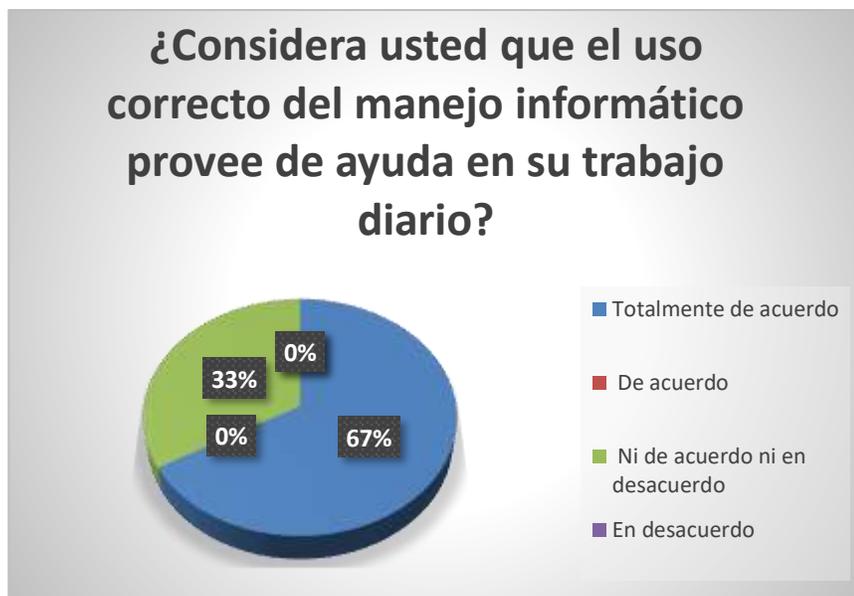
La encuesta fue principalmente dirigida a las secretarías del departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baba conformada por: La Directora de Gestión y las secretarías que conforman el departamento, a continuación, presentamos los resultados dirigidos por las dos preguntas principales de cada variable representadas con sus tablas y gráficos.

Tabla 1. Manejo informático

¿Considera usted que el uso correcto del manejo informático provee de ayuda en su trabajo diario?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	2	67%	67%
De acuerdo	0	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	33%	33%
En desacuerdo	0	0%	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
TOTAL	3	100%	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Adrián Granados Vera



Análisis:

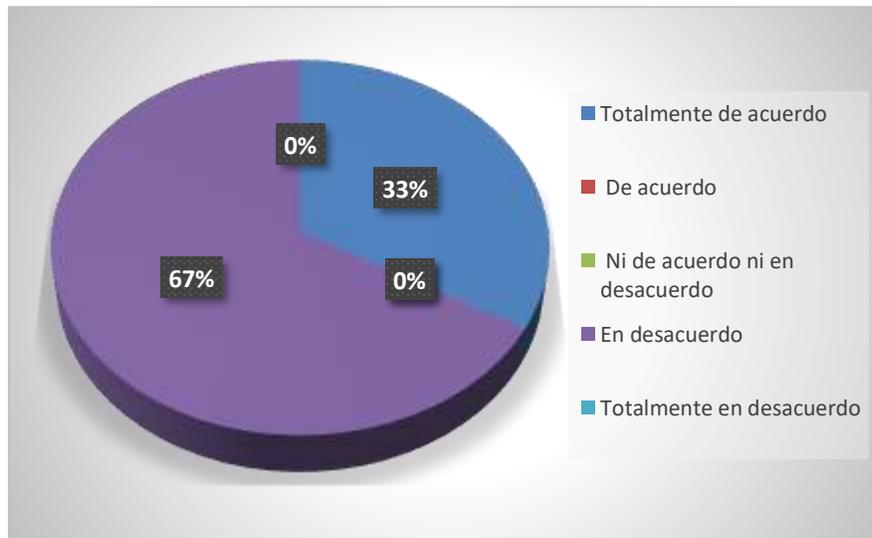
Como podemos observar en el gráfico se considera que un 67% de las opiniones de las secretarías con respecto al uso correcto del manejo informático es de ayuda en las actividades laborales es positivo mientras que un 33% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla

¿Cree usted que una capacitación sobre el uso de software de Archivo Digital mejore los procesos en el departamento?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	1	33%	33%
De acuerdo	0	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	2	67%	67%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
TOTAL	3	100%	100%

2.

Archivo Digital



Fuente: Encuesta

Realizado por: Adrián Granados Vera

Análisis:

En este segundo gráfico podemos observar que las colaboradoras optaron en desacuerdo con un 67% que no es necesario de una capacitación para mejorar los procesos en el departamento mientras que un 33% está de acuerdo en que deba realizarse

CONCLUSIONES

Las secretarías del departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baba tienen como principal problema la carencia del dominio informático, lo cual genera inconveniente en las labores administrativas y de archivo que se ejecutan en la institución; todas las actividades son indispensables ya sea para beneficio de todo el personal de la organización como para la comunidad del pueblo babense, como principal objetivo es ofrecer una atención adecuada a los usuarios que día a día ingresan, a disponer los servicios que la municipalidad del cantón Baba ofrece.

Con respecto al dominio informático y su aporte en el archivo digital, se debe tener en cuenta que genera relevancia en los procesos administrativos y de organización, estos son los requisitos que cualquier personal que labore en el departamento de Talento Humano debe tener, pero en muchas instituciones no es así siempre disponen de ayuda de terceros; para ello debemos concientizar a los colaboradores adentrarse en el mundo de la tecnología y conocer los beneficios que este provee, la implementación tanto de las herramientas tecnológicas como de plataformas actualizadas impulsará al desarrollo del personal de talento humano y al de la institución.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baba, se implementarán las actividades de actualización de conocimiento, como capacitaciones sobre el dominio informático y sus usos, esto se ve reflejado en las autoridades de la institución, es decir se entiende lo indispensable que son las herramientas informáticas dentro de las labores de archivo y atención al usuario, el uso eficiente de la tecnología se implementa para que las colaboradoras tengan una mejor eficiencia con respecto a sus tareas de área diarias.

RECOMENDACIONES

En lo que respecta a las conclusiones propuestas anteriormente, se recomienda lo siguiente:

El Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del Cantón Baba debe adentrarse en lo que respecta al uso de las herramientas tecnológicas, lo primordial de ello es constar con el debido conocimiento que este conlleva, y así se ejecuten con normalidad las tareas administrativas y de archivo digital, y con este fin dar relevancia a la competitividad y eficiencia en las actividades importante dentro de la institución, como principal solución tenemos capacitar a las colaboradoras que trabajan dentro del departamento, como temas del uso de herramientas informáticas y plataformas virtuales actualizadas, además de planificaciones personalizadas que aporten de ayuda para facilitar las tareas dentro del departamento y la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Calso Morales, N. P. & Pardo Alva, J. (2018). *Guía práctica para la integración de sistemas de gestión* . Madrid: AENOR.
- Cano, G. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Revista Científica Dominio de la Ciencia* , 499-510.
- Castro, A. D. (2017). *Manual Práctico de Comunicación Organizacional*. Barranquilla: Verbum.
- Cegarra Navarro, J. &. (2018). *Gestión del conocimiento: una ventaja competitiva*. . Madrid : ESIC.
- De Pablo eredero, C. L. (2019). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa* . Madrid: ESIC.
- Garduño, R. (2005). *Enseñanza virtual sobre la organización de recursos informáticos digitales*. Mexico, Universidad Nacional Autónoma de Mexico.
- Luna González, A. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Patria.
- OREALC. (2014). *Enfoques estratégicos sobre las TICS en educación en América Latina y el Caribe*. Santiago: UNESCO.
- Rúiz, E. B. (2018). *Construcción social de una cultura digital educativa* . México: SOMECE.

ANEXOS

ANEXO 1. Solicitud dirigida a la Empresa

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

Babahoyo Enero 02, 2020

Ab. Sonia Palacios Velásquez
ALCALDESA DEL CANTON BABA

En su despacho. -

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que el señor **GRANADOS VERA ADRIAN MOISES**, con cédula de identidad **#125004143-9**, estudiante del 8vo Semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Ustedes de la manera más comedida se le permita al mencionado estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Ustedes acertadamente dirigen; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social e la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el departamento de **TALENTO HUMANO** con el tema: **"DEFICIENCIA EN EL MANEJO INFORMÁTICO Y SU APORTE EN LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO DIGITAL"**.

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

De Ustedes, muy atentamente;


Lic. Maria Elena Salazar Sanchez. MSc.
COORDINADORA DE LA CARRERA
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



 **GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO**
MUNICIPAL DEL CANTÓN BABA
SECRETARIA GENERAL

FECHA 02-01-2020
HORA 09:28
RECIBIDO 



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

MODALIDAD PRESENCIAL

PROYECTO DE TITULACION

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS



OBJETIVO: Determinar la importancia del el uso y el conocimiento informático en las secretarias además de su aporte en las diversas áreas que depende la empresa en donde englobaremos el archivo digital como fuente de trabajo principal en el departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baba, mediante la obtención de la información proveniente de esta investigación de campo, poder descubrir las falencias y de esta manera pueda contribuir con recomendaciones a futuro todo esto para obtener óptimos resultado posibles.

INFORMACION ESPECIFICA:

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	Considera usted que el uso correcto del manejo informático provee de ayuda en su trabajo diario					
2	Cree usted que el departamento de talento humano cuenta con software de archivo digital					
3	cree usted que los colaboradores necesitan capacitación con respecto al uso del manejo informático					
4	cree usted que los procesos administrativos en el departamento son rápidos y eficientes					
5	¿Cree usted que una capacitación sobre el uso de software de Archivo Digital mejore los procesos en el departamento?					
6	considera usted que para el trabajo que está realizando se necesite de un nivel de computación alto					
7	Cree usted que los equipos de computación dentro del departamento están actualizados debidamente					
8	considera usted que el archivo digital es más eficiente y seguro que el archivo manual					
9	considera usted que el departamento de talento humano es el eje principal de la empresa					
10	considera usted que el uso de las herramientas tecnológicas facilita el trabajo en el archivo digital					

ANEXO 3. Evidencia Fotográfica



FOTO 1. Encuestando al director de gestión de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baba.

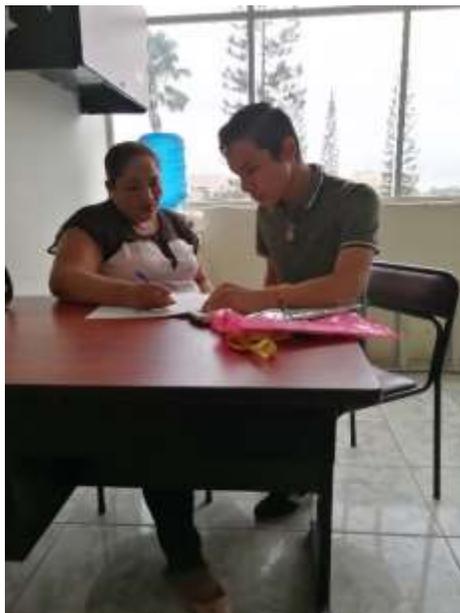


Foto 2. Encuestando a la Asistente 1 del departamento de Talento Humano.



Foto 3. Encuestando a la Secretaria 2 del departamento de Talento Humano.



Foto 4. Tutoria con el Docente Tutor.