



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
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

PROBLEMA:

“TECNOLOGÍAS DIGITALES Y SU APORTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LAS SECRETARIAS DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DEL
MUNICIPIO DEL CANTÓN VENTANAS”

AUTORA:

DAYANARA ZULAY MUÑOZ RENDON

TUTOR:

ING. JUAN CARLOS GUEVARA ESPINOZA, MSc.

BABAHOYO – 2020



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



RESUMEN

El presente estudio de caso está direccionado en dar a conocer las ventajas que otorgan las tecnologías digitales y su aporte en el desempeño laboral de las secretarias del departamento de talento humano del Municipio del cantón Ventanas, el objetivo se enfocó en analizar la incidencia que tiene en el ámbito laboral. Ésta investigación de modelo descriptivo es aplicado para obtener más conocimientos sobre cómo diferenciar las nuevas tecnologías digitales y qué impacto tendría en las secretarias, El método utilizado en éste estudio es el inductivo mediante el cual se realizaron encuestas con las que se determinó el nivel de conocimiento en las secretarias, sobre el aporte que brinda la tecnología digital en su desempeño laboral. En efecto se concluyó si bien es cierto, las tecnologías en la actualidad son de gran apoyo dentro de una empresa u organización por ende es importante que la persona encargada de llevar un registro de los documentos en este caso serían las secretarias del departamento las encargadas de asistir a charlas, seminarios o buscar otros medios donde puedan ampliar sus conocimientos, puedan estar actualizadas sobre las nuevas metodologías puesto que serán de gran ayuda para que brinden un mejor servicio dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Ventanas

Palabras claves: Tecnologías digitales, desempeño laboral, direccionar, aporte, incidencia..



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



ABSTRACT

This case study is aimed at making known the advantages that digital technologies provide and their contribution to the work performance of the secretaries of the department of human talent of the Municipality of Ventanas, the objective was focused on analyzing the impact it has on the workplace. This descriptive model research is applied to obtain more knowledge about how to differentiate new digital technologies and what impact it would have on secretaries. The method used in this study is the inductive one by means of which surveys were carried out with which the level of knowledge was determined. in secretaries, on the contribution that digital technology provides in their work performance. In fact, it was concluded, although it is true, technologies are currently very supportive within a company or organization, therefore it is important that the person in charge of keeping a record of the documents in this case would be the secretaries of the department in charge of attend talks, seminars or look for other means where they can expand their knowledge, they can be updated on new methodologies since they will be of great help to provide a better service within the Autonomous Decentralized Municipal Government of the Canton Ventanas

Keywords: Digital technologies, job performance, directing, contribution, incidence.



ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
RESUMEN.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
INTRODUCCIÓN.....	1
DESARROLLO.....	2
OBJETIVOS.....	2
JUSTIFICACIÓN.....	3
SUSTENTO TEÓRICO.....	4
Máquina de escribir.....	4
La computadora.....	4
Orígenes del oficio de la secretaria.....	5
La primera secretaria en Latinoamérica.....	7
Funciones básicas, administrativas y ejecutivas que debe aplicar la secretaria en su espacio laboral.....	7
Funciones Básicas.....	8
Funciones Administrativas.....	8
Funciones ejecutivas.....	9
Tecnologías digitales y su aporte a las secretarias.....	10
Programas tecnológicos que son utilizados por las secretarias.....	12
El software y su función.....	12
La computadora y el Internet siendo un aporte para la sociedad.....	12
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	14
Situaciones detectadas.....	15
Resultados obtenidos.....	15
Tabla N°1 Tecnologías Digitales.....	16

Tabla N°2 Desempeño Laboral.....	17
CONCLUSIONES.....	18
RECOMENDACIONES	¡Error! Marcador no definido.
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	20
ANEXOS.....	
ANEXO 1.- 1 Encuesta orientada a las secretarias.....	1
ANEXO 2 Evidencia fotográfica de la encuesta realizada a las secretarias.....	2
ANEXO 3 - TUTORÍAS	3

INTRODUCCIÓN

El siguiente proyecto está basado en la línea de investigación de tecnologías digitales y su aporte para el trabajo profesional de carácter secretarial que se ejecuta en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ventanas. Esta institución como se conoce es pública, presenta diversas secciones o departamentos, pero el presente trabajo investigativo está centrado en el departamento de Talento Humano para conocer el tipo de trabajo que realizan las personas que prestan sus servicios en esta oficina y la modalidad que se ejecuta.

Se menciona el interés por el cual se enfocó en el departamento de talento humano, con el propósito de conocer cuál es la ventaja y desventaja que ostentan aquellas personas que trabajan en este departamento en el área secretarial. También se considera que las tecnologías digitales deben ofrecer un excelente servicio a sus clientes generando en ellos una excelente satisfacción, convirtiendo esta institución como un escenario público que está dispuesto a prestar sus servicios a la ciudadanía en general.

También se dio a conocer las herramientas digitales que son usadas con menor y mayor frecuencia, cuyo propósito es que su personal de trabajo secretarial se adapte en su vida laboral cotidiana, esté actualizado mediante capacitaciones para el bienestar propio de ellos, teniendo en cuenta que las tecnologías digitales serán de gran ayuda para que su personal pueda trabajar sin dificultades poniendo en práctica todo lo aprendido, todo lo que el hombre moderniza en beneficio de la sociedad.

El desarrollo de la presente investigación se enfocó en las secretarias del departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ventanas, en la cual se realizó una encuesta donde se mencionan temas sobre la calidad del internet, el uso que se da a los equipos técnicos, si es el adecuado o no, también se menciona sobre la importancia que tienen los sistemas operativos Word y Excel para las gestiones realizadas en el departamento.

DESARROLLO

La presente investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ventanas considerando que la administración tiene como misión planificar, ejecutar y sostener acciones que tienen como principal función crear una ciudad de desarrollo, tanto en el sector socio-económico como ambiental. En efecto, es importante la intervención directa de actores sociales poniendo en práctica la transparencia moral y ética institucional e individual. La administración tiene como obligación garantizar que los servicios públicos que se les otorgan a la ciudadanía en general tienen que ser de calidad y calidez, además es muy importante señalar que hay que rechazar todo tipo de acto de corrupción, puesto que muchos se benefician de los mismos. La institución municipal se encuentra situada en las calles 10 de Agosto y 9 de Octubre (Esq.) dicho Cantón es nombrado como la capital maicera del Ecuador gracias a sus aborígenes que labran la tierra día a día convirtiéndolo en un pueblo rico en producción agrícola

OBJETIVOS

Analizar e identificar la importancia que tienen las tecnologías digitales en función al ejercicio práctico de las secretarías del departamento de talento humano del municipio del cantón Ventanas.

Por medio de la presente investigación se pretende dar valor e importancia a las herramientas que son utilizadas por el personal secretarial que labora en la institución, con el único fin de que ellos puedan desenvolverse sin inconvenientes al momento de usar estas herramientas digitales, se debe recalcar que dicho personal debería capacitarse a menudo para poder encontrarse siempre actualizados y puedan brindar un excelente servicio.

JUSTIFICACIÓN

Ante el medio en el que el hombre vive y se encuentra rodeado, se puede dar cuenta que es fiel testigo de ver cómo el mismo ser humano es capaz de hacer sinnúmeros de inventos tecnológicos con el propósito de satisfacer las necesidades humanas que día a día demanda la sociedad, de esta manera la tecnología no es estática, sino más bien siempre se encuentra en constante evolución sorprendiendo no solo a un ser humano, sino a una sociedad entera.

La importancia de este proyecto tiene como misión conocer más cerca el rol que cumple una persona profesional en la rama de secretariado ejecutivo y el uso que le da a las diferentes tecnologías digitales para conocer cuáles son los resultados que arrojan estos recursos tecnológicos dentro del campo laboral. También hay que recalcar que este proyecto investigativo tiene como interés informar o dar a conocer que en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ventanas brinda a la ciudadanía la libre ejecución del proyecto considerando que es de vital importancia y realce que se tome en cuenta esta institución para interés académicos encaminándose al campo profesional.

Los beneficiarios del trabajo que desempeñan su personal de secretariado es la ciudadanía en general o más conocido como clientes, debido a que ellos requieren de la atención libre para realizar alguna tramitación correspondiente a esa oficina. Para que su trabajo ahorre tiempo y todo sea más rápido, el personal de trabajo en esta sección de Talento Humano debe brindar sus servicios con la ayuda de las tecnologías digitales que aportan mucho para la vida profesional realizando un trabajo eficaz, rápido y oportuno ya sea para cualquier persona o establecimiento.

La factibilidad de este proyecto está encaminada en el efecto e importancia que se le dé para recopilar la mayor cantidad de información posible, esto con la intención de tomar las mejores decisiones si procede su estudio, desarrollo e implementación. La

persona que ejerza un cargo de secretaria o secretario ejecutivo en un establecimiento público o privado tiene la obligación de estar siempre capacitada y preparada, debe estar a la línea del mundo tecnológico puesto a que siempre hay cambios tecnológicos, en este caso el de las tecnologías digitales para el sector secretarial para que la persona encargada de su trabajo ejerza su profesión sin demostrar falencias en su campo laboral, sino más bien un excelente desenvolvimiento teniendo como garantía propia conocimientos, ética, responsabilidad, entre otras virtudes que la conduzcan a ser mejor cada día.

SUSTENTO TEÓRICO

Máquina de escribir

Henry Mill, fue el primer inventor de la primera máquina de escribir que obtuvo una patente de la reina de Gran Bretaña allá por el 1714. Esta herramienta sirvió cuando las labores se empezaron a expandir en diferentes espacios llamados oficinas, en aquel entonces todos los documentos se los realizaba de modalidad manuscrita, pero esto traía como resultado un trabajo tedioso y a su vez se invertía mucho tiempo. El invento de esta herramienta permitió reemplazar a los copistas que realizaban su trabajo de manera lenta dándole más interés a los escritos políticos y comerciales, dando espacio y oportunidad a la mujer de ingresar de forma masiva en el campo laboral desempeñando su rol de secretaria.

La computadora

Es considerada una herramienta de vital importancia puesto que permite recibir, almacenar y procesar contenido de información que sea útil para el uso necesario. El tiempo avanza y sus pasos gigantes que ha dado en la sociedad ha dado acceso a que las personas o secretarias en su función realicen tareas que van más allá del objetivo planteado. La historia de este artefacto tecnológico es muy amplia y fue creado por la demanda que presentaba el ser humano para realizar tareas que tenían cierta

complejidad como cálculos a mayor velocidad. En la actualidad podemos definir que la computadora es una herramienta que no solo permite realizar trabajos con mayor eficacia, sino también nos permite ahorrar mucho tiempo al elaborar ciertas tareas dentro de la organización.

Orígenes del oficio de la secretaria

La profesión de secretaria es definida como uno de los trabajos más remotos en la sociedad. La biblia es el libro más antiguo en lo que se conoce en este mundo, dicho libro se remonta en el siglo X A.C, se conoce también que al llegar la escritura al antiguo Egipto los sacerdotes no presentaron problemas al adaptarla de manera inmediata a un sistema creado por ellos mismos para poder manifestar sus doctrinas. Los antiguos egipcios utilizaron tres tipos de escrituras jeroglífica, hierática y demótica, pero para escribir libros, cartas, crónicas usaron el tipo de escritura hierática, el poder escribir se llegó a considerar siempre como un verdadero arte.

Antes de llegar al año 1870, el trabajo a desempeñarse en una oficina era gobernada solo por hombres, todo era escrito a mano, contaban con ausencias de recursos muy vitales como el teléfono convencional, la energía eléctrica, máquinas de oficinas, compañías de seguro, secretarios, etc. (Taquechel & Garcia, 2005)

El trabajo que realizaba la persona que estaba ocupando el espacio en oficina era poner a trabajar la mano copiando los documentos dictados por otra persona y debía hacerlo de manera rápida y eficaz porque lo que se trataba era ahorrar el tiempo que sea posible porque los trabajos eran acumulados, no cualquier hombre podía ocupar ese cargo o trabajo, puesto que habían dos cosas muy importantes que tenía que poseer para ejercer dicho cargo que era tener una muy buena caligrafía y tener tiempo disponible para llevar el documento hasta el lugar correspondiente. Hay que mencionar también que en ese tiempo los griegos eran quienes hacían todo tipo de trabajo, siendo apasionados al arte y a la ciencia, pero no decidieron ocupar el trabajo o rol a desempeñar como secretario.

La revolución industrial fue avanzando poco a poco y gracias a eso el sector comercial iba creciendo. Durante la época del 1850 – 1860 muchos inventores se preocuparon por crear la famosa máquina de escribir. En 1870, se oficializó la plaza de secretaria, pero aquel puesto laboral presentaba problemas con el sueldo que era muy bajo y a su vez la categoría era muy baja, sin embargo lo que se pretendió fue mantener activa la plaza o puesto de trabajo con la finalidad que sean las mujeres quienes ocupen más ese cargo laboral, reemplazando a los secretarios.

Allá por el año 1870 – 1910 fue donde se incrementó la cantidad de mujeres trabajando como secretarias en diferentes departamentos, todo esto se dio gracias a las empresas que tomaron la decisión de adquirir máquinas de escribir para facilitar el trabajo, ahorrando tiempo y dinero, a esto se sumó la ventaja de que los hombres debieron ocuparse en la guerra civil que se produjo en los Estados Unidos. Durante los años 1910 – 1930 se dio a conocer la aparición de herramientas para sumar, calcular, duplicar, teléfonos y telégrafos, todos estos elementos sirvieron mucho para las secretarias suplantando la tinta y la pluma para escribir.

Llegó una época donde el Negociado de Estadísticas de Empleo de los Estados Unidos separó la clasificación de empleo secretarial de la clasificación de estenógrafo y mecanógrafo, este cambio dejó como consecuencia que se efectuara una moderna clasificación de tareas para ejercer con mayor responsabilidad y eficacia el rol secretarial. Esta nueva clasificación obligó a asignar otras responsabilidades como la organización de itinerarios, reuniones, citas, redactar cartas y lo más importante brindar ese apoyo secretarial al ejecutivo.

Con todos los cambios que se han generado durante diferentes épocas podemos delimitar que con el avance de la ciencia y la técnica, la profesión ha logrado alcanzar un mayor interés, logrando que la secretaria se tome más tiempo para obtener más conocimientos en el área del marketing, relaciones públicas, contabilidad, psicología, computación y lo más esencial el saber dominar diferentes idiomas en especial el que más se requiere que es el idioma inglés.

La primera secretaria en Latinoamérica

De origen cubano fue la primera secretaria en Latinoamérica, llamada Emilia de Córdova la misma que era partidaria del ejército libertador cubano, ella se desempeñó en la Oficina del Estado Cubano. En el año 1958 se dio el primer Congreso de Secretarías Ejecutivas, esto gracias a la señora María Luisa Rodríguez, la misma que estuvo a cargo de la secretaría del Subdirector del Centro Industrial de Productividad. Ella sintió la necesidad de realizar aquel Congreso como una ayuda y soporte para que las secretarías tengan mayor conocimiento académico y profesional.

Esto sirvió para que ellas sigan obteniendo mayor nivel y estén siempre actualizadas en información que sea imprescindible para mejorar su campo profesional, tiempo después María Luisa Rodríguez también se encargó de hacer posible el primer Seminario Internacional, en esta gestión contó con la ayuda de dos grandes profesionales en el área de secretariado ejecutivo, las señoras Irene Place y Nadine H. Daniela, ambas fueron parte de la International Cooperation Administration.

Doña Amalia Caballero de Castillo Ledón fue Subsecretaria de Asuntos Culturales de la Secretaría de Educación Pública en julio de 1960, propuso de fundar el Día de la Secretaria, luego la asociación de secretaria tomó la disposición de transferirlo al 24 de julio. En Cuba no hay una fecha concreta para celebrar el día de la secretaria ejecutiva, sin embargo varias entidades celebran el día 26 de Abril como esa fecha célebre para el área de secretaria ejecutiva, esa misma fecha se celebra aquí en Ecuador.

Funciones básicas, administrativas y ejecutivas que debe aplicar la secretaria en su espacio laboral.

En el entorno actual que nos encontramos se ha podido constatar que la secretaria ejecutiva ha venido relacionándose con nuevas plataformas y tecnologías digitales como herramientas que han servido para su mejor desenvolvimiento en sus

Labores cotidianas, considerando que día a día estas herramientas vienen mostrando cambios y estos a su vez perfeccionan su uso, puesto que siempre se presentan demandas y necesidades que deben ser cubiertas por las secretarías.

En el mundo se han desarrollado varias investigaciones acerca de las funciones que realizan las secretarías durante su rol de trabajo tales como básicas, administrativas y ejecutivas las mismas que resaltan su desempeño laboral ya sea en cualquier espacio público o privado. (Rodríguez, 2018)

Funciones Básicas

- ✓ Mecanografía
- ✓ Ofimática
- ✓ Ortografía y gramática
- ✓ Caligrafía
- ✓ Archivo
- ✓ Idioma extranjero
- ✓ Matemática financiera contabilidad

Funciones Administrativas

- ✓ La redacción y la gestión de correspondencia
- ✓ Los trabajos de toma de notas
- ✓ Ayudar a la preparación y organización de asambleas, seminarios, reuniones y convenciones
- ✓ Planificación de viajes (compra de boletos, reserva de hoteles, ocupación de los visados)

Funciones ejecutivas

- ✓ Preparar y archivar la correspondencia
- ✓ Coordinar adecuadamente actividades de la oficina
- ✓ Preparar reuniones y juntas
- ✓ Recibir y atender a los clientes

Cada una de estas funciones desplegadas y definidas por sus respectivos autores garantiza que la secretaria ejecutiva siempre deberá estar lista y predispuesta para desenvolverse en las diferentes funciones para bienestar en su campo profesional.

Más allá de cumplir con estos requerimientos, la secretaria ejecutiva también cumple con otros servicios como, innovar, crear, complementar, atender clientes internos y externos y lo más importante que mantiene un buen estado de ánimo y nexo de comunicación.

“La secretaria es líder dentro del proceso grupal, administra el tiempo suyo y de los que están a su cargo, en especial el tiempo de su jefe” (Ordoñez G & Molina L, 2019)

Menciona que la secretaria tiene una responsabilidad mayoritaria porque tiene que encargarse que todo lo que se esté realizando o algún evento grupal, no se presenten inconvenientes o falte algún recurso necesariamente a utilizarse como un proyector, una computadora, etc. No hay que olvidar que todas estas actividades que realizan las secretarías son de gran valor porque crecen en su campo profesional.

(Condori, 2012 citado en Ordoñez G & Molina L, 2019) menciona que es necesario plantear tres competencias específicas de las secretarías ejecutivas.

- ✓ **Emocionales;** las secretarías deben contar con un excelente estado de ánimo, teniendo en cuenta que el estado de ánimo es ese agregado que les permite obtener grandes oportunidades para su buen desarrollo.

- ✓ **Sociales;** aquí es muy importante ejecutar la comunicación asertiva, se debe aplicar una buena relación social con los clientes o personas que laboren dentro del establecimiento público o privado, es importante tener carácter y personalidad para afrontar los retos laborales y además la secretaria debe preocuparse por mantener una muy buena imagen profesional en su trabajo, eso habla muy bien de su lugar de trabajo.

- ✓ **Gestión;** siempre se preocupa de utilizar la menor cantidad posible de recursos y obtener mayores resultados, también se tiene en cuenta que los objetivos que se han planteado se cumplan estableciendo la planificación, organización, dirección y control.

Es así que la secretaria ejecutiva no solo necesita de conocimientos, sino tiene una serie de cualidades que se desarrollan a lo largo del tiempo, como construir lazos de confianza y credibilidad en sus relaciones con los jefes, compañeros y usuarios internos y externos. (Ordoñez G & Molina L, 2019)

Es importante recalcar que las secretarias deben contar con valores personales, esto como una ayuda para tener ese lazo estrecho con su jefe, compañeros de trabajo y demás empleados, entre esos valores podemos mencionar dos que son prioritarios para su espacio laboral; la disciplina y lealtad. Además las secretarias están obligadas a acudir a capacitaciones con la finalidad de estar siempre actualizadas para no carecer de conocimientos nuevos en sus ejercicios laborales. La ciencia produce cambios continuos pero esto genera discontinuidad en el mundo de la tecnología, de tal manera que las nuevas herramientas tecnológicas se van presentando de manera continua promoviendo nuevos cambios crecientes.

Tecnologías digitales y su aporte a las secretarias

En la actualidad se ha constatado la necesidad y la importancia que ha que han brindado las tecnologías digitales aportando para ejecutar trabajos secretariales, para

ello hay que considerar que la secretaria siempre debe estar o acudir a capacitaciones a fin de obtener modernos conocimientos y aplicarlos en función a sus ejercicios secretariales. Desde hace varios años atrás se ha presentado una revolución, la misma que ha conllevado a una ambientación donde se han presentado de manera continua los cambios tecnológicos generando como resultados facilidad, rapidez y asequibilidad a demás programas informáticos que permiten que la secretaria cuente con virtud y eficiencia al momento de realizar sus trabajos o tareas cotidianas dentro su establecimiento laboral simplificando tiempo.

Hay que tener en cuenta que ejercer un puesto de trabajo como secretaria o secretario de institución pública es muy diferente a ejercer el puesto de trabajo de secretaria o secretario de un establecimiento privado, puesto a que antiguamente se establecía que las funciones públicas eran únicamente de oficina pro actualmente los cambios tecnológicos han aumentado sus labores. (Arenas D, 2012 citado en Arteaga L, 2019)

Convirtiéndose en una herramienta de vital importancia para el sector secretarial, la computadora accede que la secretaria elabore procedimientos matemáticos, lógicos, con absoluta celeridad y fluidez, además podría recopilar y almacenar grandes cantidades de información y bases de datos, los mismos que pertenecen a diferentes personas y áreas.

En la actualidad, la secretaria para desarrollarse en su campo profesional debe acogerse y adaptarse a su nuevo mundo tecnológico, donde las exigencias por lo general son cotidianas, midiéndose también su capacidad para desenvolverse en su medio, comúnmente esto le serviría para gestionar documentos, archivar correspondencia, elaborar informes técnicos, planificaciones y proyectos de la entidad pública, entre otras actividades, pero usando las herramientas respectivas acorde a cada labor. (García, 2017 citado en Arteaga L, 2019)

Programas tecnológicos que son utilizados por las secretarias

Para el campo profesional de secretariado no se requiere cualquier tipo de programa, sino programas o aplicaciones que ayuden en específico a elaborar tareas que verdaderamente sean acorde a la institución pública, los programas usados con mayor frecuencia son:

- ✓ Word
- ✓ Excel
- ✓ PowerPoint
- ✓ Outlook
- ✓ Access
- ✓ Google drive
- ✓ Dropbox
- ✓ OneDrive
- ✓ Google Drive
- ✓ Adobe Acrobat
- ✓ Box

El software y su función

El software es considerado como un conjunto de sistemas operativos o programas que son manipulados a través del hardware, realizando labores tecnológicas como textos, crear documentos, carpetas, realizar operaciones matemáticas, entre otras habilidades gracias a la existencia de la computadora y su complemento. Además se considera la importancia que tiene la elaboración de páginas web, enviar fax y otras tareas con la ayuda pertinente del Internet.

La computadora y el Internet siendo un aporte para la sociedad

El hombre cada día innova, crea, produce, en el campo tecnológico. Con la creación de la máquina de carácter tecnológico llamada computadora ha hecho que el

hombre y la sociedad cada día se desenvuelvan más y cuenten con la ayuda de este equipo técnico y tecnológico para mejorar su calidad de vida cotidiana y/o laboral. Tanto la computadora como el internet han formado alianzas muy firmes concluyendo que su estrecha relación ha puesto a la juventud en un escenario como consumidores de los servicios que brinda y a su vez convirtiéndolo también en protagonistas de este cambio radical. (López, 2015 citado en Pérez, 2015)

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Tipo de investigación: como es de conocimiento, la investigación descriptiva es un método científico que permite observar y describir el comportamiento o conducta que presenta el sujeto, por el cual se enfatizó en este modelo de investigación gracias a todos los acontecimientos que fueron detectados o encontrados de manera exhaustivos durante toda la investigación realizada, todo este proceso nos conlleva a que la información obtenida sea muy relevante para hacer de un trabajo en el campo investigativo con credibilidad, aportando para dar soluciones a los problemas hallados y fortaleciendo las virtudes que tiene la misma.

Método ejecutado: en el presente trabajo de carácter Investigativo se empleó el método inductivo, puesto que partimos detalladamente de cada hecho que se genera en relación al desempeño laboral que tienen las secretarias del departamento de Talento humano, este método inductivo sirve de gran soporte porque nos conduce a detectar y poder analizar con exactitud las falencias halladas durante todo el tiempo de la investigación realizada.

Técnica aplicada: para obtener los resultados o datos reales concerniente al tema del proyecto recurrimos a la estrategia de la elaboración de una encuesta, la misma que está compuesta por 5 preguntas en relación a temas como herramientas que se utilizan para los trabajos respectivos, calidad de la Internet que se usa, entre otras Interrogantes. Se ejecutó este cuestionario para obtener información de manera directa y así conocer las problemáticas y virtudes que presenta la institución en función al departamento de Talento Humano.

Herramienta ejecutada: como se mencionó anteriormente, se elaboró una encuesta con preguntas objetivas tomando como referencia el modelo de encuestas de escala de Likert, preguntas que fueron elaboradas para las secretarias que conforman el departamento de Talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ventanas, considerando que las Interrogantes tienen relación a las variables que se han

planteado en el proyecto de investigación. La recolección de datos sirve de aporte para conocer con más profundidad el servicio que brinda el personal de departamento de Talento humano.

Situaciones detectadas

Mediante el exhaustivo trabajo Investigativo, se pudo detectar varios problemas que presenta el personal que conforman el departamento de Talento Humano, entre ellos está la falta de capacitación para que se familiaricen con nuevas herramientas tecnológicas que ayuden o aporten al trabajo profesional cotidiano que realizan en función a cada una de sus obligaciones. Además hay que tener en cuenta que también es de vital importancia tener un buen servicio técnico para el software, entre otros servicios que sumen al excelente desempeño laboral de su equipo secretariado.

El departamento de Talento Humano es la oficina principal para quien desee formar parte de una empresa o institución ya sea público o privado, en este caso está enfocado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ventanas y el personal de Talento humano es quien se encarga de evaluar los conocimientos y experiencias en relación al cargo disponible a quien esté interesado de formar parte de la institución pública.

Resultados obtenidos

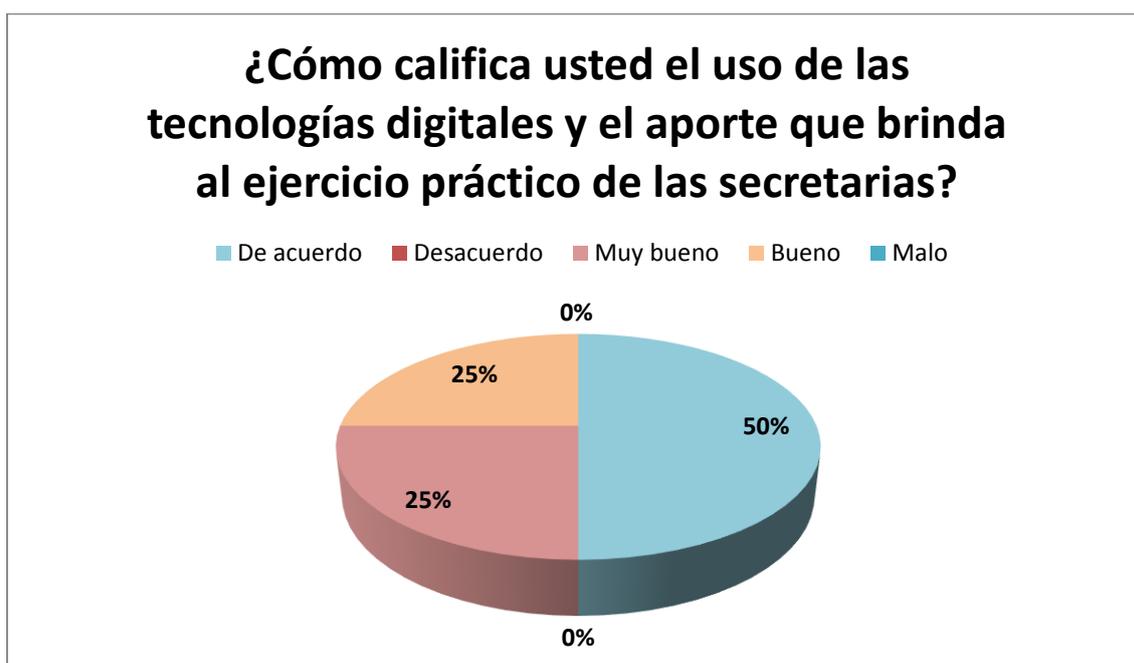
La encuesta fue realizada directamente a las secretarias del departamento de Talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ventanas, mediante las preguntas elaboradas con sus respectivas respuestas, se conocerán los resultados obtenidos a través de las herramientas utilizadas como gráficos e imágenes, recursos que avalan la credibilidad de la encuesta para el proyecto previo a la obtención del título de Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

Tabla N°1 Tecnologías Digitales

¿Cómo califica usted el uso de las tecnologías digitales y el aporte que brinda al ejercicio práctico de las secretarias?

PARÁMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	2	50%
Desacuerdo	0	0%
Muy bueno	1	25%
Bueno	1	25%
Malo	0	0%
Total	4	100%

Realizado por: Zulay Muñoz Rendon



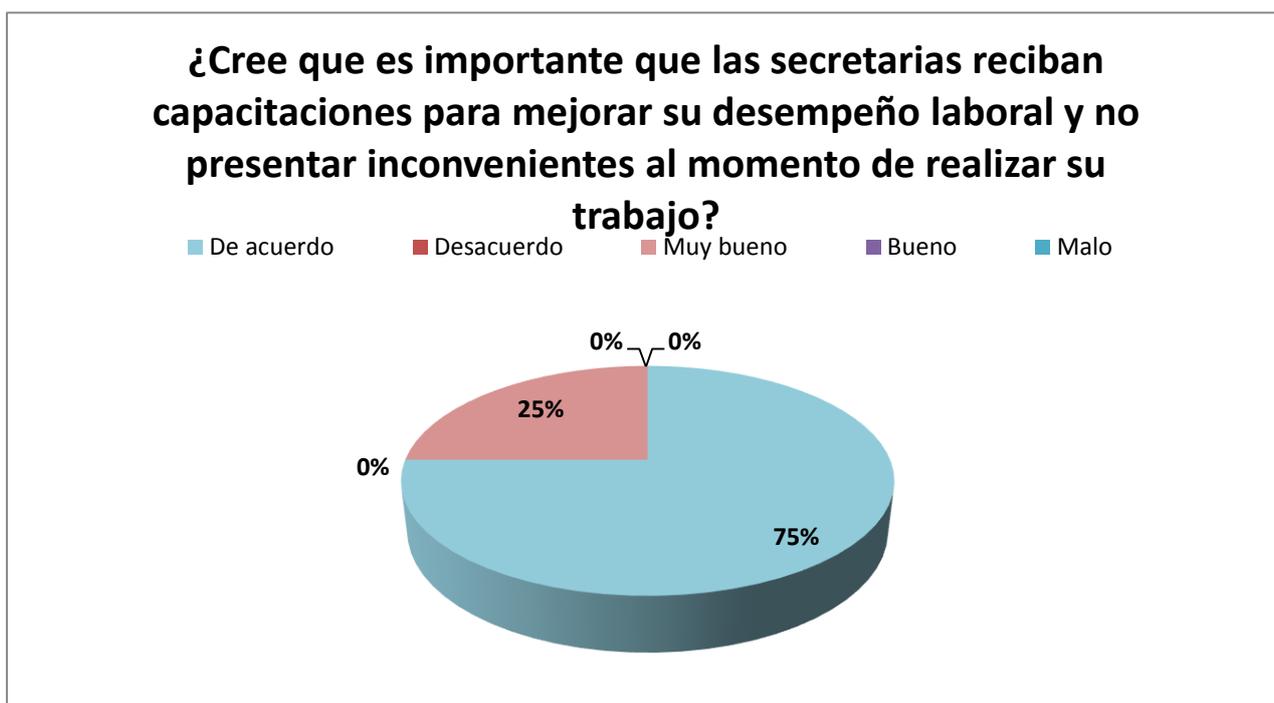
Análisis: Como se puede observar en la gráfica que el 50% de las secretarias califican que las tecnologías digitales si aportan al ejercicio práctico que realizan, pero el otro 50% calificaron como que solo muy bueno el uso de las mismas.

Tabla N°2 Desempeño Laboral

¿Cree que es importante que las secretarias reciban capacitaciones para mejorar su desempeño laboral y no presentar inconvenientes al momento de realizar su trabajo?

PARÁMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	3	75%
Desacuerdo	0	0%
Muy bueno	1	25%
Bueno	0	0%
Malo	0	0%
Total	4	100%

Realizado por: Zulay Muñoz Rendon



Análisis: según se observa en la circular la totalidad del 100% de las secretarias consideran que las capacitaciones si son de gran apoyo para que puedan desempeñarse en su trabajo y de dicha forma poder realizar sus funciones adecuadamente.

CONCLUSIONES

El departamento de Talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ventanas fue el punto exacto para la realización de este proyecto investigativo, mediante todo el proceso de investigación se pudo conocer varios factores negativos a los que se enfrenta el departamento de Talento humano de la antes mencionada institución pública.

El ejercicio práctico que desempeña el personal secretarial en función a las responsabilidades y obligaciones que demanda su trabajo en ocasiones se ve reflejado un servicio con aceptable, puesto a que la institución cuenta con un servicio de Internet con un calificativo bueno, además también se pudo concluir la importancia que tiene las capacitaciones que deben ejecutarse al personal de Talento humano con el fin que su personal esté siempre actualizado en conocimientos que se relacionen al ejercicio y actividades que realizan cotidianamente en sus horas laborales, considerando que la tecnología no tiene hora y día exacto para actualizarse, simplemente aparecen sinnúmeros de cambios tecnológicos con las herramientas, aplicaciones y/o programas a los cuales la humanidad debe adaptarse para brindar un servicio de calidad y calidez.

A través del tiempo, el hombre creó la computadora y con ella se han generado un sinnúmero de diferencias y amplias ventajas de las grandes diferencias de escribir y las amplias ventajas para el gran desempeño laboral del hombre. También se pudo constatar la vital importancia que tiene la actualización de conocimientos que debe tener la secretaria para que a su vez no presente dificultades al momento de realizar su trabajo, además se conoció que la secretaria o el secretario debe cumplir con tres funciones que son; funciones básicas, ejecutivas y administrativas para el buen ejercicio profesional.

La secretaria no solo se encarga de archivar documentos, sino también de gestionar actividades empresariales o institucionales ya sea pública o privada, en este

caso, las secretarias del departamento de Talento humano tienen la obligación de tener una excelente relación con todos los funcionarios que trabajan en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ventanas, con los empleados de diferentes áreas y la ciudadanía en general, puesto que deben contar con grandes valores humanos, entre los cuales debe destacar la tolerancia, el respeto y la responsabilidad para su buen ejercicio laboral.

Tras la elaboración del presente estudio investigativo, descubriendo las falencias y las virtudes que presenta la secretaria en función a su trabajo cotidiano profesional, se puede recomendar que descubra nuevas herramientas o sistemas operativos que ayuden a mejorar o modificar su ejercicio práctico en relación a cada tarea que deba realizar, esto con el fin de mejorar su capacidad intelectual. Además, también se recomienda que es preferible que la secretaria también tengan la facultad de poder hablar como mínimo un idioma extra que es el inglés, mismo que servirá para fortalecer su capacidad intelectual y además ayudaría mucho para reforzar su hoja de vida profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arteaga L, M. (2019). LOS SERVICIOS MULTIMEDIA Y SU IMPORTANCIA EN LA LABOR SECRETARIAL. *Caribeña de Ciencias Sociales*.

Ordoñez G, R., & Molina L, M. (2019). Desarrollo tecnológico de la secretaria ejecutiva en las instituciones públicas del Cantón Portoviejo. *Atlante, s/p*.

Pérez, I. (2015). *Las ventajas y desventajas del uso de las computadoras en los estudiantes universitarios de la República Mexicana, en la actualidad*. Mexico: s.ed.

Rodriguez, L. L. (2018). LAS TECNICAS SECRETARIALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO . *Caribeña de Ciencias Sociales*.

Taquechel, A., & Garcia, C. (2005). *Aprende a ser secretaria*. Cuba: Universitaria.

ANEXOS



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



ANEXO 1.- 1 Encuesta orientada a las secretarias

Encuesta orientada a las secretarias del departamento de talento humano del municipio del cantón ventanas

OBJETIVO:

Analizar e identificar la importancia que tienen las tecnologías digitales en función al ejercicio práctico de las secretarias del departamento de talento humano del Municipio del cantón Ventanas.

INSTRUCCIONES:

Lea minuciosamente cada pregunta y conteste con una X según su criterio.

N o	PREGUNTAS	Muy bueno	Bueno	Regular	Desacuerdo	Malo
1	¿Cómo califica usted el uso de las tecnologías digitales y el aporte que brinda al ejercicio práctico de las secretarias?					
2	¿Cómo valora usted las tramitaciones que se realizan en el departamento de talento humano?					
3	¿Qué tan importante considera usted los sistemas operativos Word y Excel para las gestiones que se realizan?					
4	¿Cree que es importante que las secretarias reciban capacitaciones para mejorar su desempeño laboral y no presentar inconvenientes al momento de realizar su trabajo?					
5	¿Cree usted que se le está dando el uso adecuado a los equipos técnicos dentro de sus horas laborables?					

ANEXO 2 Evidencia fotográfica de la encuesta realizada a las secretarias



Foto 1 - Socializando las preguntas con las secretarias del departamento de talento humano



Foto 2 - Luego de culminar con la encuesta procedimos a tomarnos las respectiva foto con las secretarias.

ANEXO 3 - TUTORÍAS

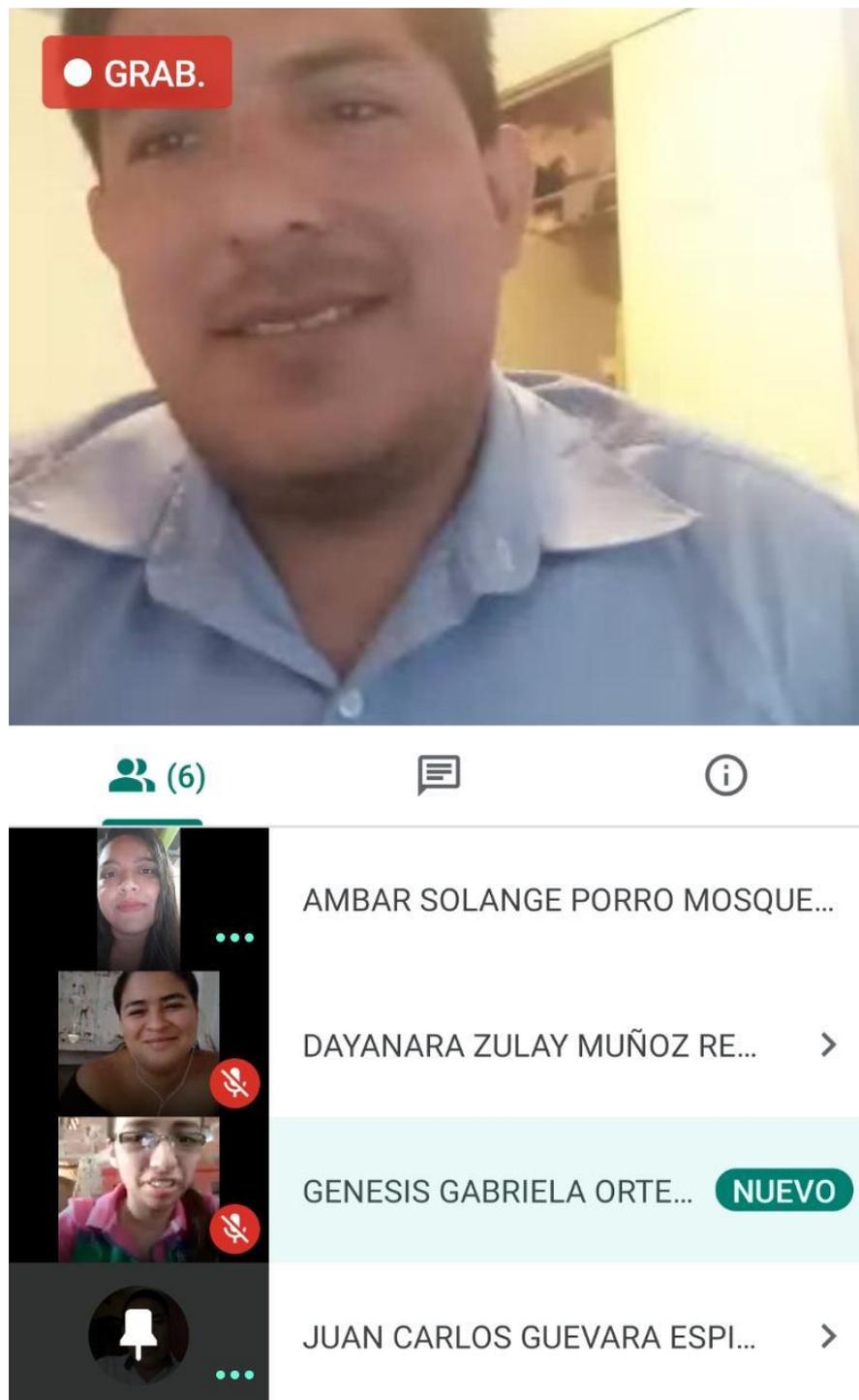


Foto 3 - Tutoría virtual con el Docente Tutor