



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“APLICACIÓN DE LAS TIC’S Y SU INCIDENCIA EN LAS ACTIVIDADES SECRETARIALES DE LA UNIDAD EDUCATIVA IBARRA, EN EL AÑO 2014”. ELABORACIÓN DE UN MANUAL.

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

AUTORA:

LARA MUÑOZ GABRIELA ELIZABETH

DIRECTOR: Dr. Galo Álvarez Tafur

Ibarra, 2014

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como Director de Trabajo de Grado con el siguiente tema “**APLICACIÓN DE LAS TIC’S Y SU INCIDENCIA EN LAS ACTIVIDADES SECRETARIALES DE LA UNIDAD EDUCATIVA IBARRA, EN EL AÑO 2014**”. ELABORACIÓN DE UN MANUAL, trabajo realizado por la señora egresada LARA MUÑOZ GABRIELA ELIZABETH, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

A ser testigo presencial y corresponsable Director del desarrollo del presente trabajo de investigación que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado.

Dr. Galo Álvarez Tafur

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

El presente Trabajo de Grado lo dedico a mi esposo, quien con su paciencia y apoyo incondicional, me impulsó a alcanzar con éxito, la culminación de mi carrera, de igual manera a mis hijos que supieron entenderme y apoyarme en el cumplimiento de mis tareas y a mi querida madre.

GABRIELA ELIZABETH LARA MUÑOZ

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios, por concederme el don de la vida, a mi familia, por hacer realidad la culminación de este sueño, a la Universidad Técnica del Norte, por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional. A los señores docentes y personal administrativo, quienes me ofrecieron su amistad e impartieron sus amenas enseñanzas para beneficio profesional, al Director del Trabajo de Grado y a mis queridas compañeras.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|----------|
| ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR..... | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| ÍNDICE GENERAL..... | v |
| RESUMEN..... | ix |
| ABSTRACT..... | x |
| | |
| CAPÍTULO I..... | 1 |
| I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 1 |
| 1.1. ANTECEDENTES..... | 1 |
| 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 2 |
| 1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA. | 3 |
| 1.4. DELIMITACIÓN | 4 |
| 1.4.1. Unidades de observación | 4 |
| 1.5. OBJETIVOS..... | 4 |
| 1.5.1. Objetivo general..... | 4 |
| 1.5.2. Objetivos específicos | 4 |
| 1.6. JUSTIFICACIÓN..... | 5 |
| | |
| CAPÍTULO II..... | 6 |
| 2.1. MARCO TEÓRICO | 6 |
| 2.1.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | 6 |
| 2.1.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA | 9 |
| 2.1.3. FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA..... | 10 |
| 2.1.4. FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA | 11 |
| 2.1.5. FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA | 12 |
| 2.1.6. FUNDAMENTACIÓN LEGAL..... | 14 |
| 2.1.7. FUNDAMENTACIÓN TECNOLÓGICA | 15 |
| 2.1.8. HISTORIA | 16 |
| 2.1.9. Un concepto nuevo | 17 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 2.1.10. | LAS TECNOLOGÍAS | 19 |
| 2.1.11. | CARACTERÍSTICAS | 19 |
| 2.1.12. | POSIBLE EVOLUCIÓN DE LAS TIC | 20 |
| 2.1.13. | CLASIFICACIÓN DE LAS TIC | 21 |
| 2.1.14. | Implementación de las TIC | 22 |
| 2.1.15. | NUEVA GENERACIÓN DE SERVICIOS TIC | 25 |
| 2.1.16. | LA NUBE..... | 25 |
| 2.1.17. | USOS Y APLICACIONES | 27 |
| 2.1.18. | TIPOS DE NUBE | 28 |
| 2.1.20. | INCONVENIENTES DE LA NUBE | 30 |
| 2.1.21. | SERVICIOS QUE USAN LA NUBE | 31 |
| 2.1.24. | EFFECTOS DE LAS TIC EN LA OPINIÓN PÚBLICA | 33 |
| 2.1.25. | LOS SISTEMAS OFIMÁTICOS | 34 |
| 2.1.26. | CONTENIDO ÉTICO DE LA ACTIVIDAD SECRETARIAL | 39 |
| 2.1.27. | MISIÓN DE LA SECRETARIA | 39 |
| 2.1.28. | LA SECRETARIA Y EL USO DE LAS TIC'S..... | 39 |
| 2.1.29. | USO DEL INTERNET | 42 |
| 2.1.32. | USO DEL FAX | 44 |
| 2.1.33. | USO EL TELÉFONO FIJO..... | 45 |
| 2.1.34. | USO DEL TELÉFONO MÓVIL EN LA OFICINA | 45 |
| 2.1.35. | EL ARCHIVO | 46 |
| 2.1.35.1. | ¿Qué es archivología? | 46 |
| CAPÍTULO III | | 57 |
| 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | | 57 |
| 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN | | 57 |
| 3.1.1. Investigación descriptiva | | 57 |
| 3.1.2. Investigación de campo | | 57 |
| 3.1.3. Investigación documental..... | | 57 |
| 3.1.4. Investigación propositiva..... | | 58 |
| 3.2. MÉTODOS DE LA INVESTICACIÓN | | 58 |
| 3.2.1. Método deductivo. | | 58 |

| | | |
|---------------------------|--|-----|
| 3.2.2. | Método inductivo..... | 58 |
| 3.2.3. | Método estadístico..... | 58 |
| 3.3. | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS..... | 59 |
| 3.4. | POBLACIÓN..... | 59 |
| CAPÍTULO IV | | 60 |
| 4.1. | ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS..... | 60 |
| 4.2. | Encuesta..... | 60 |
| CAPÍTULO V | | 70 |
| 5.1. | CONCLUSIONES:..... | 70 |
| 5.2. | RECOMENDACIONES..... | 71 |
| CAPÍTULO VI | | 72 |
| 6.1. | PROPUESTA ALTERNATIVA..... | 72 |
| 6.2. | TÍTULO DE LA PROPUESTA..... | 72 |
| 6.3. | JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA..... | 72 |
| 6.4. | FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA..... | 73 |
| 6.5. | OBJETIVOS..... | 74 |
| 6.5.1. | General..... | 74 |
| 6.6. | UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA..... | 75 |
| 6.8. | DIFUSIÓN..... | 101 |
| 6.9. | BIBLIOGRAFÍA..... | 102 |
| ANEXOS | | 106 |
| ANEXO # 1..... | | 107 |
| ÁRBOL DE PROBLEMAS..... | | 107 |
| ANEXO # 2..... | | 108 |
| MATRIZ DE COHERENCIA..... | | 108 |
| ANEXO # 3..... | | 109 |
| ENCUESTA..... | | 109 |
| ANEXO # 4..... | | 112 |
| FOTOS..... | | 112 |

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

| | |
|----------------------------|----|
| • Cuadro de población..... | 59 |
| • Tabla 1..... | 60 |
| • Tabla 2..... | 61 |
| • Tabla 3..... | 62 |
| • Tabla 4..... | 63 |
| • Tabla 5..... | 64 |
| • Tabla 6..... | 65 |
| • Tabla 7..... | 66 |
| • Tabla 8..... | 67 |
| • Tabla 9..... | 68 |
| • Tabla 10..... | 69 |

RESUMEN

La investigación se refiere a la aplicación de las TIC y de qué manera afecta en las actividades secretariales de una determinada institución cuando no son utilizadas adecuadamente. Las TIC son consideradas como la base principal para reducir la brecha digital, que es la construcción de una sociedad de la información. Las TIC pueden ser tradicionales, como por ejemplo la radio, la televisión y la prensa. Satélites, como la computadora, el Internet, correo electrónico, teléfonos celulares, entre otros. Las TIC optimizan la gestión de la información y el desarrollo de la comunicación. Este es un hecho notable que perciben de inmediato para utilizarlas y ponerlas en práctica. Se han establecido en la vida de los seres humanos para formar una sociedad de redes como dijo Castells en su libro de la era de la información. Tenemos que interactuar con ellas para mejorar nuestras vidas. En este contexto, la investigación se centró en la comprensión, uso y aplicación de las TIC en los diferentes departamentos de la Administración y el personal de Apoyo de la Unidad Educativa Ibarra, en donde, se realizó una investigación descriptiva, que permitió puntualizar la ineficiente aplicación de las TIC en las actividades secretariales del plantel, Investigación de Campo la cual se plasma en el mismo lugar en que se producen los acontecimientos. Este tipo de investigación se aplicó para la recopilación de información. Investigación Documental, para obtener datos mediante las consulta de libros, sitios web, entre otras, además de documentos de carácter histórico y estadístico. Este tipo de investigación se utilizó para la selección del tema y para el diseño del marco teórico. Investigación Propositiva, que consiste en la presentación de una propuesta de solución al problema planteado. Todos los datos han sido seleccionados tanto del personal administrativos como de apoyo, mediante encuestas, en las que después de observar los resultados obtenidos, se determinó elaborar un manual para la adecuada aplicación y uso de las tecnologías de información, el cual servirá como soporte para el desenvolvimiento eficaz de sus funciones.

ABSTRACT

The investigation refers to the application of ICT and how it affects the secretarial activities of a determined institution when not properly used. ICT are considered as the main basis to reduce the digital divide that is the construction of a society of the information. ICT can be traditional, such as radio, television and the press. Satellites, such as the computer, the Internet, email, cell phones, among others. ICT optimize information management and communication development. This is a remarkable fact that perceives immediately for use and implement. Have been established in the life of human beings to form a network society as Castells said in his book of the information age. We need to interact with them to improve our lives. In this context, the investigation focused on understanding, use and application of ICT in different departments of administration and Support staff of the Educational Unit Ibarra, where it was conducted a descriptive investigation, allowed to point inefficient application of ICT in secretarial campus activities. Field Research which is expressed in the same place in which events occur. This type of research was applied to the compilation of information. Documentary investigation, to obtain data through consulting books, websites, among others, document also historical character and statistical. This type of research was used for the selection of the topic and the design of the framework. Purposeful research, which consists in the presentation of a proposal to look for a solution to the problem. All data were selected from both the administrative and supporting staff through surveys, in that after observing the obtained results, it decided to elaborate a manual for the suitable application and use of the technologies of information, which will be used to support the effective development of his functions.

INTRODUCCIÓN

La investigación trata sobre **“APLICACIÓN DE LAS TIC’S Y SU INCIDENCIA EN LAS ACTIVIDADES SECRETARIALES DE LA UNIDAD EDUCATIVA IBARRA, EN EL AÑO 2014”**. **ELABORACIÓN DE UN MANUAL**. El cual está diseñado de acuerdo al esquema que exige la Universidad Técnica del Norte de la siguiente manera.

PRIMER CAPÍTULO.- Detalle del problema y sus antecedentes, la factibilidad, la delimitación tanto espacial como temporal y sus unidades de observación objetivos generales y especiales.

SEGUNDO CAPÍTULO.- Enmarca todo lo que se refiere el Marco Teórico, siendo la base fundamental de la investigación con su parte Teórica Científica Y Tecnológica

TERCER CAPÍTULO.- Se refiere a la metodología de la investigación que se caracteriza por tratar temas como las modalidades de investigación, tipos de investigación, procedimientos, población y muestra.

CUARTO CAPÍTULO.- En este capítulo encontramos el análisis e interpretación de resultados de las encuestas aplicadas tanto a los señores administrativos como de apoyo de la Unidad Educativa.

QUINTO CAPÍTULO.- Se refiere a las conclusiones mismas que se hacen de acuerdo a los cuadros de las encuestas, las recomendaciones serán en base a las conclusiones, como también del marco teórico, posibles soluciones del problema investigado.

SEXTO CAPÍTULO.- Se refiere a la propuesta que consta de un Manual en la Aplicación de las TIC’S dirigido al personal administrativo y de apoyo de la Unidad Educativa Ibarra.

CAPÍTULO I

I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ANTECEDENTES

El Colegio Nacional de Señoritas “Ibarra”, se fundó en el año de 1951 cuando el prestigioso maestro Don Juan Francisco Cevallos Almeida fue elegido Diputado del Congreso Nacional por la Provincia de Imbabura llevó consigo su mayor empeño y accionar por el bien de la educación, siendo su meta fundar un Colegio Femenino al servicio de las jóvenes ibarreñas, quien tenía como única alternativa las aulas del Colegio “Teodoro Gómez de la Torre”, la brillante idea se hizo realidad el 17 de septiembre de 1951 mediante decreto de creación Nro. 1833, firmado por Carlos Tamaríz Ministro de Educación en la presidencia del señor Galo Plaza Lasso, identificándole con el nombre de la ciudad que inicialmente y por 12 años consecutivos funcionó en las aulas del antiguo y altivo TORREÓN.

Precisamente el 7 de enero de 1952, con entusiasmo, 11 profesores y 94 estudiantes iniciaron sus tareas educativas, considerando como maestros fundadores, Abelardo Morán, Jorge Noboa, Pedro Vicente Carrasco, María Luisa Salazar, María Teresa Silva, Zoila Yépez, Eva María Sánchez, se inició con tres primeros cursos de las secciones Humanidades Modernas, Comercio y Administración y Manualidades Femeninas. La ciudadanía año tras año ha ido confiando la educación de sus hijas a este establecimiento. En la actualidad esta unidad educativa ha renovado sus estándares estudiantiles, convirtiéndose en una institución mixta, ofreciendo a sus estudiantes el Bachillerato General Unificado y sus carreras técnicas: Informática, Bachilleres en Comercio y Administración: especialidad Contabilidad y Secretariado. La educación y

la calidad del servicio, están encaminadas hacia la búsqueda de la excelencia, por ello, se debe innovar los procesos formativos así como la administración eficiente y oportuna de recursos y medios tecnológicos con el fin de asegurar el desarrollo de la sociedad.

Son muchos los intereses por estudiar, sin embargo, se considera que el más importante es analizar la aplicación de estas tecnologías; bajo estos parámetros, se observó que, en las actividades habituales de los administrativos del plantel, surgen dificultades en el uso del ordenador, como también, problemas físicos o de salud, por lo que la investigación servirá como un medio para el mejoramiento de recursos tecnológicos de la institución al compartir conocimientos sobre la aplicación oportuna de la tecnología, de esta forma los principales beneficiarios serán el personal administrativo y personal de apoyo de la unidad educativa, por la calidad y rapidez en el servicio y la institución, por su exitosa y larga trayectoria en la ciudad y la provincia.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El planteamiento del problema surgió de acuerdo a las inquietudes proporcionadas por el personal administrativo y personal de apoyo, al utilizar el computador para la ejecución de las diversas tareas habituales, se enfrentan con la presencia de virus informáticos, los mismos que ocasionan que el sistema se detenga, exista borrado de archivos, comportamiento erróneo de la pantalla, despliegue de mensajes, desorden en los datos del disco, aumento del tamaño de los archivos ejecutables o reducción de la memoria total, retrasando de esta manera el cumplimiento de las actividades laborales.

Las nuevas referencias, páginas web, servicios de mensajería, textos e informaciones, donde predomina el idioma extranjero, se han convertido en un verdadero problema, para quienes poseen un escaso conocimiento

del mismo, las cuales en su mayoría, emplean un traductor disponible en la página principal de Google, siendo este medio poco efectivo, por la gran cantidad de errores en la traducción, construcción de frases y de oraciones.

Generalmente, la sobrecarga de trabajo, demasiadas cosas que hacer en el tiempo disponible, la rutina en el trabajo, sobre todo cuando el trabajo con TIC es aburrido y monótono, genera estrés en el personal administrativo, al no poder cumplir las exigencias establecidas por la institución.

Las TIC'S hacen parte de nuestra vida diaria, y su uso frecuente en ocasiones puede llegar a desarrollar dependencia. El ordenador, telefonía móvil e Internet, deben ser utilizados de la mejor manera y no crear adicciones ni conductas negativas que pueden conllevar problemas como: abandono de las obligaciones, deberes en el campo laboral, descuidar la vida familiar, dejar de lado objetivos personales, despreocuparse de sí mismo, adaptarse a un estilo de vida solitario, insensibilizarse ante los problemas de los otros, etc.

Existe el riesgo de sufrir el Síndrome de Túnel Carpiano, por la incorrecta postura de las manos, afección ocasionada por la presión de uno de los nervios de la muñeca, en personas que frecuentemente utilizan el computador, este padecimiento no reviste gravedad, incluso en los casos más avanzados. Sin embargo, puede resultar muy doloroso y nocivo para el desarrollo de la actividad laboral.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

Insuficiente aplicación de las TIC'S y su incidencia en las actividades secretariales de la Unidad Educativa "Ibarra".

1.4. DELIMITACIÓN

1.4.1. Unidades de observación

Administrativos del plantel: departamentos de Secretaría, Colecturía, Biblioteca Virtual, Laboratorio de Cómputo, Servicio Médico, y Personal de Apoyo de la Institución.

1.4.2. Delimitación temporal

El trabajo investigativo se realizó desde el mes de enero hasta junio de 2014.

1.4.3. Delimitación espacial

La investigación se ejecutó en la “Unidad Educativa Ibarra”, ubicada en la provincia de Imbabura, cantón Ibarra, parroquia EL Sagrario, Av. Mariano Acosta y Gabriela Mistral.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

- Determinar la aplicación de las TIC'S y de qué manera incide en las actividades secretariales de la Unidad Educativa “Ibarra”.

1.5.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar los recursos tecnológicos que posee la institución.

- Analizar el uso adecuado de los sistemas informáticos y otras tecnologías disponibles en la Unidad Educativa.
- Elaborar un manual, para fortalecer los conocimientos en la aplicación de las TIC'S y lograr un buen desempeño en la actividad laboral.
- Socializar el manual mediante la entrega formal de documentos, los cuales servirán como un instrumento de apoyo en la realización de las tareas diarias de los administrativos del plantel.

1.6. JUSTIFICACIÓN.

El trabajo investigativo fue seleccionado para la elaboración de un análisis general sobre la aplicación de las TIC'S y su incidencia en las actividades secretariales, consiguiendo deducir qué tan relevante puede ser el problema y de qué manera afecta al personal administrativo y de apoyo de la Unidad Educativa.

El plan de trabajo, intentó lograr un mejor aprovechamiento en la aplicación de las Tecnologías de Informática y Comunicación en el área administrativa de la institución. La investigación se realizó de manera técnica a través de datos reales obtenidos mediante encuestas, las cuales proporcionaron ayudas técnicas para facilitar la integración social en el desempeño laboral.

FACTIBILIDAD. La ejecución de este tema, se realizó con el propósito de motivar al personal administrativo y personal de apoyo de la unidad educativa, a emplear adecuadamente las TIC'S, permitiendo acceder a las tareas cotidianas con eficacia y eficiencia para el mejoramiento continuo. Los materiales empleados estuvieron al alcance del presupuesto establecido y por consiguiente la investigación es viable por la facilidad en acceder al lugar.

CAPÍTULO II

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Las TIC, según Gil (2009), “constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real”. Por su parte, Ochoa y Cordero (2011), establecen que “son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información”.

Atendiendo a estas consideraciones, Murelaga (2009), sostiene, que “las tecnologías de información y comunicación representan un aporte significativo en los procesos de producción, educación, gestión y gerencia dentro de las organizaciones”.

Asimismo, Thompson y Strickland, (2009) definen las tecnologías de información y comunicación, como “aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización”. Cabe destacar que en ambientes tan complejos como los que deben enfrentar hoy en día las organizaciones, sólo aquellos que utilicen todos los medios a su alcance, y aprendan a aprovechar las oportunidades del mercado visualizando siempre las amenazas, podrán lograr el objetivo de ser exitosas. (Técnicas, 2012)

La tecnología se ha convertido en un factor dominante tanto de las organizaciones como en la vida personal. De acuerdo con Koontz y Weihrich (1998), “es la suma total de conocimientos sobre la forma de hacer las cosas, incluyendo inventos, técnicas y el vasto acervo de conocimientos organizados”; mientras Gaynor (2010), establece su denominación, en función de un “conjunto de medios creados por personas para facilitar el esfuerzo humano”. Valdés (2009), la define como un “método o procedimiento para efectuar algo”.

(Cabero, 2009) dice que “la tecnología es el conjunto de saberes, habilidades, destrezas y medios necesarios para llegar a un fin predeterminado, mediante el uso de objetos artificiales y la organización de tareas”.

El cambio tecnológico, sostiene Porter (2009), que “no es importante por sí mismo, pero es fundamental si afecta la ventaja competitiva y la estructura del sector donde opera”. No todo cambio relacionado con este enfoque es estratégicamente benéfico, puede empeorar en muchas ocasiones la posición competitiva de la organización y lo atractivo de la fracción involucrada, lo que sin duda amerita una planificación, organización, dirección y control de la gestión tecnológica, con el firme propósito de evaluar la inclusión e impacto de las tecnologías en el marco empresarial. En definitiva las tecnologías han hecho parte importante en la vida de todo ser humano. Castells (2009), sostiene que “las tecnologías dominantes de una sociedad producen consecuencias sociales que determinan la vida de las personas, por cuanto las innovaciones tecnológicas obligan a los seres humanos a adoptar una nueva forma de vida con valores nuevos”. Esto implica que sean modificadas o eliminadas muchas capacidades humanas, pero se extienden otras, gracias a esto se puede observar cómo se han movido las tecnologías en el tiempo y su influencia sobre la sociedad en una especie de relación asociante.

La búsqueda constante del hombre por satisfacer cada día más sus necesidades de comunicación, ha sido impulso para lograr la instauración en el mundo de instrumentos cada día más poderosos y veloces en el proceso comunicativo. Sólo basta una retrospectiva según Pablos (2011), para definir como el ser humano ha logrado evolucionar sus formas de integración y diálogo pasando por la invención del alfabeto y el papel, hasta los actuales satélites y telecomunicaciones, y donde prácticamente todos han sido posibles gracias a la tecnología, quien a su vez ha sido el instrumento cuyo adelanto ha determinado el avance de la humanidad.

Asimismo, Abdallath et al. (2009), sostiene que “las nuevas tecnologías de información y comunicación, designan a la vez un conjunto de innovaciones tecnológicas, pero también las herramientas que permiten una redefinición radical del funcionamiento de la sociedad”. La puesta en práctica de las TIC, afecta a numerosos ámbitos de las ciencias humanas como la Sociología, la Teoría de las Organizaciones o la Gestión.

Álvarez, L. (2010), expresa: “Los recursos tecnológicos son aquellos empleados como herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma”. Es un conjunto de instrumentos, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información. Constituyen nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales. Algunos ejemplos de estas tecnologías son la pizarra digital (ordenador personal proyector multimedia), los blogs, el podcast y, por supuesto, las páginas Web [Documento en línea]. (Servicios de las Tic's)

Los autores afirman que la expansión de las tecnologías de información y comunicación, basadas en la microelectrónica, la robótica y las redes de comunicaciones, se está produciendo a gran escala en todos

los ámbitos socioeconómicos y de las actividades humanas, configurando la nombrada Sociedad de la Información o Sociedad del Conocimiento.

Cada autor realiza una breve conceptualización sobre las Tecnologías de Informática y Comunicación, siendo un tema verdaderamente amplio por su contenido y por los avances gigantescos que día a día nos ofrece la tecnología.

En éste parámetro, concluyo que las TIC, son herramientas esenciales para toda actividad institucional, comercial, empresarial, etc., en el cumplimiento de las tareas y el éxito hacia las metas planteadas.

2.1.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

En primer lugar, las TIC requieren una reflexión filosófica. En el ámbito existen dos tradiciones claramente delimitadas en la reflexión acerca de la tecnología. La primera, denominada tradición "ingenieril", concibe la tecnología como la extensión de nuestros órganos o como instrumentos que nos han permitido dominar el ambiente. Frente a ésta, nos encontramos con una segunda, también denominada tradición "humanística", que se inicia a principios de 1930 y desde la que no se aborda la tecnología como algo dado sino que, más allá de su materialidad, se considera que es un elemento de la cultura y se toma en cuenta por tanto, su lado antropológico, humano. (Aplicaciones, 2013)

Teoría Humanista

Siguiendo esta línea "humanística", cabe destacar el movimiento de los estudios CTS (Ciencia, Tecnología y Sociedad). Ahora bien, dentro de él también se encuentran dos tradiciones: una europea y una americana: "la europea se concentrará en el análisis de la influencia de los factores sociales, económicos, políticos y culturales, que, condicionan y potencian

el desarrollo y presencia de la tecnología en la sociedad, mientras que la americana adoptará el punto de vista de enfatizar las consecuencias sociales de las innovaciones tecnológicas".

Así, la perspectiva americana, aceptando la presencia de la tecnología como algo dado, estudiará sus consecuencias sociales mientras que la europea analizará la influencia de aspectos tanto sociales como económicos, políticos y culturales en el desarrollo y posterior utilización de la tecnología.

Respetando estas definiciones, se retoma la que aporta Quintanilla, quien afirma que la tecnología es un "sistema de acciones humanas, industriales y de base científica, intencionalmente orientadas a la transformación de objetos concretos para conseguir eficientemente resultados valiosos", a la que Echevarría añade que "no sólo transforman objetos materiales sino que también pueden modificar relaciones e incluso funciones".

Todas estas perspectivas se reflejan en las distintas definiciones de tecnología que se pueden encontrar dentro del campo de la filosofía de la tecnología. (Usos de las Tic's)

2.1.3. FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA

El doctor Cesar Coll (2009), nos presenta las TIC como instrumento psicológico: centrar la atención en las características y propiedades del entorno simbólico o semiótico que las TIC ponen a disposición del aprendiz.

Las TIC como instrumento psicológico, mediador de las relaciones que se dan entre el sujeto que enseña y el sujeto que aprende, a través de las actividades que cada uno realiza en el proceso del aprendizaje.

Teoría Cognitiva

En efecto, como señalara Vigotsky, los símbolos, o mejor dicho, los sistemas de símbolos, son los recursos que utilizamos los seres humanos tanto para regular nuestra actividad y nuestros propios procesos mentales, como para regular los procesos mentales y la actividad de las otras personas con las que interactuamos y nos comunicamos. Esta caracterización que se hace de las TIC como entornos simbólicos y semióticos, llevan a definir estas herramientas como instrumentos psicológicos, a través de los cuales se pueden generar impactos sobre nuestro aprendizaje, nuestro conocimiento, la forma en como nos relacionamos con los demás y por esto mismo, al definirse la semiótica como el estudio de las propiedades de los sistemas de signos, las TIC son recursos semióticos que se convierten en mediadores de los procesos tanto individuales como comunitarios.

Finalmente lo que se puede deducir es que en el proceso de enseñanza y aprendizaje las TIC como instrumento psicológico, se pueden abordar desde la percepción de Vygotsky, como recursos semióticos que permiten aprender, comunicar y representarse el conocimiento y las cosas, a través de los diversos sistemas simbólicos que traen consigo estas herramientas, específicamente con condiciones, interactivas e innovadoras. (Instrumentos)

2.1.4. FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA

La sociedad actual, la sociedad llamada de la información, demanda cambios en los sistemas educativos de forma que éstos se tornen más flexibles y accesibles, menos costosos y a los que han de poderse incorporar los ciudadanos en cualquier momento de su vida. Las instituciones de formación, para responder a estos desafíos, deben revisar sus referentes actuales y promover experiencias innovadoras en los

procesos de enseñanza-aprendizaje apoyados en las Tecnologías de las Comunicaciones.

Teoría Socio-Crítica

Esta emergente sociedad de la información, impulsada por un vertiginoso avance científico en un marco socioeconómico neoliberal-globalizador y sustentada por el uso generalizado de las potentes y versátiles tecnologías de la información y las comunicaciones, conlleva cambios que alcanzan todos los ámbitos de la actividad humana. Sus efectos se manifiestan de manera muy especial en las actividades laborales y en el mundo educativo, donde todo debe ser revisado: desde la razón de ser de la escuela y demás instituciones educativas, hasta la formación básica que precisamos las personas, la forma de enseñar y de aprender, las infraestructuras y los medios que se utilizan para ello, la estructura organizativa de los centros y su cultura. (uos-de-las-tic's, 2014)

2.1.5. FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA

Cada sociedad y sistema educativo en particular, también tiene hoy una amplia aplicación en lo que se denomina enfoque disciplinario para la solución de problemas de comunicación entre sectores y grupos sociales, laborales, estudiantiles, científicos e intelectuales, de acuerdo con sus propias formas de expresar en el discurso la visión particular que poseen al abordar fenómenos de la realidad objetiva y subjetiva, en sus contenidos, métodos y medios particulares.

Teoría de Valores:

AUTOACEPTACIÓN: significación positiva y trascendente de la satisfacción con el propio ser y actuar del individuo y su reflejo en el proceso de interacción a través del medio tecnológico.

RESPECTO: significación positiva y trascendente de la tolerancia, la atención y la reflexión sinceras y objetivas sobre contenidos, opiniones o valores divergentes a los propios, sin que implique su asimilación pasiva o acrítica, ni la renuncia a los valores propios.

INTERCULTURALIDAD: significación positiva asociada a la voluntad y capacidad de enriquecer los puntos de vista y conocimientos propios a partir de incorporar objetiva y críticamente, lo válido universal que pueda haber en la experiencia diversa de otros, dada su posible utilidad y legitimidad como producto cultural de trascendencia y utilidad para todos, así como a saber presentar los puntos de vista propios con suficiente objetividad y argumentos para que puedan ser de utilidad también en similar proporción a la experiencia del otro agente interactuante .

Valores comunicativos:

ORIGINALIDAD: significación positiva y trascendente del acto de producir mensajes motivantes y amenos, tanto en forma como contenido, empleando la creatividad al hacer uso de los vastos recursos de medio interactivo.

FLEXIBILIDAD: significación positiva y trascendente asociada a las cualidades de prudencia, reflexión, tolerancia y apertura durante la elaboración y percepción de los mensajes, en el medio interactivo.

Valores estéticos:

EXPRESIVIDAD: significación positiva y trascendente que denota la cualidad y calidad formal del mensaje vehiculado (combinación de lenguajes y recursos expresivos) con respecto a sus posibilidades de

impactar, captar la atención del perceptor y movilizar su acción de respuesta a través del medio interactivo.

PLASTICIDAD: significación positiva y trascendente asociada a la “ductilidad del software”, su maniobrabilidad y al adecuado balance de elementos texto-gráfico-pictórico-cromáticos que siempre resulten “un incentivo a la vista” y que logren vencer el reto del cansancio operacional debido a causas como la luminosidad intensa de pantalla, su cualidad sintético-compresora del macrocosmos que aborda y el tedio por el posicionamiento físico constante, sentados frente a la pantalla terminal.

Valores referenciales:

INVOCACIÓN: significación positiva y trascendente del acto de citar o referenciar oportunamente informaciones significativas vinculadas con el contenido de la materia que se vehicula en los mensajes,

Esta perspectiva, conforma, la capacidad crítica y objetiva de valoración, del cuadro axiológico general a desarrollar en el vasto campo de la educación humanista e integral de las futuras generaciones a través de la información.

Rodríguez, M y otros: Fundamentos multiculturales y axiológicos de la educación a distancia...Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653)

2.1.6. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El trabajo se fundamenta en la Constitución Política de la República del Ecuador, del Título VII Régimen del buen vivir:
Sección primera Educación.

Art. 347.-Será responsabilidad del Estado:

7. Erradicar el analfabetismo puro, funcional y digital, y apoyar los procesos de post alfabetización y educación permanente para personas adultas, y la superación del rezago educativo.

2.1.7. FUNDAMENTACIÓN TECNOLÓGICA

La investigación está fundamentada en lo que expresa Álvarez, L. (2009) “Los recursos tecnológicos son aquellos empleados como herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma. Es un conjunto de instrumentos, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información”. Lo que indica la cita que los primeros pasos hacia una sociedad de la información se remontan a la invención del telégrafo, eléctrico, pasando posteriormente por el teléfono fijo, la radiotelefonía y, por último, la televisión Internet, la telecomunicación móvil y el GPS pueden considerarse para todo tipo de aplicaciones educativas y administrativas, las TIC son medios y no fines. Es decir, son herramientas y materiales de construcción que facilitan la instrucción, el desarrollo de habilidades y distintas formas en el impacto gerencial de las nuevas tendencias no ha sido interiorizado en su totalidad por muchas instituciones educativas, en formarse, estilos y ritmos en los gerentes, como nuevos en esta evolución de las TIC.

Las tecnologías de la información y la comunicación (**TIC**), a veces denominadas nuevas tecnologías de la información y la comunicación (**NTIC**) son un concepto muy asociado al de informática. Si se entiende esta última como el conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información, esta definición se ha matizado de la mano de las TIC, pues en la actualidad no basta con hablar de una computadora cuando se hace

referencia al procesamiento de la información. Internet puede formar parte de ese procesamiento que, quizás, se realice de manera distribuida y remota. Y al hablar de procesamiento remoto, además de incorporar el concepto de telecomunicación, se puede estar haciendo referencia a un dispositivo muy distinto a lo que tradicionalmente se entiende por computadora pues podría llevarse a cabo, por ejemplo, con un teléfono móvil o una computadora ultra-portátil, con capacidad de operar en red mediante Comunicación inalámbrica y con cada vez más prestaciones, facilidades y rendimiento. (Pedagogía latinoamericana, febrero 2012)

2.1.8. HISTORIA

Se pueden considerar las tecnologías de la información y la comunicación como un concepto dinámico. Por ejemplo, a finales del siglo XIX el teléfono podría ser considerado *una nueva tecnología* según las definiciones actuales.

Esta misma consideración podía aplicarse a la televisión cuando apareció y se popularizó en la década de los '50 del siglo pasado. Sin embargo, estas tecnologías hoy no se incluirían en una lista de las TIC y es muy posible que actualmente los ordenadores ya no puedan ser calificados como nuevas tecnologías. A pesar de esto, en un concepto amplio, se puede considerar que el teléfono, la televisión y el ordenador forman parte de lo que se llama TIC en tanto que tecnologías que favorecen la comunicación y el intercambio de información en el mundo actual.

Después de la invención de la escritura, los primeros pasos hacia una sociedad de la información estuvieron marcados por el telégrafo eléctrico, después el teléfono y la radiotelefonía, la televisión e Internet. La telefonía móvil y el GPS han asociado la imagen al texto y a la palabra «sin cables». Internet y la televisión son accesibles en el teléfono móvil, que es

también una máquina de hacer fotos. La asociación de la informática y las telecomunicaciones en la última década del siglo XX se ha beneficiado de la miniaturización de los componentes, permitiendo producir aparatos «multifunciones» a precios accesibles desde el año 2000.

El uso de las TIC no para de crecer y de extenderse, sobre todo en los países ricos, con el riesgo de acentuar localmente la brecha digital y social y la diferencia entre generaciones.

Desde la agricultura de precisión y la gestión del bosque a la monitorización global del medio ambiente planetario o de la biodiversidad, a la democracia participativa (*TIC al servicio del desarrollo sostenible*) pasando por el comercio, la telemedicina, la información, la gestión de múltiples bases de datos, la bolsa, la robótica y los usos militares, sin olvidar la ayuda a los discapacitados (por ejemplo, ciegos que usan sintetizadores vocales avanzados), las TIC tienden a ocupar un lugar creciente en la vida humana y el funcionamiento de las sociedades.

Algunos temen también una pérdida de libertad individual y grupal (efecto «Gran Hermano», intrusismo creciente de la publicidad no deseada...). Los prospectivistas⁷ piensan que las TIC tendrían que tener un lugar creciente y podrían ser el origen de un nuevo paradigma de civilización. (Medios tecnológicos)

2.1.9. Un concepto nuevo

El desarrollo de Internet ha significado que la información esté ahora en muchos sitios. Antes la información estaba concentrada, la transmitía la familia, los maestros, los libros. La escuela y la universidad eran los ámbitos que concentraban el conocimiento. Hoy se han roto estas barreras y con Internet hay más acceso a la información. El principal

problema es la calidad de esta información. También se ha agilizado el contacto entre personas con fines sociales y de negocios.

No hace falta desplazarse para cerrar negocios en diferentes ciudades del mundo o para realizar transacciones en cualquier lugar con un sencillo clic. Muchos políticos tienen su blog o vídeos en YouTube, dejando claro que las TIC en cuarenta años especialmente los últimos diez (2000-2010) han modificado muchos aspectos de la vida. En parte, estas nuevas tecnologías son inmateriales, ya que la materia principal es la información; permiten la interconexión y la interactividad; son instantáneas; tienen elevados parámetros de imagen y sonido.

Al mismo tiempo las nuevas tecnologías suponen la aparición de nuevos códigos y lenguajes, la especialización progresiva de los contenidos sobre la base de la cuota de pantalla (diferenciándose de la cultura de masas) y dando lugar a la realización de múltiples actividades en poco tiempo.

El advenimiento de Internet y principalmente de la World Wide Web como medio de comunicación de masas y el éxito de los blogs, las wikis o las tecnologías *peer-to-peer* confieren a las TIC una dimensión social. Gérard Ayache, en La gran confusión, habla de «hiperinformación» para subrayar el impacto antropológico de las nuevas tecnologías. Numerosos internautas consideran Internet como una tecnología de relación.

Para la administración de la oficina está relacionada con los aspectos generales de la profesión secretarial, las características particulares, los fundamentos teóricos y aplicación de las tecnologías de la información en las actividades secretariales. Por tales motivos, el talento secretarial, aplicado a la gestión de la oficina y al uso de la tecnología de la información, constituye la esencia de la innovación. (Tecnología educativa)

2.1.10. LAS TECNOLOGÍAS

Para el desarrollo de la investigación es necesario revisar la conceptualización vinculada con el tema, con el fin de buscar un pequeño aporte, a continuación se menciona el más relevante: “Cabero (2009), define a las Tecnologías, como el conjunto de saberes, habilidades, destrezas y medios necesarios para llegar a un fin predeterminado mediante el uso de objetos artificiales y la organización de tareas”.

Es fundamental conocer las distintas funciones que las Tecnologías de la Información y Comunicación nos permiten realizar en el desempeño laboral como un mecanismo esencial en la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. Las TIC incluyen la electrónica como tecnología base que soporta el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual.

2.1.11. CARACTERÍSTICAS

Inmaterialidad (Posibilidad de digitalización): Las TIC convierten la información, tradicionalmente sujeta a un medio físico, en inmaterial. Mediante la digitalización es posible almacenar grandes cantidades de información, en dispositivos físicos de pequeño tamaño (discos, CD, memorias USB, etc.). A su vez los usuarios pueden acceder a información ubicada en dispositivos electrónicos lejanos, que se transmite utilizando las redes de comunicación, de una forma transparente e inmaterial.

Esta característica, ha venido a definir lo que se ha denominado como "realidad virtual", esto es, realidad no real. Mediante el uso de las TIC se

están creando grupos de personas que interactúan según sus propios intereses, conformando comunidades o grupos virtuales.

Instantaneidad: Se puede transmitir la información instantáneamente a lugares muy alejados físicamente, mediante las denominadas autopistas de la información". Se han acuñado términos como ciberespacio, para definir el espacio virtual, no real, en el que se sitúa la información, al no asumir las características físicas del objeto utilizado para su almacenamiento, adquiriendo ese grado de inmediatez e inmaterialidad.

Aplicaciones multimedia: Las aplicaciones o programas multimedia han sido desarrollados como una interfaz amigable y sencilla de comunicación, para facilitar el acceso a las TIC de todos los usuarios. Una de las características más importantes de estos entornos es "La interactividad". (Tencologiaia, 2009)

Es posiblemente la característica más significativa. A diferencia de las tecnologías más clásicas (TV, radio) que permiten una interacción unidireccional, de un emisor a una masa de espectadores pasivos, el uso del ordenador interconectado mediante las redes digitales de comunicación, proporciona una comunicación bidireccional (sincrónica y asincrónica), persona- persona y persona- grupo. Se está produciendo, por tanto, un cambio hacia la comunicación entre personas y grupos que interactúan según sus intereses, conformando lo que se denomina "comunidades virtuales". El usuario de las Tics es por tanto, un sujeto activo, que envía sus propios mensajes y, lo más importante, toma las decisiones sobre el proceso a seguir: secuencia, ritmo, código, etc.

2.1.12. POSIBLE EVOLUCIÓN DE LAS TIC

- Progresivo aumento de los sistemas informáticos portátiles

- Progresiva difusión de las pantallas planas (TFT)
- Implantación de las tecnologías inalámbricas: ratón, teclado, impresoras, redes LAN
- Omnipresencia de los accesos a Internet.
- Uso generalizado de los sistemas de banda ancha para las conexiones a Internet.
- Telefonía móvil de tercera generación UMTS, con imagen y conexiones gráficas a Internet.
- Suministros de software a través de Internet (se pagará según consumo, como la electricidad)
- Multiplicación de las actividades que realizaremos desde el ciberespacio: tele banco, telemedicina.
- Generalización de la "pizarra digital" en las aulas presenciales.

2.1.13. CLASIFICACIÓN DE LAS TIC

Para la clasificación de las tecnologías de información y comunicación debemos conocer sus bases de desarrollo. Ya que como tal no existe una clasificación específica, sino un desarrollo creciente para esto debemos entender los dos principios básicos de desarrollo:

Informática: Es una ciencia de información automática, todo aquello relacionado con el procesamiento de datos utilizando como bases medios conceptuales de hardware, uno de los ejemplos más comunes de bases de datos, hojas de cálculos, programas de presentación.

Telemática: Es el conjunto de servicios de origen informático suministrador a través de una red de telecomunicaciones que permiten la comunicación entre dos ordenadores y la utilización de estos servicios informáticos a distancia. Uno de los ejemplos más comunes es: correo electrónico, audio conferencias, videoconferencias, espacio web. Es una tecnología que permite la transmisión de la voz a través de las redes IP en

forma de paquetes de datos es decir la voz que ingresa en el extremo receptor, es transformada con un programa en el computador o equipo de emisor que se transmite por el internet empleando el mismo protocolo .

Las TIC conforman el conjunto de recursos necesarios para manipular la información y particularmente los ordenadores, programas informáticos y redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla. Se puede reagrupar las TIC según:

Redes: la telefonía fija, la banda ancha, la telefonía móvil, las redes de televisión o las redes en el hogar son algunas de las redes de TIC.

Terminales: existen varios dispositivos o terminales que forman parte de las TIC. Estos son el ordenador, el navegador de Internet, los sistemas operativos para ordenadores, los teléfonos móviles, los televisores, los reproductores portátiles de audio y video o las consolas de juego.

Servicios en las TIC: las TIC ofrecen varios servicios a los consumidores. Los más importantes son el correo electrónico, la búsqueda de información, la banca online, el audio y música, la televisión y el cine, el comercio electrónico, e-administración y e-gobierno, la e-sanidad, la educación, los videojuegos y los servicios móviles. En los últimos años han aparecido más servicios como los Peer to Peer (P2P), los blogs o las comunidades virtuales. (Clasificación , 2012)

2.1.14. Implementación de las TIC

Para las entidades que están interesadas en la implementación de algún tipo de TIC, es importante tener en cuenta herramientas administrativas y de ingeniería, con el fin de asegurar una aplicación efectiva. Por ejemplo, algunas veces será necesario crear departamentos de Desarrollo de IT o asignarle a departamentos ya existentes como las

áreas de informática, de comunicaciones. Igualmente, es necesario realizar un proceso lógico para implementación de una TIC:

Planeación: Las TIC pueden usarse simplemente para automatizar procesos preexistentes, pero lo más probable es que las actividades sean por lo menos racionalizadas, para aprovechar las ventajas de las nuevas posibilidades que la tecnología crea, y en algunos casos los procesos requieren ser rediseñados sustancialmente. Por lo tanto, los impactos sobre los procesos organizacionales son notorios y pueden ser muy profundos. Por esto, se debe realizar un análisis completo de la organización, a través de un diagnóstico de los procesos, dando prioridad a aquellos que podrían ser mejorados primero. Este debe ser realizado por un grupo que tenga un conocimiento pleno del negocio, de sus procesos y necesidades.

Luego, se debe determinar los procesos en orden de prioridad y de concatenación, qué tecnologías aplican para cada proceso, además de definir el perímetro de acción y los objetivos específicos a alcanzar. En esta etapa también se evalúan los costos, beneficios y desventajas de cada TIC, para finalmente decidir cuál es la más adecuada. Además se construye un cronograma de actividades para el proyecto, determinando tiempos, recursos y actividades.

Ejecución: En esta etapa se llevarán a cabo los procesos de implementación física de las TIC en la organización, teniendo en cuenta las fechas, personal, actividades y recursos asignados a través del cronograma. Se realizan actividades de instalación, capacitación y servicio; así como el aseguramiento de su funcionalidad y sostenibilidad de la infraestructura, manteniendo los equipos, redes de datos y equipos pertinentes en cantidad y calidad acorde con los requerimientos de la empresa. Al implantar nuevas tecnologías de informática y comunicaciones, los patrones de trabajo y las habilidades que los

empleados requieren, podrán ser muy diferentes de los que se tenían antes por lo que es vital realizar capacitaciones relacionadas con los computadores y las comunicaciones.

Medición de los resultados obtenidos: Muchas veces es difícil medir la productividad de las inversiones en TIC, dado que el rápido avance de este tipo de tecnologías, que a menudo hace que sea imposible para una organización recuperar completamente la inversión en nuevas tecnologías, antes de que sea necesario invertir en la siguiente generación. En la práctica, para determinar los resultados de tener este tipo de infraestructura habría que suponer lo que existiría si no se tuviera, o sea trabajando al estilo antiguo, pero operando en el mundo de hoy. Muchas veces, estos resultados serán visibles a través de los indicadores de satisfacción del cliente, optimización de procesos y recursos, cantidades producidas, niveles de venta y sobre todo, rentabilidad.

Mejoramiento continuo: Con el fin que la implementación esté siempre ajustada a las necesidades de la empresa, es necesario que la empresa cree un sistema que asegure las condiciones que permitan asegurar el logro de las metas propuestas, mediante el fortalecimiento de los procesos de gestión e implementación de las TIC que se sean precisas para tener mejores procesos y resultados en la empresa. Algunos de estas acciones pueden ser el mantenimiento, actualización y evaluación de los recursos tecnológicos o la investigación permanente sobre nuevos productos y tendencias tecnológicas para ser incorporados a los procesos. (Informacion)

Gracias a la implementación de las TIC en nuestra vida, podemos acceder a sus múltiples beneficios y al mejoramiento continuo de las obligaciones y deberes en nuestra vida diaria.

2.1.15. NUEVA GENERACIÓN DE SERVICIOS TIC

Cuando hablamos de nueva generación de servicios TIC se rompe el paradigma clásico de proveedor-cliente. Aquí se habla de intercambiar, interactuar información entre dos o más usuarios para un determinado propósito. Aquí tenemos ejemplos: Blogs y las Comunidades Virtuales.

BLOGS Significa bitácora, el blog es una publicación online gratis con historias publicadas en orden cronológico inverso, es decir, lo último que se ha publicado es lo primero que aparece en la pantalla. Es muy usual que en un blog se coloque un sistema de comentarios que permita a los lectores establecer una conversación con el autor del blog acerca de lo publicado. De esta manera permite tener esa interacción y ese intercambio entre las personas en la red.

COMUNIDADES VIRTUALES Son redes sociales o espacios virtuales conformados por grupos de personas donde se facilita el intercambio de información en tiempo real para un interés común. Sus bases tecnológicas están basadas en la consolidación de aplicaciones de uso común en un único lugar. Se utilizan tecnologías estándares, como el correo electrónico y sus protocolos; http para facilitar las operaciones de subir y bajar información, tanto si son fotos o si es información sobre el perfil. Las características del chat también están disponibles y permiten a los usuarios conectarse instantáneamente en modalidad de uno a uno o en pequeños grupos.

2.1.16. LA NUBE

La computación en nube es un sistema informático basado en Internet y centros de datos remotos para gestionar servicios de información y aplicaciones. La computación en nube permite que los consumidores y las

empresas gestionen archivos y utilicen aplicaciones sin necesidad de instalarlas en cualquier computadora con acceso a Internet. Esta tecnología ofrece un uso mucho más eficiente de recursos, como almacenamiento, memoria, procesamiento y ancho de banda, al proveer solamente los recursos necesarios en cada momento. El término “nube” se utiliza como una metáfora de Internet y se origina en la nube utilizada para representar Internet en los diagramas de red como una abstracción de la infraestructura que representa. Un ejemplo sencillo de computación en nube es el sistema de documentos y aplicaciones electrónicas Google Docs / Google Apps. Para su uso no es necesario instalar software o disponer de un servidor, basta con una conexión a Internet para poder utilizar cualquiera de sus servicios.

El servidor y el software de gestión se encuentran en la nube (Internet) y son directamente gestionados por el proveedor de servicios. De esta manera, es mucho más simple para el consumidor disfrutar de los beneficios. En otras palabras: la tecnología de la información se convierte en un servicio, que se consume de la misma manera que consumimos la electricidad o el agua. (Computación, 2013)

La computación en nube se sustenta en tres pilares fundamentales de los que depende intrínsecamente para su correcto funcionamiento: software, plataforma, e infraestructura. Cada uno de estos pilares cumple un propósito diferente en la nube al sustentar las distintas áreas de productos y tipos de servicios de cloud computing prestados a corporaciones, empresas y particulares de todo el mundo. En el segmento de software, la computación en la nube ha demostrado ser útil como un modelo de negocio. Ejecutando el software mediante servidores centralizados en Internet en lugar de servidores locales, los costes se reducen enormemente. Por otra parte, al eliminar los gastos de mantenimiento, licencias y hardware necesario para mantener estos

servidores, las empresas son capaces de ejecutar aplicaciones de forma mucho más fluida y eficiente desde el punto de vista informático.

La plataforma de computación en nube (*Platform as a Service (PaaS)*) permite a los usuarios acceder a aplicaciones en servidores centralizados, sustentándose en la infraestructura de la nube. De esta manera, permite el funcionamiento de las aplicaciones en nube, facilitando la implementación de las mismas sin el costo y la complejidad de mantener múltiples capas de hardware y software como ha ocurrido hasta ahora. El último segmento de la computación en nube, la infraestructura como servicio, representa en gran medida la columna vertebral de todo el concepto. La infraestructura es la que permite a los usuarios crear y usar el software y las aplicaciones. En lugar de mantener centros de datos o servidores, los clientes compran los recursos como un servicio completamente externo. Los proveedores cobran los servicios según la base establecida y por la cantidad de recursos consumidos. (Computación)

2.1.17. USOS Y APLICACIONES

La computación en nube se puede aplicar en casi cualquier entorno: desde el pequeño comerciante que necesita un sitio web seguro de comercio electrónico de forma rápida y barata, hasta el operario de ferry que alcanza altos picos en su sistema informático en mayo y junio, mientras que el resto del año se encuentra prácticamente inactivo. Su aplicación puede ser muy útil por ejemplo, para el servicio de bomberos cuando repentinamente necesitan más poder computacional para predecir movimientos de incendios forestales durante el verano. Los servicios de la computación en nube cubren desde aplicaciones individuales de negocios, como el cálculo de impuestos, rentas o contribuciones, hasta la externalización informática de alto rendimiento para complejos diseños en 3D, películas de cine o investigación científica. El cliente puede en todo

momento decidir qué aplicaciones usar y elegir entre aquellas que son gratuitas y las que no lo son. En el caso de las aplicaciones de pago, el coste irá en función de diversas variables, como el servicio contratado, el tiempo que se ha usado ese servicio, el volumen de tráfico de datos utilizado, etc. (Computación)

2.1.18. TIPOS DE NUBE

Existen diversos tipos de nube dependiendo de las necesidades de cada empresa, el modelo de servicio ofrecido y la implementación de la misma, pero básicamente existen tres grandes grupos:

Nubes públicas

Las nubes públicas se refieren al modelo estándar de computación en nube, donde los servicios que se ofrecen se encuentran en servidores externos al usuario, pudiendo tener acceso a las aplicaciones de forma gratuita o de pago.

Nubes privadas

En las nubes privadas la plataforma se encuentra dentro de las instalaciones de la empresa y no suele ofrecer servicios a terceros. En general, una nube privada es una plataforma para la obtención solamente de hardware, es decir, máquinas, almacenamiento e infraestructura de red, pero también se puede tener una nube privada que permita desplegar aplicaciones e incluso aplicaciones.

Las nubes privadas son una buena opción para las compañías que necesitan alta protección de datos y ediciones a nivel de servicio. En las nubes privadas el cliente controla qué aplicaciones usa y cómo. La

empresa es la propietaria de la infraestructura y puede decidir qué usuarios están autorizados a utilizarla.

Nubes híbridas

Las nubes híbridas combinan recursos locales de una nube privada con la nube pública. La infraestructura privada se ve aumentada con los servicios de computación en nube de la infraestructura pública. Esto permite a una empresa mantener el control de sus principales aplicaciones y aprovechar la computación en nube pública solamente cuando resulte necesario. (Computación)

2.1.19. VENTAJAS DE LA NUBE

- **Rápida:** Los servicios más básicos de la nube funcionan por sí solos. Para servicios de software y base de datos más complejos, la computación en nube permite saltarse la fase de adquisición de hardware y el consiguiente gasto, por lo cual es perfecta para la creación de empresas.
- **Actual:** La mayoría de los proveedores actualizan constantemente su software, agregando nuevas funciones tan pronto como están disponibles.
- **Móvil:** El sistema en nube está diseñado para ser utilizado a distancia, así que el personal de la empresa tendrá acceso a la mayoría de los sistemas en cualquier lugar donde se encuentre.
- **Económica:** El proveedor ofrece servicios a múltiples empresas, las cuales se benefician de compartir una moderna y compleja infraestructura, pagando solamente por lo que realmente

utilizan, eliminando así gastos en infraestructura innecesaria.
(Computación)

2.1.20. INCONVENIENTES DE LA NUBE

- **Problemas de seguridad y privacidad.** Con la computación en la nube los ficheros e información pasan de estar en tu PC a almacenarse en esa nube. Eso implica dejar de tener control sobre ellos. Nunca se puede estar seguro de quién accede a esa información o si está o no protegida.

Es un riesgo para usuarios particulares pero aún más para las empresas. Ellas deben confiar informaciones internas y confidenciales a un tercero, que puede o no ser fiable. Además, es más probable que un *hacker* intente acceder a la nube que a un PC privado. El botín es mayor.

- **Sin Internet no hay nube.** En la computación en la nube todo depende de que la conexión a Internet funcione. Si no es así, el cliente no podrá acceder a los programas ni los datos.
- **Problemas de cobertura legal.** Los servidores de la nube pueden estar en cualquier parte del mundo. Si hay problemas, no está claro qué ley debe aplicarse o si ésta podrá proteger al cliente.
- **Conflictos de propiedad intelectual u otros.** La información de los clientes ya no está en sus manos, con lo que pueden surgir problemas sobre a quién pertenece. Eso puede llevar a situaciones delicadas, por ejemplo si el cliente pretende cambiar su proveedor de computación en la nube o si éste quiebra o comete alguna ilegalidad.

2.1.21. SERVICIOS QUE USAN LA NUBE

DROPBOX

Es básicamente un disco rígido pero en Internet. El servicio, completamente gratuito aunque también se puede pagar para tener una versión premium. Ofrece espacio en sus servidores para guardar archivos de texto, videos, canciones en tu PC. Lo mejor de todo es que a través de un software que poseen se puede acceder a este disco rígido digital a través de una carpeta en el escritorio o de la barra de tareas de Windows, Mac OS X o Linux.

GOOGLE DOCS Y CALENDAR

Si busca una alternativa para el Microsoft Office, el Google Docs es lo ideal para crear o editar archivos de texto, hojas de cálculo, presentaciones, archivos PDF y más. Pero, además de ingresar desde cualquier computadora y lugar, una de las mejores opciones que tiene es que guarda los archivos constantemente. Esto permite que si, por ejemplo, se corta la luz no se pierda información y continuar modificando archivos en cualquier momento. Por otro lado, Google Calendar es servicio de calendario y agenda online. Permite no sólo organizar fechas sino sincronizar la información con los contactos de Gmail y así compartir o invitarlos a diferentes eventos. Para usar Google Docs como con Google Calendar debe poseer una dirección en Gmail. (Sociedad de la información , 2014)

GROOVESHARK

Este servicio le cambió la vida a más de una persona. Grooveshark permite escuchar música a través de Internet de manera completamente

gratuita. Este sitio es ideal para los que no tienen mucha música alojada en su PC o aquellos prolíficos que gustan escuchar música nueva constantemente. Permite compartir a través de todas las redes sociales no sólo temas, sino discos enteros y bandas. También se puede relacionar con usuarios que tengan los mismos gustos musicales o subir tus propios mp3 al sitio para compartir con tus amigos.

PICASA - FLICKR

Son los dos servicios de almacenamiento de imágenes más famosos de la red de dos de las compañías más relevantes: Flickr es de Yahoo! y Picasa de Google. Desde que nacieron las cámaras digitales la fotografía cambió radicalmente pero en más de una oportunidad las capturas se pierden porque, por ejemplo, un virus entra a la computadora y borra todo.

2.1.22. VENTAJAS DE LAS TIC'S EN EL ÁMBITO LABORAL

Hoy en día se ha vuelto esencial el manejo de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), ya que, gracias a estas se puede mejorar la productividad y el clima laboral, sabiendo explotar adecuadamente las tics han logrado la expansión de las empresas a un ámbito global entre otros muchos beneficios y es por eso la importancia que han adquirido. (Enlaces)

- Fácil acceso a las fuentes de información
- Canales de comunicación inmediata
- Capacidad de almacenamiento
- Automatización de trabajos
- Interactividad
- Digitalización de toda la información
- Satisfacción del Cliente

2.1.23. DESVENTAJAS DE LAS TIC'S EN EL ÁMBITO LABORAL.

- Algunas herramientas pueden ser utilizadas de forma negativa e impropia, como "robo" de información.
- En ocasiones el acceso a este tipo de herramientas puede ser caro y con un costo de mantenimiento bastante considerable.
- Se puede crear dependencia a las TIC y generar que en caso de que por alguna razón no se pueda acceder a las mismas no exista alguna manera alternativa para llevar a cabo los procesos de la empresa (Ventajas)

2.1.24. EFECTOS DE LAS TIC EN LA OPINIÓN PÚBLICA

Las nuevas tecnologías de la Información y la Comunicación están influyendo notoriamente en los procesos de creación y cambio de las corrientes de opinión pública. Objetos tan habituales como la televisión, el móvil y el ordenador, además de la radio, están constantemente transmitiendo mensajes, intentando llevar a su terreno a los oyentes, telespectadores o usuarios de estos medios. A través de mensajes de texto, correos electrónicos, blogs, y otros espacios dentro de internet, las personas se dejan influir sin apenas ser conscientes de ello, afirmando que creen esa versión porque «lo han dicho los medios» o «viene en internet». Estos son la vía de la verdad para muchos de los ciudadanos, sin saber que en ellos también se miente y manipula. Dependiendo de la edad, estatus social, nivel de educación y estudios, así como de vida, trabajo y costumbres, las TIC tienen un mayor impacto o menos, se da más un tipo de opinión u otra y diferentes formas de cambiarla. Aparte, también se forma la opinión pública en función de los intereses de los medios y otros agentes importantes en el ámbito de las TIC.

Aquí se encuadran diferentes teorías, muy relevantes y conocidas todas ellas, de las que destacaremos dos: la Teoría de la espiral del silencio (Elisabeth Noëlle Neumann: «La espiral del silencio» y la de las agendas de los medios. Cuando una persona se encuentra dentro de un debate o un círculo de personas, no expresará su opinión si sólo coincide con la de la minoría, por lo que su visión quedaría silenciada. También suele pasar que aunque intente hacerse oír, la otra visión es seguida por tanta gente que no se escuchará la de esa persona o grupo minoritario.

La teoría de la agenda setting, o agenda de los medios se refiere a los temas que eligen los medios que sean de relevancia pública y sobre los que se tiene que opinar, en función de sus intereses. Así vemos que los medios son como cualquier persona física que mira sólo por su propio bien, y en función de esto, en el mundo se le dará visibilidad a una cosa u a otra. Efectivamente, como mencionan numerosos autores como Orlando J. D'Adamo en su obra "Medios de Comunicación y Opinión Pública". Los medios son el cuarto poder. A través de ellos se forma y modifica la opinión pública en la era de la electrónica. Las nuevas tecnologías, más allá de democratizar su uso, la divulgación de la cultura, y ofrecer información para que los habitantes del planeta estén informados, tienen la capacidad de adormecer y movilizar grupos sociales por medio de esta comunicación de masas en las que se concretan las diferentes corrientes de opinión a través de personajes mediáticos y bien visibles. (Tecnología de la información)

2.1.25. LOS SISTEMAS OFIMÁTICOS

La ofimática es el conjunto de técnicas, aplicaciones y herramientas informáticas que se utilizan en funciones de oficina para optimizar, automatizar y mejorar los procedimientos o tareas relacionados. Las herramientas ofimáticas permiten idear, crear, manipular, transmitir y

almacenar información necesaria en una oficina. Actualmente es fundamental que estas estén conectadas a una red local y/o a internet. La ofimática comienza a desarrollarse en la década del 70, con la masificación de los equipos de oficina que comienzan a incluir microprocesadores, dejándose de usar métodos y herramientas por otras más modernas. Por ejemplo, se deja la máquina de escribir y se reemplaza por computadoras y sus procesadores de texto e incluso el dictado por voz automatizado.

Suite ofimática

Una suite ofimática, suite de oficina o serie de oficina o paquete de oficina, es una recopilación de aplicaciones, las cuales son utilizadas en oficinas y sirve para diferentes funciones como crear, modificar, organizar, escanear, imprimir, etc. archivos y documentos. Son ampliamente usados en varios lugares, ya que al ser eso (una recopilación), hace que sea asequible adquirir toda la suite o serie, que hacerlo independientemente programa por programa, lo cual es más complejo, al tener que hacer gestiones por separado, y en caso del software pagado, suele ser también más oneroso.

Generalmente en las series ofimáticas, al incluir los programas en estas, no hay un estándar sobre los programas a incluir; pero la gran mayoría incluyen al menos un procesador de texto y una hoja de cálculo. Adicionalmente, la suite puede contener un programa de presentación, un sistema de gestión de bases de datos, herramientas menores de gráficos y comunicaciones, un gestor de información personal (agenda y cliente de correo electrónico) y un navegador web.

En la actualidad las series ofimáticas dominantes en el mercado son por parte del software pagado, Microsoft Office, la cual posee sus propios formatos cerrados de documentos para cada uno de sus programas. En

menor medida los usuarios de los computadores Mac de Apple tienen en sus computadores pre-instalada la suite Work, compatible con la Suite de Microsoft. Y respecto al software libre, está Apache OpenOffice, desarrollado por Sun Microsystems, también con un formato para cada programa, pero de código abierto. Debido a esto y a la pobre compatibilidad entre las series de Microsoft con otros formatos abiertos (como OpenDocument), en cada suite ofimática se hacen desarrollos que, generalmente, son poco adaptables a los cambios que hace una y otra suite.

HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS

WORD

Aunque sus posibilidades van mucho más allá, es un PROCESADOR DE TEXTOS. Si lo que usted desea es redactar una carta, un fax, un currículum, llevar a cabo un informe o memorando, incluso si quiere hacer un folleto, un manual, una tesis, monografía o resumen, crear una agenda o un calendario; ésta es su aplicación soñada. También puede, claro está, utilizar toda su potencia, crear páginas web, realizar gráficos, organigramas, diseños con terminación profesional, introducirle imágenes, animaciones, sonidos, etc.

EXCEL.

Su función principal es la de una HOJA DE CALCULO o PLANILLA ELECTRONICA. Advertencia: Su utilización puede causarle un suspiro de alivio. Puede crear facturas, hojas de balance, control de gastos, llevar estados de cuenta, incluso puede manejar toda la economía de su hogar y empresa, incluyendo el manejo de sueldos, y el control de su tarjeta de crédito. Por suerte, la fiabilidad de sus funciones permiten innumerables posibilidades... también podemos confiarle estadísticas y complicados

cálculos, compartir los datos de manera sencilla e incluso ponerlos en la web. Además podemos insertarle todo tipos de objetos al igual que en Word, sonidos, imágenes, etc... y los tan bienvenidos comentarios, que pueden ser introducidos en cada celda. Como beneficio adicional, maneja en forma muy útil los datos, filtrando los contenidos para darnos solo la información que nos interesa.

ACCESS.

Una BASE DE DATOS por excelencia. Se ha ganado por sí misma un reconocimiento del usuario a cualquier nivel. Los diferentes niveles de manejo de Access harán la diferencia del resultando de su creación. Puede llevar la administración de contactos y llamadas, controlar el inventario y los pedidos, llevar un registro de libros, revistas, música, etc. Las aplicaciones son innumerables. Su potencia le permitirá crear su propio programa para manejar todos los datos que desee, relacionarlos a su gusto, mostrarlos actualizados en todo momento, imprimir informes completos y crear una interfaz que permita a otros usuarios ingresar, dar de baja y modificar datos con simpleza.

POWERPOINT.

Utilidad ideal para realizar PRESENTACIONES. Una forma amena para presentar a los demás sus proyectos, ideas, resultados o cometidos de una empresa, cualidades de su producto, explicaciones de sus clases, etc. Es el formato ideal para acompañarlo en sus discursos o presentaciones con público, o bien, enviar el archivo y dejar que se explique por sí mismo.

Puede realizar diferentes animaciones, insertarle imágenes, gráficos, películas, música o sus propias palabras, si lo desea. También permite, si usted posee una cámara web y un micrófono, hacer difusiones en directo a grupos pequeños, y mostrarles además su presentación.

OUTLOOK.

Administra su CORREO electrónico. Pero va mucho más allá...si es una persona ocupada, con muchas actividades, o se contacta con mucha gente, dará las gracias a esta aplicación en más de una ocasión. Permite hacer un seguimiento de los mensajes y contactos que usted tenga, reciba o envíe. También puede organizar los mensajes en carpetas, por colores o vistas, puede seleccionar el correo no deseado y mucho más.

Incluye además la posibilidad de llevar su agenda con calendario, puede recordarle sus tareas a realizar y le permite escribir notas, que puede ordenar según diferentes colores si es que necesita hacer un apunte.

NEGOCIOS, HOGAR Y OCIO.

Ventajas competitivas, inversión inteligente, estrategias de mercado, marketing, gestión de clientes, controles de stock, eficiencia de procesos, evalúo de productividad, administración, contabilidad... la lista es interminable. Todas preocupaciones de empresarios y funcionarios. Ofimática, Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook... cambiando términos por términos? El mundo de la ofimática solo parece agregar más preocupaciones con tantos términos...Pero no, al contrario de esto ha brindado la posibilidad de llevar una gestión positiva y de manera sumamente sencilla. Tanto así que estas herramientas cruzaron el portal de la oficina, para afirmarse de igual forma en el hogar, en los estudios y en el ocio. Ya sea una ama de casa, un empresario, un escolar o universitario, una secretaria, un comerciante, o se encuentre retirado; las múltiples funciones de estas pocas herramientas conseguirán atraparlo. De manejo sencillo y una adaptabilidad sorprendente, solo resta ponerse delante de ellas. (Microsoft Office)

Son múltiples los beneficios que nos otorgan éstas herramientas para la solución a nuestras actividades laborales. Es interesante observar que a medida que transcurre el tiempo, se implementan nuevas tecnologías que en muchas ocasiones, nos sorprenden, sin embargo, son requerimientos necesarios adaptables al nivel de vida en el vivimos.

2.1.26. CONTENIDO ÉTICO DE LA ACTIVIDAD SECRETARIAL

La actividad secretarial como profesión descansa en un profundo substrato ético; así por ejemplo su actividad se encuentra enmarcada dentro de los valores de la honestidad, la lealtad, la solidaridad, la paciencia, la integridad, la discreción, la modestia, la veracidad, la laboriosidad y el respeto. El ejercicio ético de la profesión secretarial se da en todas las actividades humanas lícitas y honestas, En todas ellas la tarea de la Secretaria viene a ser casi la misma: coadyuvar al eficaz funcionamiento de una oficina mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico.

2.1.27. MISIÓN DE LA SECRETARIA

Ser un excelente ser humano, capaz de planificar, organizar, controlar y solucionar los inconvenientes en las actividades secretariales, para una total satisfacción de su jefe y lograr el éxito institucional o empresarial.

2.1.28. LA SECRETARIA Y EL USO DE LAS TIC'S

La computadora

Hace un tiempo, y no muy lejano, se tenía una “idea” un tanto equívoca sobre las funciones que debería desempeñar una Secretaria en su cargo. Se suponía que las Secretarias estaban, primordialmente, para atender

llamadas telefónicas, servir café, además de tomar mensajes, entre otras tareas que demandaran poca responsabilidad o prácticamente tomas de decisiones nulas. Por lo cual dicha, profesión se podría traducir en labores de poca importancia, e incluso en algunos casos sin reconocimiento. Ser Secretaria se simplificaba en alguien que exclusivamente acataba órdenes.

Sin embargo, lo interesante del asunto es ¿quién podría imaginar que el mundo fuera a dar un cambio tan brusco, tecnológicamente hablando, repercutiendo de forma tan particular en la cultura, economía, sociedad, y por ende en las profesiones? Este es el punto a donde quiero llegar. ¿Estaba en la mentalidad de los empresarios que la Secretaria evolucionaría de tal manera a la instancia de ser llamadas hoy en día Asistentes Ejecutivas? ¿Cabía la posibilidad de sospechar sobre la importancia de las Asistentes en la empresa, siendo pieza fundamental en una organización, donde la mayor parte de su tiempo laboral ejerce toma de decisiones?

Hoy en día, las secretarias somos más que una persona simpática con sentido de vocación y asistencia. Las secretarias/asistentes somos una pieza elemental para el funcionamiento de una compañía, en un ambiente de constante cambio, en un mundo globalizado. Debido a que el “mundo” continúa avanzando, las asistentes no podemos “quedarnos en el tiempo”. Sin lugar a dudas, necesitamos continuar capacitándonos. Dichas capacitaciones no se refieren solamente a mecanografía, redacción o lenguas. Las secretarias de hoy vamos a más. Debemos capacitarnos, además de nuestras aficiones, al Management, RRHH, Comunicación, Comercio Electrónico, etc. Así como lo mencionaba anteriormente, gracias a la tecnología nuestra profesión ha evolucionado, influyendo positivamente en nuestra carrera. Por ende, dicha tecnología también ha modificado la vida de las mujeres de nuestras sociedades. Las mujeres de hoy debemos ser buenas mamás, nos gusta tener la casa en armonía, ser

excelentes profesionales y mantener una agradable imagen. Es resumen diría que estamos un poco sobre exigidas. Sin embargo, ello nos potencia, ello nos hace ser mejores cada día. Por lo tanto, ahora las Secretarias /Asistentes, o profesionales independientes apuntamos a dar lo mejor de nosotras, adaptándonos a las innovaciones tecnológicas y al mundo global y versátil en que vivimos. Apostamos a la Asistencia Virtual. Cada vez es mayor el número de secretarias que requiere el ámbito empresarial, puesto que una secretaria es de vital importancia en todos los sectores de desarrollo.

Pero así como existen grandes ofertas de trabajo para las secretarias, también se espera de ellas un alto nivel competitivo, lo cual se logra con la formación profesional de estas. Aparte de los estudios que haya cursado, una secretaria debe tener una sólida preparación, extensa cultura general, uso correcto del lenguaje escrito y oral con una expresión fluida y clara y además de una muy buena educación, que le facilitará su desenvolvimiento en cualquier nivel en el ámbito empresarial. La secretaria debe conocer sobre ciertas materias que le permitirán desempeñar sus funciones con la debida eficacia profesional:

Mecanografía.-

El dominio de la mecanografía es básico para toda secretaria, puesto que en la realización de sus labores diarias tendrá que mecanografiar diversos documentos con pulcritud, a una velocidad adecuada y sin errores ni faltas ortográficas. El uso del computador y exclusivamente en la práctica de mecanografiar que realiza la secretaria en su actividad laboral, puede darse el caso de sentir hormigueo y entumecimiento de la mano, acorchamientos y calambres, causando lo que se conoce con el nombre de Síndrome del túnel carpiano, afección que en los peores de los casos se trataría con una cirugía, dependiendo siempre de la gravedad de

la lesión, por lo que prácticamente todos los pacientes experimentan una mejoría satisfactoria.

Ofimática.-

El avance vertiginoso de la informática, hace que la computadora sea la herramienta básica en el trabajo de oficina, por lo tanto toda secretaria debe saber hacer uso de los programas de procesamiento de textos, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones, diseño, entre otros.

Ortografía y gramática.-

Los conocimientos gramaticales son imprescindibles a nivel de redacción, se espera que toda secretaria sepa expresarse correctamente por escrito con claridad y condición. Asimismo, debe estar capacitada para redactar distintas clases de documentos administrativos y comerciales.

Caligrafía.-

Una buena caligrafía, es decir una letra legible en la escritura de palabras y números, evitará confusiones y errores. (Computacion)

2.1.29. USO DEL INTERNET

Para muchas secretarias, la disposición de información de las instituciones públicas en internet es suficiente para hablar de “información pública”. Sin embargo y hablando en términos generales, todo lo disponible desde las páginas web de las instituciones públicas en países latinoamericanos, se resume en datos de contacto de sus oficinas, datos del personal que labora en cada dependencia -con importantes

deficiencias en la actualización-, y noticias sobre su funcionamiento y actividades. En algunos casos, se dispone adicionalmente de información del marco legal, noticias del entorno y una página de enlaces a otras instituciones públicas, pero sigue faltando por una parte la implementación de herramientas que viabilicen la interactividad necesaria entre ciudadano e institución y, por la otra, la transparencia y consistencia necesarias de cara al ciudadano para brindar sitios amigables y útiles.

En el año 2007, durante la IX Conferencia de Ministros de Administración Pública y de Reforma del Estado, realizada en Pucón, Chile, se aprobó la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, la cual fuera ratificada posteriormente por los Jefes de Estado y de Gobierno Latinoamericanos, en su reunión anual el 10 de noviembre. En dicha declaración se destaca la libertad de formatos utilizados como uno de los principios del Gobierno Electrónico. Este principio se conoce en dicho documento como el Principio de la adecuación tecnológica:

Principio de adecuación tecnológica:

“Las administraciones elegirán las tecnologías más adecuadas para satisfacer sus necesidades. Se recomienda el uso de estándares abiertos y de software libre en razón de la seguridad, sostenibilidad a largo plazo y para prevenir que el conocimiento público no sea privatizado. En ningún caso este principio supondrá limitación alguna al derecho de los ciudadanos a emplear la tecnología de su elección en el acceso a las Administraciones Públicas”.

La seguridad de la conexión y de las redes debe ser parte de las políticas de cualquier institución, esto permite a los usuarios de la red tanto internos como externos, desarrollar confianza en el servicio web que obtienen ya que se tiene la certeza de que los datos que se transmitan estarán seguros. Para ello se debe procurar el uso de muros de fuego

(*Firewall*), sistemas de detección de intrusos y antivirus; así como implementar un programa de actualización. También es importante contar con personal experto en redes que pueda realizar auditorías de forma periódica.

2.1.30. ANTIVIRUS

En términos de seguridad el uso de un sistema antivirus resulta obligatorio, particularmente cuando se cuenta con una conexión a Internet, por ello se les consultó a las instituciones la disponibilidad de esta herramienta.

2.1.31. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Como parte del proceso de la seguridad informática se debe contar con protocolos, políticas y o directrices vinculados a la seguridad de la información, esto se refiere entre otros a la generación de respaldos, control de copias no autorizadas de documentos, etc. (Manuales de consulta, 2009)

2.1.32. USO DEL FAX

El fax ha logrado ampliarse a todas las tecnologías actuales, pero muchos culpan al fax de que la tecnología digital no haya avanzado demasiado como para empezar a adoptarla. A pesar del éxito del fax, está muy lejos de formar parte de la denominada "oficina sin papeles". Aunque en la actualidad el uso del fax disminuye en favor de internet y el correo electrónico (¿para qué imprimir y enviar por fax un documento, si el fichero de este puede enviarse como adjunto?), son pocas las compañías que todavía mantienen servicios de fax.

2.1.33. USO EL TELÉFONO FIJO

En la mayoría de las ocasiones, el primer contacto que se tiene con una empresa es por medio del teléfono, y si no respondemos de forma correcta, estamos proyectando una mala imagen de nuestra empresa. Cuide esta primera impresión. Procure disponer de personal con una voz clara (con buena vocalización) y agradable para responder al teléfono. Hay que responder con seguridad a cualquier llamada, para dar la impresión de control total de la situación.

2.1.34. USO DEL TELÉFONO MÓVIL EN LA OFICINA

La concentración en lo que haces es una de las primeras cosas que se pierde ante el constante repique de teléfonos en la oficina, y especialmente si en el mismo lugar laboran varias personas o se atienden clientes.

El uso de esta herramienta de comunicación se está convirtiendo en un elemento esclavizante, que en muchos casos provoca terribles molestias y un estrés casi imposible de evadir, enfatiza Ruth de Rayo, especialista en etiqueta y protocolo.

Claro que es vital hacer o recibir llamadas de clientes o personas importantes para el negocio o la institución, pero el tema se vuelve incómodo cuando un celular suena con frecuencia por asuntos personales, y más aún cuando quien habla lo hace a gritos.

Por eso es recomendable que el uso de tu celular se ajuste al sentido común y la prudencia, observando siempre la regla del respeto hacia los demás. (REcomendaciones, 2010)

Las siguientes normas de etiqueta te pueden ayudar en esta misión:

- Utilízalo sólo en casos necesarios y sé breve.
- Coloca el timbre en modo de vibrador o en el tono más bajo y discreto.
- Evita utilizarlo para jugar o enviar mensajes personales en las horas de trabajo.
- De preferencia apágalo al entrar a una reunión, conferencia o actividad importante.
- Si debes responder estando en reunión, no salgas del salón. Es mejor ser breve e indicar en voz baja que llamarás después.
- Modula tu voz al hablar, evita las discusiones, comentarios obscenos o carcajadas.
- Trata los temas personales en un lugar privado
- Si acudes a otra oficina, no coloques el celular sobre la mesa podría tomarse como invasión al espacio ajeno.
- Porta el teléfono de forma natural y discreta.

2.1.35. EL ARCHIVO

2.1.35.1. ¿Qué es archivología?

Según el diccionario de la lengua española, la palabra archivología de acuerdo con su etimología proviene de la raíz latina archivum, disciplina que estudia los archivos en todos los aspectos.

Algunas veces, el archivar queda delegado a un segundo término, o sencillamente, los documentos se acumulan en el escritorio durante semanas, esto ocasiona grandes problemas, ya que cuando el jefe solicita un expediente a la secretaria, ella no lo tiene al día y trata de localizar el o los documentos en la carpeta donde guarda temporalmente los

documentos en espera de ser archivados, por lo que el objetivo secretarial no se cumplirá. (Consulta, 2014)

El documento es el principal elemento para el archivo, ya que contiene la información que se requerirá posteriormente. Puede originarse en la misma organización o llegar a través de correspondencia. Los expedientes son documentos relacionados con un mismo asunto y contenidos en un fólder o carpeta membretada.

El archivero es el mueble en donde se guardan los expedientes en forma ordenada y segura, los hay de diversos materiales, formas y tamaños; para elegir el archivero adecuado se debe considerar el tamaño del local y el volumen de expedientes que se maneja.

Los disquetes y discos compactos (CD) son discos donde se almacena información; en algunos casos puede grabarse varias veces. Los fólderes o carpetas son de cartulina, los hay de varios colores y en tamaño carta y oficio; cuando contienen documentos y la pestaña está rotulada, recibe el nombre de expediente.

Es importante considerar el grosor de éste al archivar los documentos, para ello es preferible elaborar legajos y evitar que los documentos se maltraten. Los porta carpetas se fabrican en tamaño carta y oficio, son de cartoncillo grueso o papel manila, algunas se sostienen de la gaveta por dos rieles metálicos y otras están reforzadas con cartón resistente; las dos son útiles en manejo de archivos.

Además, llevan integrado el índice o jinete, que se emplea para proteger los expedientes. Las tarjetas guías son de material resistente; las hay en varios colores y tamaños: carta, oficio y algunas más pequeñas para directorios personales.

Tienen un borde superior o pestaña para indicar lo que contiene el expediente o el sistema bajo el cual están archivados, las guías siempre deben anteceder a los expedientes y pueden ser alfabéticas o numéricas. Las etiquetas pueden ser de cartulina o de papel adhesivo, se rotulan a máquina para indicar lo que contienen la porta carpetas o los archiveros, y se protegen con índices de acrílico, según el caso.

Al rotularse; las etiquetas toman el nombre de marbetes. Los índices son de acrílico transparente o de color y se pueden colocar en varias posiciones, a través de los rieles o de botones fijadores a las porta carpetas; son muy útiles para proteger etiquetas. La caja archivadora es de cartón resistente con un refuerzo metálico; y tiene una pestaña acrílica para localizar los expedientes fácilmente; ya que puede contener de 30 a 35. La caja se mantiene verticalmente y está suspendida de un riel, el cual permite que la caja se deslice a lo largo del archivero.

La gaveta es de cartón, plástico o acrílico, similar a la gaveta de un archivero vertical, las hay en varios tamaños, según su utilidad: archivo muerto o directorio personal. El archivero vertical consta de tres o cuatro gavetas, cada una de ellas tiene un porta marbete con la etiqueta que indica cómo están archivados los expedientes, y una cerradura para conservarlos con todas las medidas de seguridad necesarias. Es recomendable utilizar la última gaveta para expedientes que no se ocupen con frecuencia.

El archivero lateral es de tamaño variable, ya que se adapta a las necesidades de la organización, ocupa poco espacio y puede contener porta carpetas o cajas archivadoras, o se puede utilizar como estante, además de tener a la vista los expedientes.

La computadora se considera un sistema para crear, revisar, corregir, imprimir y almacenar los escritos de una organización. En resumen, el

ejercicio profesional de la Secretaria debe conducirse no solo por el ordenamiento jurídico, sino por su propia ética profesional. (Documentación administrativa, 2014)

2.2. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

La investigación se estableció de acuerdo a distintas fundamentaciones que demuestran el interés, aprendizaje y oportuna aplicación de las tecnologías, encaminadas hacia grandes cambios en el pensamiento y conducta de los individuos, para la formación de una nueva organización económica, social, política y cultural identificada como Sociedad de la Información.

En este sentido, es necesario saber, conocer y comprender las ventajas y oportunidades que conlleva las nuevas Tecnologías, por tal motivo esta investigación emprendida sobre la influencia de las TIC'S en las actividades secretariales de la institución, ha dado lugar al desarrollo de aplicaciones informáticas centradas en el tratamiento de información y conocimiento, para reducir las limitaciones en los procesos de gestión en el ámbito laboral.

El uso racional de la Informática aporta enormes adelantos en las comunicaciones, permitiendo el acceso pleno a la información y comunicación con todo el mundo y que actualmente ya se encuentran al alcance de nuestras manos para facilitar el camino al éxito.

2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Antivirus: Es un software que se instala en tu ordenador y que permite prevenir que programas diseñados para producir daños, también llamados virus, dañen tu equipo. También tiene la misión de limpiar ordenadores ya infectados.

Backup: También llamado copia de seguridad, es la tarea de duplicar y guardar cualquier tipo de datos o información en otro lugar (disco, servidor...) para que pueda ser recuperado en caso de la pérdida de la información original.

Bandwidth: Ancho de banda. Es la cantidad de datos que pueden ser enviados en un espacio de tiempo determinado a través de un circuito o conexión.

Bug: Se refiere a los fallos existentes en cualquier tipo de software o hardware.

Cache: Es una memoria existente en el disco duro que permite guardar copias temporales de archivos para poder acceder a ellos en ciertos momentos. Cuando se accede a Internet, esto resulta muy útil ya que puede guardar algunos elementos de páginas Web para no tener que cargarlos en la próxima visita a la misma página.

CSS: Es un formato de archivo con varias instrucciones HTML que permite dar una presencia homogénea a varias páginas Web solo preocupándose de modificar dicho archivo CSS.

Cookie: Es un pequeño dato enviado desde un servidor web al navegador del cliente (como Explorer o Firefox) que se guarda localmente en el PC. No es un programa ejecutable y difícilmente puede hacerle algún daño al equipo. Estos archivos contienen informaciones específicas que identifican al usuario y pueden tener información privada que no queremos publicar (direcciones de emails, passwords, nombres, etc.).

Dirección IP: Conjunto de reglas que regulan la transmisión de paquetes de datos a través de Internet. El IP es la dirección numérica de un PC en Internet de forma que cada dirección electrónica se asigna al equipo conectado a Internet y por lo tanto es única.

Directorio: Es un espacio lógico del ordenador donde se guarda y almacena información.

Download: *Descarga.* Se refiere al proceso de transferir datos desde un punto remoto (servidor u otro ordenador) a tu propio ordenador.

Driver: Controlador. Programa que generalmente forma parte del sistema operativo y que controla una pieza específica de hardware.

E-book: Es un libro pero en formato digital y con la peculiaridad de que no se compra en una librería convencional sino por Internet.

Firewall: Es un dispositivo que asegura las comunicaciones entre usuarios de una red e Internet.

Flickr: es un sitio web de compartición de fotografías e imágenes y comunidad online de varias plataformas, generalmente es considerado un ejemplo nuevo de la futura navegación Web 2.0.

Hacker: Persona que tiene un conocimiento profundo acerca del funcionamiento de redes de forma que puede advertir los errores y fallas de seguridad del mismo. Al igual que un cracker busca acceder por diversas vías a los sistemas informáticos pero con fines de protagonismo/lucro.

HTML: Es el acrónimo inglés de HyperText Markup Language, que se traduce al español como Lenguaje de Marcas Hipertextuales. Es un lenguaje de marcación diseñado para estructurar textos y presentarlos en forma de hipertexto, que es el formato estándar de las páginas web.

Interface: Es el punto de comunicación entre dos elementos electrónicos o informáticos. Muchas veces se refiere a él como *puerto*. También se podría definir como El punto de contacto entre el usuario, el ordenador y el programa, por ejemplo, el teclado o un menú.

Intranet: Red privada dentro de una compañía u organización que utiliza el navegador favorito de cada usuario, en su PC, para ver menús con opciones desde cumpleaños del personal, calendario de citas, mensajería instantánea privada, repositorio de archivos y las normativas de la empresa entre otras.

ISP: Organización o empresa que tiene como misión dar acceso a Internet y proporcionar ciertos servicios añadidos a usuarios o empresas.

IP: Numero de 32 bits que identifica a ordenadores o equipos de red en Internet.

Píxel: Es la unidad más pequeña con la que se forman las imágenes.

Placa base: Es la tarjeta de circuito impreso principal donde van conectados los demás elementos que componen el ordenador como son tarjetas gráficas, de sonido, memorias, discos duros...

Plug and Play: Es un método por el cual el ordenador reconoce automáticamente un nuevo dispositivo insertado.

Plugin: (o plug-in -en inglés “enchufar”-, también conocido como addin, add-in, addon o add-on) Es una aplicación informática que interactúa con otra aplicación para aportarle una función o utilidad específica, generalmente muy específica, como por ejemplo servir como driver (controlador) en una aplicación, para hacer funcionar a un dispositivo en otro programa.

Podcasting: Consiste en la creación de archivos de sonido (generalmente en formato mp3 o ACC y en algunos casos ogg) y de video (llamados videocasts o vodcasts) y su distribución mediante un archivo RSS que permite suscribirse y usar un programa que lo descarga para que el usuario lo escuche en el momento que quiera, generalmente en un reproductor portátil.

Puerto serie: También llamado puerto COM. Es un conector en la parte trasera de la caja donde se pueden conectar algunos dispositivos como el ratón, un modem o una impresora.

Spyware: Son unos pequeños programas cuyo objetivo es mandar información, generalmente a empresas de mercadeo, del uso de internet, websites visitados, etc. del usuario, por medio del internet.

2.4. INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo diagnosticar los recursos tecnológicos que posee la institución?

El diagnóstico se lo realiza mediante la observación directa, valorando los recursos que se encuentran actualizados y desechando los que ya cumplieron con su vida útil.

¿De qué manera se analiza el uso adecuado de los sistemas informativos y otras tecnologías disponibles en la Unidad Educativa?

Mediante la elaboración de una encuesta, al personal administrativo y personal de apoyo del plantel.

¿Servirá el manual para fortalecer los conocimientos en la aplicación de las TIC'S y lograr un buen desempeño en la actividad laboral?

Las Tecnologías de informática y comunicación avanzan aceleradamente, lo que considero que los temas establecidos en el manual son totalmente prácticos, de tal manera que servirá como un instrumento de apoyo y consulta, para fortalecer los conocimientos en el personal administrativo y el personal de apoyo de la institución.

¿Cómo socializar el manual para la aplicación de las TIC'S?

Mediante la entrega formal de los documentos al personal administrativo de la Unidad Educativa Ibarra.

2.5. MATRIZ CATEGORIAL

| CONCEPTO | CATEGORÍA | DIMENSIÓN | INDICADORES |
|---|-------------------------|--|--|
| <p>Son herramientas que permiten la integración y el acceso al mundo virtual, el proceso administrativo, facilitando la celeridad y ahorro de tiempo en la expedición de documentos, notas y cualquier otro servicio que se requiera.</p> | <p>LAS TIC'S</p> | <p>-Redes</p> <p>-Terminales</p> <p>-Servicios</p> | <p>Telefonía fija Banda ancha Telefonía móvil Redes de televisión Redes en el hogar.</p> <p>Ordenador Personal. Navegador de Internet. Sistemas Operativos Televisores</p> <p>Correo Electrónico Búsqueda de información. Banca online. Audio y música. Tv y Cine. Comercio electrónico E-administración. E-gobierno Servicios móviles. Peer to Peer Blogs Comunidades virtuales</p> |

| | | | |
|---|-------------------------------------|---|---|
| | | <p>-Programas y sistemas de nueva generación</p> <p>-Sistemas Ofimáticos</p> | <p>La Nube Droop Box Google Docs Google Drive Google Calendar</p> <p>Microsoft Word Excel Power Point Accsses outlock</p> |
| <p>Son acciones que diariamente realiza la asistente ejecutiva para lograr los objetivos institucionales y personales para alcanzar el éxito.</p> | <p>ACTIVIDAD SECRETARIAL</p> | <p>-La Computadora.</p> <p>-El uso del Internet.</p> <p>-Antivirus.</p> <p>-Seguridad de la información.</p> <p>-Uso del fax.</p> <p>-Uso del teléfono fijo.</p> <p>-Uso del teléfono móvil en la oficina.</p> <p>-El archivo</p> | <p>-Mecanografía</p> <p>-Ofimática</p> <p>-Ortografía</p> <p>-Caligrafía</p> |

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El plan de Trabajo de Grado se enmarcó en los siguientes tipos de investigación.

3.1.1. Investigación descriptiva

Es la que caracteriza un hecho, una situación, un objeto para establecer sus propiedades en un espacio y tiempo determinados. La investigación es descriptiva porque pretende puntualizar la aplicación de las Tics y su incidencia en las actividades secretariales de la unidad educativa “Ibarra”, exteriorizando en la productividad de la institución.

3.1.2. Investigación de campo

Es la que se realiza en el mismo lugar en que se desarrolla o producen los acontecimientos en contacto con quien o quienes son los gestores que se investiga. Este tipo de investigación se aplicó para la recopilación de información en la Unidad Educativa Ibarra.

3.1.3. Investigación documental.

Consiste en la recopilación de datos, valiéndose en el adecuado manejo de libros, revistas u otras investigaciones, además de documentos de carácter histórico, estadístico y otros. Este tipo de investigación se utilizó para la selección del tema y para el diseño del marco teórico.

3.1.4. Investigación propositiva.

Es aquella que presenta una propuesta de solución al problema planteado. La Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, exige para sus trabajos de investigación la calidad de propositivos.

3.2. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se sustentó de los siguientes métodos:

3.2.1. Método deductivo.

Es aquel que establece un proceso que va de los principios o afirmaciones generales a los hechos o casos particulares. El método deductivo se aplicó en el planteamiento del problema y la fundamentación teórica.

3.2.2. Método inductivo.

Es aquel que partiendo de hechos particulares busca sus coincidencias para llegar a principios o paradigmas generales. Se aplicó el método inductivo en las encuestas o entrevistas que realizaremos para obtener de manera global o general los resultados y realizar las conclusiones o recomendaciones.

3.2.3. Método estadístico.

Es el que nos sirve para la presentación de los datos obtenidos mediante cuadros, gráficos e interpretaciones, se aplicó para presentar los resultados de la investigación.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para la investigación se aplicó encuestas a administrativos y funcionarios de los diferentes departamentos de la Unidad Educativa “Ibarra”, para obtener resultados axiomáticos en el desarrollo del plan.

3.4. POBLACIÓN

La población se aplicó al siguiente cuadro:

CUADRO DE POBLACIÓN DE:

| | |
|--------------------------|-----------|
| ADMINISTRATIVOS | 17 |
| PERSONAL DE APOYO | 6 |
| TOTAL | 23 |

NOTA: Como el número de personas es menor de cien, no se realiza la muestra.

CAPÍTULO IV

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.2. Encuesta dirigida al personal administrativo de la Unidad Educativa

1.- El impacto que genera las TIC para el desenvolvimiento laboral en la institución es:

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| ALTO | 19 | 79% |
| MEDIO | 3 | 13% |
| BAJO | 2 | 8% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: administrativos del plantel



Elaborado por: Gabriela Lara

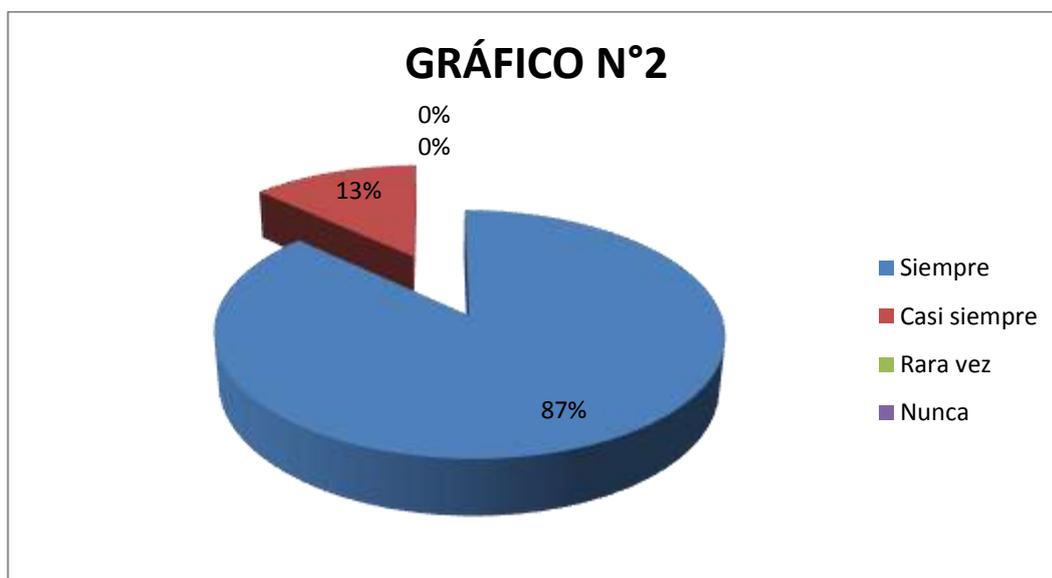
INTERPRETACIÓN:

Las TIC producen un gran impacto en las actividades administrativas de la institución educativa, ya que, sin la implementación de estas tecnologías se limitaría la eficacia necesaria para el desenvolvimiento laboral.

2.- ¿Con qué frecuencia utiliza el computador para el desempeño laboral?

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------|------------|------------|
| SIEMPRE | 20 | 87% |
| CASI SIEMPRE | 3 | 13% |
| RARA VEZ | 0 | 0% |
| NUNCA | 0 | 0% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: administrativos del plantel



Elaborado por: Gabriela Lara

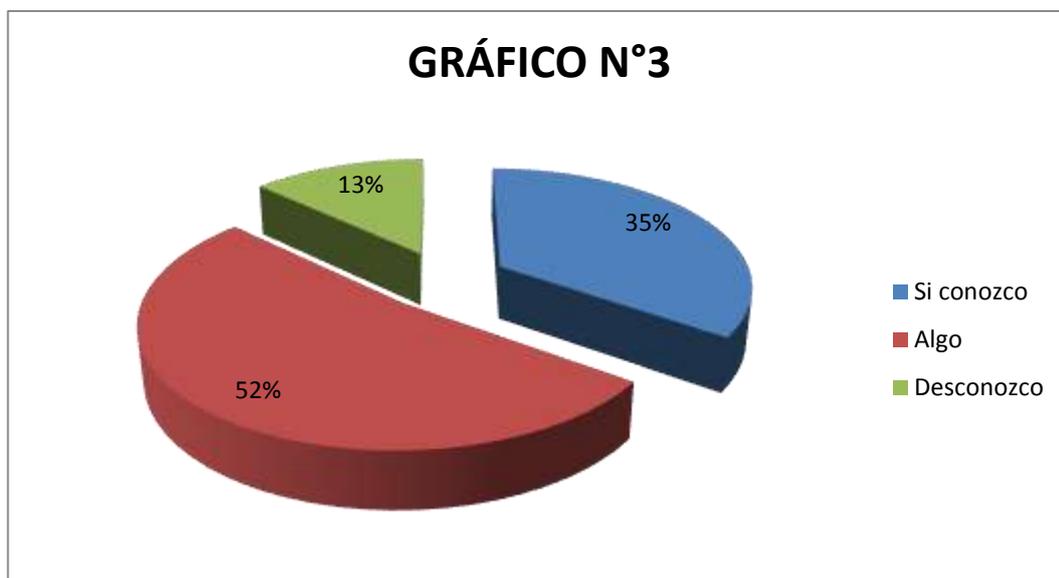
INTERPRETACIÓN:

Los administrativos del plantel como el personal de apoyo de la institución, requieren diariamente la utilización del computador, exponen que es el instrumento esencial para cumplir sus actividades laborales.

3.- ¿Conoce usted las incidencias que se producen en el sistema operativo, con la presencia de virus informáticos?

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------------|------------|-------------|
| SI CONOZCO | 8 | 35% |
| ALGO | 12 | 52% |
| DESCONOZCO | 3 | 13% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: administrativos del plantel



Elaborado: Gabriela Lara

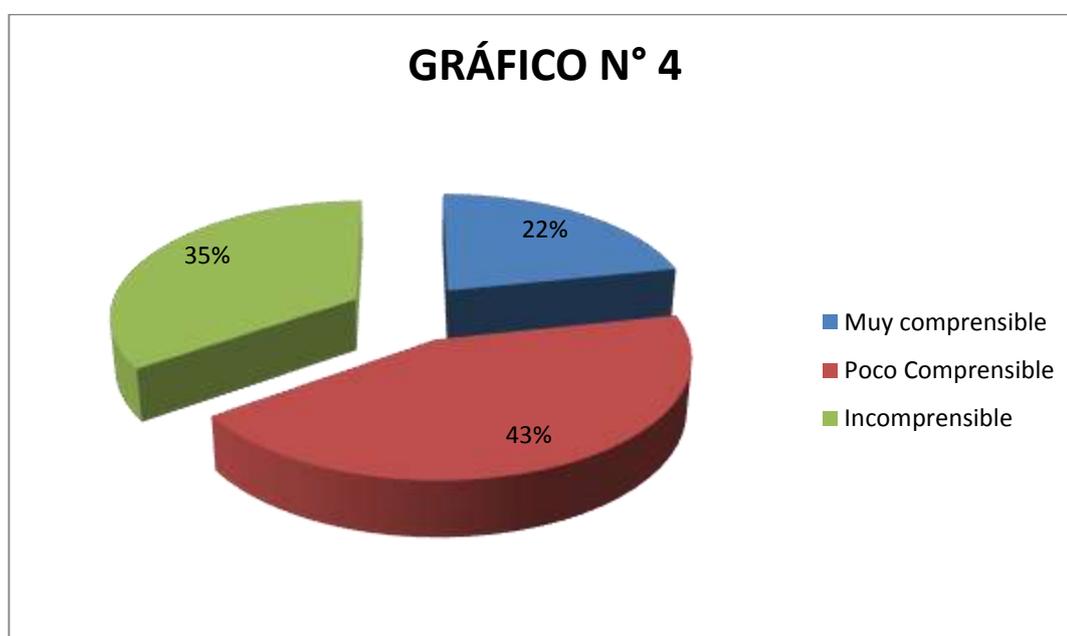
INTERPRETACIÓN:

En el resultado obtenido, se puede deducir que en las opiniones de los señores administrativos, poseen un leve conocimiento sobre la presencia e incidencia de los virus informáticos en el computador.

4.- En el internet, cuando visita páginas web, textos e informaciones en otro idioma, su conocimiento es:

| RESULTADO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------|------------|-------------|
| MUY COMPRENSIBLE | 5 | 22% |
| POCO COMPRENSIBLE | 10 | 43% |
| INCOMPRENSIBLE | 8 | 35% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: administrativos del plantel



Elaborado por: Gabriela Lara

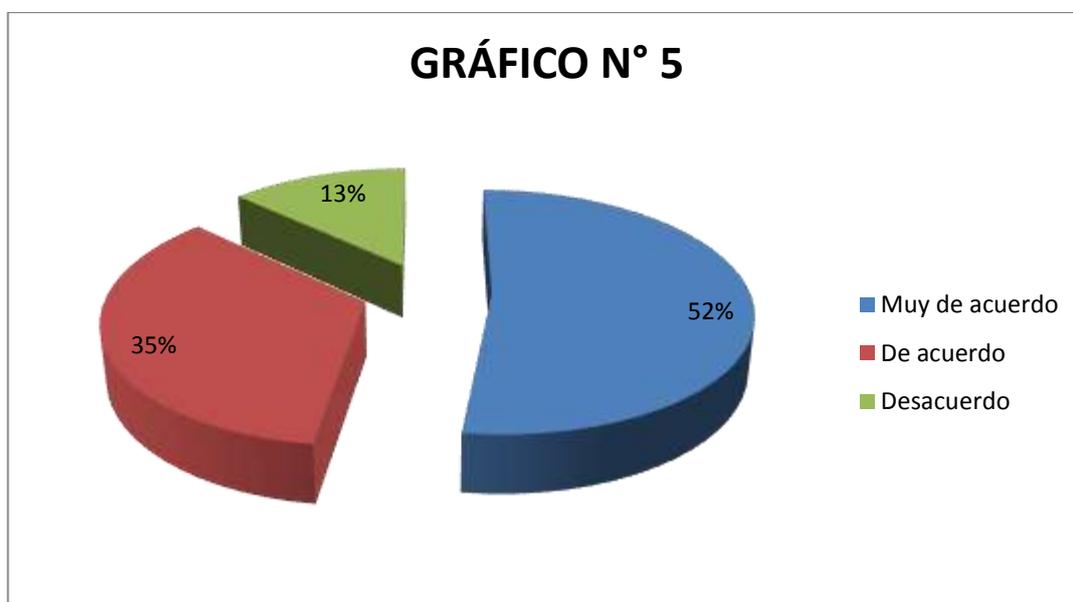
INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con los resultados, los funcionarios de la Unidad Educativa, manifestaron que las informaciones en el internet de varias páginas web, textos e informaciones en otro idioma son poco comprensibles, lo que expresan que su conocimiento hacia el idioma extranjero es en su mayoría es escaso.

5.- ¿Está de acuerdo que el uso excesivo del computador, telefonía e internet, podrían causar dependencia y abandono de las tareas laborales?

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------------|------------|-------------|
| MUY DE ACUERDO | 12 | 52% |
| DE ACUERDO | 8 | 35% |
| DESACUERDO | 3 | 13% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: administrativos del plantel



Elaborado por: Gabriela Lara

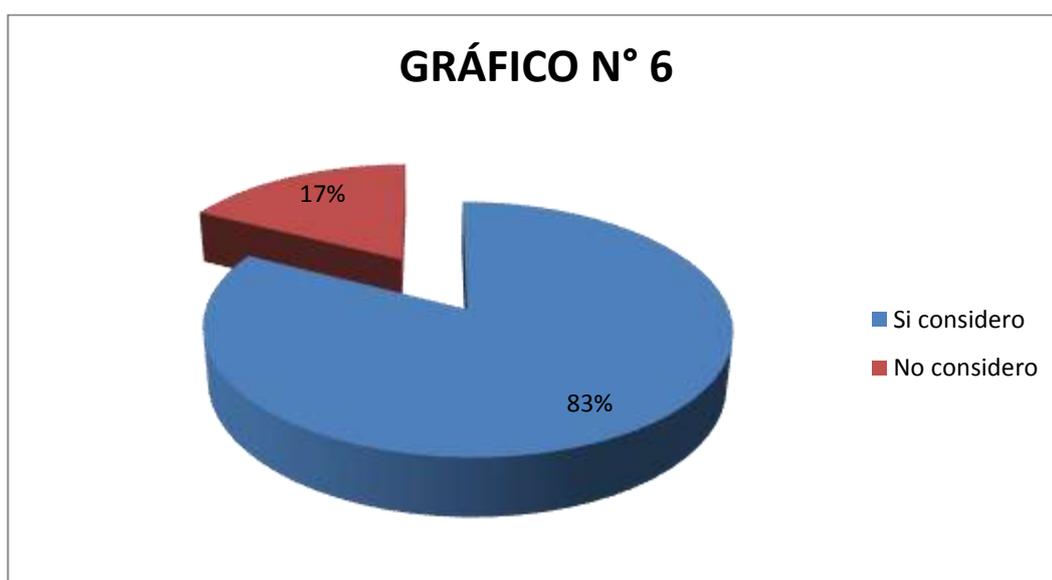
INTERPRETACIÓN:

La gran mayoría de los funcionarios encuestados, manifestaron que, el uso excesivo del computador, telefonía e internet, podrían causar dependencia y olvido de los deberes y obligaciones laborales, ocasionando conflictos institucionales y personales.

6.- ¿Considera usted que la sobrecarga de trabajo en la oficina, podría causar estrés?

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------|------------|-------------|
| SI CONSIDERO | 19 | 83% |
| NO CONSIDERO | 4 | 17% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: administrativos del plantel



Elaborado por: Gabriela Lara

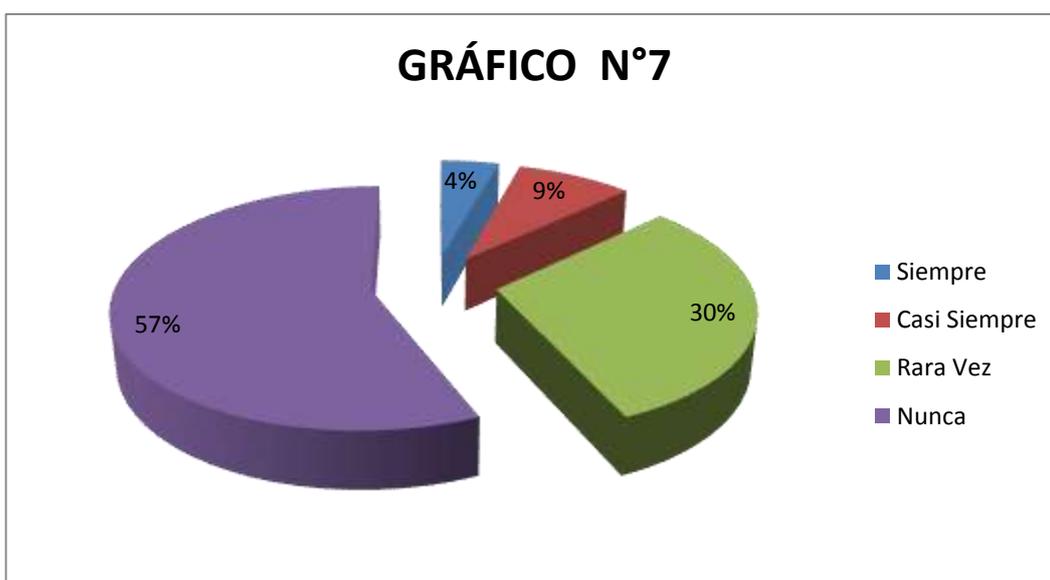
INTERPRETACIÓN:

Los encuestados consideran que la sobrecarga laboral, pueden causar estrés en el desarrollo de sus actividades, pues retrasarían su trabajo, afectando notablemente su estado de salud emocional y físico.

7.- ¿Con qué frecuencia utiliza el fax?

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SIEMPRE | 1 | 4% |
| CASI SIEMPRE | 2 | 9% |
| RARA VEZ | 7 | 30% |
| NUNCA | 13 | 57% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: administrativos del plantel



Elaborado por: Gabriela Lara

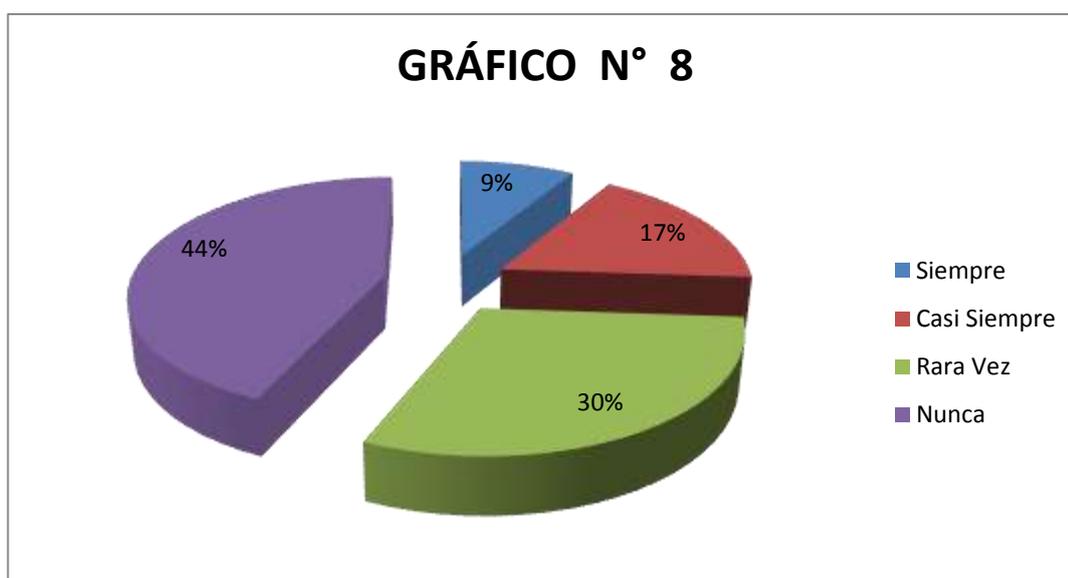
INTERPRETACIÓN:

Los funcionarios encuestados consideraron que el fax es una herramienta que en la actualidad ha desaparecido, pues en su lugar se emplea los correos electrónicos que son más rápidos y confiables.

8.- ¿Utiliza el teléfono fijo para realizar llamadas personales?

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SIEMPRE | 2 | 9% |
| CASI SIEMPRE | 4 | 17% |
| RARA VEZ | 7 | 30% |
| NUNCA | 10 | 44% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: administrativos del plantel



Elaborado por: Gabriela Lara

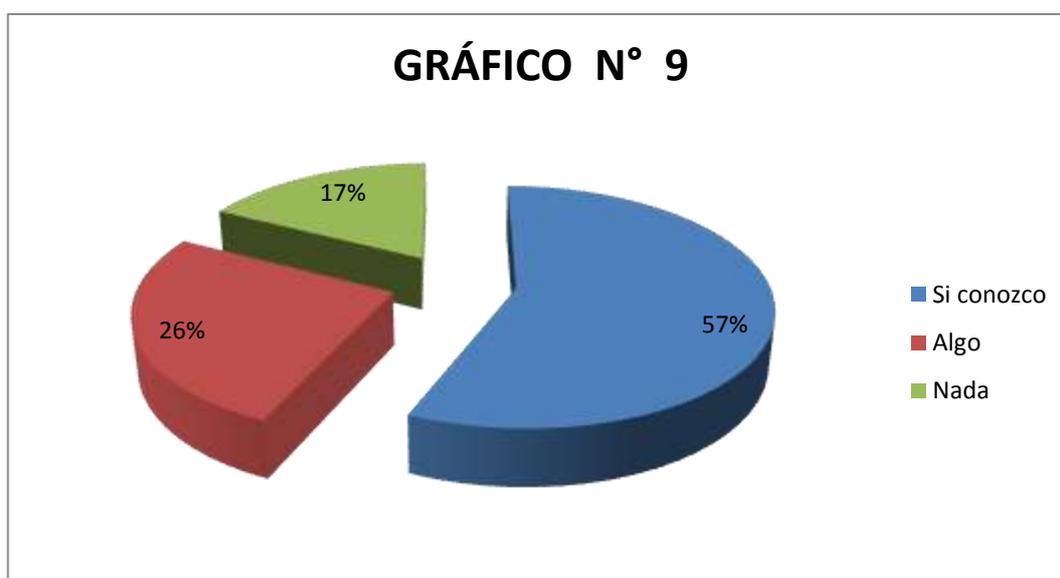
INTERPRETACIÓN:

La mayoría de los funcionarios consideran que se debe utilizar el teléfono fijo solamente para uso institucional y de requerir el teléfono para llamadas personales, sería única y exclusivamente si surgiera alguna emergencia o imprevisto personal.

9.- ¿Posee conocimiento en la forma de llevar un archivo?

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------------|------------|-------------|
| SI CONOZCO | 13 | 57% |
| ALGO | 6 | 26% |
| NADA | 4 | 17% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: administrativos del plantel



Elaborado por: Gabriela Lara

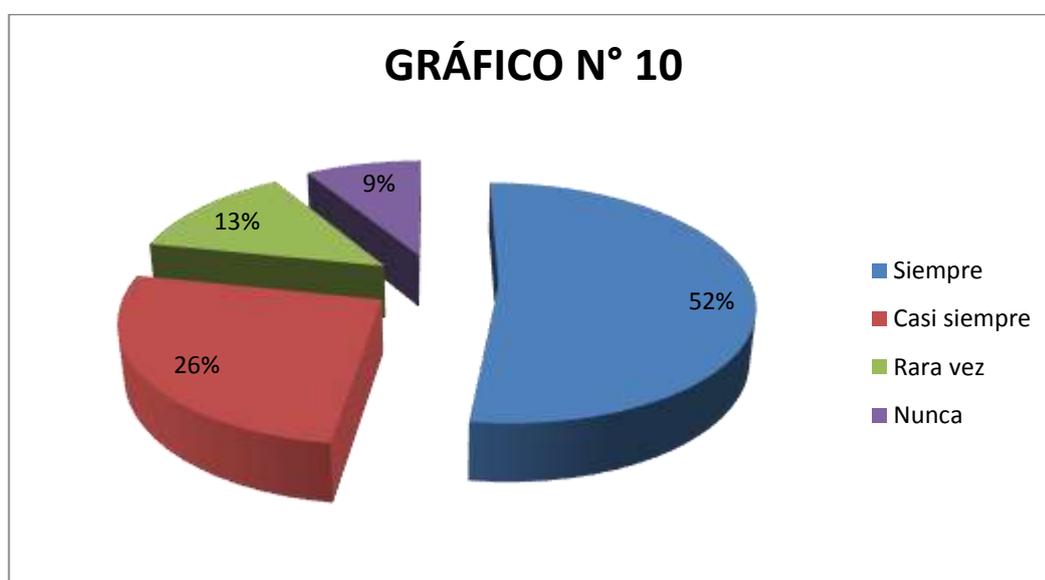
INTERPRETACIÓN:

Dentro de la institución, la mayoría de los funcionarios a quienes se les aplicó la encuesta saben y conocen sobre las técnicas de archivo, y expresan que en toda institución es indispensable que exista una debida organización para la diferente documentación que se genera en la misma.

10.- ¿Ha sufrido de alguna molestia o dolor en las manos, al utilizar constantemente el teclado del computador?

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------|------------|-------------|
| SIEMPRE | 12 | 52% |
| CASI SIEMPRE | 6 | 26% |
| RARA VEZ | 3 | 13% |
| NUNCA | 2 | 9% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: administrativos del plantel



Elaborado por: Gabriela Lara

INTERPRETACIÓN:

En las encuestas realizadas en la unidad educativa a los administrativos y personal de apoyo, afirman en su gran mayoría que, siempre sufren de dolor en las manos, especialmente en las muñecas, cuando se encuentran varias horas en el teclado del computador, realizando sus actividades cotidianas.

CAPÍTULO V

5.1. CONCLUSIONES:

- En la unidad educativa en estudio, los administrativos del plantel poseen un leve conocimiento sobre la presencia e incidencia de los virus informáticos en el computador, lo que consideran que representa un conflicto diario para el desarrollo de sus funciones.
- El personal administrativo de la institución, en su gran mayoría, posee un mínimo conocimiento del inglés, lo que dificulta el entender la información al ingresar a sitios web, textos y demás, en donde predomina el idioma extranjero.
- La dependencia tecnológica también crea desequilibrios en cada uno de los individuos, es decir que puede generar una adicción, especialmente en las nuevas tecnologías como videojuegos, celulares, programas de televisión, computadores y sus aplicaciones como internet chat y páginas sociales.
- La sobrecarga de trabajo conlleva al incumplimiento de las exigencias requeridas por la institución, originando el estrés y al quebrantamiento de la salud física y emocional en los administrativos del plantel.
- El personal administrativo, al estar frente al computador durante varias horas y pulsar constantemente y sin descanso las teclas del mismo, sufre de amortiguamiento, dolor y molestia en las manos.

5.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda al personal administrativo y personal de apoyo del plantel:

- Capacitar en el tema de los virus informáticos, la incidencia y el proceso de eliminación de los mismos, para la agilización de sus tareas.
- Fomentar el mejoramiento del plantel, profundizando en el conocimiento del idioma extranjero, mediante capacitaciones para la fácil comprensión y pronunciación del idioma.
- Emplear el tiempo en forma positiva, realizando un cronograma de actividades, para la ejecución de las actividades cotidianas.
- Evitar la sobrecarga de trabajo, prestando atención a las tareas urgentes de las importantes, hacer pausas para el descanso, de tal manera que se pueda evitar considerablemente el estrés.
- Disminuir posiciones incómodas de las muñecas y los movimientos manuales repetitivos. Disponer de descansos, para cambiar de posición y lograr de esta manera, el cumplimiento exitoso de las obligaciones laborales.

CAPÍTULO VI

6.1. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.2. TÍTULO DE LA PROPUESTA

“MANUAL PRÁCTICO PARA LA APLICACIÓN ADECUADA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)”

6.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La tecnología avanza día a día, haciendo los procesos y trabajos pesados y engorrosos más fáciles y prácticos. Asimismo esta tecnología permite el ahorro de tiempo e insumos a muchas instituciones, ocasionando una organización más productiva y eficiente. En este sentido, juega un papel fundamental los avances informáticos en la gestión de los procesos administrativos, tanto para agilizar la tramitación, como para obtener datos que debidamente interpretados nos puedan ser útiles para extraer conclusiones sobre la calidad de los servicios prestados, volumen de trabajo de las unidades o cumplimiento de objetivos. La incorporación de las nuevas tecnologías en las instituciones deriva en menores costes y tiempos de proceso, y en una mayor transparencia e información. Las nuevas tecnologías, brindan una herramienta importantísima para poder definir totalmente los procesos administrativos y mejorarlos, ajustándose a las necesidades propias de cada institución. Razón por la cual, la presente propuesta se realizó con el objetivo principal de presentar al personal administrativo de los diferentes departamentos de la Unidad Educativa y personal de apoyo, una alternativa práctica, que servirá como una

herramienta de trabajo dirigida al mejoramiento del desempeño adecuado en la aplicación de las TIC.

La utilización de la tecnología, hace que la información esté siempre disponible en un sistema ordenado y es gestionada por todos los miembros de la organización. Resulta vital en este proceso el compromiso del estamento directivo. Para ello se debe de incluir a este conglomerado en el proceso evangelizador de la administración en cuanto a la implementación tecnológica. Es primordial que los directivos, como responsables estén inmersos en cada uno de los procesos propuestos, de tal forma que tras una adecuada asesoría, las decisiones finales sean, además de responsables, de común consenso en busca de un único objetivo, dentro del marco de la modernización.

Por lo expuesto anteriormente, la ejecución de la propuesta es factible por la accesibilidad en la investigación, elaboración y desarrollo de la misma como un modelo sistemático viable para solucionar problemas, dudas, requerimientos y necesidades de la Unidad Educativa "Ibarra".

6.4. FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

En línea con estos planteamientos, el auge de las nuevas tecnologías, y en especial el advenimiento del "tercer entorno" (el mundo virtual) y de acuerdo con lo que expresa Murelaga (2009), en donde dice que, "las tecnologías de información y comunicación representan un aporte significativo en los procesos de producción, educación, gestión y gerencia dentro de las organizaciones". Se propone plasmar una alternativa que consiste en la ejecución de un manual de estrategias que servirá como apoyo para una adecuada Aplicación de las TIC y mejorar las actividades secretariales y laborales del plantel. (Administración)

Las innovaciones tecnológicas han proporcionado a la humanidad canales nuevos de comunicación e inmensas fuentes de información que difunden modelos de comportamiento social, actitudes, valores, formas de organización, etc. Hemos pasado de una situación donde la información era un bien escaso a otra en donde la información es tremendamente abundante, incluso excesiva. Vivimos inmersos en la llamada sociedad de la información. Las nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación han evolucionado espectacularmente en los últimos años, debidas especialmente a su capacidad de interconexión a través de la Red. Se han de conocer los límites y los peligros que las nuevas tecnologías plantean a la educación y reflexionar sobre el nuevo modelo de sociedad que surge de esta tecnología y sus consecuencias. El "tercer entorno" es un espacio de interacción social en el que se pueden hacer cosas, y para ello son necesarios nuevos conocimientos y destrezas. Además de aprender a buscar y transmitir información y conocimientos a través de las TIC (construir y difundir mensajes audiovisuales), hay que capacitar a las personas para que puedan también intervenir y desarrollarse en los nuevos escenarios virtuales.

6.5. OBJETIVOS

6.5.1. General.

- Mejorar las actividades secretariales del plantel, mediante la aplicación adecuada de las Tecnologías detalladas en el manual.
- **Específicos:**
- Indicar al personal administrativo del plantel, las oportunidades y retos que presenta el uso de tecnologías de información y comunicación para la productividad personal e institucional.

- Incentivar a la aplicación adecuada de las Tecnologías, según sus requerimientos.
- Generar habilidad para buscar, seleccionar, evaluar información y recursos que aporten al conocimiento para el buen desempeño de sus funciones.

6.6. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

El Colegio Nacional de Señoritas “Ibarra”, se fundó en el año de 1951 cuando el prestigioso maestro Don Juan Francisco Cevallos Almeida fue elegido Diputado del Congreso Nacional por la Provincia de Imbabura llevó consigo su mayor empeño y accionar por el bien de la educación, siendo su meta fundar un Colegio Femenino al servicio de las jóvenes ibarreñas. La “Unidad Educativa Ibarra”, ubicada en la provincia de Imbabura, cantón Ibarra, parroquia EL Sagrario, Av. Mariano Acosta y Gabriela Mistral.

La propuesta alternativa está dirigida al personal administrativo: Departamentos de Secretaría, Colecturía, Biblioteca Virtual y Laboratorio de Cómputo y al personal de apoyo de la institución. (Editor de las tic's)

MANUAL PRÁCTICO PARA LA APLICACIÓN ADECUADA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)”



INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de Información y Comunicación abarcan una serie de funciones ágiles para el buen funcionamiento sistemático en las instituciones, siendo una parte esencial para facilitar las tareas del personal administrativo de la Unidad Educativa. En este sentido cada estrategia planteada, servirá como un apoyo en ejercicio laboral diario.

El presente manual incluye varios temas que de manera sencilla, serán un soporte al momento de ejercer su trabajo. Los temas planteados pretenden crear una sensibilización e inclusión que ayudarán a enfrentar temores y a fortalecer los aprendizajes mediados por la tecnología y por consiguiente lograrán un enriquecimiento en el conocimiento tecnológico, para una transformación de sus actitudes hacia la utilización de las TIC. La sociedad está cambiando a un ritmo tan acelerado que ya los sistemas de formación tradicionales no están en la posibilidad de dar respuesta a todas las necesidades humanas.

Para satisfacer estas necesidades, deben crearse mecanismos que permitan potencializar las habilidades y destrezas del personal administrativo del plantel, el cual se enmarca en la implementación y administración de un fortalecimiento, aplicación y apropiación de las (TIC),

LAS TIC

Existen múltiples instrumentos electrónicos que se encuentran dentro del concepto de TIC, la televisión, el teléfono, el video, el ordenador. Pero sin lugar a duda, los medios más representativos de la sociedad actual son los ordenadores que nos permiten utilizar diferentes aplicaciones informáticas (presentaciones, aplicaciones multimedia, programas

ofimáticos,...) y más específicamente las redes de comunicación, en concreto Internet.

En el ámbito laboral y principalmente en los procesos de intervención es en donde tienen más interés los programas informáticos denominados aplicaciones multimedia, por lo que a lo largo de este curso se analizarán algunas de ellas y su utilidad en los procesos de intervención. (Estudios de las Tic's, 2012)

El ordenador



Gráfico descargado de Internet

En esta unidad aprenderemos los distintos componentes de un ordenador, su utilidad, mantenimiento y la importancia de las Tic (Tecnologías de la información y la comunicación) en la sociedad actual. Asimismo la importancia que tiene para la salud el buen uso del ordenador. La informática es la ciencia que se ocupa, mediante máquinas electrónicas, del tratamiento de la información (información automática).

El ordenador es una máquina electrónica para procesar información. También podemos escuchar música, jugar, escribir, leer, comunicarnos con otras personas, retocar fotografías, aprender... Todas estas cosas se pueden hacer sin ordenador, pero su ventaja es que se hacen más rápidamente.

REPRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Uno de los principales problemas que surgieron a la hora de automatizar la información fue la forma de introducir y almacenar los datos en los ordenadores.

El lenguaje que utilizamos para comunicarnos está formado por combinaciones de letras que forman palabras o de números para expresar cantidades, es decir empleamos códigos.

El ordenador no es capaz de emplear este sistema de comunicación. El ordenador es una máquina y tan sólo entiende dos estados: cuando pasa la corriente eléctrica y cuando no pasa.

Por lo tanto, se adaptó nuestro sistema de comunicación al único lenguaje que la máquina es capaz de reconocer. Los datos que recibe un ordenador han de darse en forma de impulsos eléctricos, que acostumbramos a representar con un 1 si hay impulso eléctrico o con un 0 si no hay impulso eléctrico. Por eso hemos de transcribir nuestro lenguaje a combinaciones de ceros y unos.

COMPONENTES DEL ORDENADOR

El Hardware

El Hardware es la parte física del ordenador, es decir, los materiales con los que está construido y los elementos o dispositivos que podemos conectar a él: monitor, ratón, teclado, scanner, micrófono, altavoces, impresora, etc. A estos dispositivos se les da el nombre de periféricos.

Si abrimos la caja del ordenador comprobaremos que todos los elementos electrónicos del interior están conectados a una plancha rectangular, que llamamos placa base.

Todos los componentes del ordenador se relacionan por medio de esta placa por la que circulan los datos procedentes de los distintos dispositivos y la corriente eléctrica necesaria para que el sistema funcione.

Elementos del hardware

En la unidad central es donde se encuentran los componentes principales de un ordenador personal (PC):

La CPU (Unidad central de proceso) es el "cerebro" del ordenador. Se encarga de controlar y coordinar el funcionamiento de todos los dispositivos conectados al ordenador.

Gráfico descargado de Internet



El disco duro es un dispositivo donde se almacenan los datos y los programas de forma permanente. Podemos almacenar todo tipo de información: programas, documentos, imágenes, etc.

Gráfico descargado de Internet



La memoria principal o memoria RAM: es un tipo de memoria que utilizan los ordenadores para almacenar los datos y programas a los que necesita tener un rápido acceso. Es una memoria temporal. Cuando se apaga el ordenador se borra todo su contenido. Un ordenador será más rápido cuanto más cantidad de memoria RAM tenga.

Gráfico descargado de Internet



Otros dispositivos como la tarjeta gráfica, la fuente de alimentación, etc.

Los dispositivos externos o periféricos

Los dispositivos que están conectados exteriormente a la unidad central se llaman periféricos y nos permiten la comunicación con el ordenador. Los periféricos se clasifican en tres grupos:

- Periféricos de entrada: se utilizan para introducir información en el ordenador (texto, sonido, imágenes).
- Periféricos de salida: nos proporcionan información desde el ordenador al exterior (monitor, impresora, altavoces, etc).
- Periféricos de entrada / salida: nos permiten introducir datos en el ordenador y obtener información de él (disco duro, lector DVD, router, lápiz de memoria, monitor). (Wikipedia)

Software

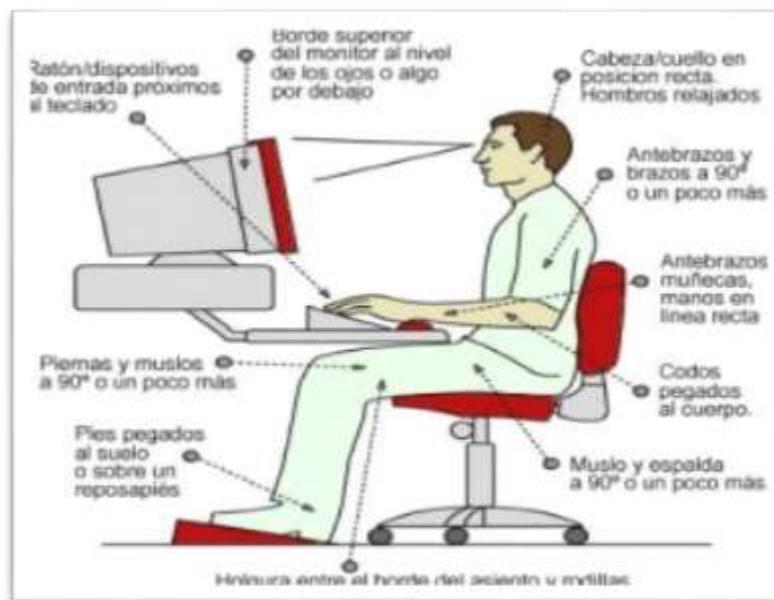
El software es la parte lógica del ordenador. Son los programas que ponen en funcionamiento al ordenador y le permiten seguir las

instrucciones que recibe a través de los distintos componentes para que puedan realizar diversas tareas. (REcomendaciones , 2010)

Los programas que componen el software son la parte que nosotros no podemos modificar. Los software de aplicación son aquellos programas que nos permiten escribir (procesador de textos), dibujar, navegar por Internet, comunicarnos, jugar, etc.

Uno de los programas más importantes que se instala en el ordenador es el Sistema Operativo (SO), sin él no funcionaría el ordenador. Existen varios sistemas operativos: Windows, Linux, etc.

RECOMENDACIONES PARA TRABAJAR FRENTE AL COMPUTADOR



- 1) Mantener una postura adecuada durante su trabajo.
- 2) Realice distintas tareas durante la jornada que involucren cambios de posición.
- 3) Haga una breve pausa cada 45 minutos de trabajo, realizando actividades físicas.

- 4) Utilice una silla que incluya: base de cinco patas con ruedas, ajuste de la altura del asiento y apoyo lumbar.
- 5) Ubique la pantalla y el teclado frente a su cuerpo. La parte superior de la pantalla no debe quedar sobre el nivel de los ojos.
- 6) Use un brazo sostenedor de copia junto a su pantalla para sujetar los documentos.
- 7) Mantenga sus muñecas en una posición natural y recta.
- 8) Utilice un apoya pies.
- 9) Las ventanas deben quedar ubicadas a su costado izquierdo o derecho. Regule la posición del monitor para evitar reflejos de luz sobre la pantalla.
- 10) Incorpore a su vida hábitos de actividad física, recreativa y de autocuidado.

Posición de la mano en el teclado de la computadora

Escribir es más rápido y más importante hoy en día.

La práctica sin mirar el teclado. Es la mejor manera de aprender. Si escribe sólo para aprender puede ser aburrido, pero se puede hacer algo más agradable. Utilice las aplicaciones de chat o si eres un jugador de hablar en el chat de un juego. Intente escribir lo más correctamente posible, sin cambiar la velocidad. Una vez que usted consigue la idea, las palabras sólo fluirán. También intenta utilizar puntuación. Usted aprenderá a escribir más rápido no sólo en las salas de chat, pero para su trabajo de oficina. (Recomendaciones, 2010)

RECUERDE:

Entre las enfermedades que se generan por el uso excesivo de la computadora, una de las más frecuentes es el **síndrome del túnel carpiano o síndrome del carpo**. Se trata de una inflamación en los nervios de la muñeca, que nace con los malos movimientos hechos en forma repetida. Algunos de los síntomas más comunes son los dolores de muñecas, los temblores y el adormecimiento de la mano.

Para que el cuerpo no se lastime frente a la PC, es recomendable que



se utilice una silla con brazos, o en su defecto un soporte en la parte inferior del teclado que permita apoyar totalmente ambas muñecas. También recalca que el teclado debe encontrarse a la altura de los codos para poder descansar en forma permanente. De todos modos, es bueno que el usuario de la computadora se acuerde de retirar las manos del teclado para

relajarlas y estirar los músculos para que no se entumescan. Lo ideal es, también, hacer una pausa para mover el cuerpo cada aproximadamente 2 horas. (Posición de la tics)

EL TELÉFONO



Gráfico descargado de Internet



El teléfono es un objeto que nos acompaña siempre en la comunicación haciendo mucho más fácil la comunicación, ha ido tomando diferentes formas a lo largo de su historia ha ido reduciendo su tamaño e incluso se ha hecho portátil (celular) y la forma de llamar ahora es más fácil.

- El uso del teléfono en el ámbito laboral es importante, tanto por su utilidad como la imagen que damos a los demás de nuestra empresa y de sus empleados.
- Utilice un tono entusiasta y conteste lo más pronto posible, procure no hacer esperar a alguien a no ser que sea totalmente necesario.
- Cuando es usted quien llama, identifíquese inmediatamente y deje su nombre y número de teléfono si la persona no le puede atender. Si su nombre es poco común, deletréelo.
- Si es usted de los que acostumbran trabajar y escuchar música a la vez, interrumpa o baje el volumen mientras atiende el teléfono.
- En caso de que comparta la oficina con algún compañero, procure hablar en un tono suave, especialmente si se trata de una conversación personal. Si no es usted el que habla, retírese mientras su compañero termina la conversación.
- Haga un correcto uso del tiempo mientras habla por teléfono, recuerde que esta es una herramienta de trabajo, no es un pasatiempo.
- Cuando alguien hace una llamada que usted solicitó, tome el teléfono en cuanto esté lista su llamada. Sea cortés con la otra persona y a la vez un buen oyente.

- No "entre en confianza" con la persona en la otra línea si se trata de un desconocido, y nunca le llame "primor", "corazón", "amigo", etc. o utilice el "vos" o "tu" pues es de muy mal gusto esta práctica. Muestre que está interesado y utilice el nombre de quien le habla.
- Si tiene que dejar el teléfono, regrese tan pronto como pueda. Si se tarda más de lo que pensó para obtener la información, regrese de vez en cuando al teléfono con unos datos progresivos.
- Salude a cada interlocutor agradablemente y trate cada llamada como importante. Piense que aunque a usted no le parezca importante el asunto que se esté mencionando, quizá para el otro eso es vital.
- Cuando sea necesario denegar una solicitud, de explicación con mucho tacto. Discúlpese por los errores o atrasos.
- Tómese el tiempo para ser útil. Si promete devolver una llamada para suministrar más datos, mantenga su promesa.
- Trate a sus compañeros de trabajo con la misma cortesía telefónica que brinda a sus clientes. (Etiqueta empresarial)

Frases que no deben decirse:

- Quiere saber quién lo llama.
- No está.
- Llame más tarde.
- Todavía está al teléfono.
- ¿Qué quiere hacer?
- El señor Montero no vendrá hoy y no sé cuándo volverá.

- No sé dónde está.
- Qué nombre más curioso.
- ¿Sabe él su número?
- Pondré su mensaje sobre su escritorio.

En cambio puede decir estas frases:

- Podría decirme quién lo llama.
- ¿Podría llamar más tarde?
- Lo lamento pero está atendiendo otra llamada ¿Desea esperar o que lo llame más tarde?
- El señor Montero no está hoy en la oficina. Lo esperamos de regreso mañana.
- El señor Montero no está en este momento en su oficina pero espero regrese pronto.
- ¿Tendría a bien deletrear su nombre por favor?
- ¿Me da su número telefónico por favor?
- Me cercioraré de que reciba su mensaje.

EL CORREO ELECTRÓNICO



Gráfico descargado del Internet

Las oficinas modernas han cambiado mucho. Sólo hace un par de años no existían las computadoras ni los “scanner”. En la actualidad, tenemos a nuestra disposición muchos equipos y programas que nos ayudan en la realización de nuestras tareas diarias en la oficina siendo

uno de ellos el sistema de correo electrónico. Podemos pasar horas enteras leyendo, escribiendo y hasta borrando los mensajes que nos llegan mediante el correo electrónico e incluso, después de unas hermosas vacaciones, cuando llegamos a la oficina nos aterrarnos al encontrar miles de correos sin leer. (Etiqueta empresarial)

10 RECOMENDACIONES PARA EL BUEN USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

A muchos nos es cada vez más difícil mantener al día nuestros buzones de correo. Peor aún es que si no cambiamos nuestros hábitos de uso puede pasar de ser una herramienta útil a convertirse en un verdadero dolor de cabeza.

- 1. Escribe correos cortos.** Si una llamada de 5 minutos puede resolver un asunto, invertir una hora en redactar el correo tratándolo es una pérdida de tiempo.
- 2. Evita usar confirmaciones de apertura.** Si el asunto es importante es mejor tratarlo de frente. El correo es una herramienta y no sustituye a las personas.
- 3. Cuestiona siempre si el correo es la mejor vía.** Piensa tres veces antes de tratar un tema por correo. Evalúa si no es mejor tratarlo por teléfono, por mensajero instantáneo o en una reunión informal cara a cara, antes de ponerte a escribir.
- 4. Mantén los archivos adjuntos bajo 2.3 MB.** Sólo adjunta los archivos cuando es estrictamente necesario, especialmente cuando es un correo dirigido a varias personas. Existen métodos alternos para compartirlos.

5. **Sólo copia a los involucrados.** A veces es más sencillo resolver un asunto entre dos personas sin involucrar a terceros. Copia a otros cuando así se te haya solicitado o cuando se trata de una minuta después una reunión. En vez de usar copia oculta, renvía el correo a quien te interesa que esté enterado haciendo referencia explícita a que es “sólo para sus ojos” (FYEO – For your eyes only).
6. **Archiva los correos con más de 6 meses de antigüedad.** Una buena práctica es crear carpetas para cada año y archivar allí los correos antiguos.
7. **Procura no usar tu correo de la empresa para asuntos personales.** Es mejor que uses gmail, hotmail o Yahoo para esos correos.
8. **Resiste la tentación de poner “reply to all” cuando no es necesario.** Si la respuesta atañe solamente al remitente respóndele sólo a él. No es necesario copiar a todos con cada “OK”.
9. **Evita caer en un ping-pong de correos.** Cuando van y regresan respuestas sobre el mismo asunto, se pregunta si no hay una mejor vía. Ten en cuenta la recomendación 3 y busca otro medio para resolverlo.
10. **Ten cuidado al comentar en el cuerpo del mensaje del remitente.** Si bien puede ser muy útil para responder a un correo de bullets. Cuando más de una persona comenta en el cuerpo del mensaje original puede volverse muy confuso. Si vas a trabajar sobre un documento en forma participativa usen otros métodos, desde un wiki, hasta un doc en word con control de cambios (Recomendaciones, 2012)

SISTEMAS OFIMÁTICOS

Se llama ofimática al equipamiento hardware y software usado para idear y crear, coleccionar, almacenar, manipular y transmitir digitalmente la información necesaria en una oficina, para realizar tareas y lograr objetivos básicos.

Una suite ofimática o una suite de oficina es un conjunto de software para el uso en oficinas y entornos profesionales. Algunos ejemplos de suites ofimáticas son: Microsoft Office, Open Office, Lotus Smart Suite. Los componentes principales de una suite ofimática son:

- Hojas de cálculo
- Procesadores de texto
- Presentadores de diapositivas
- Aplicaciones de productividad personal
- Administradores de bases de datos personales
- Herramientas de presentación multimedia

De manejo sencillo y una adaptabilidad sorprendente, solo resta ponerse delante de ellas. Una recomendación.

Un manejo fluido de cada una, le abrirán un mundo de posibilidades. Un consejo. Utilice el poder de cada herramienta al máximo. (Monografias.com)

ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO

El tiempo está bien llevado si el final de una tarea fue cuidadosamente pensada en cuanto a finalidad, objetivos, y fines en un entorno que cambia rápidamente.

Su sentido personal del tiempo debería incluir tener conciencia del valor o la importancia del tiempo de otras personas.

Planificar el día

Un largo día, empieza por un primer paso. Nunca logrará alcanzar un objetivo sino lo desglosa en pasos más manejables. Cada día debe avanzar varios pasos para estar más cerca del resultado deseado. Aquí es necesario recordar lo siguiente: no deje la realización del cronograma del día para el último minuto.

Planee su día con una semana de antelación, y en detalle un día antes.

La lista del día

Es esencial disciplinarse para organizar el programa del día. El plan del día, puede tomar 15 minutos. En recompensa por esta inversión de tiempo, Ud. ganará para sí mismo una sensación de control, dirección y libertad que de otra manera sería imposible lograr.

Calcule límites de tiempo para todas las tareas. Luego establezca prioridades. Una prioridad está compuesta por 2 elementos diferentes entre sí: urgente e importante.

Algunas personas encuentran útil tener un sistema de letras, números o estrellas para resaltar las prioridades. Un sistema de letras para identificar en una lista de tareas con A, B, C o D las urgencias y más importantes, podría ser el siguiente:

- Hacerlo ahora, hacerlo bien
- Planificarlo, invertir tiempo de calidad
- Hacerlo rápido, no requiere tiempo de calidad
- Para más tarde, o a veces delegarlo

Si Ud. ha trabajado de acuerdo a su sentido de prioridades, habrá realizado seguramente las tareas más importantes, y esto es lo más importante de la administración del tiempo.

El plan del día

Hay que hacerlo al fin del día anterior. Esto permite ordenar lo que quedó pendiente y focalizarse en las prioridades de mañana y permitir al inconsciente que vaya trabajando sobre ellas.

O en forma alternativa, se pueden planificar al inicio del día, permitiéndole focalizarse en la jornada que tiene por delante. Elija la mejor forma de planificar el día, y manténgala. Decida en concreto cuando empieza y termina el día, tanto en el trabajo como en casa.

Cómo hacerlo

- Revise el plan del día de ayer, el que ya fue hecho, y transfíralo al plan de hoy.
- Revise el plan semanal – transfiera ítems que hayan quedado por terminar en el plan de hoy
- Mire los compromisos de hoy y asigne tiempo a estos para terminarlos en forma eficiente

Priorice los componentes

Ponga la letra A, B o C a cada ítem y D para los puntos que delegará. Unifique los ítems que sean de llamados telefónicos, correspondencia, etc. Decida con firmeza cuando estarán cerrados o hechos, la o las dos tareas importantes del día. Asigne tiempo para estas tareas, como reservaría para una reunión.

Si no funciona...

Si ve que su plan del día no está funcionando muy bien, pregúntese ¿Al menos estoy alcanzando las prioridades más importantes? Si la respuesta es No, o duda, debería trabajar sobre la siguiente lista:

- ¿Trata de abarcar demasiado en un solo día?
- ¿Hay tareas que no se llegaron a realizar porque Ud. no estaba listo cuando había que hacerlas?
- ¿Estaba el ítem o tarea claramente formulado?
- ¿Encuentra dificultades para tomar decisiones?
- ¿Tiene toda la información que necesita
- ¿Se negó a planificar lo suficiente su día porque sintió que estaba presión?
- ¿Abandonó la tarea que estaba realizando porque era muy difícil o muy aburrida?

Una revisión de este tipo, puede establecer si el tiempo que Ud. ha asignado a la realización de tareas era realista o no. Si lo era, el problema radica en su ejecución.

La excusa más común que me dan los gerentes por fallar en alcanzar los objetivos se resume en una palabra: interrupciones. Para afrontarlas, debe aprender a usar una de las palabras más cortas y más salvadora de tiempo que es: NO. (Recursos humanos, 2012)

APRENDA A DECIR NO



No es bueno hablar de planificar el día para alcanzar ciertos objetivos, si su día está lleno de reuniones o actividades que no tienen ninguna relación con estos objetivos. ¿Por qué ocurre esto?

Haga un buen uso de su buen tiempo

Con sólo unos minutos de reflexión se dará cuenta que la calidad de su concentración y atención varía según las horas. Por otro lado, notará que Ud., está en general más alerta mentalmente, o al menos más creativo en ciertas horas del día.

Con todo esto quizás recuerde el Principio de Pareto. Dice que los elementos más relevantes de un todo, constituyen una pequeña parte del total. Por ejemplo, el 20% de los edificios de Londres, utilizan el 80% del total de la energía de la ciudad.

Trasladado a la administración de nuestro tiempo, entonces un pequeño porcentaje del mismo, es el más productivo del día. Por esto, sea lo que sea que haga, asegúrese de que administra muy bien ese 20% de su tiempo.

- ¿Hace el mejor uso de su mejor tiempo?
- ¿Sabe con exactitud si usted es una persona diurna o nocturna?
- ¿Programa regularmente su día, para que en su mejor tiempo, estén las actividades más importantes como el pensamiento estratégico.

- La mayoría de nosotros alcanzamos nuestro pico de atención/vigilancia por la noche.
- ¿Sabe Ud. que su memoria de corto plazo es mejor por la mañana? De hecho, se da un 15% más de eficiencia, que en otro momento del día. Dado que uno tiende a realizar mejor las tareas de tipo cognitivo –aquellas que forman juegos de palabras y figuras en nuestra mente – durante la mañana
- ¿Presta especial atención a la planificación de sus mañanas?
- Si pudiese elegir, ¿cuándo planificaría una reunión. Por la mañana, por la tarde o depende de qué clase de reunión sea?

Esto a largo plazo se podrá traducir en un desarrollo máximo de nivel individual y profesional que debes fomentar y desarrollar, ya que podrían significar oportunidades profesionales y desarrollo personal. (Recursos humanos, 2012)

ESTRÉS LABORAL

Miedo a la tecnología



También es llamado Síndrome de Fatiga Informativa, y es uno de los problemas surgidos en la era digital y padecido por personas que no sólo trabajan con la computadora y usan variados aparatos tecnológicos, sino que sienten que dependen de ellos. Vivimos en una era en que fácilmente se puede adquirir alguna adicción: a las drogas, a internet, a la televisión, al sexo, a la comida. La falta de satisfacción de estos deseos

genera estrés, dolor y angustia en quienes se ven privados de su vicio. Ahora, un nuevo mal aqueja a quienes viven inmersos en el mundo de las actualizaciones: el tecno estrés.

Y usted ¿cómo anda?; ¿Le duele el cuello?, ¿la espalda?, ¿le arden los ojos?, ¿tiene molestias en el brazo y hombro derecho?, ¿no duerme bien y sueña con su computadora?. De vez en cuando en las vacaciones echa de menos a su ordenador y, mientras toma el sol con su familia en la playa, tiene a mano el teléfono móvil, ¿por si acaso? Piénselo, porque quizá está sufriendo de tecnoestrés. "Enfermedad" que padecen algunas personas que habitualmente trabajan con la computadora, navegan por Internet, usan el teléfono móvil y tienen al alcance de su vida cotidiana cientos de aparatos tecnológicos, sin los que, digamos, casi no pueden vivir.

Tanto es así, que el estrés laboral en general, está siendo considerado como el nuevo riesgo laboral emergente del milenio. Según algunos expertos, el primer síntoma es la ansiedad que puede expresarse a través de episodios de irritabilidad o resistencia obstinada a recibir instrucciones sobre el funcionamiento de cualquier elemento tecnológico.

Los cambios generados por las nuevas tecnologías demandan su prevención para evitar riesgos y efectos negativos de su impacto en empleados y empleadores.

Distintas investigaciones médicas y psicosociales han estudiado la problemática de las consecuencias de la introducción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la salud de las personas en el trabajo. En este marco es donde cobra importancia el término de "tecnoestrés" referido al estrés específico derivado de la introducción y uso de nuevas tecnologías en el trabajo.

Este fenómeno es un aumento normal en la activación fisiológica y psicológica de los individuos para realizar un determinado trabajo o una actividad en forma rápida y efectiva.

Esto, en principio, no acarrea mayores trastornos. Pero si este aumento se presenta en forma reiterativa y aguda puede ocasionar enfermedades corporales como: hipertensión, gastritis, úlceras, entre otras; y mentales como ansiedad, problemas de concentración, pérdida de memoria, apatía, agresión, tristeza, nerviosismo, palpitaciones, falta de fuerzas, mareos, temblores, irritabilidad, trastornos del sueño, insatisfacción o depresión.

El estrés es uno de los problemas a los que más se enfrentan las personas hoy en día, y no sólo por la cantidad de trabajo y tareas a realizar, sino también por la adaptación que deben de tener a las nuevas tecnologías. Las personas que están más propensas a padecer este estrés tecnológico son las de 40 años en adelante, ya que este grupo de personas no nació y creció con estas herramientas y le es más difícil aprender a usarlos.

Este fenómeno no sucede solamente dentro de la oficina, pues gracias a la creación y evolución de los aparatos móviles las personas están obligadas a tener un rendimiento continuo, lo que les impide relajarse y distanciarse de los conflictos o tareas laborales.

Buscamos, miramos, leemos, guardamos, organizamos y en el mejor de los casos generamos información. Vivimos tiempos en los que estamos hiperconectados, usando el ordenador en la oficina y en casa, consumiendo contenidos en la tableta desde nuestro sofá, aprovechando a ver el correo desde el móvil mientras esperamos a que nos cobre una dependienta o a que llegue el autobús. Vivimos hiperinformados,

rodeados de estadísticas, dibujos, infografías, fotografías, música y video. Pocas cosas ocupan un lugar físico y todo está en cualquier sitio.

Una de las cuestiones que más nos molesta a la hora de trabajar son los fallos de los sistemas informáticos, que por lo general existe la sensación de que siempre fallan cuando más se necesitan lo que viene a provocar situaciones tensas entre los empleados y las herramientas de trabajo. Si este tipo de situaciones son comunes en nuestras empresas necesitamos diagnosticar el estrés de la tecnología en la empresa, sobre todo para intentar corregirlo.

Y es que en estos casos siempre identificamos el problema cuando estamos trabajando. Por lo general si tenemos un fallo en la línea de comunicaciones mientras estamos comiendo y cuando volvemos está solucionado no nos hemos dado cuenta. Por eso siempre tenemos la sensación de que la tecnología falla cuando más se la necesita, aunque realmente no es así.

Se trata de tener identificado el problema para intentar corregirlo, ponerle coto o tratar de hacer ver a los trabajadores que tienen que convivir con determinado problema durante un tiempo. Se trata de saber por qué ha ocurrido un problema recurrente en nuestros sistemas tecnológicos y evaluar el coste de su solución.

Las demandas laborales son aspectos físicos, sociales y organizacionales del trabajo con TIC que requieren esfuerzo sostenido, y están asociados a ciertos costos fisiológicos y psicológicos, por ejemplo, la ansiedad. Las principales demandas en trabajadores que utilizan TIC son la sobrecarga de trabajo, demasiadas cosas que hacer en el tiempo disponible, la rutina en el trabajo, sobre todo cuando el trabajo con TIC es aburrido y monótono. (REcursos)

Los recursos laborales, son entre otros, el nivel de autonomía en el trabajo con las TIC y el nivel estratégico de implantación de TIC en las empresas. También la ausencia de recursos en el trabajo con TIC pueden llegar a convertirse en estresores, sin embargo la implantación de TIC reduce el contacto personal por lo que la posibilidad de recibir apoyo social, de tipo emocional, puede verse afectada. Las empresas deben facilitar los mecanismos para que las personas puedan exponer los problemas que les supone un cambio en su manera de trabajar, en las habilidades requeridas para el desarrollo de la tarea, de manera que les facilite la adaptación al cambio. (Empresa tecnológica)

Consejos para ayudarte a evitar el estrés que causa la tecnología en la oficina:

- Descanse frecuentemente: póngase en movimiento, aléjese del ordenador y párese. El cuerpo no puede estar en la misma postura por mucho tiempo. Con un minuto o dos por cada 45 minutos que se levante, ayudará a disminuir los riesgos.
- Descanse los ojos: estar en contacto con las TIC usualmente obliga a forzar el uso de la vista, es por esto que con el ejercicio de mirar alrededor y enfocar la vista en diferentes objetos cada cierto tiempo que estemos en contacto con los aparatos. Además, cerrar los ojos por unos segundos también ayuda a refrescar la vista y evitar consecuencias negativas.
- Procure ejercitarse: como dijimos anteriormente, el sedentarismo es el peor enemigo de la salud y del cuerpo. Mantener la costumbre de hacer ejercicio aunque sea una hora al día, puede no solo ayudarle a combatir el estrés, sino muchas enfermedades degenerativas a causa del sedentarismo.

- Cuide su postura: una mala posición, tensa los músculos de forma inapropiada y crea malestares y dolores que fatigan. Una postura recta, apoyada al respaldares ergonómicos, pueden eliminar estos problemas.
- Evite el síndrome de túnel carpiano: no teclee de forma muy rígida o duro, sea delicado. Mantenga siempre las muñecas derechas y levantadas.
- Limite la tecnología para lo estrictamente necesario: si usted pasa 8 horas en el trabajo detrás de un escritorio con una computadora en frente, evite entrar en contacto con una computadora al estar fuera de las horas laborales. De ser posible, aléjese un día completo de las TIC. Eso le ayudará a relajarse y le abrirá las puertas a otros tipos de entretenimiento y socialización.

Pero sobre todo, tanto empresa como empleados deben tomar conciencia de que estar conectados las 24 horas al trabajo es contraproducente. El equilibrio entre las tecnologías y el estrés pasa por conciliar el trabajo y el ocio. Es necesario bajar el ritmo y poner en marcha estrategias que mantengan a raya el estrés, como realizar ejercicio físico, una dieta balanceada y desarrollar actividades que reporten satisfacciones. (Personal y laboral, 2012)

6.7. IMPACTOS

IMPACTO SOCIAL

El manual generó un gran impacto social, porque su ejecución propiciará cambios de actitud, pensamiento y rendimiento del personal administrativo, personal de apoyo y Docentes de la Unidad Educativa, para el mejoramiento institucional.

IMPACTO ADMINISTRATIVO

Orientará positivamente a la organización, técnica y profesional del personal administrativo y personal de apoyo de la Unidad Educativa; adquiriendo rapidez y eficacia en el cumplimiento de sus responsabilidades.

6.8. DIFUSIÓN

La propuesta alternativa, será difundida a través de la entrega formal de la documentación al personal administrativo y personal de apoyo de la Unidad Educativa Ibarra; por lo cual la difusión será social.

6.9. BIBLIOGRAFÍA

1. Bendezú, Mario. (2009). *ABC de la secretaria ejecutiva computarizada*. Perú: Lima S.A.
2. Canda, Mauricio. (2011). *Secretaria ejecutiva*. España. Cultural Ediciones.
3. Cardona, Diego. (2009). *Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. Bogotá. Universal del Rosario.
4. Días, Julia. (2011). *Temas diversos de utilidad para secretarias*. Libros Técnicos. Perú. s.n.
5. Ensenyat, Laura. (2009). *El libro de la secretaria*. España. Hispano Europea S.A.
6. Gamboa, Juan. (2010). *Cómo ser una secretaria de gerencia*. Perú. Grijley.
7. Guillem, María. (2012). *Manual Básico de Protocolo Empresarial*. España. Díaz de Santos.
8. Katz, Raúl. (2009). *El Papel de las Tics en el Desarrollo*. Madrid-España. Editorial Ariel.
9. Lasala, Pilar. (2011). *La Administración Electrónica como Herramienta de Inclusión Digital*. España. Universitarias de Zaragoza.
10. López, Arturo. (2009). *Procesos Contables*. Barcelona. Thomson. p 99.

11. Lowe, Bill. (2011). *La recepcionista*. México. Patria.
12. Llabrés, A. y Cortés, A. (2012). *Técnicas y prácticas de oficina*. México. Mc GrawHill.
13. Marín, Salvador, (2009). *Las Competencias Profesionales Relacionadas con las TICS y el Espíritu Emprendedor*. Barcelona. Secretaría General Técnica.
14. Molina, Juana. (2009). *Técnicas de Archivo tratamiento de la documentación administrativa*. Barcelona-España. Editorial Universal.
15. Parera, Cristina. (2011). *Manual de perfeccionamiento para la Secretaria*. Madrid. Manual de consulta.
16. Tubella, Imma. (2009). *Sociedad del Conocimiento*. Barcelona- España. Editorial UOC.
17. Quijada, David, (2014). *La Innovación Tecnológica*. Barcelona. Editorial UOC.
18. Reyes, Martha. (2010). *Enciclopedia de la Secretaria*. México. Grupo Editorial Océano.
19. Zapata, Irma. (2009). *Manual de la secretaria eficiente*. España. Océano.
20. Zúñiga, Elías. y cols. (2009). *Gestión secretarial*. Colombia. Mc Graw Hill.

6.10. LINKOGRAFÍAS

Rdarlyn, (2012) blogspot.com clasificación de las tics. Recuperado de <http://rdarlyn.blogspot.com/2012/01/clasificacion-de-las-tics.html>

Tics-tecnologías-información-y-comunicación.

(n.d)Recuperadodehttp://www.monografias.com/trabajos89/tics-tecnologias_informacion-y-comunicacion/tics-tecnologias-informacion-y-comunicacion.shtml#ixzz3BeGgCGFA

Computaciónennube.(n.d).Recuperadode<http://www.computacionennube.org/computacion-en-nube/#sthash.Wdpo26Sr.dpuf>

Usosyaplicaciones.sthash.1fwLjnv6.dpuf.Recuperadode<http://www.computacionennube.org/29/usos-y-aplicaciones/#sthash.1fwLjnv6.dpuf>

Tipos-de-nube-sthash.FoKDLzlw.dpuf.Recuperado-de<http://www.computacionennube.org/13/tipos-de-nube/#sthash.FoKDLzlw.dpuf>

Ventajas-de-la-computación-en nube. sthash.4X0jvvKR.dpuf.Recuperado de <http://www.computacionennube.org/15/ventajas-de-la-computacion-en-nube/#sthash.4X0jvvKR.dpuf>

<http://qupasaenlasempresacuandolasticsi.blogspot.com/>

Yispita, blogspot.com (2009/02) ventajas-y-desventajas-de-las-tics- Recuperado de <http://yispita.blogspot.com/2009/02/ventajas-y-desventajas-de-las-tics-en.html>

http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n_y_la_comunicaci%C3%B3n

cristinacalleofimatica.blogspot.com.Recuperadode<http://cristinacalleofimatica.blogspot.com/>

Secretariasenunmundoglobalizado.Recuperadode<http://www.maestrodelacomputacion.net/las-secretarias-en-un-mundo-globalizado-secretarias-online/>

Revistaamiga.com.Recuperadode<http://www.revistaamiga.com/Mujer/109320111308.htm#.UypjxlUnmf8>

Ergono-fis.blogspot.com(2010/08/10)-recomendaciones-básicas-para.

Recuperadode<http://ergono-fis.blogspot.com/2010/08/10-recomendaciones-basicas-para.html>

La posición del mano en el computador.(n.d).Recuperadode<http://espana.softmyhard.com/tag/la-posicion-de-la-mano-en-el-teclado-de-la-computadora>

Etiqueta_en_la_oficina._protocolo.org.Recuperadode[http://www.protocolo.org/laboral/empresarial/etiqueta en la oficina etiqueta utilizando el telefono etiqueta empresarial y social.html](http://www.protocolo.org/laboral/empresarial/etiqueta_en_la_oficina_etiqueta_utilizando_el_telefono_etiqueta_empresarial_y_social.html)

10-recomendaciones-para-un-buen-uso-del-correo-electronico.

Activamente.com/blog.Recuperadode<http://www.activamente.com/blog/10-recomendaciones-para-un-buen-uso-del-correo-electronico/>

<http://foros.monografias.com/showthread.php/61363-Paqueter%C3%ADa-de-oficina>

La-clave-de-la-administración-del-tiempo-planificar-el-

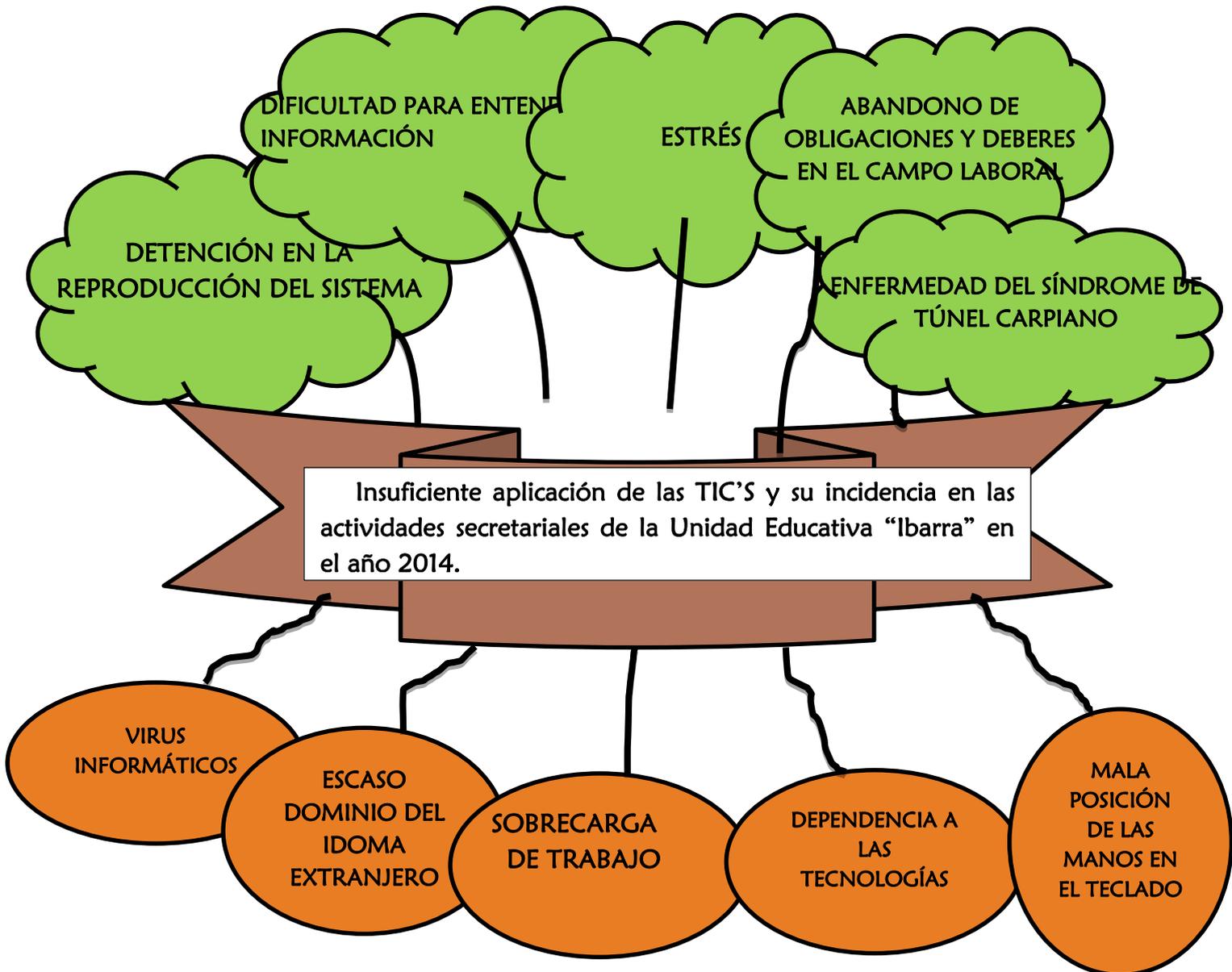
día.losrecursoshumanos.com.Recuperadode<http://www.losrecursoshumanos.com/la-clave-de-la-administracion-del-tiempo-planificar-el-dia/>

ANEXOS

ANEXO # 1

ÁRBOL DE PROBLEMAS

CAUSAS EFECTOS



ANEXO # 2

MATRIZ DE COHERENCIA

| • FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | DEL | • OBJETIVO GENERAL |
|--|-----|--|
| Insuficiente aplicación de las TIC'S y su incidencia en las actividades secretariales de la Unidad Educativa "Ibarra" en el año 2014. | | * Determinar la aplicación de las TIC'S y de qué manera incide en las actividades secretariales de la Unidad Educativa "Ibarra". |
| INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN | DE | OBJETIVOS ESPECÍFICOS |
| <p>¿Cómo diagnosticar los recursos tecnológicos que posee la institución?</p> <p>¿De qué manera se analiza el uso adecuado de los sistemas informativos y otras tecnologías disponibles en la Unidad Educativa?</p> <p>¿Servirá el manual para fortalecer los conocimientos en la aplicación de las TIC'S y lograr un buen desempeño en la actividad laboral?</p> <p>¿Cómo socializar el manual para la aplicación de las TIC'S?</p> | | <p>* Diagnosticar los recursos tecnológicos que posee la institución.</p> <p>*Analizar el uso adecuado de los sistemas informativos y otras tecnologías disponibles en la Unidad Educativa.</p> <p>*Elaborar un manual para fortalecer los conocimientos en la aplicación de las TIC'S y lograr un buen desempeño en la actividad laboral.</p> <p>*Socializar el manual mediante la entrega formal de documentos, para aplicación adecuada en las actividades secretariales del plantel.</p> |



ANEXO # 3

ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA: ENCUESTA TECNOLÓGICA SOBRE LA APLICACIÓN DE LAS TIC AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y PERSONAL DE APOYO DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARA EL MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL.

OBJETIVO: Conocer la aplicación de las TIC en las actividades secretariales.

DATOS INFORMATIVOS

LUGAR: UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"

INDICATIVOS:

-Se sugiere señalar con una X en el casillero que considere la respuesta.

PREGUNTAS:

1.- El impacto que genera las TIC para el desenvolvimiento laboral en la institución es:

ALTO

MEDIO

BAJO.....

2.- ¿Con qué frecuencia utiliza el computador para el desempeño laboral?

| SIEMPRE | CASI SIEMPRE | RARA VEZ | NUNCA |
|---------|--------------|----------|-------|
| | | | |

3.- ¿Conoce usted las incidencias que se producen en el sistema operativo, con la presencia de virus informáticos?

SI CONOZCO

()

ALGO ()

DESCONOZO ()

4.- En el internet, cuando visita páginas web, textos e informaciones en otro idioma, su conocimiento es:

MUY COMPRENSIBLE

POCO COMPRENSIBLE

INCOMPRENSIBLE

5.- ¿Está de acuerdo que el uso excesivo del computador, telefonía e internet, podrían causar dependencia y abandono de las tareas laborales?

MUY DE ACUERDO

DE ACUERDO

DESACUERDO

6.- ¿Considera usted que la sobrecarga de trabajo en la oficina, podría causar estrés?

SI CONSIDERO ()

NO CONSIDERO ()

7.- ¿Con qué frecuencia utiliza el fax?

| SIEMPRE | CASI SIEMPRE | RARA VEZ | NUNCA |
|---------|--------------|----------|-------|
| | | | |

8.- ¿Utiliza el teléfono fijo para realizar llamadas personales?

| SIEMPRE | CASI SIEMPRE | RARA VEZ | NUNCA |
|---------|--------------|----------|-------|
| | | | |

9.- ¿Posee conocimiento en la forma de llevar un archivo?

SI CONOZCO ()

ALGO ()

NADA ()

10.- ¿Ha sufrido de alguna molestia o dolor en las manos, al utilizar constantemente el teclado del computador?

| SIEMPRE | CASI SIEMPRE | RARA VEZ | NUNCA |
|---------|--------------|----------|-------|
| | | | |

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO # 4

FOTOS

UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"



RECTORADO



TECNOLOGÍA INSTITUCIONAL



CENTRO DE CÓMPUTO





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

| DATOS DE CONTACTO | | | |
|----------------------|---|----------------|------------|
| CÉDULA DE IDENTIDAD: | 1001657517 | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES: | Lara Muñoz Gabriela Elizabeth | | |
| DIRECCIÓN: | Ciudadela "La Victoria" calle Hugo Guzmán Lara y José M. Larrea casa 1-25 | | |
| EMAIL: | laragabriela4@gmail.com | | |
| TELÉFONO FIJO: | 2 615 229 | TELÉFONO MÓVIL | 0999565067 |

| DATOS DE LA OBRA | |
|-----------------------------|--|
| TÍTULO: | *APLICACIÓN DE LAS TIC'S Y SU INCIDENCIA EN LAS ACTIVIDADES SECRETARIALES DE LA UNIDAD EDUCATIVA IBARRA, EN EL AÑO 2014*. ELABORACIÓN DE UN MANUAL |
| AUTOR (ES): | Lara Muñoz Gabriela Elizabeth |
| FECHA: AAAAMMDD | 2015/03/11 |
| SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO | |
| PROGRAMA: | <input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO |
| TÍTULO POR EL QUE OPTA: | Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español |
| ASESOR /DIRECTOR: | Dr. Galo Álvarez Tafur |

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Lara Muñoz Gabriela Elizabeth, con cédula de identidad Nro.1001657517, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo

material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 11 días del mes de marzo de 2015.

EL AUTOR:

(Firma) 
Nombre: Lara Muñoz Gabriela Elizabeth
C.C. 1001657517



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Lara Muñoz Gabriela Elizabeth, con cédula de identidad Nro. 1001657517, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado titulado: **“APLICACIÓN DE LAS TIC’S Y SU INCIDENCIA EN LAS ACTIVIDADES SECRETARIALES DE LA UNIDAD EDUCATIVA IBARRA, EN EL AÑO 2014”. ELABORACIÓN DE UN MANUAL** que ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 11 días del mes de marzo de 2015

(Firma).....
Nombre: Lara Muñoz Gabriela Elizabeth
Cédula: 1001657517