



## **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

**“PROGRAMAS UTILITARIOS ORIENTADOS AL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS SECRETARIAS Y ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO, DE ENERO A JULIO DEL 2014.”**

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

**AUTORA:**

Escorza Yanacallo Celeste Katerina

**DIRECTOR:**

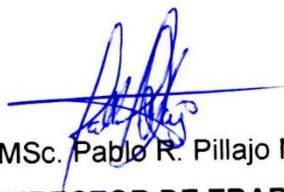
MSc. Pablo R. Pillajo Navarrete

**Ibarra, 2015**

## ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, ha aceptado con satisfacción participar como Director del Trabajo de Grado con el siguiente tema: **“PROGRAMAS UTILITARIOS ORIENTADOS AL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS SECRETARIAS Y ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO, DE ENERO A JULIO DEL 2014”**, trabajo realizado por la señorita egresada **ESCORZA YANACALLO CELESTE KATERINA**, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo.

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



MSc. Pablo R. Pillajo Navarrete  
**DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios, por haberme dado la vida y a la vida por haberme dado esta Patria en donde puedo contribuir con mis conocimientos para el desarrollo local y nacional.

Dedico este trabajo de investigación a mis padres porque fueron pilar fundamental en la consecución de este sueño ¡gracias papitos Rafael y María!

Dedico a mi esposo que se desveló junto a mí día tras día para presentar este informe final y a su vez a mi hijo que fue testigo de nuestro esfuerzo.

Celeste

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Técnica del Norte y a su cuerpo docente que en conjunto brindaron un proceso educativo con calidad y calidez que ha sido base de formación de miles y miles de estudiantes.

Agradezco a todos mis familiares y amigos que de una u otra manera contribuyeron a la realización de este trabajo de profesionalización

Celeste

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Carátula .....	i
ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS .....	v
ÍNDICE DE CUADROS .....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xiii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	xvi
CAPÍTULO I .....	18
<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>18</b>
<b>1.1. Antecedentes .....</b>	<b>18</b>
<b>1.2. Planteamiento del Problema .....</b>	<b>19</b>
<b>1.3. Formulación del Problema .....</b>	<b>20</b>
<b>1.4. Delimitación del problema .....</b>	<b>21</b>
<b>1.4.1. Delimitación espacial .....</b>	<b>21</b>
<b>1.4.2. Delimitación temporal .....</b>	<b>21</b>
<b>1.5. Objetivos .....</b>	<b>21</b>
<b>1.5.1. Objetivo General .....</b>	<b>21</b>
<b>1.5.2. Objetivos Específicos .....</b>	<b>21</b>
<b>1.6. Justificación .....</b>	<b>22</b>

CAPÍTULO II.....	23
<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>23</b>
<b>2.1. Fundamentación Teórica.....</b>	<b>23</b>
2.1.1. Fundamentación Epistemológica.....	23
2.1.3. Fundamentación sociológica .....	25
2.1.4. Fundamentación Axiológica .....	26
2.1.5. Fundamentación Tecnológica .....	27
<b>2.2. Programas utilitarios orientados al mejoramiento de la gestión documental.....</b>	<b>28</b>
2.2.1. Art. 3. Misión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio de Otavalo .....	29
2.2.2. Art 4. Valores y Principios Institucionales .....	29
2.2.3. Art 5. Visión.....	29
2.2.4. Art. 21. Estructura Interna.....	30
2.2.5. Art. 22. Objetivo de la Unidad de Archivo General .....	30
2.2.6. Art. 23. Procesos Asesores Secretaría General.....	30
2.2.7. Administración de Documentos .....	31
2.2.8. Gestión Documental .....	31
2.2.8.1. Importancia de la Gestión Documental .....	33
2.2.8.2. Ventajas de la Gestión Documental.....	33
2.2.9. Programas que Debe Utilizar una Secretaria Ejecutiva .....	34
<b>2.3. Gestión por Competencias .....</b>	<b>36</b>
2.3.1. Modelo de Competencias.....	37
2.3.2. Secretaria Ejecutiva.....	39
2.3.2.1. Principios de la Secretaria.....	42

2.3.2.2. Características.....	44
2.3.2.3. Cualidades .....	45
2.3.3. Perfil Profesional de las Secretarias .....	47
2.3.3.1. Criticidad y Creatividad.....	48
2.3.3.2. Valores Medio Ambientales .....	49
2.3.4. Atención al Cliente.....	50
2.3.4.1. Atención al Público. ....	52
2.4. Posicionamiento Teórico Personal .....	53
2.5. Glosario de Términos. ....	54
2.6. Matriz Categorial .....	59
CAPÍTULO III .....	60
<b>3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>60</b>
3.1. Tipo y Enfoque de la Investigación .....	60
3.1.1. Diseño.....	60
3.1.2. Tipo de investigación .....	60
3.1.3. Enfoque .....	61
3.2. Métodos de Investigación .....	61
3.2.1. Método Inductivo .....	61
3.2.2. Método Deductivo.....	61
3.2.3. Método Analítico .....	62
3.2.4. Método Sintético .....	62
3.3. Técnicas de Investigación.....	62
3.3.1. Encuesta.....	62
3.4. Instrumentos de Investigación .....	62
3.5. Población.....	63

3.5.1. Muestra .....	63
CAPÍTULO IV.....	65
<b>4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>65</b>
4.1. Análisis de Encuestas .....	65
4.2. Contratación de Resultados.....	91
CAPÍTULO V.....	95
<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>95</b>
5.1. Conclusiones.....	95
5.2. Recomendaciones .....	96
CAPÍTULO VI.....	97
<b>6. PROPUESTA ALTERNATIVA.....</b>	<b>97</b>
6.1. Título de la propuesta.....	97
6.2. Justificación e Importancia .....	97
6.3. Fundamentación .....	98
6.4. Objetivos.....	98
6.4.1. Objetivo General .....	98
6.4.2. Objetivos Específicos.....	99
6.5. Ubicación Sectorial y Física.....	99
6.6. Desarrollo de la Propuesta.....	99
6.6.1. Desarrollo de Contenidos – QUIPUX.....	99
6.6.2. Desarrollo de Contenidos – Word .....	102
6.6.3. Desarrollo de Contenidos – Excel.....	110
6.6.4. Desarrollo de Contenidos – Prezi.....	119
6.6.5. Desarrollo de Contenidos – Skype.....	122
6.6.6. Antivirus .....	125

<b>6.6.7. Mantenimiento al computador .....</b>	<b>129</b>
Bibliografía.....	132
Anexos:.....	136

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Sistema Operativo.....	65
Cuadro N° 2. Acceso a internet.....	66
Cuadro N° 3. Horas conectadas a internet.....	67
Cuadro N° 4. Navegador principal .....	68
Cuadro N° 5. Sitio web.....	69
Cuadro N° 6. Descarga información .....	70
Cuadro N° 7. Dispositivos en la computadora.....	71
Cuadro N° 8. Programas que utiliza.....	72
Cuadro N° 9. Habilidad para uso de tecnología .....	73
Cuadro N° 10. Formas de aplicar antivirus .....	74
Cuadro N° 11. Recarga de cartuchos .....	75
Cuadro N° 12. Problemas con el computador.....	76
Cuadro N° 13. Gestión documental .....	77
Cuadro N° 14. Manejo de sistema para gestión documental .....	78
Cuadro N° 15. Capacitación en tecnología .....	79
Cuadro N° 16. Importancia de aspectos .....	80
Cuadro N° 17. Agilidad de la secretaria .....	81
Cuadro N° 18. Labores adicionales .....	82
Cuadro N° 19. Calidez en la atención .....	83
Cuadro N° 20. Explicación de los procesos .....	84
Cuadro N° 21. Tipo de atención.....	85
Cuadro N° 22. Tiempo de atención.....	86
Cuadro N° 23. Nivel de información.....	87
Cuadro N° 24. La atención.....	88
Cuadro N° 25. La organización .....	89
Cuadro N° 26. Necesidad de capacitación.....	90

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Diagrama de los pasos que se seguirán en el diseño e implementación documental. ....	33
Gráfico N° 2. Microsoft Word .....	35
Gráfico N° 3. Microsoft Excel .....	35
Gráfico N° 4. Microsoft Outlook.....	35
Gráfico N° 5. Sistema de Gestión Documental .....	36
Gráfico N° 6. Características de la Secretaria Ideal.....	44
Gráfico N° 7. Cualidades de la Secretaria Ideal.....	46
Gráfico N° 8. Sistema Operativo .....	65
Gráfico N° 9. Acceso a internet.....	66
Gráfico N° 10. Horas conectadas a internet.....	67
Gráfico N° 11. Navegador principal.....	68
Gráfico N° 12. Sitio web .....	69
Gráfico N° 13. Descarga información.....	70
Gráfico N° 14. Dispositivos en la computadora.....	71
Gráfico N° 15. Programas que utiliza .....	72
Gráfico N° 16. Habilidad para uso de tecnología .....	73
Gráfico N° 17. Formas de aplicar antivirus.....	74
Gráfico N° 18. Recarga de cartuchos .....	75
Gráfico N° 19. Problemas con el computador .....	76
Gráfico N° 20. Gestión documental.....	77
Gráfico N° 21. Manejo de sistema para gestión documental .....	78
Gráfico N° 22. Capacitación en tecnología .....	79
Gráfico N° 23. Importancia de aspectos .....	80
Gráfico N° 24. Agilidad de la secretaria .....	81
Gráfico N° 25. Labores adicionales.....	82
Gráfico N° 26. Calidez en la atención .....	83
Gráfico N° 27. Explicación de los procesos .....	84
Gráfico N° 28. Tipo de atención .....	85

Gráfico N° 29. Tiempo de atención .....	86
Gráfico N° 30. Nivel de información .....	87
Gráfico N° 31. La atención .....	88
Gráfico N° 32. La organización .....	89
Gráfico N° 33. Necesidad de capacitación.....	90

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1. Árbol de Problemas .....	136
Anexo N° 2. Matriz de Coherencia.....	137
Anexo N° 3. Formato de Encuesta dirigida a las secretarias y asistentes administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo .....	138
Anexo N° 4. Formato de Encuesta dirigida a los clientes o usuarios de las secretarias y asistentes administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo.....	142

## RESUMEN

La investigación desarrollada en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo estuvo guiada para determinar el uso de programas utilitarios que apoyan a la gestión documental y calidad del servicio de las secretarías y asistentes administrativos; en este sentido fue primordial investigar la presencia de limitaciones del capital humano asociadas a los equipos tecnológicos; pero también fue indispensable conocer la percepción de los usuarios de los servicios municipales y se determinó que gran parte de las secretarías y asistentes administrativos desconoce el sistema operativo que utiliza y la mayoría de informantes indica tener poca habilidad para el manejo de equipos tecnológicos, además se comprobó en algunos casos que no tienen acceso a internet desde su computador; y ante estas limitaciones el personal se muestra favorable ante la posibilidad de capacitarse en temas relacionados con la tecnología; lo que dio paso al diseño de una propuesta.

La propuesta tuvo como finalidad mejorar la gestión documental y la calidad del servicio de las secretarías y asistentes administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo; para lo que se estructuraron contenidos para el manejo del sistema Quipux, paquetes Office como Word y Excel, además contiene instrucciones para realizar presentaciones interactivas en Prezi. Finalmente se agregó un apartado para explicar el funcionamiento de Skype, que sirve para realizar video llamadas y conferencias virtuales.

## **ABSTRACT**

The investigation developed in the Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo was guided to determine the use of utility programs that support the management and quality of service of administrative Secretaries and assistants; in this respect, it was essential to investigate the presence of human capital limitations associated with technological equipment; but it was also essential to know the perception of users of municipal services and It was determined that much of the Secretaries and administrative assistants is unknown operating system that uses and almost all States have little ability to manage technological equipment, also found in some cases, have no access to the internet from your computer; and before these limitations staff is sympathetic to the possibility of training in issues related to technology; that gave way to the design of a proposal. The proposal aimed to improve document management and the quality of the service of GAD of Otavalo Secretaries and administrative assistants; for what were structured content management system Quipux, packages such as Word and Excel Office, also contains instructions for interactive presentations on Prezi. Finally added a section to explain the performance of Skype, which serves to make video calls and virtual conferences.

## INTRODUCCIÓN

La investigación trata sobre **“PROGRAMAS UTILITARIOS ORIENTADOS AL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS SECRETARIAS Y ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO, DE ENERO A JULIO DEL 2014.”**, la cual sigue el esquema que exige la Universidad Técnica del Norte de la siguiente manera:

**PRIMER CAPÍTULO.-** Detalla el problema y sus antecedentes, la factibilidad, la delimitación tanto espacial como temporal y sus unidades de observación, objetivos generales y específicos y la justificación.

**SEGUNDO CAPÍTULO.-** Determina a todo lo que se refiere al Marco Teórico, siendo la base fundamental de la investigación con su parte teórico-científica. Se sustentó desde el punto de vista teórico el rol del Gobierno Municipal de Otavalo, la importancia de la gestión documental, los modelos de competencias, los perfiles del personal, los aspectos relevantes de una adecuada atención al usuario, y demás temas relacionados, los mismos que permitieron comprender los elementos que intervienen en cada uno de los procesos, teniendo una perspectiva de análisis más clara.

**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. Fue indispensable reforzar la investigación con un enfoque metodológico, que justamente guio el estudio, permitiendo identificar la población interna y externa objeto de estudio; así como también orientó los respectivos instrumentos y técnicas de recolección de información.

**CUARTO CAPÍTULO.-** En este capítulo se encuentra el análisis e interpretación de los resultados de las encuestas aplicadas a las secretarías y asistentes administrativos y a los usuarios.

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

**SEXTO CAPÍTULO.-** Se refiere a la propuesta que consta de un Plan de capacitación sobre el uso de herramientas de aplicaciones de ofimática en el personal de secretariado y asistentes administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo

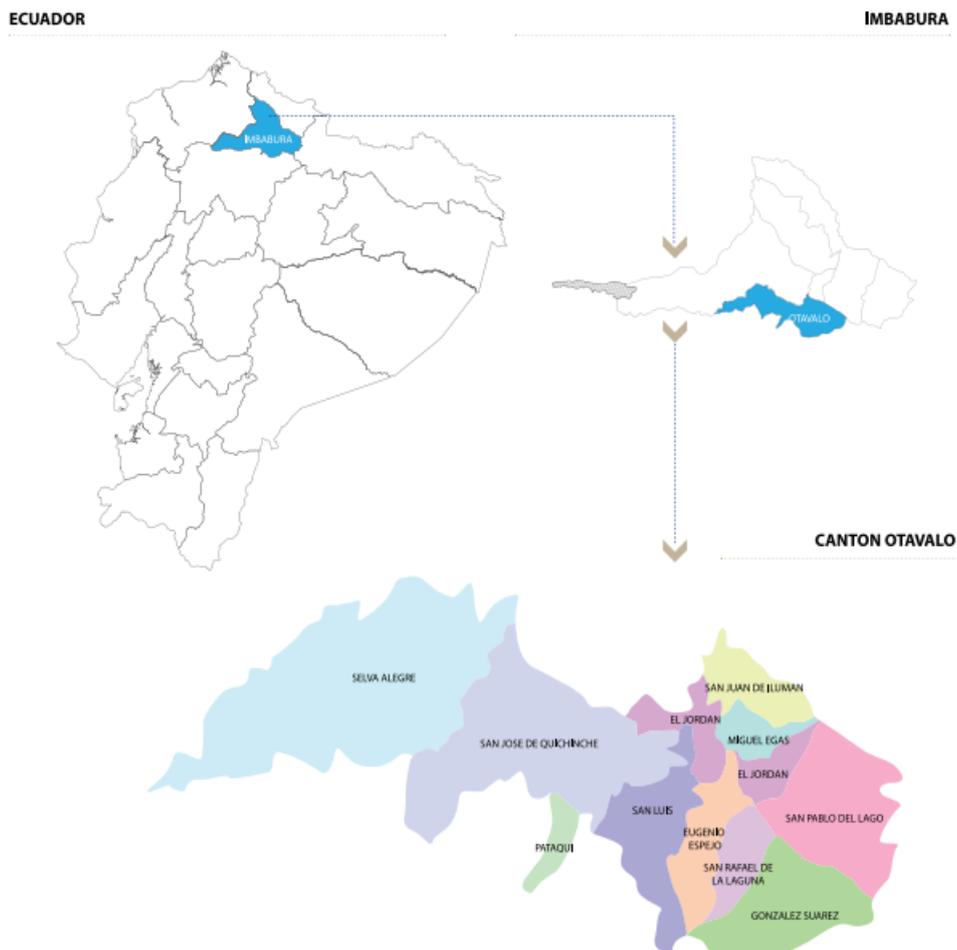
# CAPÍTULO I

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Antecedentes

El cantón Otavalo ubicado en la Provincia de Imbabura, al norte de la Región Sierra. Su cabecera cantonal es la ciudad de Otavalo, lugar donde se agrupa gran parte de su población total.

Gráfico N° 1. Ubicación geográfica del cantón Otavalo.



Fuente: (Plan de Ordenamiento Territorial del Cantón Otavalo, 2012)

En virtud de que Otavalo es un cantón, cuenta con la administración municipal, denominada actualmente “Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo”, institución que tiene como uno de sus objetivos la capacitación del talento humano, que apunte al incremento de la profesionalización de la gestión municipal, con servicios oportunos y de calidad (Manual Orgánico Funcional por Procesos del Cantón Otavalo, 2012).

Por su parte, el personal de secretariado y asistentes administrativos de la municipalidad son muy importantes para el cumplimiento de tal objetivo porque su accionar contribuirá de manera directa a la agilización de procesos que proporciona la institución.

Anteriormente para enviar mensajes lo realizaban a través de mensajeros o correo postal, en la actualidad la tecnología ha ido avanzando y ahora para agilizar los procesos se envía información por medio de un e-mail a cualquier lugar que se requiera esto permite optimizar recursos como el ahorro de tiempo, dinero, papel, aunque la anterior forma también es utilizada pero solo cuando es necesario, además el Gobierno de la República ha desarrollado un Sistema de Gestión Documental Quipux que permite el registro, control, circulación y organización de documentos digitales o físicos que se envían o reciben en una organización, las instituciones públicas deben usar obligatoriamente debido a que está publicado en el Registro Oficial No. 597.

## **1.2. Planteamiento del Problema**

El desconocimiento de cómo realizar la conexión de equipos tecnológicos, la instalación de un antivirus, el cambio de cartuchos de la impresora, entre otras por parte de las secretarías, provoca retraso en los procesos por limitaciones de apoyo técnico.

Un deficiente manejo de las TIC's resta la eficiencia en el trabajo, y aumenta los tiempo de respuesta a los requerimientos de los usuarios de las secretarias y asistentes administrativas y esto a su vez provoca una mala imagen ante el público.

Una secretaria cumple las funciones de elaborar textos, presentar informes usando tablas, hojas de cálculo, dibujos, así mismo prepara, presentaciones en Power Point, debe conocer cómo se maneja el proyector, impresoras de toda clase y usar la computadora eficientemente pero como la tecnología va avanzando cada día las secretarias y asistentes administrativos tienen que estar actualizados en estos temas es por eso que la escasa capacitación en temas de tecnología produce un deficiente desempeño laboral.

Además el sistema "Quipux" es un servicio web que la Secretaría Nacional de la Administración Pública, a través de la Subsecretaría de Gobierno Electrónico pone a disposición de las instituciones del sector público pero el GAD municipal de Otavalo no cuenta con un programa de gestión documental que provoca el desperdicio de recursos tales como papel, tiempo y mano de obra de las secretarias y asistentes administrativos por falta de aprovechamiento de sus capacidades, además pérdida o traspapeleos de documentos.

### **1.3. Formulación del Problema**

Limitado uso de programas utilitarios y tecnología que permita una buena gestión documental y calidad del servicio de las secretarias y asistentes administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo

## **1.4. Delimitación del problema**

### **1.4.1. Delimitación espacial**

La investigación se efectuó en la ciudad de Otavalo específicamente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo.

### **1.4.2. Delimitación temporal**

La investigación se desarrolló en los primeros seis meses del año 2014, por lo que la información corresponde únicamente a ese lapso de tiempo.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar el uso de programas utilitarios orientado al mejoramiento de la gestión documental y calidad del servicio de las secretarías y asistentes administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, periodo enero a junio 2014

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar los problemas que tengan las secretarías y asistentes administrativos en el GAD Municipal del Cantón Otavalo.
- Determinar el uso de tecnología para envío y recepción de información interna y externa en la institución.
- Identificar la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio de las secretarías y asistentes administrativos.

- Proponer un plan de capacitación sobre el manejo de nuevos programas en el GAD Municipal del Cantón Otavalo.

## **1.6. Justificación**

Esta investigación es de gran importancia puesto que la tecnología continuamente tiene cambios a los cuales se deben adaptar las personas, además se han desarrollado programas nuevos que permiten a las secretarias y asistentes administrativos realizar una mejor gestión documental y por ende prestar una mejor atención al usuario además porque es un requisito para graduarse.

Los beneficiarios son las secretarias y asistentes administrativos del GAD Municipal del Cantón Otavalo que mejorarán su desempeño laboral, y también los usuarios que recibirán una mejor atención.

Es factible porque existe el apoyo de las autoridades, las secretarias y asistentes administrativos para proporcionar la información necesaria, además se cuenta con el conocimiento suficiente para el desarrollo de esta investigación.

Existe el impacto ambiental porque reducirá el uso de papel y tramitarán a través de sistemas informáticos.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO.**

#### **2.1. Fundamentación Teórica**

##### **2.1.1. Fundamentación Epistemológica**

A decir de (LATORRE, 2011), considera que la teoría humanista busca el desarrollo de la personalidad y las condiciones de crecimiento existencial, basándose en los datos provenientes de la experiencia de los individuos, entendiéndolo como un ser que existe, deviene, surge y experimenta.

Además se considera que el aprendizaje es el que provoca cambios en la conducta, en las actitudes y en la personalidad del sujeto a partir de un contacto real con los problemas que conciernen a la existencia del sujeto, de manera que sea él quien decide resolver y aprender

En este sentido se busca que el personal de secretariado, así como quienes desempeñan roles de asistentes administrativo puedan aprender a optimizar sus equipos tecnológicos con sus diferentes aplicaciones, y esto a su vez produzca un mejoramiento en la gestión documental.

Además hay que recordar que este personal ya tiene conocimientos previos, adquiridos desde su experiencia, por lo que se deberían buscar las maneras de acoplar esas fortalezas con las bondades que disponen los paquetes utilitarios de gestión documental.

### **2.1.2. Fundamentación Psicológica**

“La teoría cognitiva considera que las nuevas tecnologías son medios eficaces para proponer situaciones de descubrimiento y simulaciones, pero que en ningún caso pueden sustituir a la realidad. Además, uno de los problemas de la enseñanza asistida por ordenador es que no se proporciona interacción de los alumnos entre sí, ni de éstos con el profesor y considera que ninguna computadora podrá jamás ser programada con respuestas a todas las preguntas de los estudiantes” (ROGGERS, 2009, pág. 18)

Esta teoría ha sido utilizada para explicar los procesos mentales, ya que éstos son afectados tanto por factores intrínsecos (internos) como extrínsecos (externos), que eventualmente producen un aprendizaje en el individuo; pero que supone además que el aprendizaje no es un simple cúmulo de ideas, sino que es la conformación de supra estructuras ordenadas y que cuentan con un proceso lógico.

Del mismo modo, dentro de la corriente cognitivista se considera que los diferentes procesos del aprendizaje pueden ser explicados, en primer lugar, por medio del análisis de los procesos mentales. Presupone que, por medio de procesos cognitivos efectivos, el aprendizaje resulta más fácil y la nueva información puede ser almacenada en la memoria por mucho tiempo. Por el contrario, los procesos cognitivos ineficaces producen dificultades en el aprendizaje que pueden ser observadas a lo largo de la vida de un individuo.

Asociando estos criterios anteriores a los que conlleva esta investigación se puede deducir que el personal de secretariado tanto como el personal administrativo requiere aprender de una manera

organizada y sistemática, para que posteriormente se generen criterios significativos y estén en la capacidad de desarrollar su trabajo en forma oportuna.

### **2.1.3. Fundamentación sociológica**

Para (BUSTAMANTE, ARCO, & MORTTI, 2010) afirman que el aprendizaje sociológico fue desarrollado por Lev Vigotsky considera al sujeto como un ente activo que no puede aislarse de la comunidad y que aprende de ella, ya que a través de sus percepciones visualiza el mundo exterior para comprender la realidad y tomar alternativas que le permitan convivir en dicho mundo.

Este aprendizaje se basa en el enfoque Socio Crítico que demanda el derecho a la diferencia y a la singularidad del alumno, animándole a ser fiel a sí mismo para eliminar dependencias, Integra los valores de la sociedad y la a vez lucha por la transformación del contexto social. El profesor es definido como investigador en el aula: reflexivo, crítico, comprometido con la situación escolar y sociopolítica, los medios didácticos que utiliza son productos de la negociación y el consenso, sobre todo de técnicas de dinámicas de grupo y juegos donde el educando es el centro de aprendizajes duraderos.

El aprendizaje se produce como una circunstancia de compartir criterios con el medio que lo rodea, ya que esto permite que el ser humano almacene información y pueda asimilar la dinámica del contexto social.

En la parte práctica, este enfoque social es muy necesario que se desarrolló en el personal de secretariado y los asistentes administrativos, porque el hecho de compartir sus conocimientos teóricos y prácticos,

harán que sus compañeros puedan asimilar rápidamente las funciones de los paquetes utilitarios para obtener mayor beneficio en sus labores diarias.

#### **2.1.4. Fundamentación Axiológica**

Según (ESCOLLA, 2012), considera que “los valores son características morales que toda persona debe poseer, tales como la humildad, la piedad y el respeto como conjunto de ejemplos que la sociedad establece para las personas en la relación social, son guías de la vida que permiten referirnos a una enseñanza constante y funciones sociales que aseguran la convivencia y el respeto mutuo, así pues que, la comunidad debe implantar valores de respeto entre los ciudadanos y ciudadanas que la integran para que de ese modo hay convivencia armónica en el accionar diario” (p. 64)

En tanto para (GONZÁLEZ, 2011), “...el análisis y comprensión de la problemática de los valores, parte de un hecho de vital significación: los valores surgen como expresión de la actividad humana y la transformación del medio, siendo su presupuesto fundamental la relación sujeto-objeto, teniendo como centro la praxis, lo que como consecuencia, se debe analizar su vínculo con la actividad cognoscitiva, valorativa y comunicativa” (p. 18)

De estas dos consideraciones anteriores se puede visualizar que el aprendizaje se da como una relación de sujeto – objeto, en donde se lo valora desde la perspectiva que el ser humano le va atribuyendo cualidades; pero asociando a lo expuesto por ESCOLLA, tales cualidades deben ser exactamente las que el objeto tiene, sino no sería la valoración moral, porque falta a la verdad.

Entonces, bajo las premisas anteriores, tanto el estudio como la misma propuesta, tienen que ser valoradas por las secretarías y personal administrativo como una oportunidad de aprendizaje que contribuirá al mejoramiento en sus labores; y su práctica constante permitirá un trabajo oportuno.

### **2.1.5. Fundamentación Tecnológica**

Según, Ausubel, citado por (BONILLA, 2014), dice que el aprendizaje implica la internación de nuevos conocimientos, relacionándolos con sus saberes previos; considerándose parte del aprendizaje por recepción. Además el mismo Ausubel considera que las TIC's son medios eficaces para llevar a cabo el proceso de enseñanza – aprendizaje, debido que empleando los medios tecnológicos se puede realizar simulaciones, fortalecer los conocimientos a través de la manipulación y renovar los saberes anteriores.

El mismo (BONILLA, 2014) agrega: “la corriente tecnológica se fundamenta en la idea que se tiene sobre el progreso y desarrollo de la educación en occidente, considera que la forma de educar parte de las técnicas que debe emplear el profesor, quien la utilizará invariablemente probada, haciendo posible que exista un mecanismo por el cual se concentre el saber en herramientas prácticas sensibles” (p. 25)

En este sentido, la investigación tiene mucha orientación a que el personal de secretariado, como aquellas personas que realizan labores como asistentes administrativos/as, tengan la capacidad de emplear los programas utilitarios que se encuentran en las computadoras para que de esta manera apliquen sus conocimientos para mejorar su productividad, ser más eficientes y atender a los usuarios de forma oportuna.

## **2.2. Programas utilitarios orientados al mejoramiento de la gestión documental**

Según (MEJÍA, 2009), menciona que la gestión documental consiste en el uso de tecnología y procedimientos que permiten la gestión y el acceso unificado a información generada en la organización:

- Al personal de la organización.
- A clientes internos y externos.

La gestión documental se ha convertido en una necesidad y en un problema para las organizaciones, representados en gastos en locales y almacenes, infraestructuras para garantizar el estado de conservación, tiempo dedicado a la organización y búsqueda de documentos, duplicaciones, gastos de fotocopias-fax, etc.

La mayoría de las organizaciones necesitan acceder y consultar de forma frecuente la información archivada. En otros es la importancia de los documentos o el volumen de información lo que estimula a buscar nuevas soluciones innovadoras que ofrezcan ventajas y valor añadido sobre los sistemas tradicionales de archivo y almacenamiento.

La Gestión Documental supone un verdadero reto para muchas organizaciones. Incluye conceptos como son "auditorías de la información", "gestión electrónica de documentos", etc.

Beneficios de emplear la práctica de la Gestión Documental

- Establecer un nuevo espacio de trabajo compartido Empresa / Cliente.
- Aumentar el valor de la información de la empresa.
- Evitar la duplicación de tareas así como los tiempos de búsqueda de información interna.
- Incrementar la calidad de servicio y la productividad.

### **2.2.1. Art. 3. Misión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio de Otavalo**

En el (Manual Orgánico Funcional GADMO, 2012) menciona que la misión es promover e incentivar las fortalezas de la ciudadanía y sus organizaciones para que conjuntamente con el Gobierno Municipal, eje coordinador, mejore su calidad de vida en el marco del desarrollo y socio económico integral, cuidando un ambiente, privilegiando satisfacer necesidades intelectuales, físicas y espirituales, garantizando la continuidad en el tiempo, siendo los ciudadanos y ciudadanas constructores de su propio bienestar enmarcados en el Plan de Desarrollo Estratégico Cantonal.(pág. 6)

### **2.2.2. Art 4. Valores y Principios Institucionales**

En el (Manual Orgánico Funcional GADMO, 2012) se indica que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo a través de su “Código de Ética”, establece los valores y principios institucionales que guiarán a las autoridades, funcionarios(as), empleados(as), trabajadores(as) y docentes en su diaria labor; enmarcados en el orden moral y ético, ligados a los que establezca la Constitución y demás leyes vigentes. (pág. 7)

### **2.2.3. Art 5. Visión**

En el (Manual Orgánico Funcional GADMO, 2012) la visión es que el Gobierno Municipal trabajará de manera sostenida acorde a lo estipulado en el Plan de Desarrollo Estratégico Cantonal. “Plan de Vida Otavalo”, por el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes producto de la aplicación de políticas participativos de desarrollo, aprovechando sus potencialidades y oportunidades, en el marco de la interculturalidad, solidaridad, tolerancia, reciprocidad y transparencia. (pág. 7)

#### **2.2.4. Art. 21. Estructura Interna**

Unidad de Archivo General

#### **2.2.5. Art. 22. Objetivo de la Unidad de Archivo General**

En el (Manual Orgánico Funcional GADMO, 2012) dice que el objetivo es dar fe y oportuno trámite a los actos y asuntos del Concejo Municipal y Alcaldía; así como mantener un archivo organizado en el COOTAD, sin perjuicio de las funciones específicas que se indican en el mismo. (pág. 8)

#### **2.2.6. Art. 23. Procesos Asesores Secretaría General**

En el (Manual Orgánico Funcional GADMO, 2012) los procesos son:

- Receptar, revisar e informar al Señor Alcalde la correspondencia externa e interna recibida, registrar su disposición en el archivo general y entregar posteriormente al usuario interno o externo según corresponda.

- Transcribir las Actas y Resoluciones de Concejo Municipal, suscribir junto con el Señor Alcalde, informar a las Unidades respectivas de la Municipalidad, registrar y mantener el archivo actualizado de las mismas.
- Coordinar y poner en conocimiento, previa autorización del Señor Alcalde, los Proyectos de Ordenanza y temas varios a ser analizados por las Comisiones del Concejo Municipal, receptar las sugerencias que consideran pertinentes y canalizarlas a las distintas instancias.
- Receptar y poner en conocimiento del Concejo Municipal, previa autorización del Señor Alcalde, los Proyectos de Ordenanza a ser analizados en Cámara Edilicia; una vez aprobados, realizar la corrección final y coordinar para su posterior publicación en el Registro Oficial o Gaceta Municipal.
- Planificar, coordinar e informar al Señor Alcalde del Cantón sobre su agenda de trabajo. (pág. 9)

### **2.2.7. Administración de Documentos**

(CHIMBORAZO, Silvia & RUÍZ, Verónica, 2012), señalan que la administración de documentos es una metodología para regular la producción, circulación, uso y control de los documentos y archivos institucionales y tiene como objetivo la creación, mantenimiento, utilización y disposición de los documentos de una organización a lo largo de su ciclo vital de forma eficiente. (pág. 20)

### **2.2.8. Gestión Documental**

(BASANTEZ, Claudia, 2008), menciona que la gestión documental en la oficina, se trata sobre el manejo de la correspondencia, la cual es una de las tareas más frecuentes de la ejecutiva y el ejecutivo, es decir

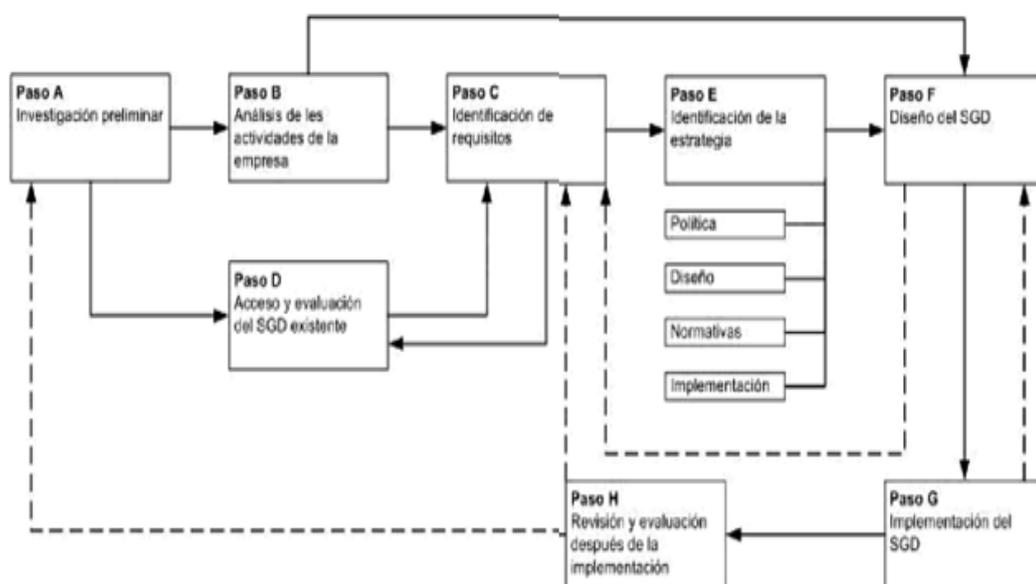
llevar el control y seguimiento de las comunicaciones que ingresan y salen de la oficina”. (pág. 22)

(RUSSO, Patricia, 2009), señala que la gestión documental de la documentación y de la información de una organización tiene que ir orientada a las personas que la utilizarán, sea proveedor, cliente o trabajador de la empresa. Dependiendo de su procedencia, la información de una organización se puede categorizar en tres tipologías:

- Ambiental. Son las fuentes de información que se utilizan. Es el material que forma el conjunto de documentación de la empresa, normalmente en el centro de documentación o biblioteca. Aporta información externa.
- Interna. Es la documentación operativa (oferta, facturas, recibos, etc.) Aporta información interna.
- Corporativa Es la información que la empresa comunica al exterior, por ejemplo encontramos: folletos, presentación, corporativa, catálogos, memorias públicas, la web, etc. (pág. 10)

(BARCELÓ, María, 2004), indica que los sistemas de gestión documental se utilizan también para facilitar al usuario el acceso a la masa de información disponible en Internet, organizándola de distintas maneras. De hecho, la gestión documental está incorporando otras tecnologías como workflow, imaging, e-mail, groupware y filtros. Algunos sistemas integran capacidades de workflow muy consistentes, incidiendo en la administración y redirección de documentos compuestos que pueden contener imágenes, textos, hojas de cálculo, sonidos, gráficos. (pág. 96)

Gráfico N° 2. Diagrama de los pasos que se seguirán en el diseño e implementación documental.



Fuente: (RUSSO, Patricia, 2009)

### 2.2.8.1. Importancia de la Gestión Documental

Para (MONER, Adela, 2012) la gestión documental se ha convertido en un concepto de uso cada vez más frecuente en las organizaciones, pero hay un cierto desconcierto en la marea de siglas de soluciones de gestión documental y, sobre todo, aún hay un gran desconocimiento de la importancia que tiene para las organizaciones manejar correctamente la documentación. (pág. 222)

### 2.2.8.2. Ventajas de la Gestión Documental

Para (FERNÁNDEZ, David, s/f), indica los siguientes postulados como principales ventajas de la gestión documental. (pág. 4)

- Reducción del tiempo de consulta de un documento en papel.
- Reducción del tiempo de consulta de documentos electrónicos.
- Reducción de los costes de archivado.
- Reducción de la recuperación de un documento.
- Acceso concurrente a un documento.
- Mejora de atención a los clientes.
- Reducción de costes legales.
- Reducción de costes de acceso a la documentación.
- Posibilidad de integrarse con subsistemas de gestión documental específicos.
- Incremento en la satisfacción de los usuarios internos.

Adicionalmente a esto, (BUSINES SOLUTIONS, 2013), indica: “la gestión documental es de suma importancia para los ejecutivos y gerentes sobrecargados de tareas y siempre en busca de la manera más eficiente, más inteligente y más rentable de gestionar sus trámites y hacer la administración más flexible ”(pág. 1)

### **2.2.9. Programas que Debe Utilizar una Secretaria Ejecutiva**

- **Microsoft Word**

Según (Microsoft Office, 2014) Word es software que permite crear documentos en un equipo. Puede usar Word para crear textos con una buena apariencia mediante fotografías o ilustraciones multicolores como imágenes o como fondo, y agregar figuras como mapas y tablas. Además, Word proporciona diversas características de ayuda para la creación de

texto, de modo que pueda completar documentos profesionales, como artículos o informes, con facilidad. También puede imprimir direcciones de tarjetas postales o sobres.

Gráfico N° 3. Microsoft Word



- **Microsoft Excel**

Gráfico N° 4. Microsoft Excel



(Microsoft Office, 2014) Excel es un software que permite crear tablas, y calcular y analizar datos. Este tipo de software se denomina software de hoja de cálculo. Excel permite crear tablas que calculan de forma automática los totales de los valores numéricos que especifica, imprimir tablas con diseños cuidados, y crear gráficos simples.

- Outlook

Gráfico N° 5. Microsoft Outlook



(Microsoft Office, 2014) Outlook es un software que no solo le permite enviar, recibir y administrar el correo electrónico, sino que también administra el calendario y los contactos, como amigos y socios empresariales. Además, también puede compartir su calendario con familiares y colegas a través de Internet.

- **Quipux**

Gráfico N° 6. Sistema de Gestión Documental



(El Manabita - Diario Digital, 2013) Es una herramienta de gestión de documentos desarrollado por la Subsecretaría de Tecnologías Informáticas del Gobierno Nacional, y su fin es garantizar un correcto manejo de los documentos y una buena calidad en los flujos documentales.

### **2.3. Gestión por Competencias**

Se considera como la herramienta estratégica indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales, de acuerdo a las necesidades operativas, garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas, "de lo que saben hacer" o podrían hacer.

### **2.3.1. Modelo de Competencias**

(CHUQUISENGO, Rabin, 2011), manifiesta que cada vez el ser humano se enfrenta a nuevos retos que le exige como persona, individuo y sociedad, dar el mejor esfuerzo de sí para obtener el mejor resultado. (pág. 25)

Para Ducci María (1997), citada por (GONZÁLES, Carmen, 2006) "la competencia laboral es la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene, no sólo a través de la instrucción, sino también -en gran medida- mediante el aprendizaje por la experiencia en situaciones concretas de trabajo" (pág.37).

Un modelo de competencias debe evaluar a cada uno de los que comprenden el grupo humano de la institución, para conocer cada una de sus habilidades, y de acuerdo a los resultados de la evaluación se debe reubicar, de ser el caso, al personal, para que éste rinda de mejor manera al interno de la empresa.

La aplicabilidad de un modelo de competencias dentro del personal puede tener dos connotaciones, por un lado puede ser positivo, pero por otro puede ser negativo; lo positivo puede generarse porque las personas involucradas realizarán actividades que van con su conducta,

comportamiento y capacidades, mejorando los procesos internos generando un cambio de la cultura de la empresa, pero lo negativo estará sujeto a la credibilidad y seguridad que los mismos trabajadores muestren con el nuevo modelo de gestión, ya que aquí se emplea la evaluación continua al trabajador, aspecto que puede ser mal visto.

Pero se puede agregar además que el éxito o fracaso de una institución depende de la innovación, las ventas de bienes o servicios, pero de manera fundamental depende de las capacidades y motivaciones del talento humano que esta dispone. Por consiguiente el recurso humano constituye el principal factor para que una empresa siga en el mercado.

La gestión por competencias hace la diferencia entre lo que es un curso de capacitación, con una estructura que encierre capacitación, entrenamiento y experiencia que son necesarios de definir para los requerimientos de un puesto o identificar las capacidades de un trabajador o de un profesional.

Un tema crítico al que atiende directamente el modelo es el de impulsar la innovación para el liderazgo tecnológico los trabajadores conocerán su propio perfil de competencia y el requerido por el puesto que ocupan o aspiran ocupar, identificando y actuando sobre las acciones necesarias para conseguir el perfil requerido. Se incentiva así el clima innovador desde la base, fundamentalmente a través del auto desarrollo.

Todo esto permite profundizar la Alianza Estratégica institución-trabajadores al generar mejores Recursos humanos con desarrollo de carrera, movilidad, flexibilidad y mayor empleabilidad.

(LONDOÑO, 2014) Desde el punto de vista contractual, es un administrativo. Hay que tener presente que no existe la categoría laboral de secretaria o secretario, generalmente, y salvo excepciones, su

categoría es la de administrativo y su posición es variable desde administrativa a ejecutiva, dependiendo de la empresa donde trabaje, de sus capacidades, de su antigüedad, así como de la posición del directivo con quien colabore.

Los administrativos realizan su trabajo, ejerciendo funciones muy definidas, mientras que el secretariado tiene y ejerce las funciones que los directivos establecen. Esto es lo que diferencia esta profesión de otras similares y hace tan difícil su definición. Buena o mala, la diferencia es importante. (pág. 13)

### **2.3.2. Secretaria Ejecutiva.**

(VANEGAS Carlos , 2011), indica que las características de los actuales escenarios muestran una gran dinámica de comercialización en donde actúan, están las empresas saliendo delante aquellas que realmente están preparadas para enfrentar los retos, generar los cambios que el entorno les demanda, afrontar exitosamente las amenazas, aprovechar las oportunidades, garantizando competitividad, buen servicio y por supuesto contando, con recursos óptimos que ayuden alcanzar los objetivos planificados, especialmente, con un equipo humano altamente capacitado, actualizado de acuerdo a los conocimientos que el presente exige , acorde a los requerimientos que la Sociedad del Conocimiento exige.

La mayoría de instituciones del mundo, debido a la información que debe manejarse, estudiarse, almacenarse tiene a personas que se encargan de tales aspectos, esas personas pertenecen al área administrativa y son las secretarías ejecutivas, las que deben estar preparadas para responder las expectativas de sus superiores y de quienes las requieran.

En la actualidad las secretarias se consideran un elemento humano de gran importancia en la vida institucional, por lo que siempre es necesario que estén debidamente capacitadas y actualizadas en cuanto a dominio de la tecnología, y en especial en atención al usuario interno y externo de la institución.

Definitivamente, la secretaria ejecutiva moderna desempeña en el presente, un rol muy importante en pro de la eficacia, rendimiento, y productividad del gerente.

Debe contar con una serie de atributos que le permitan desempeñar su rol proactivamente, cumplir con sus funciones, ante las nuevas exigencias que demandan las organizaciones que se han propuesto ser exitosas, poder cumplir éstas, con su misión, desempeñarse adecuadamente en los nuevos escenarios que el presente exige.

La secretaria ejecutiva, es el brazo derecho del jefe inmediato pudiéndole sustituir en ciertos casos. Lleva a cabo las funciones que le han sido delegadas, aplicando su propia iniciativa y criterio, de modo que los asuntos importantes reciban la atención necesaria, para reducir al mínimo el vacío ocasionado por la ausencia del jefe.

Es necesario contar con conocimientos básicos de los actuales tópicos gerenciales modernos; a fin de interpretar el lenguaje de los actuales ejecutivos, saber los fundamentos básicos que la telemática presenta en función de un desempeño exitoso en el ejercicio funcional de la secretaria.

Haber alcanzado un buen crecimiento personal , empatía, trato, manejo adecuado de las interrelaciones humanas, servicio al cliente,

amabilidad, afectividad, presencia, seguridad, autoestima alta, responsabilidad, moral, ética, aspiraciones, superación, creatividad, autoconocimiento de sí mismo.

Definitivamente es válido cuando se indica, que una secretaria es una colaboradora inmediata de un centro de gestión, con un conocimiento cabal de las actividades de su jefe y del sector en que trabaja, además está capacitada para la delegación de ciertas áreas o trabajos que desarrollan o pueden desarrollar sus jefes.

**La secretaria en general se ocupa de:**

- \* Organizar, y en ciertos casos, asistir a reuniones
- \* Establecer buenos contactos telefónicos
- \* Redactar y presentar correctamente informes, comunicados, etc.
- \* Planificar su tiempo y el de su jefe
- \* Preparar y tratar la información adecuadamente
- \* Concertar, acoger y atender a las visitas
- \* Preparar presentaciones de productos o servicios
- \* Organizar los viajes de negocios, entre otras.

Resumiendo, debe saber: Trabajar en equipo gestionando todo aquello que su jefe delega en ella y establecer relaciones personales efectivas con el entorno interno y externo de la empresa.

Es muy importante lo que indica (VIGORENA, 2011) considera que una secretaria que centre su futuro en sus capacidades técnicas no estará aprovechando el cambio de época que se está verificando, sino más bien estará preparándose sólo para sobrevivir. Quienes sepan que sólo el cambio de uno mismo podrá asegurar un éxito, serán las secretarías del Siglo XXI.

### **2.3.2.1. Principios de la Secretaria.**

Nuevamente (VIGORENA, 2011) propone los siguientes principios que debería desarrollar una secretaria.

#### **a. Confidencialidad**

La información sobre la empresa y sus clientes es siempre confidencial y privada. No se debe repetir nunca la información confidencial aunque todos quieran saber qué está sucediendo y usted lo sepa. Debe ser siempre confiable.

#### **b. Honestidad**

No permitas que te feliciten por algo que no has hecho y no dejes que otro se lleve los laureles por algo que sí has hecho. Siempre hay que decir la verdad. Serás más creíble para tu jefe y compañeros de trabajo.

#### **c. Lealtad**

Siempre debes ser leal a tu empresa y a tu jefe. No los vendas a ningún costo. Sin embargo, después de haber dicho esto, recuerda que tu jefe también tiene que probar que es digno de tu lealtad. No te involucres con los chismes de la oficina. Si demuestras ser leal a la empresa y a tu jefe, también serán leales a ti.

#### **d. Confiabilidad**

Demuestra que eres confiable. Llega puntualmente al trabajo y a las reuniones y recuerda que siempre debes llevar los documentos necesarios para la reunión. No utilices las licencias por enfermedad de manera irresponsable. Nunca se sabe cómo estará tu salud en el futuro.

#### **e. Responsabilidad**

Demuestra tu responsabilidad estableciendo prioridades y termina las tareas en los tiempos establecidos. Tu jefe te tiene confianza. Prepara una lista de cosas para hacer - a pesar de que sus prioridades cambien 10 veces por día. No delegues una tarea que te han asignado, a menos que la persona a quien se la delegas la pueda hacer de manera tan eficiente y precisa como tú. Si delegas una tarea, debes realizar el seguimiento del proyecto para ver que esté lista a tiempo. No te despreocupes de la tarea solamente porque otra persona lo está realizando.

#### **f. Trabaja sin Supervisión**

Debes tener siempre tu trabajo al día y ser productiva. Cumple con los tiempos establecidos. Prioridades, y prioridades. Todos los días prepara una lista de las tareas a realizar para asegurarte que no te hayas olvidado de ninguna y asígnale prioridades

#### **g. Multi-habilidades**

Cuanto más aprendas sobre los programas de computación y las demás posiciones en la organización, mejor será. Esto también es muy

útil porque generalmente serás la encargada de enseñar a tu jefe a utilizar algunos de los programas de computación. Los jefes de hoy en día son más operativos con los distintos softwares, ej. Email, planillas de cálculo, etc. Te podrían pedir que te capacites también si conoces estos programas.

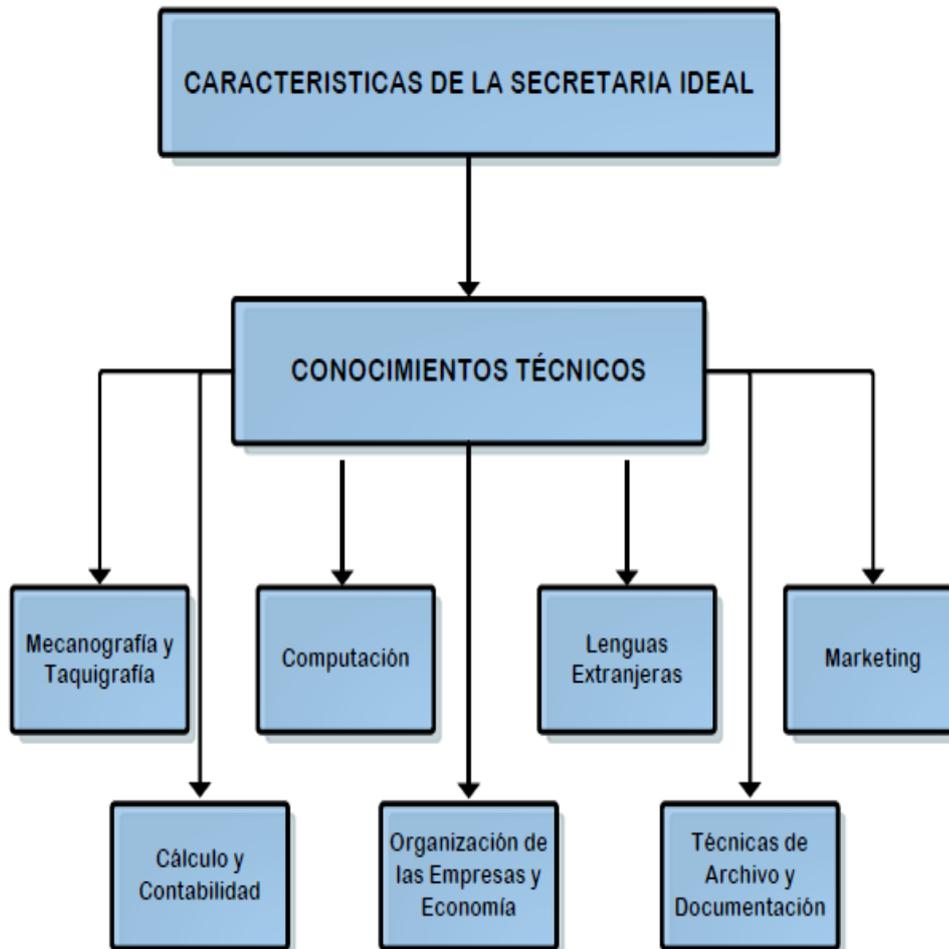
#### **h. Favores**

Se cautelosa al aceptar regalos o favores de los clientes internos o externos de la empresa. Pueden esperar algo a cambio. Siempre actúa dentro de la política y los procedimientos de la empresa en lo que hace a este tema.

#### **2.3.2.2. Características**

De acuerdo a la Enciclopedia de la Secretaria, citada por Echeverría, M. 2005, en su trabajo de Grado “Características y Cualidades de la Secretaria y su Influencia en el Ámbito Laboral – empresarial en la Ciudad de Ibarra” Las secretarias deben tener las siguientes características, para que puedan cumplir su trabajo de la mejor manera:

Gráfico N° 7. Características de la Secretaria Ideal



Fuente: Echeverría, M., 2005.

Como se puede notar en la figura anterior, una persona que desempeña las funciones de secretario(a), debe tener conocimientos de la rama técnica, es decir, que debería tener un conocimiento y manipulación de la tecnología disponible, esto permite reducir los tiempos que lleva la ejecución de una tarea o requerimiento, interno o externo.

Pero además de la utilización de los medios tecnológicos, se requiere un(a) profesional preparado en el campo cognoscitivo y de interrelaciones personales, para hacer frente a las demandas del jefe, compañeros de trabajo y el público en general.

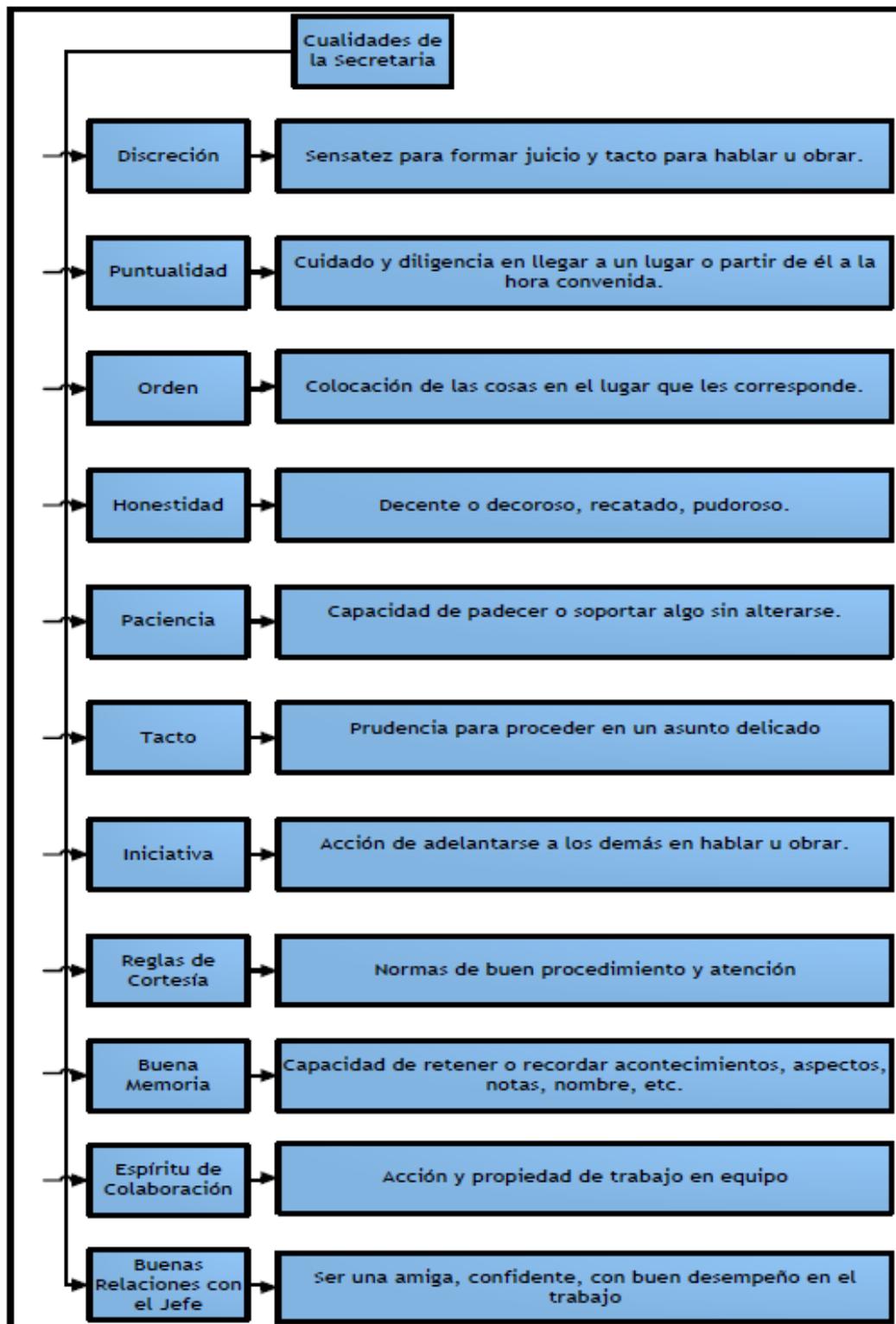
### 2.3.2.3. Cualidades

La secretaria se identifica ante sus superiores y el público en general al que atiende a través de sus cualidades, las cualidades más comunes que una persona que desempeña la función de secretaria son: inteligencia, carisma, determinación, entusiasmo, valor, integridad, seguridad en sí misma, entre otras.

La secretaria además debe ser una persona netamente organizada, en cuanto a la documentación que administra, la información que maneja, los recursos que administra, entre otras cosas.

El personal que se desenvuelve en esta área debe tener talentos como: íntegra, creativa, original, auténtica, motivadora, participativa democrática, organizadora, que trabaje en equipo, responsable, carismática, emprendedora, que busque el bien común, proactiva, excelente comunicadora, está comprometida con su profesión y su organización, debe además ser mediadora, orientadora, evaluadora, facilitadora y asesora. Para resumir las cualidades de la secretaria, Echeverría, M. (2005), establece el siguiente gráfico de resumen:

Gráfico N° 8. Cualidades de la Secretaria Ideal



Fuente. Echeverría, M., 2005.

### 2.3.3. Perfil Profesional de las Secretarías

BHERTELOT C. (1998), indica que el perfil profesional de la secretaria Ejecutiva Moderna desempeña en un rol muy importante en el rendimiento, productividad de la institución.

Debe contar con una serie de atributos que le permitan cumplir con sus funciones, ante las nuevas exigencias que demandan las instituciones que se han propuesto ser exitosas, poder cumplir éstas, es trascendental que cumpla con las siguientes características:

- Orden y pulcritud en el trabajo.
- Facilidad para las relaciones interpersonales.
- Discreción y cuidada atención en el trato personal y telefónico.
- Positiva disposición para trabajar en equipo.
- Espíritu de superación.
- Buena presencia.
- Excelente redacción y ortografía.
- Facilidad de expresión verbal y escrita.
- Persona proactiva y organizada.
- Facilidad para interactuar en grupos.
- Dominio de Windows, Microsoft Office, Internet
- Brindar apoyo a todos los departamentos.
- Desempeñarse eficientemente en su Área

#### **2.3.3.1. Criticidad y Creatividad**

La creatividad se determinar como un potencial que todo ser humano posee y que la secretaria debe saber y mejora constantemente, mostrándose abierta y sensible tanto para descubrirla como para encausarla como el don más preciado. Algunos piensan que la creatividad

es una aptitud para describir soluciones originales. Otros indican que es la capacidad de saber utilizar acertadamente unos conocimientos.

Pero en definitiva la creatividad es una combinación o resultante de la originalidad, sensibilidad, curiosidad e inteligencia que capacita para huir de caminos trillados, de lo habitual, originando secuencias productivas.

La creatividad va ligada a la criticidad por cuanto la persona que tenga este valor de criticidad buscará todas las soluciones, tendrá siempre a la originalidad, al inconformismo y hasta se podría decir que gozará de situaciones complejas.

En los tiempos actuales vivimos con un alto nivel de imaginación, empujada por el nuevo estilo de vida en la que quedo atrás la época de los saberes y hay que dar paso a lo aprendido y entendido como estructuras internas del ser humano que le permite descubrir, incorporar y asimilar el conocimiento para utilizarlo creativamente en la propuesta de situaciones nuevas, más allá de su simple aplicación práctica.

### **2.3.3.2. Valores Medio Ambientales**

#### **a. Ecología**

Etimológicamente proviene del griego "OIKOS" que significa casa u hogar y LOGOS que significa tratado o estudio, por lo tanto es la ciencia que estudia y cuida de la casa planetaria que nos ha sido dada para vivir y crecer. La ecología procura mantener el equilibrio entre el desgaste y pérdida de elementos naturales, con la conservación y restitución de los mismos.

## **b. Reciclaje**

Es una manera de preservar la naturaleza, la misma que consiste en utilizar los desechos para que nuevamente se reutilizado y aprovechada mediante un procesos llamado reciclaje.

Podemos reciclar en el ambiente de las oficinas donde está el entorno de las secretarias como es: papel y plástico. Actualmente esta actividad es considerada un valor personal fundamental debido a que, es una actividad positiva que beneficia a la naturaleza y a los seres que habitamos en este planeta.

### **2.3.4. Atención al Cliente**

El servicio de atención al cliente o simplemente servicio al cliente es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes internos y externos.

CASCAJOSO C. (2000) define: como el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de mercadeo.

Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales. El mismo autor al referirse a Servicio al Cliente describe:

“Un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los

Clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los Clientes Internos, diversas áreas de nuestra propia empresa.

TOSA, Kelo (2003) Pág. 38 en “Empresa Eficaz” manifiesta: La cultura de atención y servicio al cliente es aquella filosofía que induce a las personas a comportarse y relacionarse con orientación al cliente. Lo cual significa que las señales que influyen el comportamiento empresarial están fuertemente condicionadas por los motivos del servicio.

Se cree que la atención al cliente es cortesía, amabilidad, sonrisas, etc., esto es algo que muchos llaman calidez; una atención personalizada va mucho más allá de la simple cortesía o amabilidad de las personas que lo atienden; ya que en el caso del servicio no se pueden estandarizar las expectativas de cliente, debido a que cada persona es distinta y sus necesidades de servicio también lo son, aunque en apariencia todos requieren el mismo servicio.

En la actualidad muchas instituciones cuentan con un departamento de relaciones públicas, que es encargado del mejoramiento de la imagen institucional, sin embargo como la secretaria es la primera persona con quien trata el visitante, es ella la llamada a atender los requerimientos del cliente. La secretaria es el eslabón que sirve de nexo entre la institución y los clientes por lo que su desempeño es decisivo dentro de la gestión institucional.

En el trato con los clientes debe demostrar educación, tacto y paciencia, para lograr que la imagen de la institución sea positiva, y que tenga éxito de los servicios que ofrece la institución.

#### **2.3.4.1. Atención al Público.**

CASCAJOSO C. (2010), indica que estadísticamente está comprobado que los clientes compran buen servicio y buena atención por sobre calidad y precio. Brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen a la atención al público.

**Cortesía:** Se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés. El cliente desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.

**Atención rápida:** A nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora. Si llega un cliente y estamos ocupados, dirigirse a él en forma sonriente y decirle: "Estaré con usted en un momento".

**Confiabilidad:** Los cliente quieren que su experiencia de compra sea lo menos riesgosa posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo, esto se cumpla.

**Atención Personal:** Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada. Nos disgusta sentir que somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar al cliente por su nombre.

**Personal bien Informado:** El cliente espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los productos que venden.

**Simpatía:** El trato comercial con el cliente no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.

#### **2.4. Posicionamiento Teórico Personal**

A lo largo de la investigación se observó que el tema de estudio no era únicamente un postulado que determinó un problema y propuso una solución; sino a medida que se fue desarrollando este proceso se evidenció que existían una fuerte base teórica que orientaba que la sociedad actual estaba en la necesidad de aprender el uso eficiente de los medios tecnológicos para lograr una mejor eficiencia en el uso del tiempo, reducción de costos, operatividad, etc., o simplemente en mejorar su productividad; en tal virtud se visualizó la importancia de que el personal de secretariado y los asistentes administrativos aprendan el uso de paquetes utilitarios básicos que son de manejo diario, y que esto les ayudará a procesar información, a generar reportes y a sistematizar de mejor manera el cúmulo de datos que poseen.

Bajo esta lógica, se cree que es importante e ineludible realizar una propuesta que oriente a tales resultados; con lo que se logrará elevar las potencialidades y capacidades del capital humano; y a su vez también se mejora la institucionalidad al tener personal que tiene amplio conocimiento sobre sus labores y además muestra un alto grado de asociamiento tecnológico; criterio respaldado por lo expuesto por Latorre y Roggers.

Finalmente, se ha podido evidenciar que el personal de secretariado y los asistentes administrativos desconocen el uso de paquetes informáticos; por lo que están muy abiertos a la posibilidad de aprender el adecuado uso de la tecnología que disponen, porque consideran que es una posibilidad de mejorar sus capacidades, y si es en

equipo unos pueden retroalimentar a otros; tal como lo sugieren Bustamante, Arco, y Mortti, en el aprendizaje social y colaborativo.

## **2.5. Glosario de Términos.**

**Análisis y Diseño de Sistema:** Se refiere al proceso de examinar la situación de una empresa con el propósito de mejorarla con métodos y procedimientos más adecuados, mediante la planificación, análisis e interpretación de los hechos, diagnóstico de problemas y empleo de la información para recomendar mejorar al sistema. El análisis especifica qué es lo que el sistema debe hacer, el diseño establece cómo alcanzar el objetivo y todas las características del producto.

**Aplicación.** Programa ejecutable diseñado para cumplir determinada tarea en la computadora. Algunos ejemplos de aplicaciones son: Excel, Word, Buscaminas.exe y otros.

**Cadena Documental:** Es el proceso mediante el cual se aplica una serie de operaciones, para describir un documento en sus aspectos formales y de contenido, estableciendo los mecanismos necesarios para poder acceder a la información recogida en el documento desde diversas vías. A grandes rasgos se compone de las siguientes fases: recopilación, selección y adquisición de documentos, análisis documental, búsqueda, recuperación o investigación documental y difusión.

**Backup.** Se refiere al proceso de copias de respaldo, en el cual los datos que van a asegurarse como respaldo, se copian en otro dispositivo, ya sea disquete, cinta, disco óptico, etc. Para este fin se utilizan varios comandos o programas utilitarios específicos.

**Bus.** Conjunto de líneas conductoras que transportan información a través de una tarjeta electrónica o entre diferentes tarjetas. En una computadora encontramos tres buses definidos:

**Clón.** Computadora construida bajo los estándares de la IBM-PC, pero sin la marca ni el precio de IBM. En todos los casos, la intención es que el dispositivo sea capaz de ejecutar sin problemas aquellos programas diseñados según el estándar de la plataforma PC.

**CPU.** (Central Processing Unit). Unidad Central de Proceso. Es el chip microprocesador de la computadora. Este integrado contiene internamente millones de transistores en circuitos encargados de procesar los datos.

**Driver.** Programa controlador que sirve para el manejo de determinado dispositivo. Por ejemplo para el manejo del mouse, los sistemas operativos deben cargar un driver diseñado para el control del mismo.

**Internet:** Es una red de redes de ordenadores conectados entre sí que abarca todo el mundo. Una gran “superautopista de la información”.

**Intranet:** Es un lugar común donde poner toda la información que pueda necesitar cualquiera de sus empleados para llevar a cabo con éxito su labor diaria. Con el apoyo de una red local, la intranet es un vehículo gracias al cual se reducen los tiempos de búsqueda de datos y se coordinan proyectos de trabajo ya que permite archivar el trabajo electrónicamente y volverlo a encontrar de manera rápida.

**FAT.** (File Allocation Table). Tabla de localización de archivos. Es el índice de la información que se tiene en el dispositivo de

almacenamiento. Esta tabla se modifica automáticamente cada vez que hacemos cambios en un archivo.

**Globalización:** Es un proceso espacial y temporalmente diferenciado hacia una forma más avanzada de internacionalización, que implica un alto grado de integración funcional entre actividades internacionalmente dispersas.

**Hardware.** Conjunto de componentes de un computador, tanto mecánicos como electrónicos, considerados en su condición de soporte físico.

**Icono.** Dibujo pequeño que es utilizado para representar un programa o un documento en ambientes de entorno grafico tales como Windows.

**Inyección.** Sistema utilizado en un tipo de impresoras en el cual la tinta es lanzada desde un tubo capilar hacia el papel en forma de pequeñas gotas.

**Matriz de puntos.** Sistema utilizado por un tipo de impresoras donde la imagen o el texto son formados a partir de una serie de puntos muy pequeños y separados por distancias muy cortas. Por ejemplo, una línea recta se forma a partir de varios puntos, uno seguido de otro, de tal forma que si se observa a una distancia determinada, en lugar de puntos se verá un alineamiento recto.

**Modo a prueba de fallos.** Con este modo se inicia una versión de Windows sin controladores básicos de arranque, pero es posible realizar cambios en la configuración del sistema utilizando la interface gráfica de usuario (GUI).

**Multimedia.** Es un conjunto de dispositivos de hardware y software que permiten la integración de sonido, imágenes, animaciones, videos o texto en una computadora.

**Proceso:** Es cualquier fenómeno que presente cambios continuos en el tiempo o cualquier operación que tenga cierta continuidad o secuencia.

**Proceso Administrativo:** La planeación, la organización, dirección y control, constituyen el denominado proceso administrativo, cuando se consideran por separado constituyen funciones administrativas. El proceso administrativo conforma un sistema en el que todo es mayor que la suma de las partes, gracias al efecto sinérgico, es un medio de integrar diferentes actividades para poner en marcha la estrategia empresarial.

**Programas integrados (paquetes).** Cuando se mencionan en el ambiente de sistemas los programas de cómputo integrados, Microsoft Office es el primero que se recuerda, pero existen en el mercado varias alternativas como Lotus Smart Suite, Corel Suite y otros.

**PC.** Sigla de Personal Computer. Plataforma presentada por IBM en 1981, base de todas las computadoras tipo PC actuales.

**Plug & Play.** La característica Plug & Play (conecte y use) comprende un conjunto de convenciones que permite la instalación de nuevos dispositivos de hardware sin necesidad de elegir direcciones de I/O, líneas de requerimiento de interrupción (IRQ's) y la correcta administración de acceso directo a memoria (DMA); tarjetas que eran realizadas por la persona encargada de la instalación del dispositivo.

**Productividad:** Es la facultad para producir, es decir calidad de lo que es productivo, igualmente es el aprovechamiento productivo de la naturaleza para producir y mejorar la raza humana.

**Sistema de Información:** Conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisión y el control en una institución, ayudan a los administradores y al personal a analizar problemas, visualizar cuestiones complejas y crear nuevos productos.

**Software.** Es la parte lógica con que trabaja una computadora: programas de sistema, aplicaciones y utilitarios. El software no se puede ver ni tocar, solo puede ser ejecutado por la computadora, pues equivale a una serie de instrucciones en lenguaje de máquina grabadas en algún medio magnético u óptico.

**Windows.** Es una interface gráfica que permite a los usuarios la comunicación con la computadora de una manera amigable, sencilla y amena.

## 2.6. Matriz Categorial

Concepto	Categoría	Dimensión	Indicador
Son programas útiles que ayudan a procesar, almacenar transmitir y presentar información en cualquier formato es decir voz, datos, textos e imágenes.	PROGRAMAS UTILITARIOS	-Manejo de Word -Manejo de Excel -Manejo de Internet  -Manejo de Antivirus  -Mantenimiento computador	-Realizar listas de correspondencia. -Realizar tablas dinámicas. -Realizar videoconferencias, enviar y recibir documentos por e-mail -Instalar un antivirus en la computadora. -Limpieza de teclado, mouse y cambio de cartuchos de la impresora.
Actividades o gestiones que se encuentran en curso de realización y que se dilatan en el tiempo.	GESTIÓN DOCUMENTAL	-Correspondencia interna  -Correspondencia externa  Archivo	-Describe en forma ordenada los documentos. -Lista de comunicaciones. -Nómina de salida -Documentos en seguimiento. -Respuesta a la solución de asuntos. -Respaldo y constancia.

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo y Enfoque de la Investigación**

##### **3.1.1. Diseño**

Esta investigación fue no experimental, porque en el estudio no se presentan hipótesis y lógicamente no hay manipulación de variables, además que las variables del estudio son únicamente descriptivas, por lo que es necesario realizar un trabajo que consista en conocer el entorno donde se desenvuelve el objeto de estudio. De igual forma, esta investigación fue de corte transversal, porque se llevó a cabo durante un periodo de tiempo determinado.

##### **3.1.2. Tipo de investigación**

Este estudio es histórico porque se relacionaron aspectos del pasado con situaciones presentes sobre los programas utilitarios que utilizan las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo relacionado con la gestión documental; por otro lado fue de tipo descriptivo porque en este informe se presentó la contextualización del problema, que se definió por el espacio social donde se desarrolla asimismo se analizó cuáles serían sus posibles efectos si no se toman correctivos necesarios y a tiempo; por otra parte, fue bibliográfico y documental, ya que se recolectó información secundaria proveniente de fuentes con contenidos de carácter científico, y publicaciones de organismos públicos, como ordenanzas y disposiciones generales respectivamente, y también es una investigación de campo porque la

información fue recolectada directamente de la realidad al momento de aplicar la encuesta a las secretarías, asistentes administrativos y a los usuarios de los mismos.

### **3.1.3. Enfoque**

El enfoque del estudio fue propositivo, porque se presentó la respectiva estrategia de solución al problema estudiado, la misma que está orientada a impulsar las capacidades de las secretarías del GAD Municipal de Otavalo de igual manera fue una investigación cualitativa, porque se analizaron datos desde el punto de la aplicabilidad de la estadística básica.

## **3.2. Métodos de Investigación**

### **3.2.1. Método Inductivo**

Este método se aplicó principalmente en el proceso de planteamiento del problema, partiendo de eventos particulares como por ejemplo el deficiente manejo de programas utilitarios, el bajo desempeño laboral y la limitada gestión documental, llevaron a formular las respectivas estrategias de aplicación general a través de un plan de capacitación que permita mejorar la calidad de servicio de las secretarías y asistentes administrativos.

### **3.2.2. Método Deductivo**

Una vez conocidos los limitantes del personal de secretariado y asistentes administrativos fue necesario sistematizar un problema general y descomponerlo en sus dos elementos: uso de programas utilitarios y

mejoramiento de la gestión documental de donde nacen los objetivos específicos que permitieron realizar análisis particulares.

### **3.2.3. Método Analítico**

Este método se lo empleó en el procesamiento y análisis de los resultados, porque fue necesario en el análisis individual como colectivo de las diversas preguntas de la encuesta aplicadas a las secretarias y asistentes administrativos, relacionándolas directamente con los objetivos y preguntas de investigación.

### **3.2.4. Método Sintético**

Este método se aplicó en el capítulo II, porque es necesario para adaptar los criterios científicos generales a la realidad local del problema sobre el limitado uso de programas utilitarios para que orienten a una mejor gestión documental y calidad de servicio.

## **3.3. Técnicas de Investigación**

### **3.3.1. Encuesta**

La encuesta es permitió la recolección de información y datos primarios, de las secretarias y asistentes administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo.

Todo lo anteriormente señalado, ayudó a establecer un verdadero diagnóstico situacional en donde se determinaron las diferentes fortalezas y debilidades del grupo en especial el limitado uso de la tecnología.

## **3.4. Instrumentos de Investigación**

El instrumento de investigación fue:

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario estructurado para encuesta dirigido a las secretarias y usuarios internos y externos.

### 3.5. Población

La población objeto de estudio estuvo conformada por las secretarias y asistentes ejecutivos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo, que sumaron 33 secretarias y asistentes ejecutivos, de acuerdo a además de contar con la participación de profesionales y 300 usuarios.

#### 3.5.1. Muestra

La muestra requerida para esta investigación de los usuarios, se calculó con la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{PQN}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

P = Probabilidad de ocurrencia 0,5

Q = Probabilidad de no ocurrencia 0,5

N = Tamaño de la población

E = Error de Muestreo 5%

K = Coeficiente de correlación de error estimado en 2

$$n = \frac{0,5 \times 0,5 \times 1200}{\dots}$$

$$(1200 - 1) \times (0,25/4) + (0,5 \times 0,5)$$

$$n = 300$$

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de Encuestas

##### 1. ¿Qué Sistema Operativo utiliza?

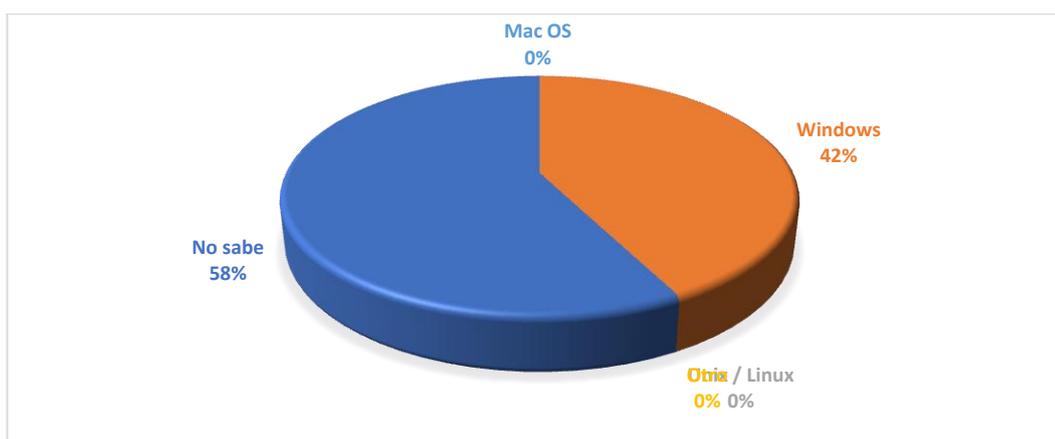
Cuadro N° 1. Sistema Operativo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mac OS	0	0,00%
Windows	14	42,42%
Unix / Linux	0	0,00%
Otro	0	0,00%
No sabe	19	57,58%
TOTAL	33	100,00%

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: POR LA INVESTIGADORA

Gráfico N° 9. Sistema Operativo



#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de informantes no sabe qué sistema operativo utiliza, y los pocos que conoce indican que el sistema operativo es el Windows, por lo que se evidencia un alto nivel de desconocimiento.

## 2. ¿Tiene acceso a Internet desde el computador de su trabajo?

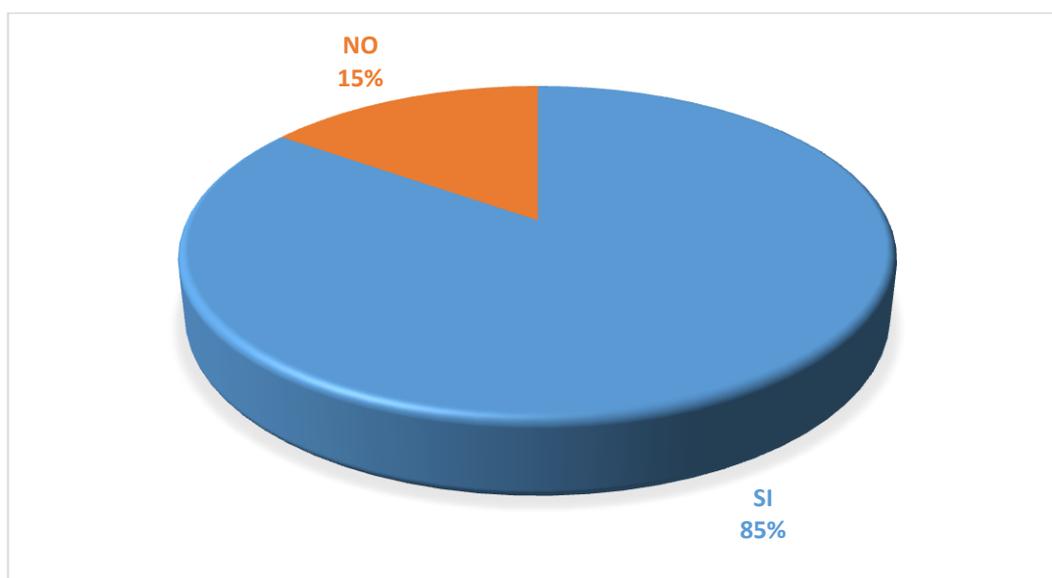
Cuadro N° 2. Acceso a internet

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	28	84,85%
NO	5	15,15%
TOTAL	33	100,00%

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: POR LA INVESTIGADORA

Gráfico N° 10. Acceso a internet



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La gran mayoría sí tiene acceso al internet en su estación de trabajo, y los pocos que no acceden es porque en sus computadoras se encuentra bloqueado este servicio, porque en la actualidad no manejan un flujo importante de información.

### 3. ¿Cuántas horas pasa usted conectado a internet?

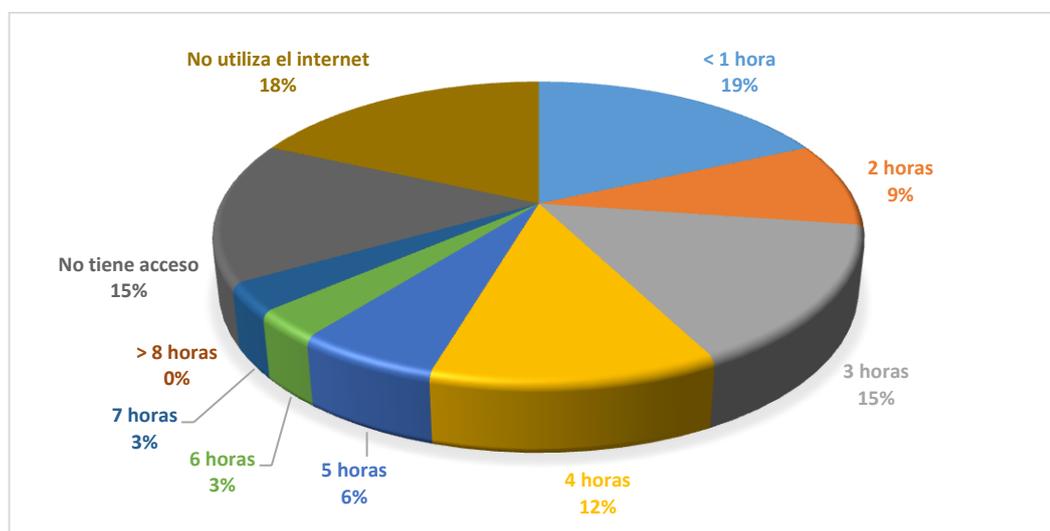
Cuadro N° 3. Horas conectadas a internet

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
< 1 hora	6	18,18%
2 horas	3	9,09%
3 horas	5	15,15%
4 horas	4	12,12%
5 horas	2	6,06%
6 horas	1	3,03%
7 horas	1	3,03%
> 8 horas	0	0,00%
No tiene acceso	5	15,15%
No utiliza el internet	6	18,18%
TOTAL	33	100,00%

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: POR LA INVESTIGADORA

Gráfico N° 11. Horas conectadas a internet



#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El promedio de uso de internet en el horario de oficina es de al menos una hora, esto lo hacen todos los días el personal de secretariado y asistente administrativo siendo las principales actividades: revisión de correos institucionales y revisión de información personal.

#### 4. ¿Cuál navegador utiliza principalmente en la computadora?

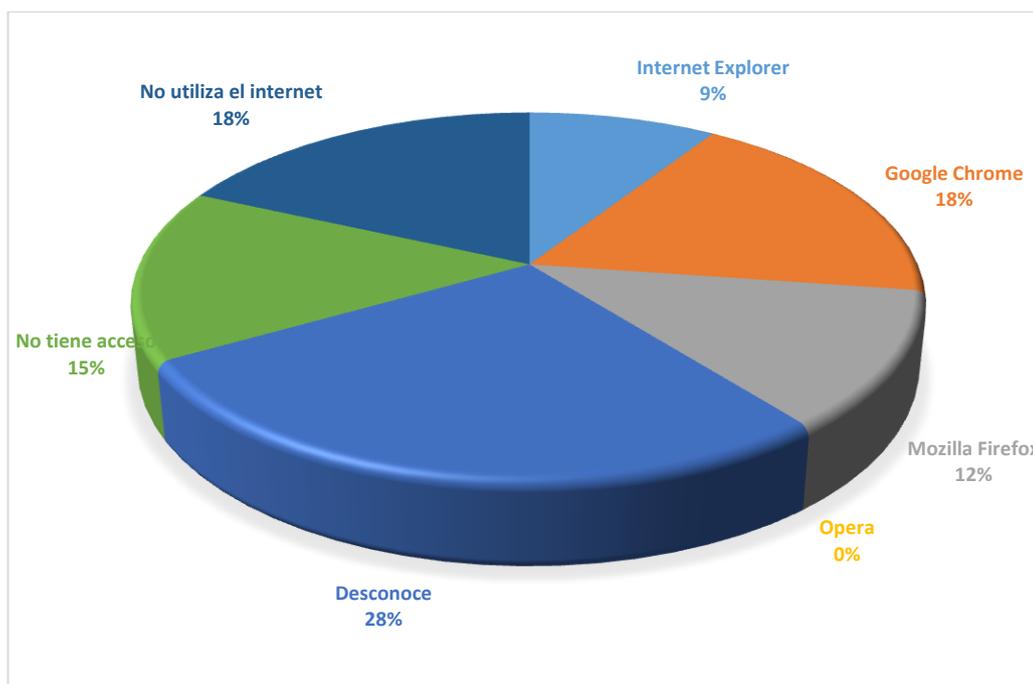
Cuadro N° 4. Navegador principal

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Internet Explorer	3	9,09%
Google Chrome	6	18,18%
Mozilla Firefox	4	12,12%
Opera	0	0,00%
Desconoce	9	27,27%
No tiene acceso	5	15,15%
No utiliza el internet	6	18,18%
TOTAL	33	100,00%

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: POR LA INVESTIGADORA

Gráfico N° 12. Navegador principal



#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los navegadores de internet más utilizados son el Google Chrome y el Mozilla Firefox, pero un importante grupo no logra identificar el buscador de internet por lo que se puede notar que no existe un acercamiento a los sitios web.

## 5. ¿Qué sitio web utilizan para su desempeño laboral?

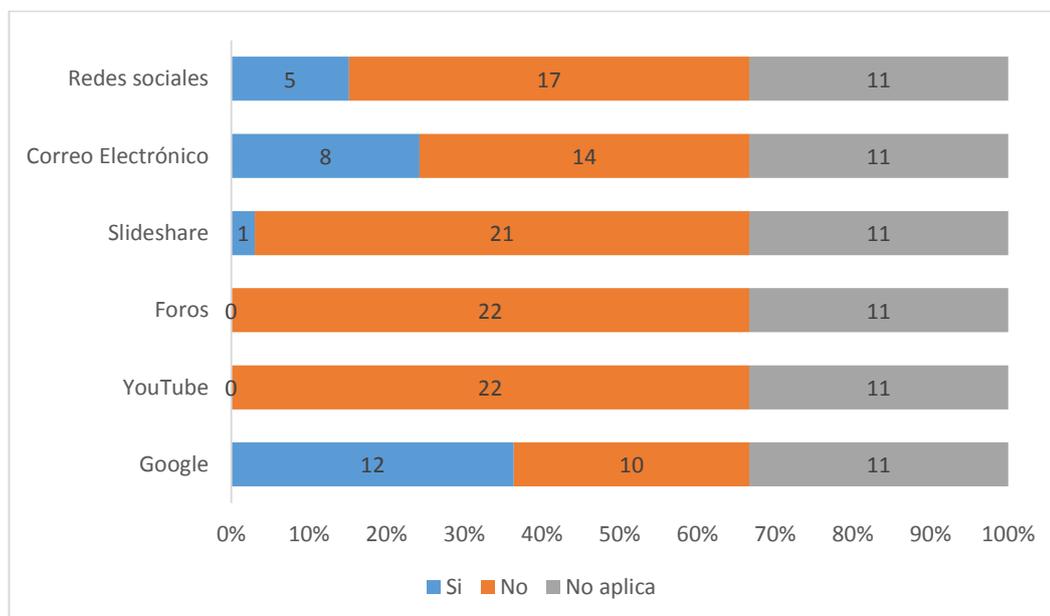
Cuadro N° 5. Sitio web

Respuesta	Si	Porcentaje	No	Porcentaje	No aplica	Porcentaje
Google	12	36,36%	10	30,30%	11	33,33%
YouTube	0	0,00%	22	66,67%	11	33,33%
Foros	0	0,00%	22	66,67%	11	33,33%
Slideshare	1	3,03%	21	63,64%	11	33,33%
Correo Electrónico	8	24,24%	14	42,42%	11	33,33%
Redes sociales	5	15,15%	17	51,52%	11	33,33%

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: POR LA INVESTIGADORA

Gráfico N° 13. Sitio web



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La página de inicio de los usuarios de internet es el Google, que lo usan de base para un futuro direccionamiento para un sitio de interés, seguido a esto está la apertura de páginas que sirven para el correo electrónico como es el Hotmail, en el caso de YouTube hay que indicar que se encuentra bloqueado en todo el sistema informático del GADMCO.

**6. ¿En su horario de trabajo: sabe Ud. descargar información, videos, música, programas de internet?**

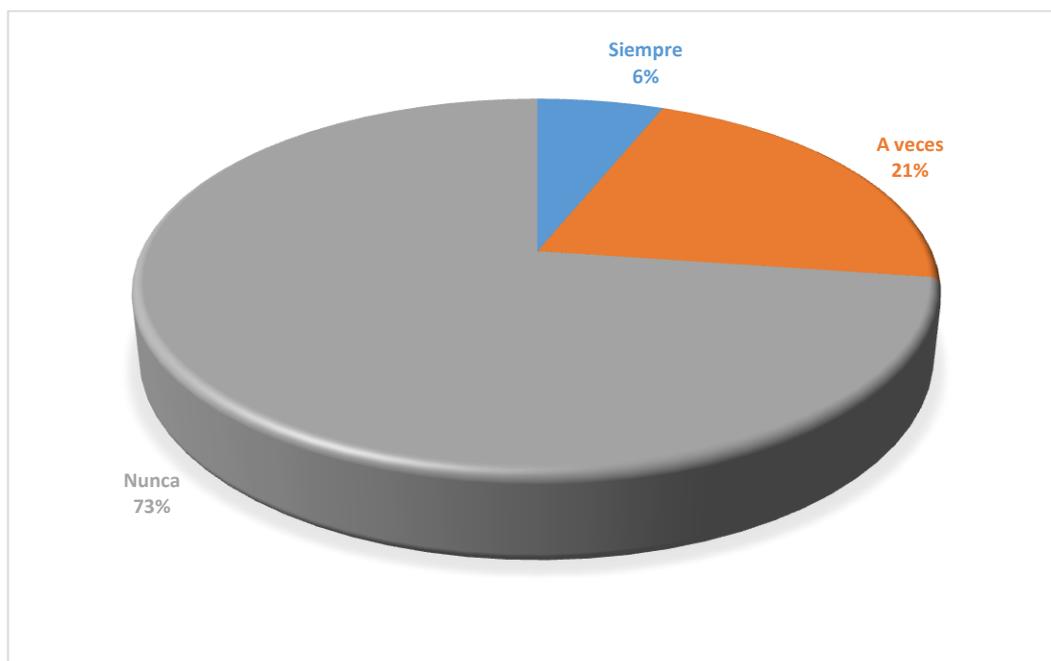
Cuadro N° 6. Descarga información

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	6,06%
A veces	7	21,21%
Nunca	24	72,73%
TOTAL	33	100,00%

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: POR LA INVESTIGADORA

Gráfico N° 14. Descarga información



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Existen pocos usuarios de internet que pueden hacer descargas de información que se encuentra en páginas oficiales, pero la gran mayoría no puede acceder a este tipo de beneficio tecnológico.

**7. ¿Cuáles de los siguientes dispositivos tiene en la computadora de su trabajo?**

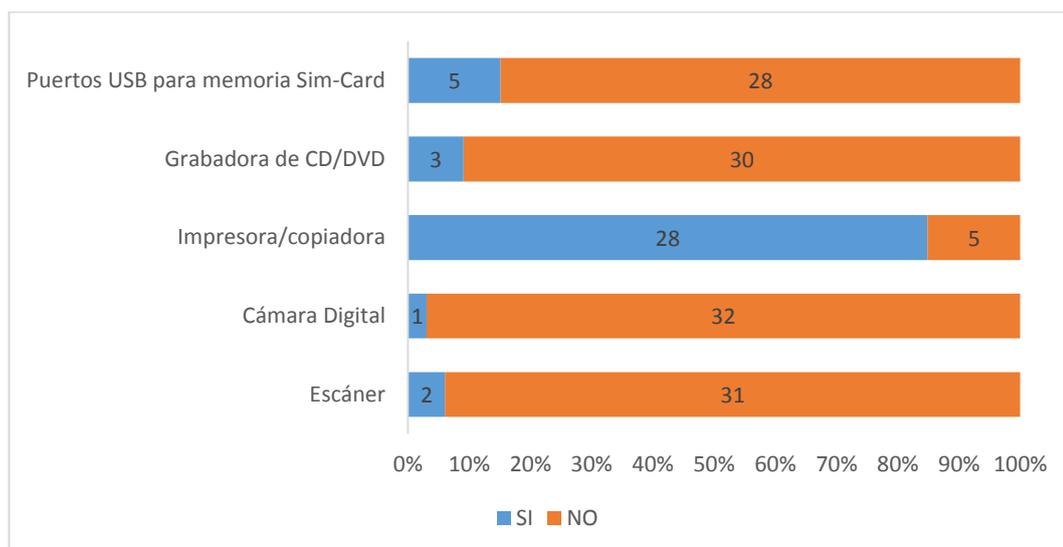
Cuadro N° 7. Dispositivos en la computadora

Respuesta	SI	Porcentaje	NO	Porcentaje
Escáner	2	6,06%	31	93,94%
Cámara Digital	1	3,03%	32	96,97%
Impresora/copiadora	28	84,85%	5	15,15%
Grabadora de CD/DVD	3	9,09%	30	90,91%
Puertos USB para memoria Sim-Card	5	15,15%	28	84,85%

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: POR LA INVESTIGADORA

Gráfico N° 15. Dispositivos en la computadora



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La mayoría de equipos computacionales cuentan con el complemento de impresora/copiadora siendo una herramienta de gran utilidad y sobre todo comodidad porque permite efectuar el trabajo de forma independiente. Son solo algunos encuestados que cuentan con equipos como puertos USB para memoria Sim-Card, grabadora de CD/ DVD. Como aspecto negativo casi ninguna computadora cuenta con escáner, dispositivo importante para el desarrollo de actividades secretariales.

**8. Generalmente, cuáles de los siguientes programas Ud. utiliza en su trabajo:**

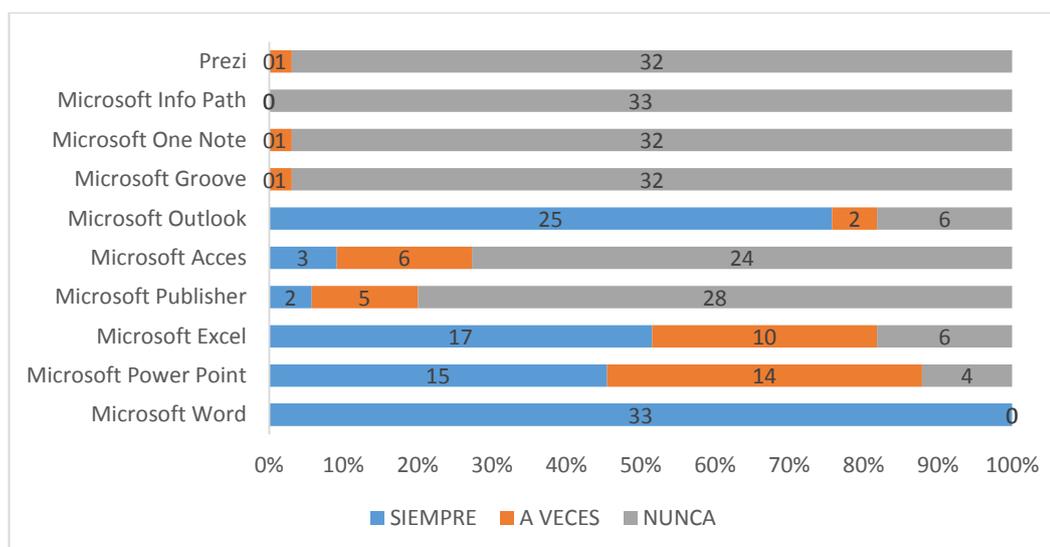
Cuadro N° 8. Programas que utiliza

	Siempre	Porcentaje	A veces	Porcentaje	Nunca	Porcentaje
Word	33	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Power Point	15	45,45%	14	42,42%	4	12,12%
Excel	17	51,52%	10	30,30%	6	18,18%
Publisher	2	5,71%	5	14,29%	28	80,00%
Acces	3	9,09%	6	18,18%	24	72,73%
Outlook	25	75,76%	2	6,06%	6	18,18%
Groove	0	0,00%	1	3,03%	32	96,97%
One Note	0	0,00%	1	3,03%	32	96,97%
Info Path	0	0,00%	0	0,00%	33	100,00%
Prezi	0	0,00%	1	3,03%	32	96,97%

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: POR LA INVESTIGADORA

Gráfico N° 16. Programas que utiliza



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Las secretarias y asistentes administrativos encuestados, por sus labores cotidianas en las oficinas del GADMCO, utilizan totalmente el Microsoft Word que le sirve principalmente para redacción de cartas, informes, etc, y Microsoft Outlook lo utilizan para enviar correos institucionales también hay otro grupo que utiliza Microsoft Power Point para hacer presentaciones y Excel para operaciones básicas, y los demás programas como Prezi, Microsoft Info Path, Microsoft One Note, Microsoft Groove con pocos conocidos consecuentemente poco utilizados.

## 9. ¿Qué tan hábil es usted para utilizar la tecnología de ahora?

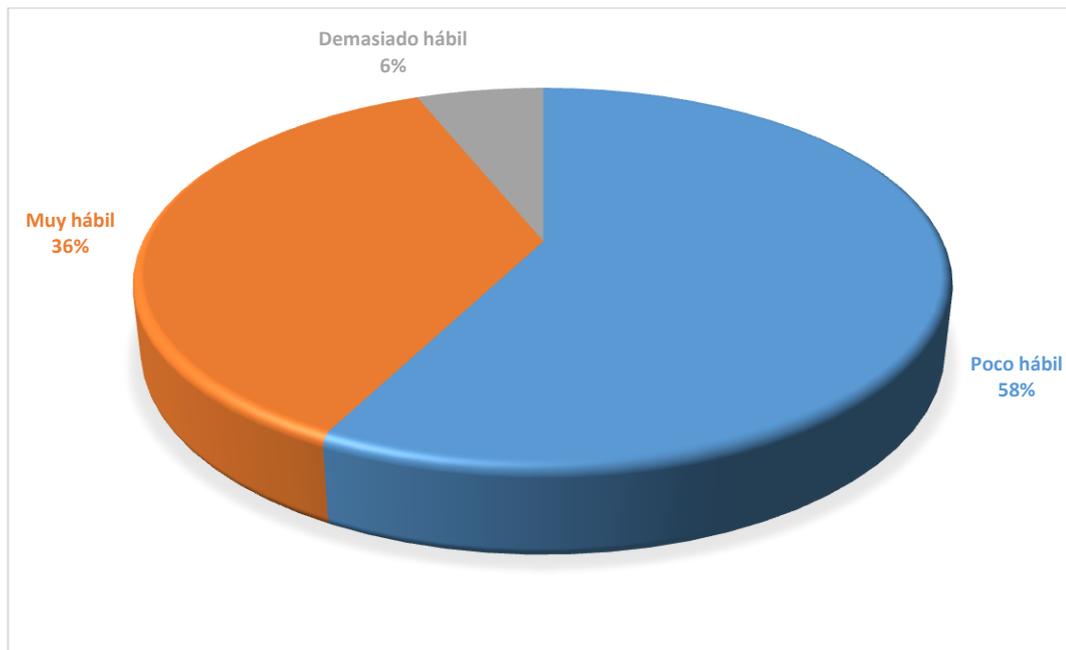
Cuadro N° 9. Habilidad para uso de tecnología

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Poco hábil	19	57,58%
Muy hábil	12	36,36%
Demasiado hábil	2	6,06%
TOTAL	33	100,00%

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: POR LA INVESTIGADORA

Gráfico N° 17. Habilidad para uso de tecnología



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de encuestados indican que no tienen una habilidad muy desarrollada para el manejo e interacción tecnológica siendo esta una debilidad del personal de secretariado y asistentes administrativos.

**10. ¿Conoce las mejores alternativas de aplicar un antivirus a su computador?**

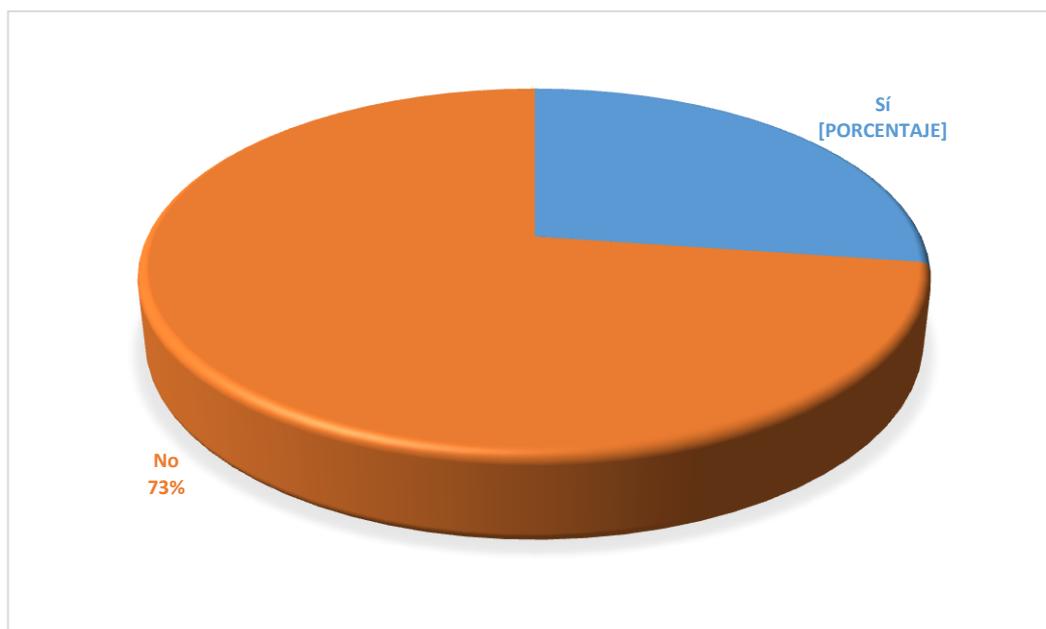
Cuadro N° 10. Formas de aplicar antivirus

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	27,27%
No	24	72,73%
TOTAL	33	100,00%

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: POR LA INVESTIGADORA

Gráfico N° 18. Formas de aplicar antivirus



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La mayoría de secretarías y asistentes administrativos “no” conocen sobre las alternativas de protección y seguridad de su equipo tecnológico siendo una de ellas la protección con programas de antivirus. Solo una cuarta parte de los encuestados afirma conocer estos mecanismos de protección.

**11. ¿Conoce cómo realizar la recarga o cambio de cartuchos en la impresora?**

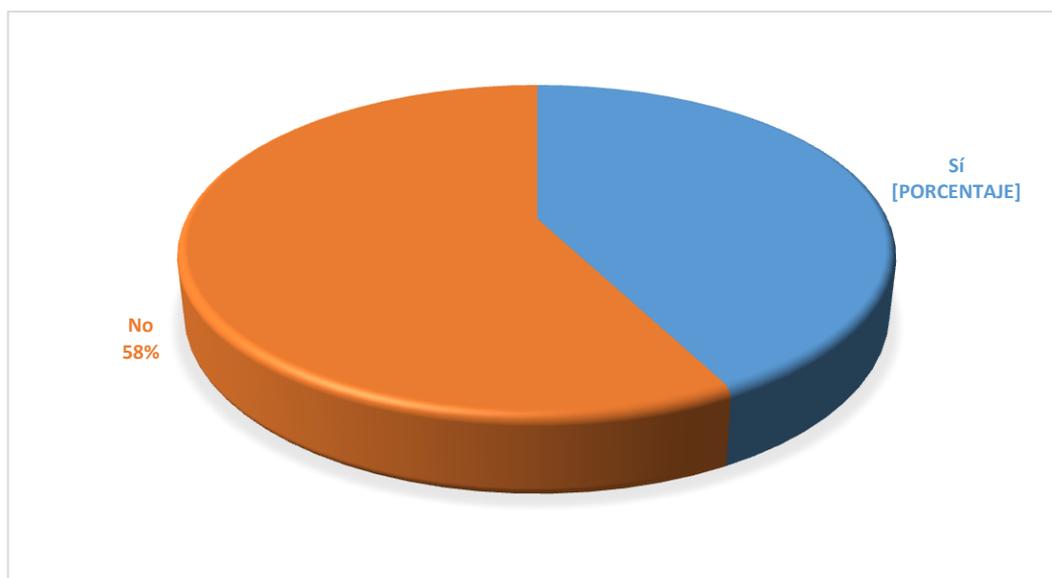
Cuadro N° 11. Recarga de cartuchos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	14	42,42%
No	19	57,58%
TOTAL	33	100,00%

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: POR LA INVESTIGADORA

Gráfico N° 19. Recarga de cartuchos



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

A pesar de que el procedimiento de cambio de tóner es muy sencillo más de la mitad de informantes indica que no sabe hacerlo por lo que requiere apoyo de otras secretarías o del personal de tecnologías. Es un grupo minoritario el que ha tenido iniciativa y ha resuelto este tipo de inconvenientes sin ayuda de terceros.

**12. ¿Cuándo usted ha tenido un problema con la computadora del trabajo, cómo ha actuado?**

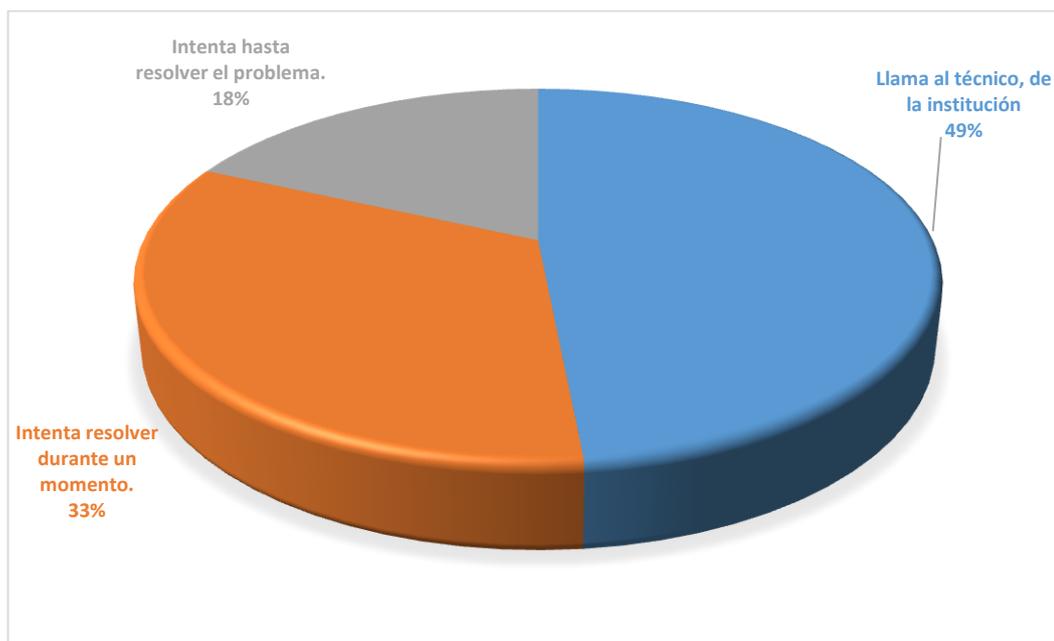
Cuadro N° 12. Problemas con el computador

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Llama al técnico, de la institución	16	48,48%
Intenta resolver durante un momento.	11	33,33%
Intenta hasta resolver el problema.	6	18,18%
TOTAL	33	100,00%

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: POR LA INVESTIGADORA

Gráfico N° 20. Problemas con el computador



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Quando se presenta falencias en el equipo de cómputo, tanto secretarias como personal administrativo tiene la premisa de llamar al técnico de la institución para que resuelva su problema eficientemente. Realmente son pocas las personas que por cuenta propia tratan de resolver el problema.

### 13. ¿Cómo es su manejo de Gestión Documental?

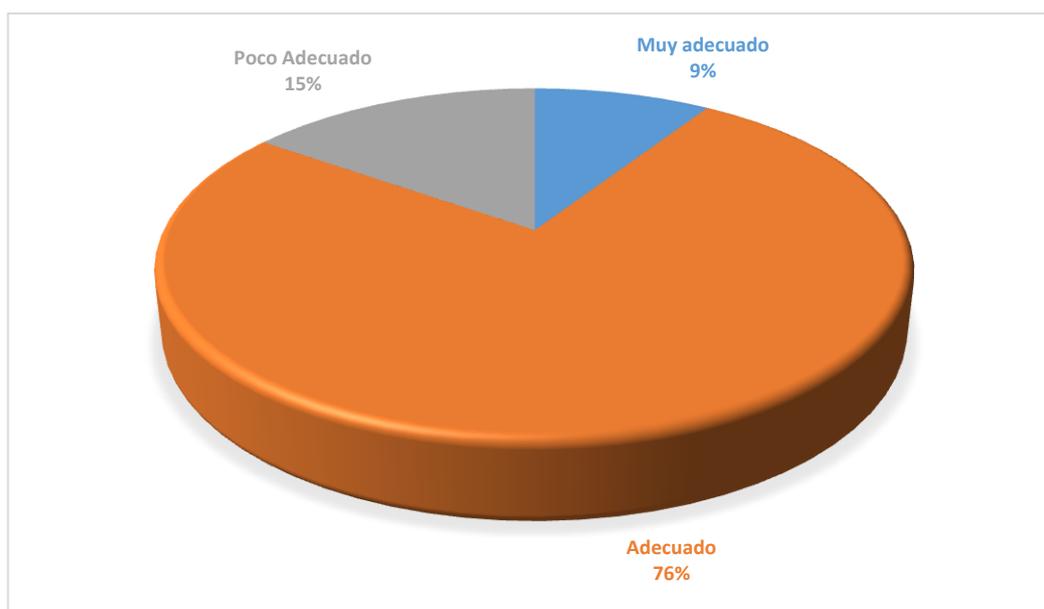
Cuadro N° 13. Gestión documental

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy adecuado	3	9,09%
Adecuado	25	75,76%
Poco Adecuado	5	15,15%
TOTAL	33	100,00%

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: POR LA INVESTIGADORA

Gráfico N° 21. Gestión documental



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de encuestados indican que su manejo de gestión documental es el adecuado es decir ordenado, clasificado y que cumplen con todas las normas de archivo tan solo un grupo minoritario considera que tiene falencias en el manejo de gestión documental.

#### 14. ¿Maneja algún Sistema o Programa de Gestión Documental?

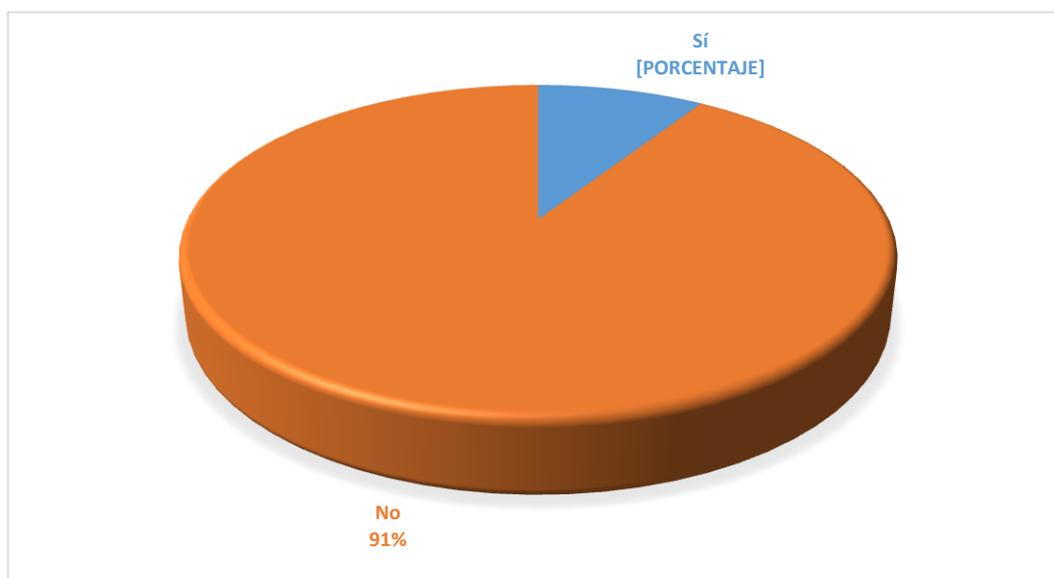
Cuadro N° 14. Manejo de sistema para gestión documental

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	9,09%
No	30	90,91%
TOTAL	33	100,00%

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: POR LA INVESTIGADORA

Gráfico N° 22. Manejo de sistema para gestión documental



#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de secretarías y asistentes administrativos mencionan que no manejan un sistema o programa de gestión documental lo que genera un sistema informal de comunicaciones, es un reducido grupo de encuestados que tienen acceso a este tipo de sistemas.

**15. ¿Le gustaría capacitarse en temas relacionados con la tecnología?**

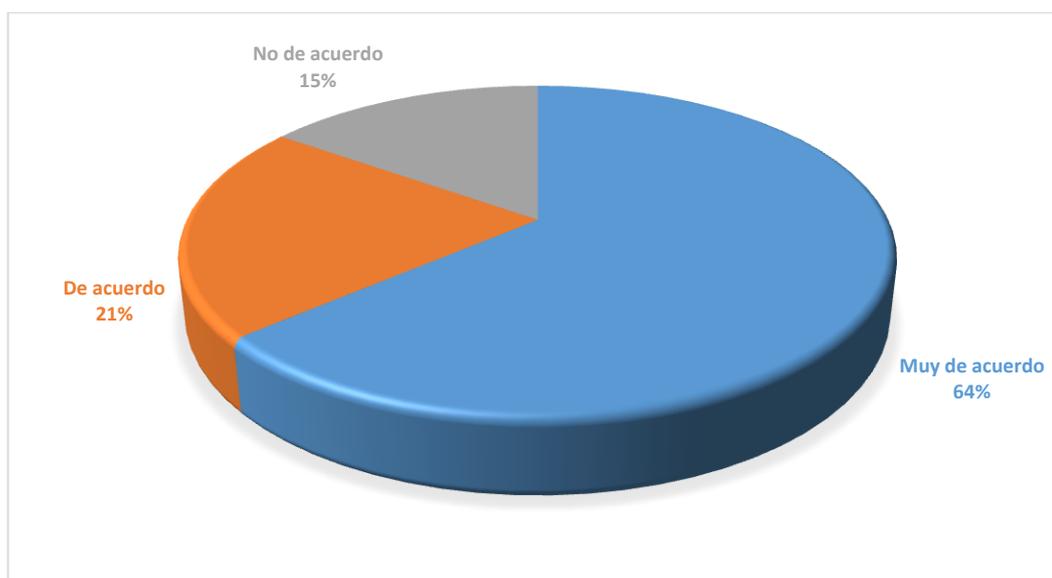
Cuadro N° 15. Capacitación en tecnología

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	21	63,64%
De acuerdo	7	21,21%
No de acuerdo	5	15,15%
TOTAL	33	100,00%

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: POR LA INVESTIGADORA

Gráfico N° 23. Capacitación en tecnología



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La mayoría de personal objeto de estudio indica que están de acuerdo o muy de acuerdo en asistir a programas de capacitación en temas tecnológicos relacionados a su área porque consideran que les permiten agilizar sus labores cotidianas, aunque también hay personas que no desean este tipo de capacitaciones debido a inseguridad y falta de confianza en sí mismas.

**Encuesta dirigida a los o usuarios de las secretarias y asistentes administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo**

**1.-Indique la importancia de los siguientes aspectos que debe contar la secretaria**

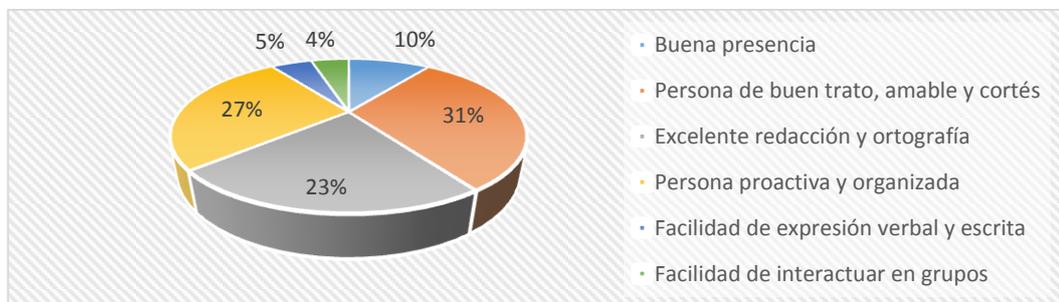
Cuadro N° 16. Importancia de aspectos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Buena presencia	30	10%
Persona de buen trato, amable y cortés	92	31%
Excelente redacción y ortografía	68	23%
Persona proactiva y organizada	81	27%
Facilidad de expresión verbal y escrita	15	5%
Facilidad de interactuar en grupos	14	5%
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: POR LA INVESTIGADORA

Gráfico N° 24. Importancia de aspectos



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La mayor parte de encuestados indican que la principal característica con que debe contar una secretaria es ser una persona de buen trato que sea amable, otro gran grupo consideran que la secretarias o asistente administrativa debe ser una persona organizada, proactiva que goce de una habilidad de buena redacción y ortografía puesto que les interesa es tener una atención de calidad, mientras que otros aspectos como tener buena presencia, facilidad de expresión verbal y escrita no lo consideran tan importante.

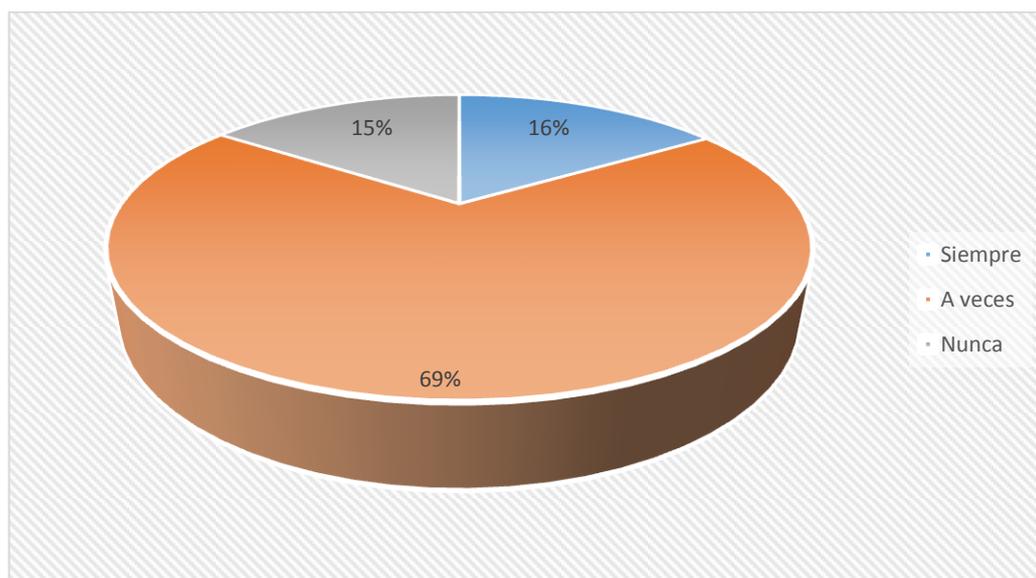
**2. ¿Cuándo le solicita una tarea a la secretaria, la cumple totalmente y en el menor tiempo posible?**

Cuadro N° 17. Agilidad de la secretaria

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	48	16%
A veces	206	69%
Nunca	46	15%
TOTAL	300	100%

FUENTE: ENCUESTA  
ELABORADO: POR LA INVESTIGADORA

Gráfico N° 25. Agilidad de la secretaria



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La mayor parte de encuestados indican que cuando le designa una tarea a la secretaria a veces la cumple totalmente y en el menor tiempo eso quiere decir que no se brinda una atención de calidad, siempre y existe un grupo minoritario que indica que nunca ha sido atendido correctamente por las secretarias o asistentes administrativos.

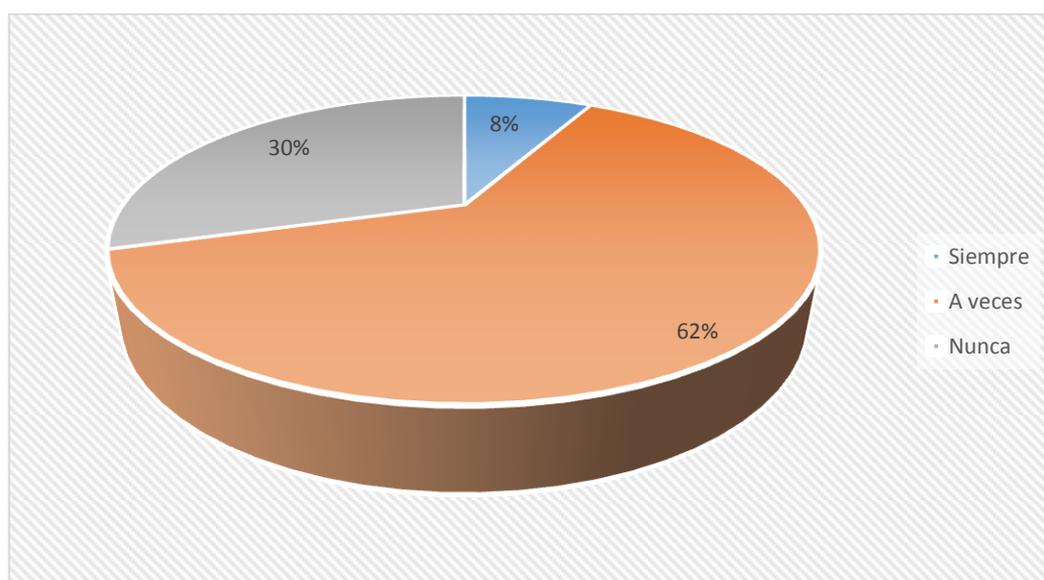
**3. ¿Cumple las labores solo hasta lo que le corresponde hacer o se encuentra atenta para dar más de su tiempo y esfuerzo?**

Cuadro N° 18. Labores adicionales

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	8%
A veces	188	63%
Nunca	89	30%
TOTAL	300	100%

FUENTE: ENCUESTA  
ELABORADO: POR LA INVESTIGADORA

Gráfico N° 26. Labores adicionales



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La mayoría del grupo de encuestados indica que a veces si ha sido atendido fuera del horario normal de la secretaria pero una gran parte también menciona que nunca ha sido atendido un poco más del tiempo habitual de la secretarias o asistente administrativo sino solamente están pendientes de salir o timbrar justamente su horario habitual dejando al usuario para que venga al siguiente día.

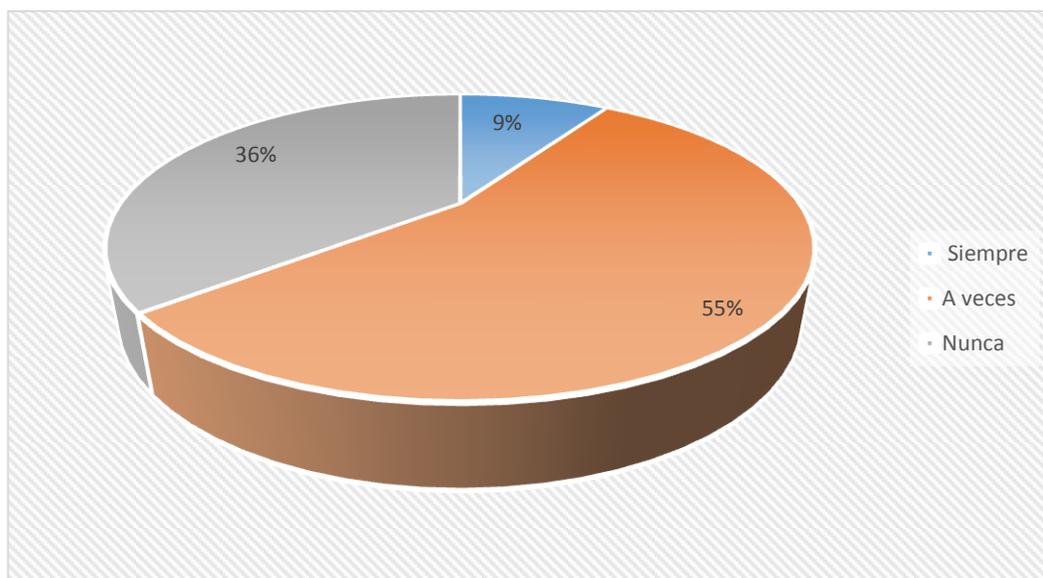
**4. ¿Las secretarias o asistentes administrativos de la institución lo reciben con amabilidad y cortesía a los usuarios internos y externos de sus servicios?**

Cuadro N° 19. Calidez en la atención

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	27	9%
A veces	165	55%
Nunca	108	36%
TOTAL	300	100%

FUENTE: ENCUESTA  
ELABORADO: POR LA INVESTIGADORA

Gráfico N° 27. Calidez en la atención



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La mayoría de usuarios de las secretarias o asistentes administrativos mencionan que a veces son atendidos con amabilidad pero una gran parte de encuestados indican que nunca son atendidos correctamente o sea que no les logran solucionar la inquietud o el problema que tienen.

**5. ¿Las secretarías o asistentes administrativas le explican ampliamente los procesos o trámites que necesitan realizar para satisfacer su necesidad en la institución?**

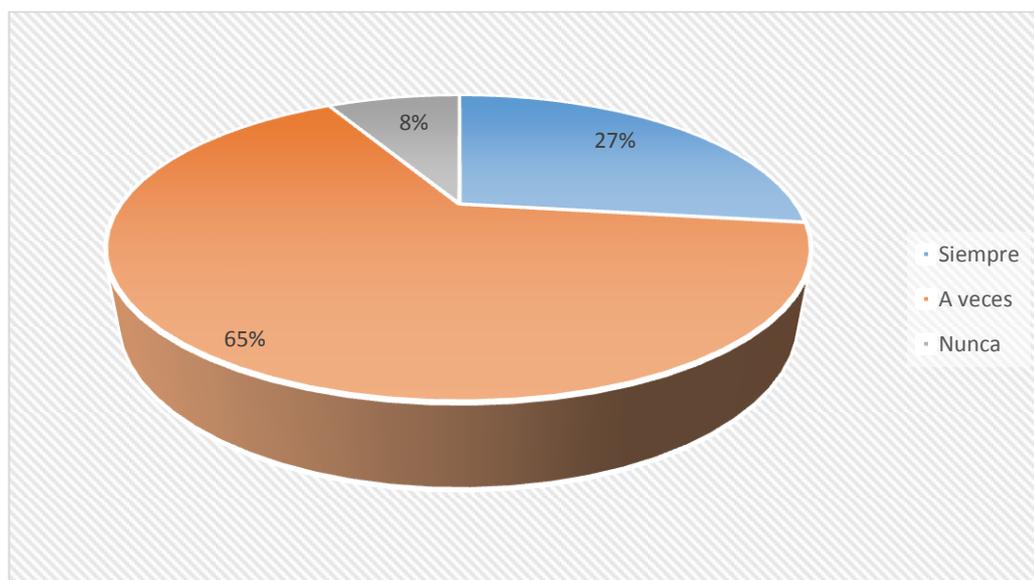
Cuadro N° 20. Explicación de los procesos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	81	27%
A veces	195	65%
Nunca	24	8%
TOTAL	300	100%

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: POR LA INVESTIGADORA

Gráfico N° 28. Explicación de los procesos



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La mayoría de encuestados indican que el personal de secretariado si les indica que procesos o trámites necesitan realizar para satisfacer su necesidad aunque también una cuarta parte de usuarios indica que nunca les indican correctamente que hacer sino al contrario los direccionan mal.

## 6. ¿Cómo fue la atención que le brindaron?

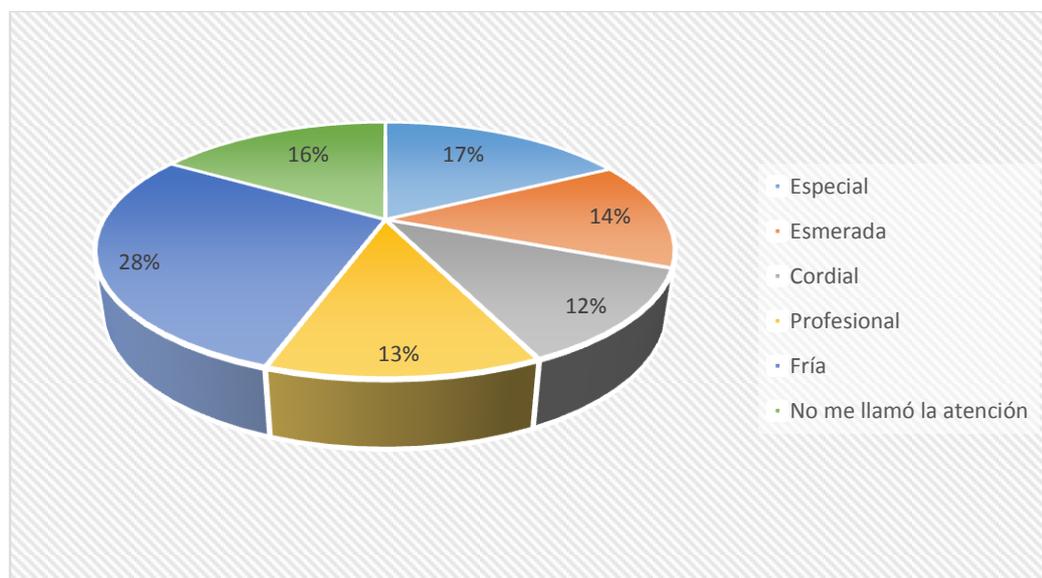
Cuadro N° 21. Tipo de atención

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Especial	52	17%
Esmerada	41	14%
Cordial	36	12%
Profesional	37	12%
Fría	85	28%
No me llamó la atención	49	16%
TOTAL	300	100%

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: POR LA INVESTIGADORA

Gráfico N° 29. Tipo de atención



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Una gran parte de usuarios indica que la atención que recibieron fue fría nada fuera de lo común aunque si existe secretarías y asistentes administrativos que brindan un servicio especial y esmerado que hace desear al encuestado volver donde la misma persona para que lo atienda.

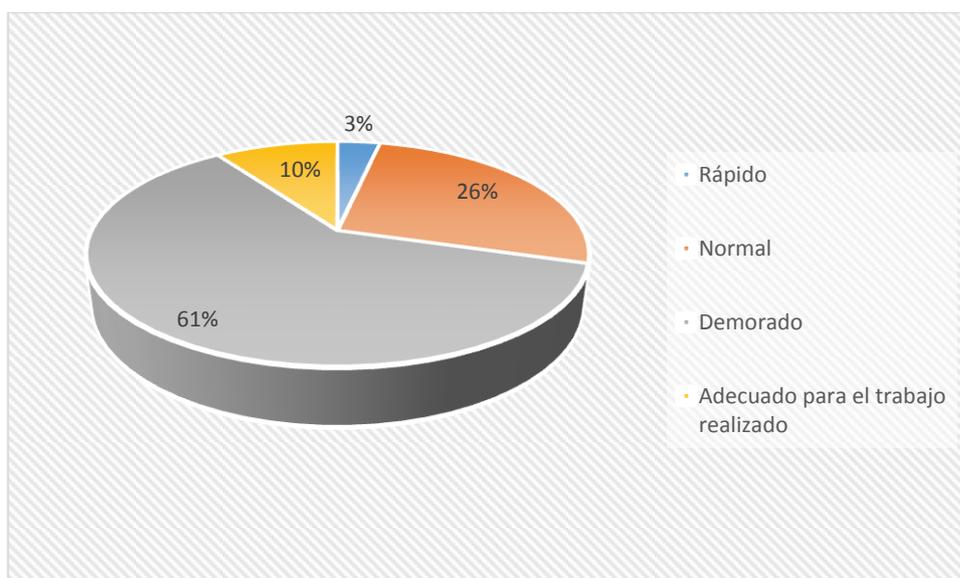
**7.-En cuanto a la duración de la atención, ¿cómo clasifica el servicio?**

Cuadro N° 22. Tiempo de atención

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Rápido	10	3%
Normal	79	26%
Demorado	182	61%
Adecuado para el trabajo realizado	29	10%
TOTAL	300	100%

FUENTE: ENCUESTA  
ELABORADO: POR LA INVESTIGADORA

Gráfico N° 30. Tiempo de atención



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La mayoría de encuestados indican que la atención que reciben es demorado pues que a veces sus inquietudes o solicitudes no son atendidos durante varios días mientras que otro grupo menor indica que la atención es normal y adecuado para el trabajo realizado.

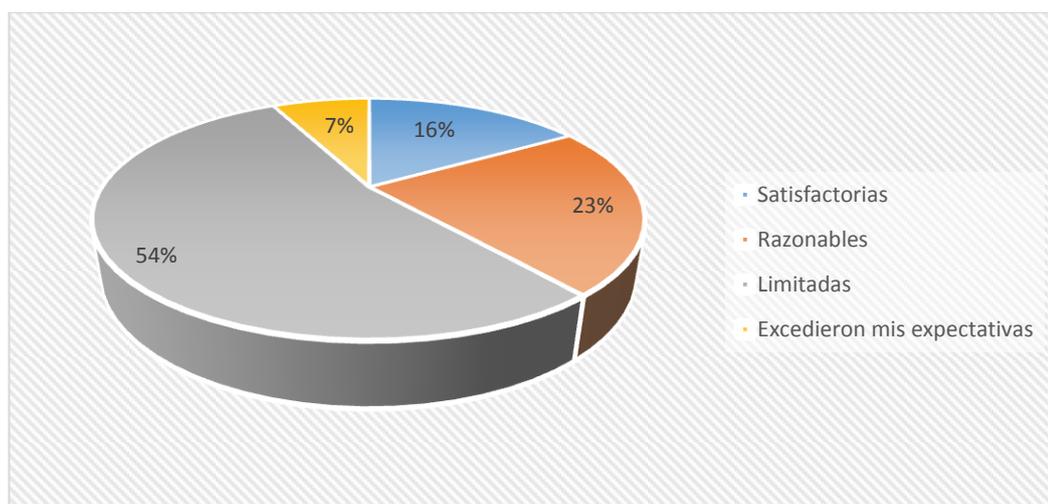
**8. ¿Cuál es su opinión, en cuanto a las informaciones que le fueron dadas?**

Cuadro N° 23. Nivel de información

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Satisfactorias	49	16%
Razonables	68	23%
Limitadas	161	54%
Excedieron mis expectativas	22	7%
TOTAL	300	100%

FUENTE: ENCUESTA  
ELABORADO: POR LA INVESTIGADORA

Gráfico N° 31. Nivel de información



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La mayoría de usuarios indican que las informaciones dadas por el personal de secretariado son limitadas es decir que no satisfacen completamente al encuestado, mientras que otro grupo menciona que las respuestas son razonables indicando que es solo poco el personal que exceden las expectativas de estas personas.

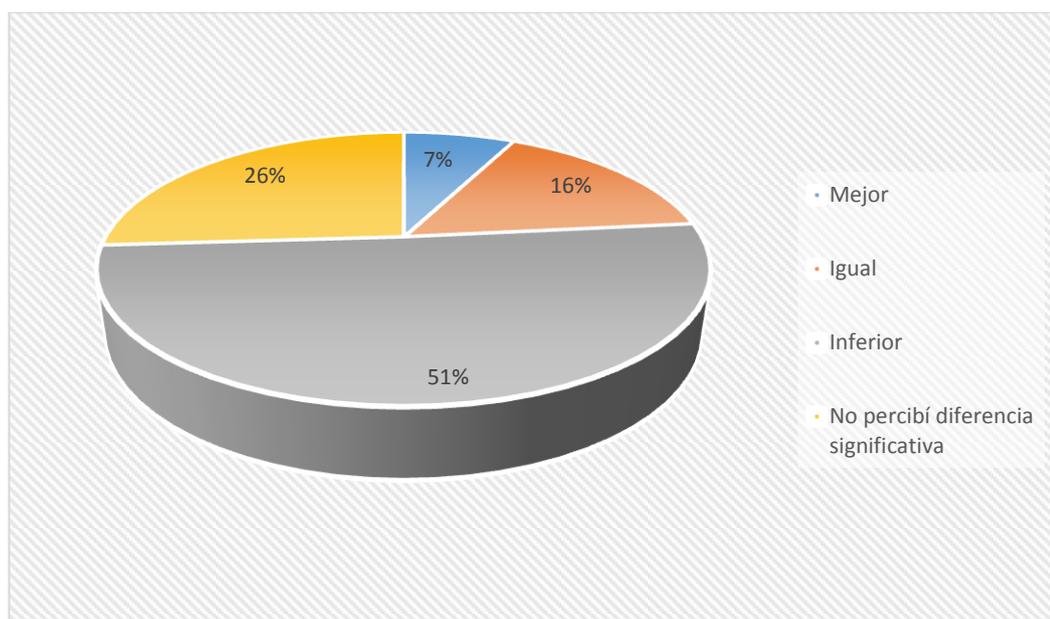
**9. ¿Cuál es su parecer, comparándonos a otro profesional que lo/a haya atendido antes?**

Cuadro N° 24. La atención

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mejor	22	7%
Igual	48	16%
Inferior	152	51%
No percibí diferencia significativa	78	26%
TOTAL	300	100%

FUENTE: ENCUESTA  
ELABORADO: POR LA INVESTIGADORA

Gráfico N° 32. La atención



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La mayoría de encuestados indican que a comparación de otro personal de otra institución o empresa que han sido atendidos, la atención del personal del GADMCO es inferior a las anteriormente mencionadas otro grupo minoritario indica que la atención si fue mejor esto indica que son pocos el personal de secretariado que atiende correctamente al usuario.

## 10.- Por lo que pudo observar, la organización está:

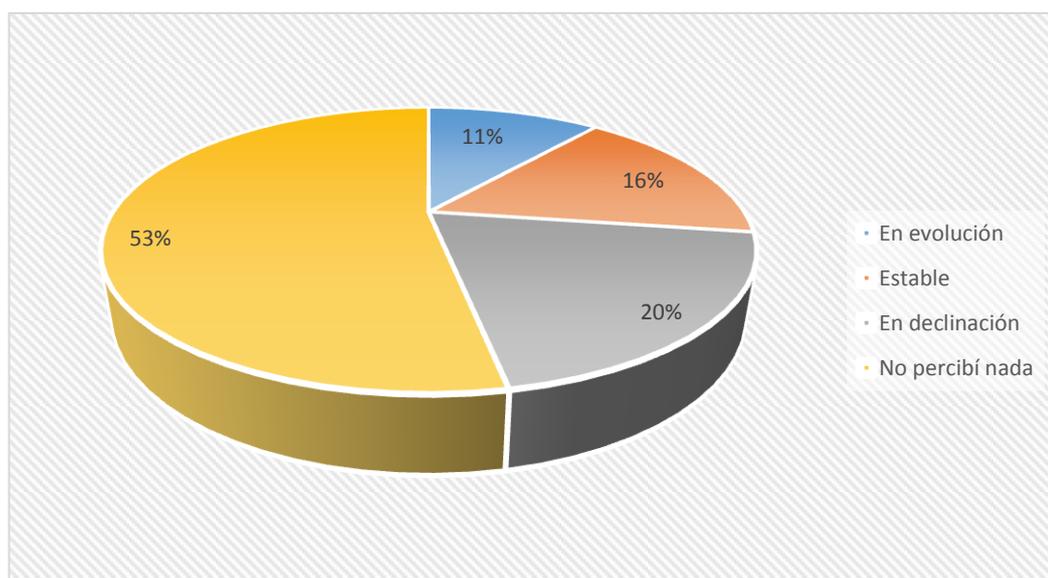
Cuadro N° 25. La organización

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
En evolución	33	11%
Estable	49	16%
En declinación	59	20%
No percibí nada	159	53%
TOTAL	300	100%

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: POR LA INVESTIGADORA

Gráfico N° 33. La organización



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Gran parte de los usuarios no han percibido nada en cuanto a la evolución de la institución, sino que una parte de encuestados indica que la institución con el servicio que presta está en declinación.

## 11.-Es necesario que la institución capacite a las secretarias

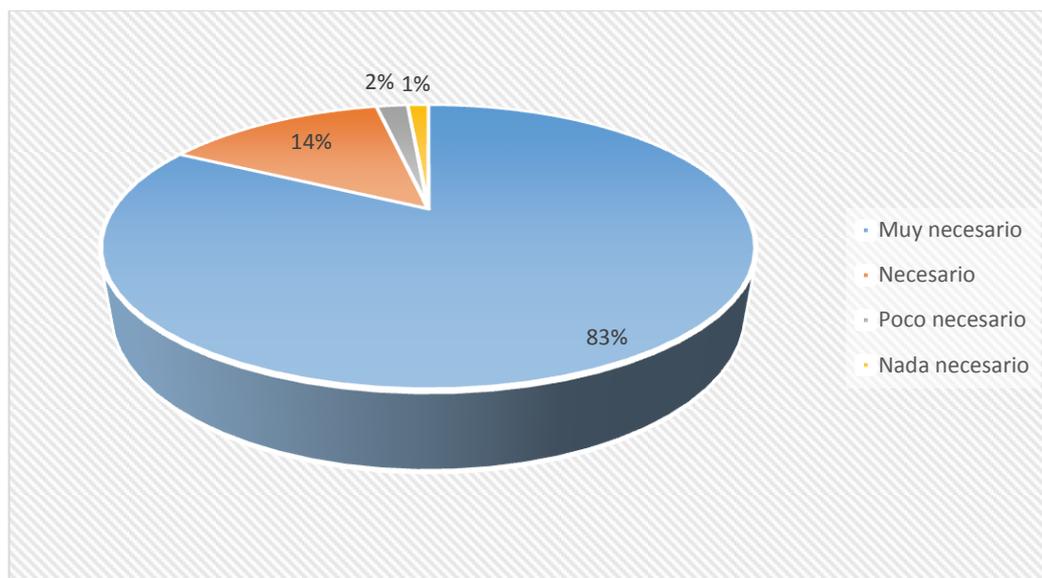
Cuadro N° 26. Necesidad de capacitación

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy necesario	248	83%
Necesario	42	14%
Poco necesario	6	2%
Nada necesario	4	1%
TOTAL	300	100%

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: POR LA INVESTIGADORA

Gráfico N° 34. Necesidad de capacitación

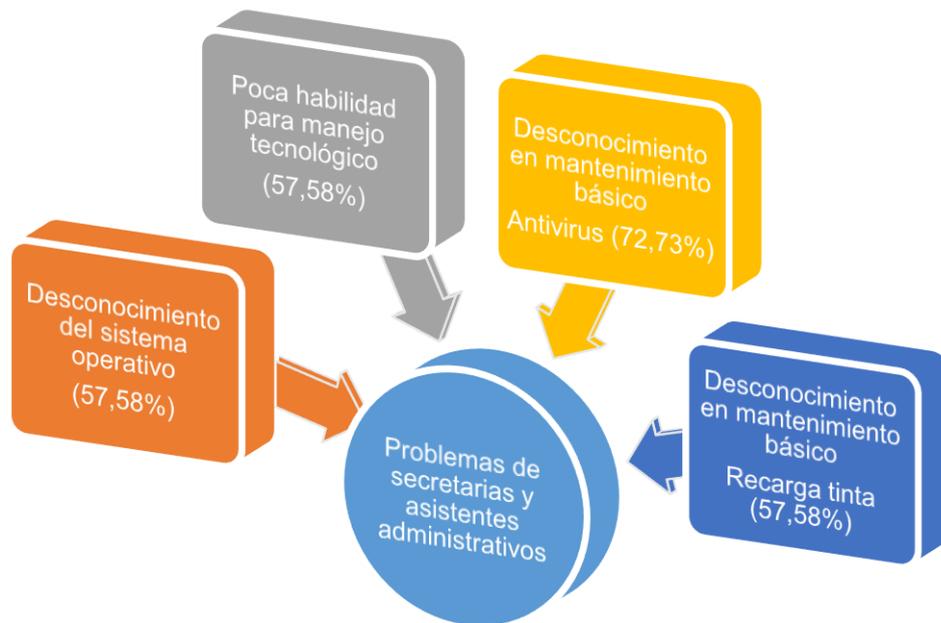


### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de usuarios consideran que es muy necesario que capaciten al personal de secretariado para que desarrolle sus aptitudes y mejore el servicio a la ciudadanía mientras que son pocos que dicen que no se debería capacitar a las secretarias y asistentes administrativos puesto que es un desperdicio de recursos.

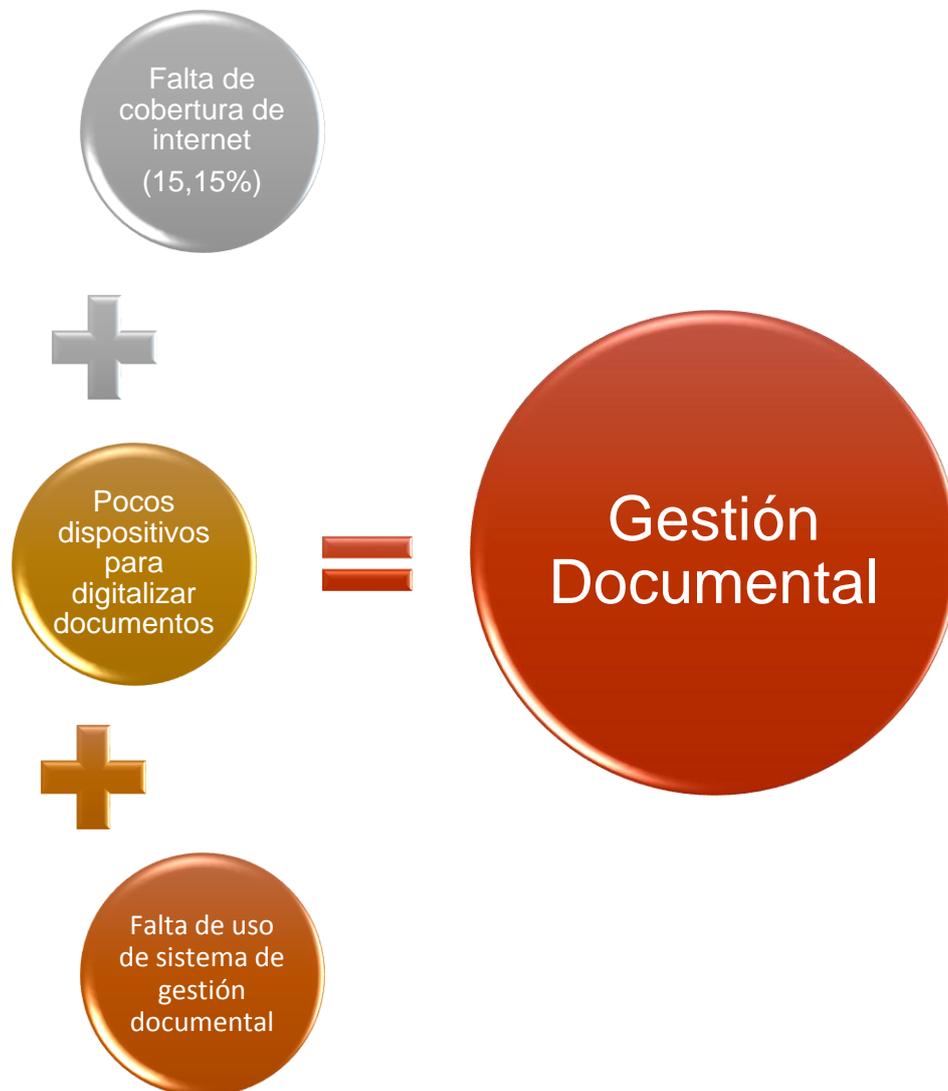
## 4.2. Contrastación de Resultados

¿Cuáles son los problemas que tienen las secretarías y asistentes ejecutivas en el GAD Municipal del Cantón Otavalo?



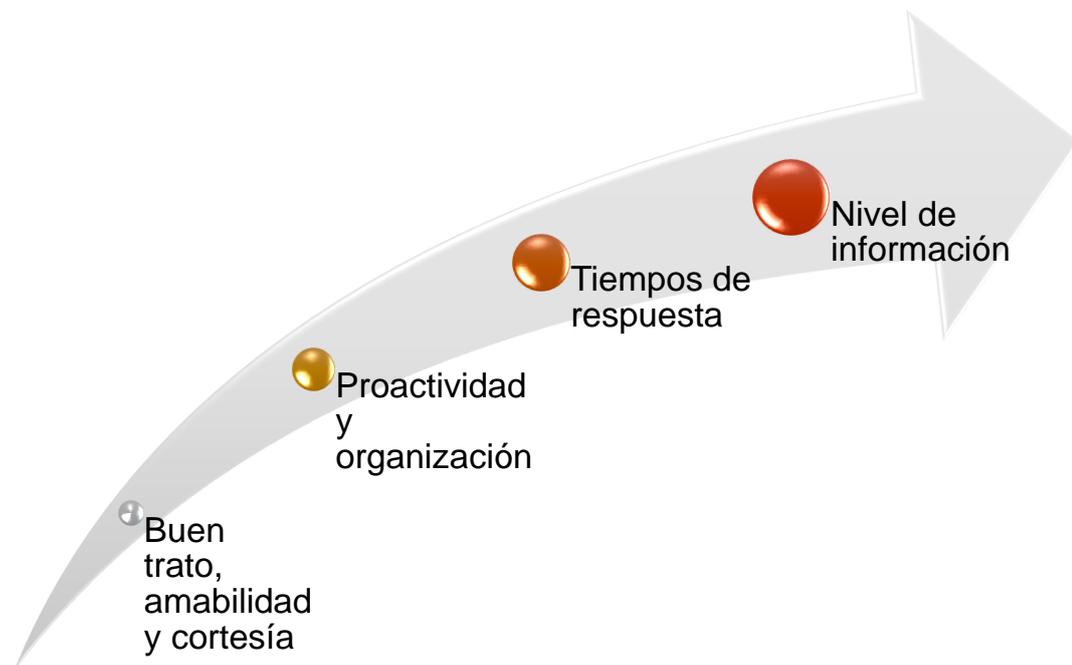
Según el estudio realizado se determinó que los problemas que tienen las secretarías o asistentes administrativos son el desconocimiento del sistema operativo, poca habilidad para manejo tecnológico, desconocimiento del mantenimiento básico del computador en especial en la recarga de tinta para la impresora.

**¿Qué tecnología usa el personal de secretariado para envío y recepción de información interna y externa en la institución?**



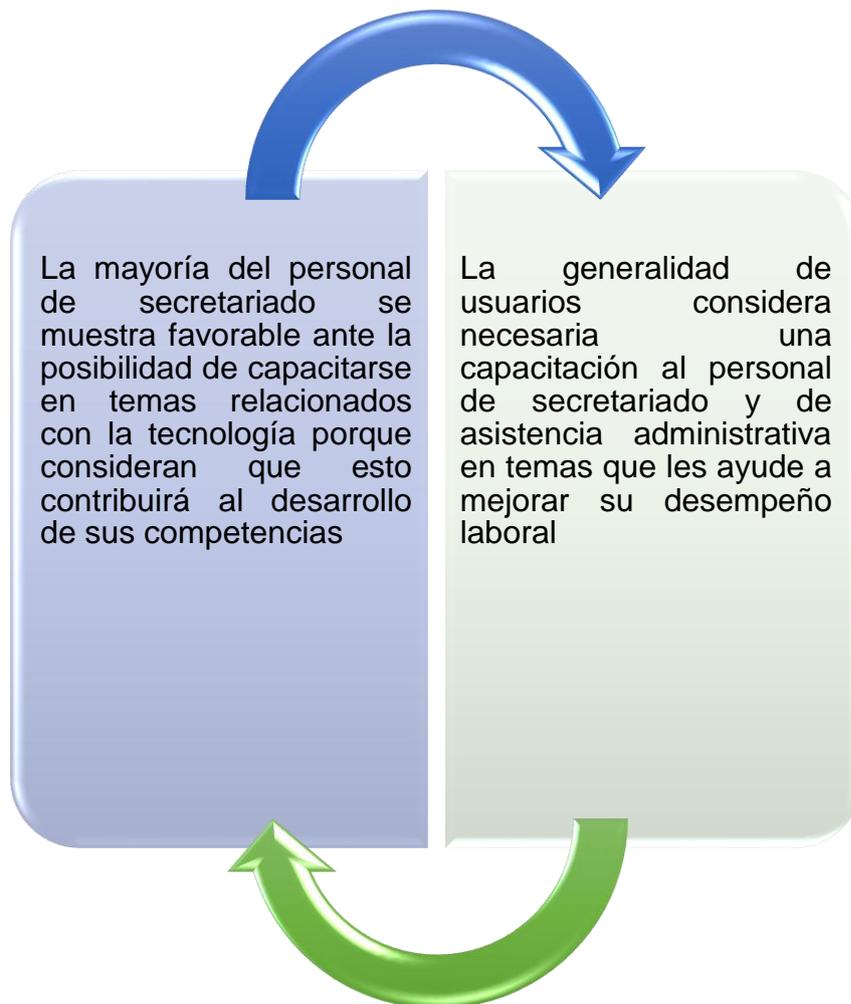
En la investigación realizada se determinó que el envío y recepción de documentos no es realizado eficazmente debido a la falta de cobertura de internet, pocos dispositivos para digitalizar documentos y la inexistencia de un sistema de gestión documental.

**¿Cuál es la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio de las secretarías y asistentes administrativos?**



La percepción de los usuarios hacia las secretarías y asistentes administrativos no es buena porque hay demora en la entrega de documentos, el nivel de información que proporcionan es limitada, la mayoría indica que la organización de la institución está en declinación, y el trato es indiferente por lo que sugieren que sería bueno capacitarles a las secretarías para que mejoren la atención al usuario y agilizar los tiempos de respuesta para una positiva gestión documental.

**¿Qué propuesta se puede ofrecer para que las secretarias y asistentes administrativos tengan un mejor desempeño laboral y se encuentre constantemente capacitados en las nuevas tecnologías?**



La propuesta para que las secretarias mejoren la calidad de servicio y gestión documental es seguir un plan de capacitación en especial con temas relacionados a la tecnología.

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

1. Gran parte de las secretarias y asistentes administrativos encuestados desconoce el sistema operativo que utiliza y la mayoría indica tener poca habilidad para el manejo de equipos tecnológicos, lógicamente desconociendo sus usos y potencialidades con respecto a paquetes informáticos uso de internet y utilitarios.
2. No todo el personal de secretariado y asistentes administrativos se acoge a la tecnología, tal es así que algunos no tienen acceso a internet desde su computador y tampoco este talento humano maneja ningún programa de gestión documental; a pesar de la existencia de tecnología no la aprovechan eficientemente.
3. La mayoría del personal de secretariado y personal administrativo se muestran favorables ante la posibilidad de capacitarse en temas relacionados con la tecnología porque consideran que esto contribuirá al desarrollo de sus competencias, criterio respaldado por gran parte de los usuarios que diariamente recibe la institución.
4. En términos generales la percepción de los usuarios sobre el personal de secretariado no es tan buena sobre todo en lo relacionado a la atención en especial en los tiempos de respuesta también a la amabilidad y cortesía; aspectos de proactividad y organización, así como el nivel de información.

## **5.2. Recomendaciones**

1. Se diseñe programas de capacitación orientados al manejo de equipos tecnológicos, sus usos y potencialidades respecto a paquetes informáticos uso de internet y utilitarios, a las secretarias y asistentes administrativos, con la finalidad de elevar las competencias laborales.
2. La institución no cuenta con un programa de gestión documental por lo que se sugiere instalar el Quipux que es Aplicación web con licencia libre para la gestión de correspondencia creada por la Subsecretaría Informática y se encuentra disponible para entidades tanto públicas como privadas y además es gratuito.
3. Con las capacitaciones que le proporcione la institución deben las secretarias y asistentes administrativos poner en práctica lo aprendido y que las autoridades pertinentes realicen un seguimiento en el desempeño laboral.
4. Los principios éticos son fundamentales en las personas por lo tanto la secretaria o asistente administrativo debe atender a los usuarios con mucha amabilidad en el menor tiempo posible para obtener resultados positivos para la institución.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **6.1. Título de la propuesta**

Plan de capacitación sobre el uso de herramientas de aplicaciones de ofimática en el personal de secretariado y asistentes administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo.

#### **6.2. Justificación e Importancia**

Desde mucho tiempo se ha venido hablando sobre el mejoramiento continuo, la calidad, el desarrollo de competencias, entre otros temas, relacionados con el desarrollo organizacional. Tal es el caso que organismos públicos y privados están orientados hacia este fin por lo que constantemente analizan las distintas alternativas que les permita conseguir.

En el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, como ya se describió en el problema la importancia de las actividades desempeñadas por el personal de secretariado y asistentes administrativos es relativamente crucial porque aquí se manejan todos los procesos e informaciones que la institución requiere en sus distintos niveles y procesos.

Por lo anteriormente expuesto es necesario desarrollar estrategias que permitan incrementar los conocimientos, habilidades y destrezas del personal con la premisa de tener información oportuna y confiable en el menor tiempo posible, es así que se plantea la realización de un Plan de capacitación sobre el uso de herramientas de aplicaciones de ofimática en

el personal de secretariado y asistentes administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo.

### **6.3. Fundamentación**

En la actualidad las organizaciones del Estado manejan mucha información la cual debe ser procesada eficientemente por las personas responsables de esta labor por lo que requieren equipos tecnológicos apropiados pero también personas con las habilidades necesarias para este trabajo. Para lograr todo esto se han implementado diversas herramientas que ofrece la ofimática actual ya que resulta útil y amigable para el tratamiento de información cualitativa como cuantitativa en las distintas unidades de trabajo.

La versatilidad de las distintas aplicaciones permite hacer actividades que anteriormente demandaban mucho tiempo tales como: la escritura a máquina, las operaciones matemáticas con calculadora, las reuniones personales, el recibo y envío de documentos físicos, entre otros, ahora, se emplea herramientas como Word que es un procesador de textos, el Excel que es un procesador de cálculos, videoconferencias vía Skype, y el correo electrónico con documentos adjuntos; que de una u otra manera han facilitado las actividades administrativas.

### **6.4. Objetivos**

#### **6.4.1. Objetivo General**

- Mejorar la gestión documental y la calidad del servicio de las secretarías y asistentes administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo.

#### **6.4.2. Objetivos Específicos**

- Capacitar con las herramientas de aplicaciones de ofimática al personal de secretariado y asistentes administrativos. del GADMCO.
- Evaluar lo aprendido a las secretarias y asistentes administrativos del GADMCO.

#### **6.5. Ubicación Sectorial y Física**

La presente propuesta tendrá su aplicación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo el mismo que se encuentra ubicado García Moreno 505; en el periodo comprendido de enero a julio de 2014.

#### **6.6. Desarrollo de la Propuesta**

##### **6.6.1. Desarrollo de Contenidos – QUIPUX**

Tema:	Sistema Quipux
Objetivo:	Desarrollar competencias y manipulación en el sistema de gestión documental Quipux
Recursos Humanos:	Secretarias y Asistentes Administrativos
Recursos materiales:	Laptop y proyector
Duración:	6 horas
Evaluación:	Aprendizaje sobre el uso de Quipux

## IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA

El Sistema "Quipux" es un servicio web que la Secretaría Nacional de la Administración Pública, a través de la Subsecretaría de Gobierno Electrónico pone a disposición de las instituciones del sector público.

Para solicitar la implantación del sistema en entidades gubernamentales se debe:

- Enviar un oficio solicitando la creación de la cuenta institucional en el sistema, dirigido al Subsecretario de Gobierno Electrónico.

- Nombrar a un administrador institucional, el cual se hará cargo de la administración del sistema en la institución.

El uso del sistema no tiene ningún costo para la institución

AUTORA: CELESTE ESCORZA, INFORMACIÓN DE <http://www.gestiondocumental.gob.ec/>

## INGRESO AL SISTEMA

Para ingresar al Sistema de Gestión Documental Quipux, se debe digitar la siguiente dirección en el navegador de internet2 : [www.gestiondocumental.gov.ec](http://www.gestiondocumental.gov.ec).

El sistema QUIPUX funciona adecuadamente en el navegador Mozilla Firefox hasta la versión 3.5.9. En otros navegadores no se certifica un adecuado funcionamiento.

Al realizar esto se desplegará la página web donde se debe ingresar la cédula y la contraseña

http://www.gestiondocumental.gov.ec/ogin.php

**Quipux** Gobierno Nacional de la República del Ecuador

Gestión Documental

### Ingreso de Usuarios al sistema

Por favor Ingrese su número de Cédula y contraseña

Cédula:

Contraseña:

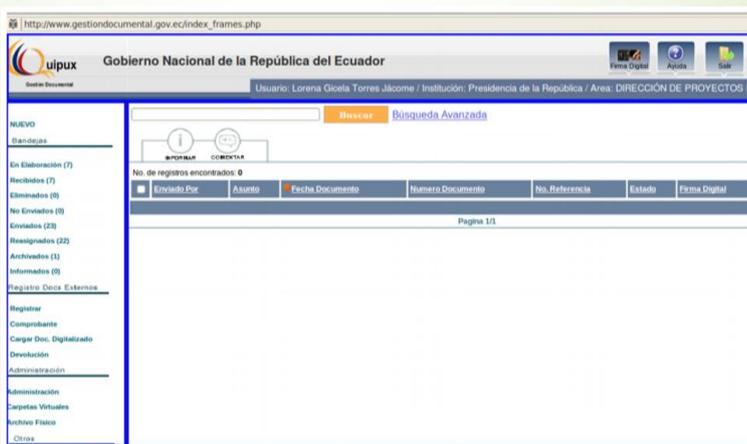
[¿Olvidó su contraseña? \(solo ciudadanos\)](#)

Subsecretaría Informática - Presidencia de la República del Ecuador Basado en el sistema de gestión documental ORFED [www.orfed.org.ec](http://www.orfed.org.ec)

AUTORA: CELESTE ESCORZA, INFORMACIÓN DE <http://www.gestiondocumental.gob.ec/>

#### ESTRUCTURA DEL SISTEMA

- Región Superior.- En esta región se encuentran los datos generales del sistema, los datos del usuario que ha ingresado, la funcionalidad de "Firma Digital", "Ayuda" sobre el sistema y la opción para "Salir" del mismo.
- Región Izquierda.- Se encuentra el menú vertical con las opciones que le permitirán al usuario acceder a las funcionalidades del sistema, según los permisos que tenga asociados.
- Región Central.- Esta región es el área de trabajo, donde se van a desplegar las funcionalidades que el usuario haya seleccionado en el menú vertical



AUTORA: CELESTE ESCORZA, INFORMACIÓN DE <http://www.gestiondocumental.gob.ec/>

## INGRESO A ADMINISTRACIÓN

Para ingresar al Sistema de Gestión Documental Quipux, se debe digitar la siguiente dirección en el navegador de internet2 :

[www.gestiondocumental.gob.ec](http://www.gestiondocumental.gob.ec).

El sistema QUIPUX funciona adecuadamente en el navegador Mozilla Firefox hasta la versión 3.5.9. En otros navegadores no se certifica un adecuado funcionamiento.

Al realizar esto se desplegará la página web donde se debe ingresar la cédula y la contraseña



AUTORA: CELESTE ESCORZA, INFORMACIÓN DE <http://www.gestiondocumental.gob.ec/>



### Actividades de Refuerzo

¿Cómo se implementa el sistema Quipux?

¿Cuáles son las zonas del sistema Quipux?

¿Mencione qué sirve el sistema Quipux?

¿Cómo se ingresa al sistema Quipux?

### 6.6.2. Desarrollo de Contenidos – Word

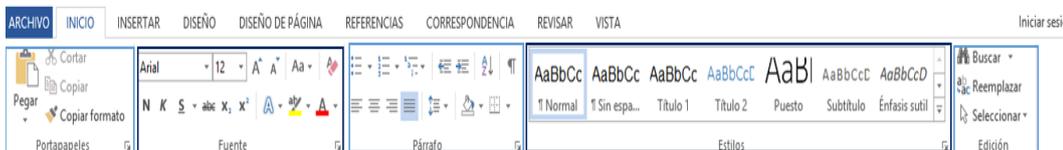
Tema:	Microsoft Word
Objetivo:	Desarrollar competencias y manipulación en Word en el personal de secretariado y asistentes administrativos.
Recursos Humanos:	Secretarias y Asistentes Administrativos
Recursos materiales:	Laptop y proyector
Duración:	5 horas
Evaluación:	Aprendizaje sobre el uso de Microsoft Word



## Zonas de Word

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA

- En la parte superior esta la cinta que está dividida en fichas o pestañas y todas estas agrupadas por categorías o función; es por eso que podemos acceder de manera más rápida a las diversas opciones o comandos



**Portapapeles**  
Copiar. Almacena en el portapapeles la selección actual. Cortar. Almacena en el portapapeles la selección actual, borra del documento la selección. Pegar. Pone en el documento actual el texto u objeto seleccionado

**Fuente**  
Fuente: indica a Word qué tipografía del documento introducida.  
Tamaño de fuente: es la medida de la fuente introducida.  
Aumentar tamaño de fuente: aumenta de punto en punto el tamaño de la fuente del texto Reducir tamaño de fuente: reduce un punto el tamaño de la letra del texto seleccionado  
Borrar formato: vuelve al formato predeterminado de Word  
Estilos: en el submenú de estilos, Microsoft Negrita, cursiva y subrayado. Pone negrita, cursiva y subrayado el texto seleccionado  
Tachar: este comando traza una línea en medio del texto seleccionado.  
Subíndice: Crea letras minúsculas debajo de la línea de base del texto.  
Superíndice: Crea letras minúsculas encima de la línea de texto.  
Cambiar mayúsculas y minúsculas: cambia de mayúsculas y minúsculas; y viceversa  
Resaltar: Destaca el texto con color  
Color de fuente: Da color a la fuente

COORDINADORA JUVENIL IMBABURA

**Párrafo**  
Alineación: ajusta el texto a la izquierda, derecha, centro o justifica.  
Interlineado: Es la distancia que existe entre las líneas de un párrafo.  
Numeraciones y viñetas, Destaca las opciones, con números, letras o símbolos  
Sangrías: son espacios adicionales que se añadirán tras el margen izquierdo y Ordenar un texto: ya sea alfabéticamente, por numeración o fecha, de manera ascendente o descendente.

**Estilos**  
**Panel Estilo:** En la parte superior tenemos un elemento que permite Borrar todo. Debajo se encuentra la lista de estilos disponible.  
**Aplicar formatos:** Para aplicar uno de los formatos que aparecen en el panel únicamente hay que seleccionar el texto al que queremos aplicarle el formato y hacer clic en la línea del panel que contenga el formato que queremos aplicar. Si desea borrar el formato, hacer clic en el botón superior que dice **Borrar todo**.  
**Crear formatos:** Para crear un formato haz clic en el botón **Nuevo estilo**  
**Inspector de estilos:** En esta zona podemos ver las características del texto que tenemos seleccionado (si no hay texto seleccionado, del texto donde tenemos el punto de inserción).  
**Panel Mostrar Formato:** Este panel muestra el detalle del formato del texto.  
**Ver el formato:** En este caso sólo podemos ver el formato de la parte del documento que tenemos seleccionado.  
**Modificar el formato:** Al hacer clic en uno de los elementos del formato que aparecen en color azul, se abrirá el cuadro de diálogo correspondiente para que cambiemos el formato.

**Edición**  
**Buscar:** Busca texto u otro contenido en el documento.  
**Reemplazar:** Busca texto que desea cambiar y lo reemplaza por otro diferente.  
**Seleccionar:** Permite seleccionar textos u objetos del documento.

**INSERTAR** Word

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA

Portada \*  
Página en blanco  
Salto de página  
Páginas

Tabla  
Tablas

Imágenes Imágenes en línea Formas en línea Gráfico Captura \*  
Ilustraciones

Aplicaciones para Office \*  
Aplicaciones

Video en línea  
Multimedia

Hipervínculo  
Marcador  
Referencia cruzada  
Vínculos

Comentario  
Comentarios

Encabezado \*  
Pie de página \*  
Número de página \*  
Encabezado y pie de página

Cuadro de texto \*  
Texto

Ecución \*  
Símbolo \*  
Símbolos

**Páginas:** Es la opción que nos permite elegir las preferencias para las páginas.  
**Portada:** Cambia las opciones de fuente y color de la pestaña Diseño.  
**Página en blanco:** Agrega una página en blanco en cualquier lugar del documento.  
**Salto de página:** Permite terminar aquí la página actual y pasar a la siguiente

**Tablas:** Como lo dice, esta opción no sirve para insertar tablas, ya sean dibujadas o de las que viene ya en el programa.

**Ilustraciones:** Nos sirve para insertar imágenes en nuestro texto.  
**Imágenes:** Inserta imágenes desde su equipo o desde otro equipo al que esté conectado.  
**Imágenes en línea:** Busca e inserta imágenes desde una variedad de orígenes en línea.  
**Formas:** Permite insertar diseños prediseñados como círculos, cuadrados y flechas.  
**SmartArt:** Inserta gráficos más complejos como organigramas y diagramas de Venn.  
**Gráfico:** Ayuda a detectar las de los datos al agregar un gráfico de barras, áreas o líneas.

**Aplicaciones para Office:** Permite insertar una aplicación en su documento.

**Video en línea:** Busca e inserta videos desde una variedad de orígenes en línea.

**Hipervínculo:** Crea un vínculo en el documento para el acceso rápido a páginas web y otros archivos.  
**Marcador:** Funcionan con hipervínculos y permite saltar a un lugar concreto del documento  
**Referencia cruzada:**

**Comentario:** Agrega una nota sobre esta parte del documento.

**Encabezado:** El contenido del encabezado se repite en la parte superior de cada página. Esto resulta útil para exponer información como el título, el autor y los números de página.  
**Pie de página:** El contenido de pie de página se repite en la parte inferior de cada página. Esto resulta útil para exponer información como el título, el autor y los números de página.  
**Número de documento:** Numera las páginas de

**Cuadro de texto:** sirve para resaltar o exponer un texto importante, como encabezados o citas.  
Insertar WordArt:  
**Agrega una línea de firma** que especifique la persona que debe firmar.  
**Fecha y hora:** Agrega rápidamente la fecha actual en cualquier parte del

**Insertar una ecuación (Alt +=):** Agrega ecuaciones matemáticas comunes al documento, como el área de un círculo o la fórmula cuadrática.  
**Símbolo:** Agrega símbolos que no están en el teclado.

COORDINADORA JUVENIL IMBABURA

**DISEÑO** Word

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA Iniciar sesión

Temas

Formato del documento

Espaciado entre párrafos \*  
Efectos \*  
Colores Fuentes  
Establecer como predeterminada

Marca de agua \*  
Color de página \*  
Bordes de página \*  
Fondo de página

**Temas:** Permite actualizar un nuevo tema para proporcionar al documento un estilo inmediato y exactamente la personalidad que desea. Cada tema usa un conjunto único de colores, fuentes y efectos para lograr una apariencia consistente.  
**Colores del tema:** Permite cambiar rápidamente todos los colores que se usan en el documento eligiendo una paleta de colores diferentes.  
**Fuentes del tema:** Cambia rápidamente el aspecto de todo el documento seleccionando un nuevo juego de fuentes.  
**Espaciado entre párrafos:** Permite cambiar rápidamente el interlineado y el espaciado entre párrafos del documento.

**Edición**

**Buscar:** Busca texto u otro contenido en el documento.  
**Reemplazar:** Busca texto que desea cambiar y lo reemplaza por otro diferente.  
**Seleccionar:** Permite seleccionar textos u objetos del documento.

## DISEÑO DE PÁGINA

Word

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA

**Configurar página**

Márgenes Orientación Tamaño Columnas

Números de línea

Guiones

**Párrafo**

Aplicar sangría

Izquierda: 0 cm Derecha: 0 cm

Espaciado

Antes: 0 pto Después: 0 pto

**Organizar**

Posición Ajustar Traer Enviar Panel de selección

texto adelante atrás

Alinear Agrupar Girar

**Configurar página**

**Márgenes:** Establece los tamaños de margen de todo el documento o de la sección actual.

**Orientación:** Proporciona a las páginas un diseño horizontal o vertical.

**Tamaño:** Permite elegir un tamaño de papel para el documento.

**Columnas:** Divide el texto en dos o más columnas.

**Salto:** Agrega un salto en su ubicación actual para retomar el texto de nuevo en la siguiente página.

**Guiones:** Cuando una palabra queda sin espacio Word lo separa con guiones.

**Párrafo**

**Sangría izquierda:** Permite elegir cuánto se aleja el párrafo del margen izquierdo.

**Sangría derecha:** Permite elegir cuánto se aleja el párrafo del margen derecho.

**Espaciado antes de:** Determina cuánto espacio aparece por encima de los párrafos seleccionados

**Espaciado después de:** Determina cuánto espacio aparece por debajo de los párrafos seleccionados

**Organizar**

**Posición:** permite elegir dónde aparecerán los objetos seleccionados en la página.

El texto se ajustará automáticamente alrededor del objeto para que siga siendo fácil leerlo.

**Ajustar le texto:** Selecciona el modo en que el texto se ajusta al objeto seleccionado.

**Traer adelante:** Trae el objeto seleccionado un nivel hacia adelante o lo trae al frente de los demás objetos.

**Enviar atrás:** Envía el objeto seleccionado un nivel hacia atrás o lo envía detrás de los demás objetos.

## REFERENCIAS

Word

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA

Tabla de contenido

Actualizar tabla

Insertar nota al pie

Siguiente nota al pie

Mostrar notas

Administrar fuentes

Estilo: APA

Bibliografía

Insertar Tabla de ilustraciones

Actualizar tabla

Referencia cruzada

Insertar índice

Actualizar índice

Marcar entrada

Insertar Tabla de autoridades

Actualizar tabla

Marcar cita

**Tabla de contenido:** Permite proporcionar un resumen del documento agregando una tabla de contenidos.

**Agregar texto:** Incluye la cabecera actual en la tabla de contenido.

**Actualizar la tabla:** Actualiza toda la tabla de contenido para que todas las entradas hagan referencia al número de página correcto.

**Insertar notas al pie:** Agrega una nota en la parte inferior de la página que proporcione más información sobre su documento.

**Insertar nota al final:** Agrega una nota como un comentario o citación para proporcionar más información sobre algún elemento del documento.

**Siguiente nota al pie:** Va a la siguiente nota de pie.

**Mostrar notas:** Va a las notas al pie o notas al final.

**Citas y bibliografía:**

**Insertar cita:** Acredita una fuente de información al citar el libro, artículo u otro material del que proceda.

**Administrar fuentes:** Organiza las fuentes citadas en el documento.

**Estilo:** permite elegir el estilo de citación del documento, como el estilo APA

**Bibliografía:** Incluye una lista de todas las fuentes en una biografía o sección de trabajos citados.

**Titulos**

**Inserta título:** etiqueta imágenes u objetos.

**Insertar tabla de ilustraciones:** Agrega una lista de objetos con título y sus números de página para tener una referencia rápida.

**Actualizar tabla:** Actualiza todo la tabla de ilustraciones para incluir todas las entradas en el documento.

**Referencia cruzada:** Son hipervínculos en los que la etiqueta se genera automáticamente

**Índice**

**Marcar entrada:** Agrega el texto seleccionado al índice

**Insertar índice:** Agrega un índice con palabras claves y los números de página en los que aparecen.

**Actualizar índice:** Actualiza el índice para que todas las entradas hagan referencia al número de página correcto.

**Tabla de autoridades**

**Marcar cita:** Agrega el texto seleccionado a la tabla de autoridades.

**Insertar tabla de autoridades:** Agrega una lista de casos, estados y otras autoridades citadas en el documento.

**Actualizar tabla:** Actualiza la tabla de autoridades para incluir todas las citas en el documento.

## CORRESPONDENCIA

Word

---

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA

Sobres Etiquetas    Iniciar combinación de correspondencia \* destinatarios \*    Seleccionar destinatarios    Editar lista de destinatarios    Resaltar campos de combinación de direcciones    Bloque de direcciones    Línea de saludo    Insertar campo combinado \*    Asignar campos    Actualizar etiquetas    Reglas \*    Vista previa de resultados    Buscar destinatario    Comprobación de errores    Finalizar y combinar \*    Finalizar

Crear    Iniciar combinación de correspondencia    Escribir e insertar campos    Vista previa de resultados    Finalizar

**Crear**  
**Sobres:** Crea un formato de sobre en el que se puede elegir el tamaño y el formato de la dirección, y agregar franqueo electrónico.  
**Etiquetas:** Se puede escoger etiquetas comunes o especializadas.

**Iniciar combinación de correspondencia:** Crea un documento y lo envía a distintas personas, permite insertar campos como nombre o dirección.  
**Seleccionar destinatarios:** Permite elegir la lista de personas a las que se desea enviar el documento.  
**Editar lista de destinatarios:** permite hacer cambios en la lista de destinatarios

**Resaltar campos de combinación:** se puede ver donde se insertará el contenido de la lista de destinatarios.  
**Bloque de direcciones:** Agrega una dirección a la carta.  
**Línea de saludo:** Permite agregar un saludo al documento  
**Insertar campo combinado:** Agrega cualquier campo de la lista de destinatarios al documento, como por ejemplo Apellido, Teléfono particular o Nombre de la empresa.

**Vista previa de resultados:** Conecta la información de la lista de destinatarios a los campos de combinación para ver qué aspecto tendrá el documento final.  
**Buscar destinatario:** Busca un destinatario específico y salta al documento de ese usuario para visualizarlo en vista previa.  
**Comprobación de errores:** Simula la combinación de correspondencia para ver si se produce algún error si se produce algún error.

**Finalizar:** Permite elegir cómo se desea completar la combinación de correspondencia

## REVISAR

Word

---

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA

Ortografía y gramática    Revisión    Traducir Idioma    Idioma    Nuevo comentario    Eliminar comentario    Anterior comentario    Siguiente comentario    Mostrar comentarios    Control de cambios    Seguimiento    Aceptar    Rechazar    Cambios    Comparar    Bloquear autores    Restringir edición    Notas vinculadas    OneNote

Revisión    Idioma    Comentarios    Seguimiento    Cambios    Comparar    Proteger    OneNote

**Ortografía y gramática:** Comprueban si la ortografía y gramática es la correcta.  
**Definir:** Significado de alguna palabra.  
**Sinónimos:** Da opciones de sinónimos para la palabra señalada.  
**Contar palabras:** Cuenta palabras, caracteres y líneas.

**Traducir:** Traduce texto a otro idioma mediante diccionarios bilingües.  
**Idioma:** Permite elegir el idioma de las herramientas de corrección.

**Nuevo Comentario:** Agrega una nota sobre esta parte del documento.  
**Eliminar:** Elimina los comentarios  
**Anterior:** Salta al comentario anterior.  
**Siguiente:** Se desplaza al siguiente comentario  
**Mostrar comentarios:** Muestra todos los comentarios junto al documento.

**Control de cambios:** permite estar al tanto de los cambios realizados en el documento.  
**Panel de revisiones:** Muestra en una lista todos los cambios que se ha realizado en el documento.

**Aceptar:** Mantiene el cambio y va al siguiente.  
**Rechazar:** Rechazar y continuar con la siguiente.  
**Anterior:** saltar a la marca de revisión anterior.  
**Siguiente:** Se desplaza a la siguiente marca de revisión del documento.

**Comparar:** Compara múltiples versiones de un documento para ver las diferencias entre ellas.

**Bloquear autores:** bloquea autores.  
**Restringir edición:** Limita en qué medida pueden editar y formatear el documento los demás usuarios.

**Notas vinculadas:** OneNote mantendrá los vínculos a esta presentación para cada línea de notas.

## VISTA

**Modo de lectura:** Incluye algunas herramientas diseñadas para leer en lugar de escribir.

**Diseño de impresión:** Comprueba el aspecto que tendrá el documento cuando se imprima.

**Diseño Web:** Muestra el aspecto que tendría el documento como página web.

**Esquema:** Muestra el documento en forma de esquema.

**Regla:** Muestra reglas junto al documento.

**Líneas de la cuadrícula:** Mostrar las líneas de la cuadrícula al fondo del documento para mejorar la colocación de objetos.

**Panel de navegación:** Es como una guía turística por el documento.

**Zoom:** acerca o aleja el documento a la distancia que se te más cómoda.

**100%:** Aplica un zoom del 100% al documento.

**Una página:** Acerca el documento para poder ver toda la página en la ventana.

**Varias páginas:** Aleja la vista en el documento para que pueda ver dos páginas en la ventana.

**Nueva ventana:** Abre una segunda ventana del documento para que pueda trabajar en distintos sitios la mismo tiempo.

**Organizar todo:** Apila las ventanas abiertas para que pueda verlas todas a la vez.

**Dividir:** Visualice dos secciones del documento al mismo tiempo.

**Cambiar ventanas:** Cambia rápidamente a otra ventana abierta.

**Macros:** permite hacer clic para ver, grabar o o detener una macro.

COORDINADORA JUVENIL IMBABURA

## CORRESPONDENCIA

1. Las listas de correspondencia sirven para hacer oficios, en donde los destinatarios son varias personas; para ello primero en el documento de Word normal se escribe el contenido de la carta que se quiere enviar.

Los textos a cambiarse son: NOMBRE y APELLIDO; así como agregarse el nombre del BARRIO y la CIUDAD

Ibarra, 20 de agosto del 2014

Señor (a)

NOMBRE y APELLIDO  
REPRESENTANTE DEL BARRIO  
CIUDAD

Presente.-

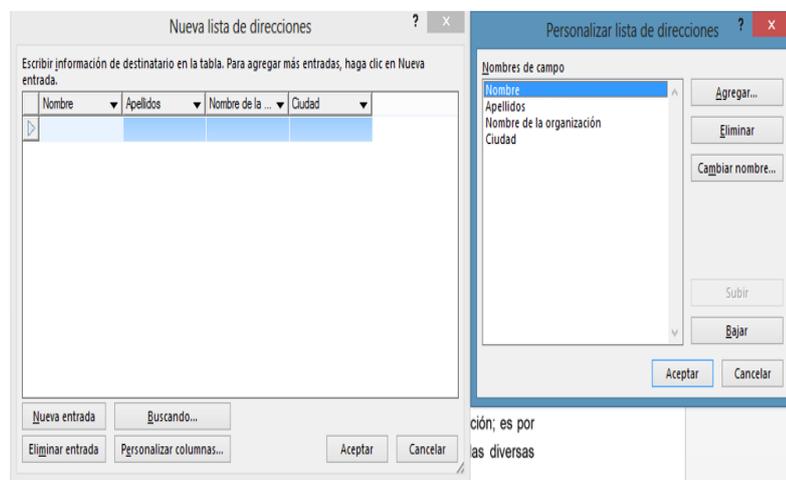
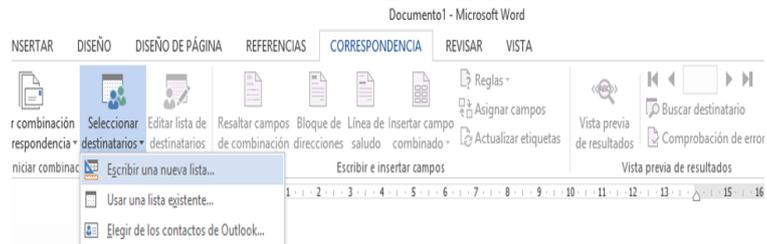
Anticipando un cordial y atento saludo, de parte de nuestra organización queremos hacerle la cordial invitación para que participe en la reunión anual y a su vez conozca el informe de gestión de la actual administración; evento que se realizará el día 26 de agosto del presente año, en las instalaciones ubicadas en la calle Pedro Moncayo y Oviedo de la ciudad de Ibarra, a partir de las 17:00

Sin más que informar, reiteramos nuestros agradecimientos

## CORRESPONDENCIA

Word

2. EN LA PESTAÑA CORRESPONDENCIA, vamos a la opción SELECCIONAR DESTINATARIOS, y luego en la parte que dice ESCRIBIR UNA NUEVA LISTA, damos clic y se aparece una nueva ventana que vamos llenando con los datos que vamos a cambiar.

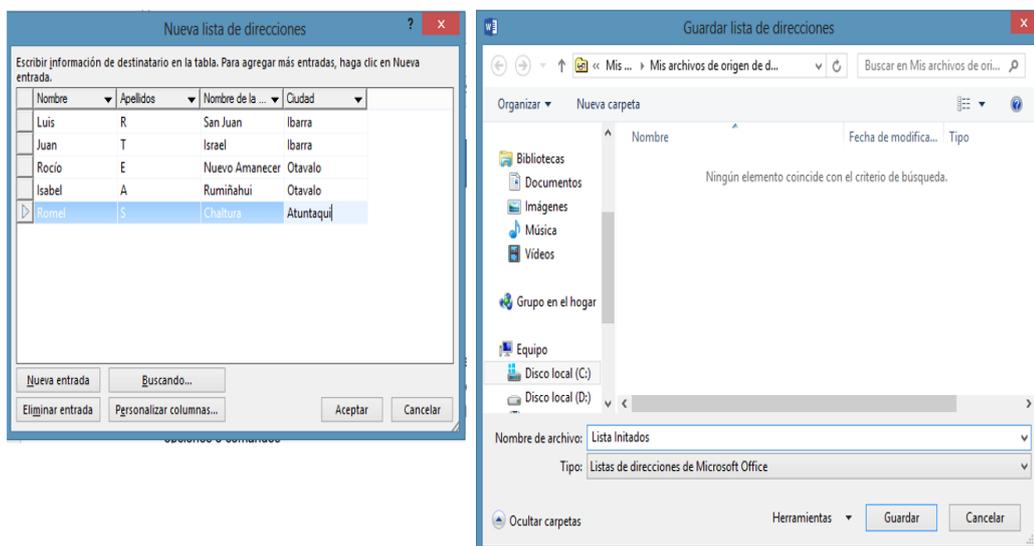


## CORRESPONDENCIA

Word

3. Progresivamente vamos llenando los datos de las personas que vamos a invitar al evento, y a medida que queremos ingresar un nuevo destinatario pulsamos en NUEVA ENTRADA, cuando hayamos finalizado este proceso damos clic en ACEPTAR

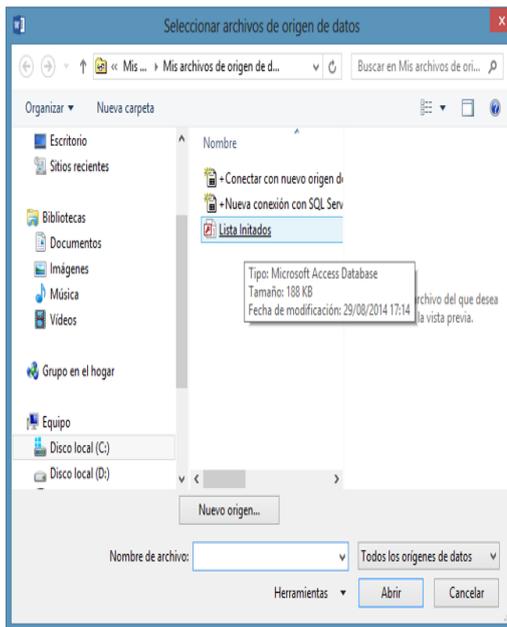
4. Automáticamente se despliega una ventana en donde guardaremos los datos ingresados con un nombre, en este caso LISTA INVITADOS, y luego pulsamos GUARDAR



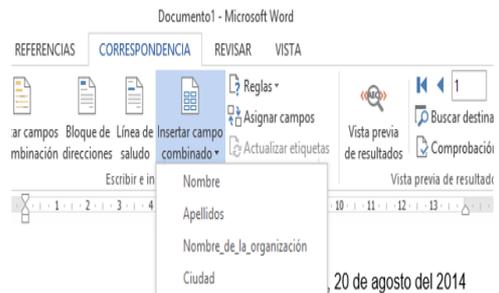
## CORRESPONDENCIA

Word

5. Luego en la pestaña CORRESPONDENCIA, ventana SELECCIONAR DESTINATARIOS, damos clic en USAR UNA LISTA EXISTENTE, y se abre la ventana que se muestra, ahí escogemos el archivo LISTA INVITADOS, que fue el que creamos, y pulsamos ABRIR



6. En CORRESPONDENCIA, opción INSERTAR CAMPO COMBINADO, están los datos que serán cambiados; seleccionamos y ubicamos en donde queremos que se reemplacen, observando que ahora el texto sale con comillas a cada lado.



Señor (a)

«Nombre» «Apellidos»

Representante Del Barrio «Nombre\_de\_la\_organización»

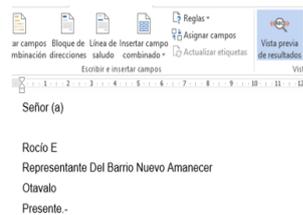
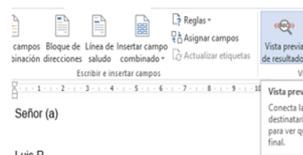
«Ciudad»

Presente.-

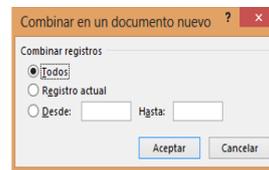
## CORRESPONDENCIA

Word

7. Pulsamos en VISTA PREVIA, y se observan los datos que se ingresaron anteriormente.



8. En la ventana FINALIZAR Y COMBINAR, están varias opciones, una de ellas es EDIATAR DESTINATARIOS, aquí aparece una ventana auxiliar y permite seleccionar las personas que serán destinatarios de la invitación, creando un nuevo documento Word listo para imprimir



## Actividades de Refuerzo

¿Para qué nos sirve principalmente el programa Microsoft Word?

¿Cuáles son las zonas de Microsoft Word?

¿Mencione qué se puede realizar con la pestaña Insertar?

¿Para qué sirve la pestaña correspondencia?

¿Indique los pasos para iniciar una combinación de correspondencia?

### 6.6.3. Desarrollo de Contenidos – Excel

Tema:	Microsoft Excel
Objetivo:	Desarrollar competencias y manipulación en Excel en el personal de secretariado y asistentes administrativos.
Recursos Humanos:	Secretarias y Asistentes Administrativos
Recursos materiales:	Laptop y proyector
Duración:	10 horas
Evaluación:	Aprendizaje sobre el uso de Microsoft Excel

The image shows the 'Inicio' (Home) ribbon in Microsoft Excel. The ribbon is divided into several groups of icons, each with a corresponding callout box explaining its functions:

- PORTAPAPELES:** Pega el contenido del portapapeles. Cortar: Corta la selección de documento y la pega en portapapeles. Copiar: Copia la selección y la pega en portapapeles. Copiar formato: Copia el formato de un sitio y la pega en el otro.
- FUENTE:** Fuente: Cambia la fuente. Tamaño de fuente: Cambia el tamaño de fuente. Aumentar Tamaño de Fuente: Aumenta el tamaño de fuente. Disminuir Tamaño de Fuente: Disminuye el tamaño de fuente. Negrita: Aplica el formato de negrita al texto Seleccionado. Cursiva: Aplica el formato de cursiva al texto Seleccionado. Subrayado: Subraya el texto Seleccionado. Borde Inferior: Aplica borde en las celdas Seleccionadas. Color de Relleno: Colorea el fondo de las celdas Seleccionadas. Color de Fuente: Cambia el color de texto.
- ALINEACIÓN:** Alinear a la Parte Superior, Alinear en el Medio, Alinear a la Parte Inferior, Orientación, Alinear Texto a la Izquierda, Centrar, Alinear Texto a la derecha, Justificar texto, Ajustar texto, Combinar y Centrar.
- NÚMERO:** Formato de Numero: elige la manera en que de mostrara los v alores en una celda. Porcentaje: moneda, Fecha/hora, Decimales: Ampliar o reducir decimales.
- ESTILOS:** Formato a condicional: Resalta celdas interesantes, enfatiza valores y visualiza datos usando barras de datos. Dar formato como tabla: Da conjunto de dato en celdas y rápidamente la convierte en tabla. Estilos de celdas: Aplica rápidamente formato a una celda con los estilos predefinidos.
- CELDAS:** Insertar: Inserta columnas o pestañas en una tabla u hoja de trabajo. Eliminar: Elimina filas o columnas en una tabla u hoja de trabajo. Formato: Cambia el alto de las filas o de las columnas, organiza las hojas o protege las hojas.
- MODIFICAR:** Autosuma: Muestra la suma de las celdas Seleccionadas. Rellenar: Copia una formula o formato en una o más celdas adyacentes. Borrar: Elimina todo de la celda o quita de manera selectiva el formato, el contenido o el comentario. Ordenar y Filtrar: Organiza los datos para facilita el a análisis. Buscar y Seleccionar: Busca y Selecciona un texto o formato.

## Pestaña INSERTAR

Excel

Libro1 - Microsoft Excel

ARCHIVO INICIO **INSERTAR** DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA Iniciar sesión

Tabla dinámica Tablas Tabla Imágenes en línea Ilustraciones Tienda Mis aplicaciones Aplicaciones Gráficos recomendados Gráficos Gráfico dinámico Power View Informes Línea Columna +/- Segmentación de datos Filtros Escala de tiempo Hipervínculo Vínculos Texto Ecuación Símbolo

K10 : X ✓ fx

A B C D E F G H I J K L M N O

**TABLAS**

Tabla Dinámica: Resume los datos con una tabla dinámica.  
Tabla: Crea una tabla para administrar y analizar datos relacionados.

**ILUSTRACIONES**

Imagen: Inserta una imagen desde un archivo externo.  
Imágenes prediseñadas: Inserta imágenes prediseñadas en el documento.  
Formas: Inserta formas previamente prediseñadas como círculos, rectángulos, flechas etc.  
SmartArt: Inserta un gráfico SmartArt para dar información visualmente.

**APLICACIONES**

Tienda: Para hacer actualizaciones del paquete desde Microsoft.  
Mis aplicaciones: Aplicaciones guardadas por el usuario.

**GRÁFICOS**

Gráficos recomendados: Gráficos prediseñados por el programa.  
Columna: Inserta un gráfico de columna.  
Línea: Inserta un gráfico de línea.  
Circular: Inserta un gráfico circular.  
Barra: Inserta un gráfico de barras.  
Área: Inserta un gráfico de áreas.  
Dispersión: Inserta un gráfico de dispersión, también conocido como gráfico xy.  
Otros gráficos: Inserta un gráfico de cotización, de superficie de anillos, de burbuja o radial.

**MINI GRÁFICOS**

Presenta gráficos interactivos en línea, columna y barras.

**INFORMES**

Permite tomar mejores decisiones de negocio, con información interactiva.

**FILTROS**

Permite filtrar datos de manera interactiva, para visualizar sólo valores que sean de interés.

**VÍNCULOS**

Hipervínculos: Crea un hipervínculo a una página web, una imagen, una dirección de correo electrónico o un programa.

**SÍMBOLOS**

En esta pestaña se muestra la posibilidad de insertar ecuaciones a través del editor, y símbolos matemáticos para expresiones de este orden.

## Pestaña DISEÑO DE PÁGINA

Excel

Libro1 - Microsoft Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR **DISEÑO DE PÁGINA** FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA Iniciar sesión

Temas Colores Fuentes Efectos Márgenes Orientación Tamaño Área de impresión Saltos Fondo Imprimir títulos Ancho Automát. Alto Automát. Escala 100% Líneas división Encabezados Ver Imprimir Opciones de la hoja Traer adelante Enviar atrás Panel de selección Alinear Agrupar Girar

E11 : X ✓ fx

A B C D E F G H I J K L M N O

**TEMAS**

Temas: Cambia el diseño general del todo el documento incluidos los colores las fuentes y los efectos.  
Colores: Cambia los colores del tema actual.  
Fuentes: Cambia la fuente del tema actual.  
Efectos: Cambia los efectos del tema actual.

**CONFIGURACIÓN DE PÁGINA**

Márgenes: Establece el tamaño del margen del documento actual.  
Orientación: Cambia el diseño de la página entre horizontal y vertical.  
Tamaño: Elige el tamaño del papel actual.  
Área de impresión: Marca un área específica de la hoja para imprimirla.  
Saltos: Especifica el inicio de una nueva página copia impresa.  
Fondo: Elige una imagen para el fondo de la hoja.  
Imprimir títulos: Especifica las columnas que se repetirán en cada página impresa.

**AJUSTES DE IMPRESIÓN**

Ancho: Reduce el ancho del resultado de impresión.  
Alto: Reduce el alto de impresión.  
Escala: Reduce o aumenta el porcentaje de impresión de tamaño real.

**OPCIONES DE LA HOJA**

Líneas de la cuadrícula ver: Muestra las líneas entre filas y columnas de la hoja para facilitar la lectura.  
Líneas de la cuadrícula imprimir: Imprime las filas y columnas para facilitar la vista de impresión.  
Encabezados ver: Muestra los encabezados de filas y columnas.  
Encabezados imprimir: Imprime los encabezados de filas y columnas.

**ORGANIZAR**

Traer al frente: Sirve para traer algo hacia adelante.  
Enviar al fondo: Sirve para enviar al fondo un objeto u otra cosa.  
Panel de selección: Muestra el panel de selección para mostrar objetos individuales.  
Alinear: Ajusta los bordes de varios objetos Seleccionados.  
Agrupar: Agrupa los objetos juntos para que se puedan considerar uno solo.  
Girar: Gira o voltea el objeto Seleccionado.

## Pestaña FÓRMULAS

**Funciones**  
Tiene ventanas de rápido acceso como Autosuma; Recientes (funciones) y financieras.

**BIBLIOTECA DE FUNCIONES**  
Lógicas: Examina y selecciona de una lista las funciones lógicas.  
Texto: Examina y de una lista y selecciona la función de texto.  
Fecha y hora: Examina y selecciona de una lista, las funciones de fecha y hora.  
Búsqueda de referencias: Examina y selecciona de una lista las funciones búsqueda y referencias.  
Matemáticas y trigonométricas: Examina y selecciona de una lista las funciones matemáticas y trigonométricas.  
Mas funciones: Examina y selecciona de una lista las funciones de estadísticas, de ingeniería del cubo y de la función.

**NOMBRES DEFINIDOS**  
Administrador de nombres: Crea, edita o elimina nombres o busca todos los nombres utilizados en el libro.  
Asignar nombre a un rango: Asigne un nombre a las celdas para referirse a ella.  
Utilizar en la fórmula: Elige un nombre en este libro y lo insertare en la fórmula actual.  
Crear desde la selección: Genera automáticamente los nombres de las celdas seleccionadas.

**CÁLCULO**  
Opciones para el cálculo: Especifica cuando se calcularan las fórmulas.  
Calcular ahora: Calcula todo el libro actual.  
Calcular hoja: Calcula toda la hoja actual.

**AUDITORÍA DE FÓRMULAS**  
Rastrear precedente: Muestran con fleca que efectúan el valor de las celdas seleccionadas.  
Rastrear dependientes: Muestra flechas que indican donde fueron efectuadas por el valor de la celda seleccionada actualmente.  
Quitar flechas: Oculta las flechas trazadas por rastrear precedentes.  
Mostrar fórmulas: Muestra la fórmula en cada celda en lugar del valor resultante.  
Comprobación de errores: Busca errores comunes en las fórmulas.  
Evaluar fórmula: Inicia el cuadro de dialogo evaluar fórmula para depurar una fórmula evaluando cada parte de la fórmula individualmente.  
Ventana inspección: Supervisa los v alores determinados en las celdas al mismo tiempo que se realizan cambios en la hoja.

## Pestaña DATOS

**OBTENIDOS DATOS EXTERNOS**  
Desde Access: Importa datos desde de una base de datos de Microsoft Excel Desde web: Importa datos de una página web  
Desde texto: Importa datos de un archivo de datos  
De otras fuentes: No importa datos de otros orígenes de datos  
Conexiones existentes: Conecta un origen de datos externos seleccionado de una lista de datos usados frecuentemente

**CONEXIONES**  
Actualizar todo: Actualiza la información de libro que provenga de una fuente de datos  
Conexiones: Muestra todas las conexiones para el libro  
Propiedades: Especifica la manera en que se actualizaran las celdas conectadas a un origen de datos  
Editar vínculos: Muestra todos los archivos a los que esta vinculado la hoja de cálculo para que actualice o quite los datos

**ORDENAR Y FILTRAR**  
Ordenar de A - Z: ordena la selección de menor a mayor  
Ordenar de A - Z: ordena la selección de mayor a menor  
Ordenar: ordena los datos vasados en varios criterios a la vez  
Filtro: habilita el filtro de celdas seleccionadas  
Borrar: borra el filtro y el estado de ordenación del rango actual de datos  
Volver a aplicar: vuelve a aplicar el filtro y ordenar en el intervalo actual  
Avanzadas: Especifica criterios complejos para limitar los registros que se incluirán en los registros de resultados de una consulta

**HERRAMIENTA DE DATOS**  
Texto de columnas: Divide el texto de una celda de Excel en varias columnas  
Quitar duplicados: Quita las duplicadas de una hoja  
Validación de datos: Evita la entrada de datos no validos en una celda  
Consolidar: Cambia valores de varios rangos en un nuevo rango  
Análisis y si: Prueba varios valores para las formulas de la hojas

**ESQUEMA**  
Agrupar: Agrupa un rango de celdas para expandirlas o contraerlas  
Desagrupar: Desagrupa un rango de celdas agrupadas anteriormente  
Subtotal: Obtiene el total de varias filas de datos relacionados insertando automáticamente subtotales y totales para las celdas seleccionadas  
Mostrar detalle: Expande un numero de celdas contraido  
Ocultar detalle: Contrae un numero de celda

## Pestaña REVISAR

**REVISAR**  
 Ortografía y gramática: Comprueba la ortografía y gramática del texto en el documento.  
 Referencia: Abre el panel de tareas de referencia como diccionarios, enciclopedias y servicios de traducción.  
 Sinónimos: Sugiere otras palabras como significado parecido a otras palabras que ha Seleccionado.  
 Traducir: Traduce el texto Seleccionado en un idioma diferente.  
 Sugerencia de información en pantalla para traducción: Habilita la información en la pantalla que traduce palabras en otro idioma en la que se detiene el cursor.  
 Definir idioma: Establece el idioma utilizado para comprobar la ortografía y dramática del texto Seleccionado.  
 Contar palabras: Busca el número de palabras, caracteres, párrafos y líneas del documento.

**IDIOMA**  
 Traduce el texto seleccionado en otro idioma

**COMENTARIOS**  
 Nuevo comentario: Agrega un comentario sobre la selección.  
 Eliminar: Elimina el comentario Seleccionado.  
 Anterior: Va al comentario anterior del documento.  
 Siguiente: Se desplaza al siguiente comentario de documento

**CAMBIOS**  
 Aceptar: Realiza un cambio y va al siguiente cambio propuesto.  
 Rechazar: Rechaza el cambio actual y va al siguiente cambio propuesto.  
 Anterior: Va a la marca de revisión anterior del documento para aceptarla o rechazarla.  
 Siguiente: Se desplaza a la siguiente marca de revisión del documento para aceptarla o rechazarla

## Pestaña VISTA

**VISTAS DE LIBRO**  
 Diseño de Impresión: Muestra el documento tal como nos va a quedar impresa.  
 Lectura de pantalla completa: Muestra el documento en vista de lectura o en pantalla completa para maximizar el espacio disponible para la lectura o comentarios del documento.  
 Diseño web: Muestra el documento como sería como página web.  
 Esquema: Muestra el documento como un esquema y muestra las herramientas del esquema  
 Borrador: Muestra el documento como un borrador para editar texto rápidamente

**MOSTRAR**  
 Regla: Muestra las reglas utilizadas para medir y alinear objetos del documento.  
 Líneas de la cuadrícula: Activa las líneas de las cuadrículas para alinear los objetos del documento.  
 Títulos: indica los encabezados de la hoja  
 Barra de fórmulas: Indica la barra de fórmulas

**ZOOM**  
 Zoom: Abre el cuadro de diálogo de zoom para especificar el nivel de zoom en el documento.  
 100%: Aplica un zoom de 100% del tamaño normal del documento.  
 Una página: Acerca todo el documento para que se ajuste toda la página en la ventana.  
 Dos páginas: Acerca el documento para que dos páginas aparezcan en la ventana.  
 Ancho de página: Acerca el documento para que el ancho de página coincidan con el ancho de la ventana.

**MACROS**  
 Macros: Ver la lista de macros desde la que se puede ejecutar crear o eliminar un macro.

**VENTANA**  
 Nueva ventana: Abre una nueva ventana que tenga vista del documento actual.  
 Organizar todo: Coloca el mosaico de todas las ventanas de los programas abiertos en paralelo en la pantalla.  
 Dividir: Divide la ventana actual en dos partes para que puedan ver las diferentes secciones del documento al mismo tiempo.  
 Ver en paralelo: Muestra todo el documento en paralelo para poder comparara el contenido.  
 Desplazamiento sincrónico: Sincroniza el desplazamiento de todos los dos documentos para que se desplacen juntos.  
 Restablecer posición de la ventana: Restablece la posición de la ventana del documento que se está comprando en paralelo para que compartan la pantalla.  
 Cambiar ventanas: Pasa una ventana abierta actualmente

# Excel

## TABLA RESUMEN

### PASOS

1. Escribir las cuentas que se quiere que sean de resumen: Ejemplo: ingresos, egresos y saldo

Caja Chica	
Ingreso	200,00
Egreso	
Saldo	200,00

2. En otro espacio de la hoja escribir al menos tres cosas: Detalle del egreso, valor y responsable del gasto; haciendo una lista corta en primera instancia.

Detalle	Egresos	Persona que efectúa el gastos
Copias	10,00	Ing. Luis V
Peaje	3,00	Sra. Carmen T
Materiales de oficina	6,00	Sr. José T
Taxi	2,25	Lic. Ricardo L
Llamadas	3,00	Sr. Jacinto
Taxi	3,75	Sr. Roberto E

3. Señalamos la tabla de respaldo, presionamos las teclas CTRL + T, y se despliega otra ventana. Damos aceptar.

Detalle	Egresos	Persona que efectúa el gastos
Copias	10,00	Ing. Luis V
Peaje	3,00	Sra. Carmen T
Materiales de oficina	6,00	Sr. José T
Taxi	2,25	Lic. Ricardo L
Llamadas	3,00	Sr. Jacinto
Taxi	3,75	Sr. Roberto E



Tabla resultado del proceso anterior

Detalle	Egresos	Persona que efectúa el gastos
Copias	10,00	Ing. Luis V
Peaje	3,00	Sra. Carmen T
Materiales de oficina	6,00	Sr. José T
Taxi	2,25	Lic. Ricardo L
Llamadas	3,00	Sr. Jacinto
Taxi	3,75	Sr. Roberto E

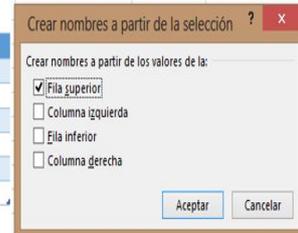
# Excel

## TABLA RESUMEN

4. Señalamos la columna EGRESOS, y en la pestaña FÓRMULAS, damos clic en CREAR DESDE LA SELECCIÓN, y sale una ventana auxiliar en donde damos ACEPTAR.

Con esto hemos creado una fórmula que se llama Egresos, como el encabezado de la columna

Detalle	Egresos	Persona que efectúa el gastos
Copias	10,00	Ing. Luis V
Peaje	3,00	Sra. Carmen T
Materiales de oficina	6,00	Sr. José T
Taxi	2,25	Lic. Ricardo L
Llamadas	3,00	Sr. Jacinto
Taxi	3,75	Sr. Roberto E



5. En la tabla inicial del paso 1, ponemos una fórmula: Ingresos – Egresos = Saldo

Caja Chica	
Ingreso	200,00
Egreso	
Saldo	=+D5-D6

6. En la celda de egresos, ponemos la siguiente fórmula: =SUMA(EGRESOS) y damos ENTER.

Como se puede observar ya se ha creado una fórmula auxiliar, esto permite que se actualice automáticamente la selección

Caja Chica	
Ingreso	200,00
Egreso	=SUMA(E
Saldo	=SUMA(número1; [número2]; ...)

## TABLA RESUMEN

Excel  
.....

7. Se observa que el resultado de la operación es 28,00 dólares.

Caja Chica	
Ingreso	200,00
Egreso	28,00
Saldo	172,00

8. Al incrementar datos en la tabla auxiliar, automáticamente se suman en la tabla de resumen, ahora aparece un nuevo gasto de 15,00 dólares y el egreso se actualizó en 47,00. a la par el saldo se redujo a 157,00

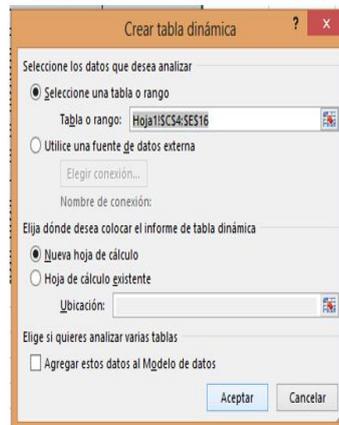
Caja Chica	
Ingreso	200,00
Egreso	43,00
Saldo	157,00

Detalle	Egresos	Persona que efectúa el gastos
Copias	10,00	Ing. Luis V
Peaje	3,00	Sra. Carmen T
Materiales de oficina	6,00	Sr. José T
Taxi	2,25	Lic. Ricardo L
Llamadas	3,00	Sr. Jacinto
Taxi	3,75	Sr. Roberto E
Llamadas	15,00	Ing. Rosario E

1. Creamos una tabla de datos, con varios registros en filas y columnas:

Mes	Gasto	Valor Total
Enero	Llamadas	30,25
Febrero	Taxi	42,10
Marzo	Copias	36,70
Abril	Suministros	28,15
Enero	Suministros	16,09
Febrero	Copias	24,48
Marzo	Copias	23,57
Abril	Taxi	26,38
Enero	Llamadas	36,87
Febrero	Suministros	35,50
Marzo	Copias	24,60
Abril	Suministros	21,30

2. En la pestaña INSERTAR, está la opción tablas dinámicas, le damos clic en donde se despliega una nueva ventana; señalamos el rango de la tabla que queremos que sea dinámica y damos un clic en la opción NUEVA HOJA DE CÁLCULO, y luego ACEPTAR



## TABLA DINÁMICA

Excel

3. Se abre una nueva hoja de cálculo con una PLANTILLA DE DATOS, la cual se la puede manipular desde el menú del lado derecho de la hoja.

3.1. En la pestaña de la derecha, aparecen las TRES VARIABLES, (Mes, Gasto y Valor Total), a los que debemos seleccionar porque serán base de la tabla dinámica

Tabla dinámica1

Para generar un informe, elija los campos de la lista de campos de la tabla dinámica

Campos de gráfico ... X

Seleccionar campos para agregar al informe: [icon]

Mes  
 Gasto  
 Valor Total

Arrastrar campos entre las áreas siguientes:

FILTROS | LEYENDA (SERIE)

EJES (CATEGO... | VALORES

Aplazar actualización... [ACTUALIZAR]

## TABLA DINÁMICA

Excel

4. Al seleccionar las variables, progresivamente se va cagando la tabla dinámica, que contiene la forma que se describe a continuación

4.1. Las variables seleccionadas se ubican automáticamente en los ejes, pero también podemos ubicarlas en la categoría FILTRO o LEYENDA, únicamente arrastrando la etiqueta

Etiquetas de fila	Suma de Valor Total
<ul style="list-style-type: none"> <li>[-] Enero 83,21                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Llamadas 67,12</li> <li>Suministros 16,09</li> </ul> </li> <li>[-] Febrero 102,08                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Copias 24,48</li> <li>Suministros 35,5</li> <li>Taxi 42,1</li> </ul> </li> <li>[-] Marzo 84,87                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Copias 84,87</li> </ul> </li> <li>[-] Abril 75,83                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Suministros 49,45</li> <li>Taxi 26,38</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Total general</b>	<b>345,99</b>

Campos de gráfico ... X

Seleccionar campos para agregar al informe: [icon]

Mes  
 Gasto  
 Valor Total

Arrastrar campos entre las áreas siguientes:

FILTROS | LEYENDA (SERIE)

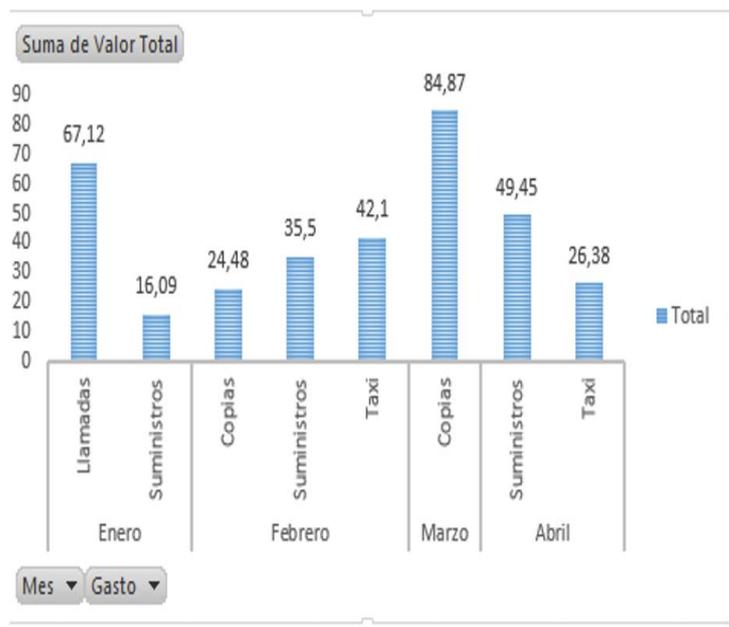
EJES (CATEGO... | VALORES

Mes [▼] | Suma de Valo... [▼]  
Gasto [▼]

## GRÁFICO DINÁMICO

Excel

5. En la misma pestaña INSERTAR está la opción GRÁFICO DINÁMICO, que al dar clic ahí automáticamente selecciona los datos de la tabla dinámica, generando el siguiente gráfico.



## GRÁFICO DINÁMICO

Excel

6. Al digitar en MES o GASTO, se pueden observar los datos al detalle



## Actividades de Refuerzo

¿Para qué sirve principalmente el programa Microsoft Excel?

¿Cuáles son las zonas de Microsoft Excel?

¿Mencione qué se puede realizar con la pestaña Fórmulas?

¿Para qué sirve la pestaña correspondencia?

¿Cómo se crea una tabla dinámica?

### 6.6.4. Desarrollo de Contenidos – Prezi

Tema:	Prezi
Objetivo:	Desarrollar competencias y manipulación en programa de presentación dinámico en el personal de secretariado y asistentes administrativos.
Recursos Humanos:	Secretarias y Asistentes Administrativos
Recursos materiales:	Laptop y proyector
Duración:	2 horas
Evaluación:	Aprendizaje sobre el uso de Prezi



Prezi es una aplicación multimedia para la creación de presentaciones similar a Microsoft Office PowerPoint o a Impress de LibreOffice pero de manera dinámica y original.

Prezi se utiliza como plataforma puente entre la información lineal y la no lineal, y como una herramienta de presentación de intercambio de ideas, ya sea de manera libre o bien estructurada. El texto, las imágenes, los vídeos y otros medios de presentación se ponen encima del lienzo y se pueden agrupar en marcos. Después, el usuario designará la medida y la posición entre todos los objetos de la presentación y como se hace el desplazamiento entre estos objetos, así como la ampliación/alejamiento. Para las presentaciones lineales, el usuario puede construir una ruta de navegación prescrita.

Si, tus prezis son públicos. Hazlos privados con nuestra [ampliación de plan gratuito de 30 días](#)

## Todos los prezis

Mostrar

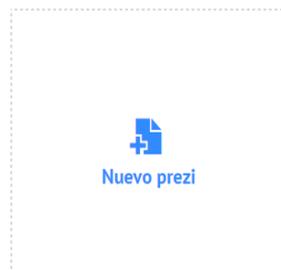
Todos los prezis 2 prezis

Buscar prezis

Nueva carpeta...

Descarga Prezi para Windows

Descargar Prueba gratuita durante 30 días



El primer paso es dar clic en  
**NUEVO PREZI**

Elegir tu plantilla

Últimos Más Search for Templates Q

Take the Plunge Exploration Fork in the Road

Transportation Drought Discovery

Plantillas populares

Investigation Wall

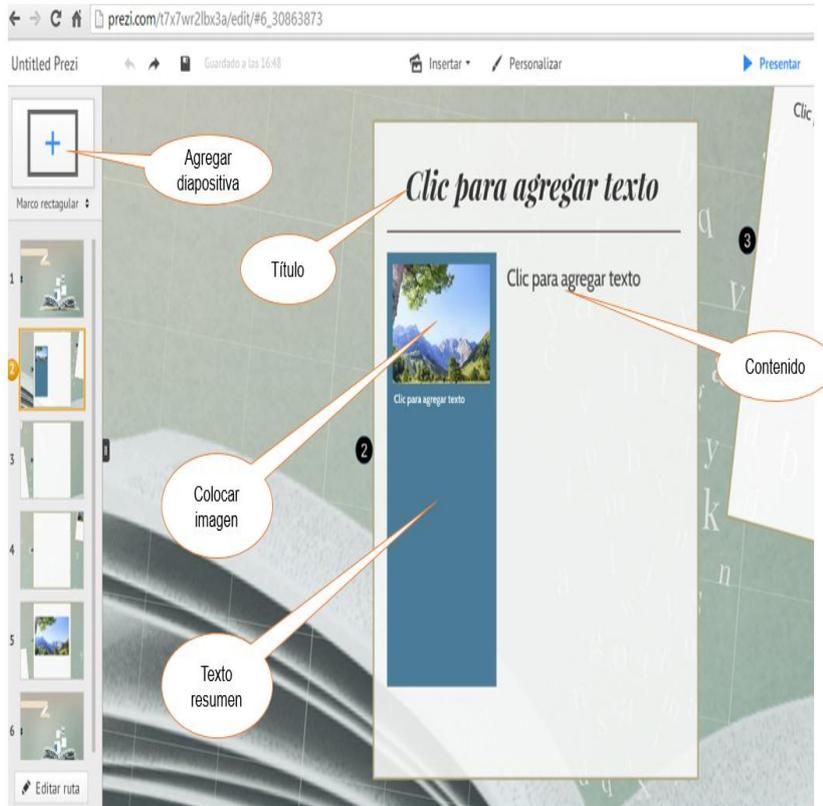
Panel de investigación

DNA

Iniciar prezi en blanco Usar plantilla

PREZI tiene varias alternativas prediseñadas que sirven como fondos de pantalla (usar plantilla), el cual se puede escoger o uno mismo los puede crear, (iniciar PREZI en blanco).

En el caso de seleccionar una plantilla, se requiere oprimir el botón **USAR PLANTILLA**





Para guardar la presentación se hace clic en la imagen del disquete que se ubica en la parte superior izquierda.

Hay que recordar que PREZI funciona con internet, y en caso de no poseer una conexión, se recomienda descargar el archivo

Adicionalmente, el archivo se queda guardado en la página de registro de PREZI, a la cual tiene acceso.

---

### Actividades de Refuerzo

¿Para qué sirve principalmente el programa Prezi?

¿Cómo se realiza una presentación en Prezi?

¿En su trabajo en qué lo utilizaría principalmente?

### 6.6.5. Desarrollo de Contenidos – Skype

Tema:	Internet (video conferencia vía Skype)
Objetivo:	Desarrollar competencias y manipulación en Videoconferencia en el personal de secretariado y asistentes administrativos.
Recursos Humanos:	Secretarias y Asistentes Administrativos
Recursos materiales:	Laptop y proyector
Duración:	1 hora
Evaluación:	Aprendizaje sobre el uso de Internet

En SKYPE es necesario abrir una cuenta de usuario, como si fuese un correo electrónico; en donde llenamos datos personales como Nombre, Apellido, Correo electrónico; además fecha de nacimiento, sexo, país, ciudad, idioma y número de teléfono móvil, entre los más principales

<b>Nombre*</b>	<b>Apellido*</b>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Tu dirección de correo electrónico*</b>	<b>Repite la dirección de e-mail*</b>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Importante: Nadie puede ver tu dirección de correo electrónico.

### Información de perfil

Importante: Cualquier persona en Skype puede ver la información de tu perfil.

**Fecha nacimiento**    Día  Mes  Año

**Sexo**   

**País/Región\***   

**Ciudad**   

**Idioma\***   

**Número de teléfono móvil**

+593

Una vez llenado los datos iniciales, la misma página re direcciona a una cuenta personal de usuario; al mismo tiempo se inicia una descarga automática de la aplicación de SKYPE, la misma que debe ser instalada en el computador.

Con la cuenta de Skype puede importar los contactos de las distintas redes sociales, con el asistente de SKYPE



Cuando ya esté creada la cuenta, también aparecen los contactos que tienen SKYPE, identificados con su imagen de perfil.

Damos clic en la foto de la persona que deseamos conversar, y se activa la barra de chat, y la cámara, para videoconferencias en tiempo real y sin costo.



Esta aplicación requiere acceso a internet para funcionar

### Actividades de Refuerzo

¿Para qué sirve principalmente Skype?

¿Cómo se realiza una videoconferencia?

#### 6.6.6. Antivirus

Tema	Internet
Objetivo:	Desarrollar competencias y manipulación de programas de antivirus en el personal de secretariado y asistentes administrativos.
Recursos Humanos:	Secretarias y Asistentes Administrativos
Recursos materiales:	Laptop y proyector
Duración:	4 horas
Evaluación:	Aprendizaje sobre el uso de Internet

## Que es un antivirus?

- Antivirus es un programa, que como todo programa funcionara correctamente si es adecuado y está bien configurado. Además un antivirus es una herramienta para el usuario, no será eficaz para el 100% de los casos, por lo tanto nunca será una protección total definitiva.
- La función de un antivirus es detectar de alguna manera, la presencia de un virus informático en una computadora. Este es el aspecto más importante de un antivirus. Adicionalmente un antivirus puede erradicar un virus informático de una computadora infectada

## Métodos de contagio



El usuario en un momento dado ejecuta o acepta una instrucción de forma inadvertida dando paso a la instalación del virus.

Los gusanos, son programas maliciosos que actúan replicándose a través de redes.

Una vez infectado el equipo, este comienza a sufrir una serie de comportamientos extraños y no previstos.

Dentro de los contagios más frecuentes por interacción del usuario están las siguientes:

- Mensajes automáticos ejecutados por programas.
- Entrada de información en discos de otros usuarios infectados.
- Instalación de software que pueda contener código malicioso.
- Descargas no seguras

## Tipos de virus



- Existen diversos tipos de virus, varían según su función o la manera que este se ejecuta en un equipo, alterando la actividad del mismo.

Entre los más comunes están:

- Troyano:** Este roba información o altera el sistema del hardware, puede permitir que un usuario externo tome control del equipo.
- Gusano:** Tiene la propiedad de duplicarse a sí mismo, utilizan las partes automáticas del sistema operativo, generalmente son invisibles al usuario.
- Hoax:** Son mensajes de contenido falso que incitan al usuario a hacer copias y enviárselas a sus contactos.(Cadenas).
- Joke:** Similares a los Hoax, los antivirus los reconocen como malware. Estos ejecutan acciones del equipo repetidamente, como abrir una cantidad exagerada de ventanas, abrir y cerrar la unidad óptica en reiteradas ocasiones, etc. cualquier Joke puede ser cerrado con el administrador de tareas.

COORDINADORA JUVENIL IMBABURA

## Tipos de Soluciones (Vacunas)

- Solo detección:** Solo actualiza los archivos infectados, pero no puede eliminarlos ni desinfectarlos.
- Detección y desinfección:** Detectan los archivos infectados y tienen la capacidad para desinfectarlos.
- Detección y aborto de la acción:** Detectan los archivos infectados y detienen las acciones que causa el virus.
- Comparación por firmas:** Compara las firmas de los archivos sospechosos para saber si están infectados.
- Comparación de firmas de archivos:** Comparan las firmas de los atributos guardados en el equipo.
- Por método heurísticos:** Busca instrucciones comunes de los virus para advertir de la posibilidad de que un archivo esté infectado.

COORDINADORA JUVENIL IMBABURA

## Tipos de antivirus



### -McAfee virus scan:

Detecta la mayoría de los virus, pero no los elimina a todos, incluye módulo antispyware, se actualiza una vez al mes aproximadamente. Cuenta con actualizaciones automáticas diarias.

### -Shops antivirus:

Es un paquete de seguridad en línea que incorpora antivirus, firewall, antispyware y administrador de aplicaciones remotas.

### -Karpesky antivirus:

Consta con 33 certificados VirusBolletin acreditados, detecta y elimina casi el 100% de los virus existentes.

### -NOD32:

Se especializa en la detección de virus de todo tipo. Tiene el menor consumo de recursos del sistema comparado con otros programas de antivirus con los que compete.

### Firewall (cortafuegos)

COORDINADORA JUVENIL IMBABURA Una parte de un sistema o una red que está diseñada para bloquear el acceso no autorizado, permitiendo al mismo tiempo comunicaciones autorizadas.

## Cómo descargar un antivirus



1. Ingresar al sitio para descargar el antivirus. Para este caso ingresar a [www.antivirusgratis.com.ar](http://www.antivirusgratis.com.ar)
2. Busca el Antivirus que deseas descargar (para nuestro caso el avast)
3. Da doble clic sobre el programa a escoger (para nuestro caso el avast). Lee los requerimientos que allí aparecen. Al final de la pagina aparece la opción descargar.
4. Luego le damos doble clic sobre la opción descargar y aparecerá la ventana que se muestra en la imagen..
5. Damos clic en guardar, inmediatamente se empieza a descargar el antivirus, como lo muestra la imagen... descargando el programa
6. Luego de descargado el antivirus, buscamos el instalador en donde lo guardamos. Damos doble clic en setup.
7. Aparecerá la siguiente ventana... No seleccionamos ninguna opción y damos clic en siguiente.
8. En la siguiente ventana aparece la opción de instalar un buscador para mayor protección en la navegación. Si se desea instalar seleccionamos la opción y damos clic en siguiente.
9. Inicia el progreso de la instalación.
10. Continúa progreso de instalación...
11. Inmediatamente inicia el análisis del equipo...
12. Si el proceso ha llevar ha sido correcto aparecerá la siguiente ventana: damos clic en finalizar
13. Damos clic en registrarse del subtítulo "quédese con avast! Free Antivirus..." como lo indica la flecha azul...
14. Damos clic en registrarse ahora...
15. Llenamos los datos necesarios y damos clic en siguiente.
16. Se actualizan los motores de la base de datos y el programa

### **Actividades de Refuerzo**

¿Cuántos tipos de virus existen?

¿Qué es un antivirus?

¿Cuáles son los métodos de contagio de un virus?

¿Cuáles son los tipos de soluciones para el contagio de un virus?

¿Mencione tres tipos de antivirus?

¿Cómo descargar un antivirus?

### **6.6.7. Mantenimiento al computador**

Tema	Mantenimiento del computador
Objetivo:	Desarrollar competencias y mantenimiento del computador en el personal de secretariado y asistentes administrativos.
Recursos Humanos:	Secretarias y Asistentes Administrativos
Recursos materiales:	Computador, cartuchos, impresora
Duración:	4 horas
Evaluación:	Aprendizaje sobre el mantenimiento del computador.

### **Actividades**

#### **Cambio y recarga de cartuchos**

-Verificar si es necesario un cambio de cartuchos realizando una impresión en una hoja de prueba

- Nunca imprima con un cartucho vacío, pues las resistencias que calientan la tinta para que esta salga disparada del cartucho hacia el papel se sobrecalentarán y el cartucho podría quedar inservible.

-Guarde siempre los cartuchos que tenga fuera de la impresora con una cinta de celo cubriendo los inyectores, y meta el cartucho en una bolsa de plástico bien cerrada. Así evitará que se sequen.

-Los cartuchos vacíos deben recargarse lo antes posible para evitar que se resequen.

-Recargue los cartuchos en una superficie segura como una bandeja o un periódico. Así si se derrama algo de tinta no se manchará la mesa. Tenga también a mano algunas servilletas de papel o un rollo papel de cocina para limpiar cualquier derrame accidental. Sobre todo sea muy limpio con los utensilios de recarga, el cartucho y el bote de tinta.

-Antes de imprimir recuerde quitar la cinta de celo que puso para evitar que se seque el cartucho.

-Procure no manchar los contactos eléctricos del cartucho y de la impresora pues esta dejaría de funcionar. Porque daría un error y no reconocería el cartucho. En caso de haberlos manchado puede limpiarlos con líquido limpiador azul o con alcohol y una servilleta que no deje pelusilla.

Si ve que el cartucho le admite poca tinta y está vacío, es posible que la esponja interna del cartucho se haya secado. En este caso, inyéctele un poco de solvente rosa y caliente el cartucho a unos 50 grados. Si el cartucho tiene partes metálicas no se le ocurra meterlo en el microondas. Cuidado de no sobrecalentarlo pues el cartucho se destruiría. Después se puede intentar de nuevo recargarlo muy despacio.

### **Realizar conexiones del equipo**

Se verifica que el computador se encuentre en estado apagado.

Desconectar todos los periféricos cuidadosamente.

Verificar que en el lugar exista una instalación eléctrica con conexión a tierra.

Instalar el equipo con todos sus periféricos.

Verificar que todo esté conectado correctamente para encender el aparato.

### **Limpieza del mouse**

Se procede a sacar la tapita de la bola y con un cotonete y alcohol se procede a limpiar las partes rodantes, al final se puede colocar algo de grasa liviana.

### **Limpieza del teclado**

Con un trapito sin pelusas y cotonetes con alcohol se procede a la limpieza de las teclas, se puede destapar y limpiar también las partes internas con sumo cuidado para no echar a perder la placa impresa de este

### **Actividades de Refuerzo**

¿Cómo se recarga un cartucho de impresora?

¿Cómo se realiza las conexiones del computador?

¿Cómo se recarga la tinta en los cartuchos?

¿Cómo se limpia el teclado?

¿Cómo se limpia el mouse?

## Bibliografía

1. ATEHORTÚA, F., BUSTAMANTE, R., & VALENCIA, J. (2008). Sistema de Gestión Integral: Una Sola Gestión, un Sólo Equipo. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.
2. BARCELÓ, María. (2004). Hacia una Economía del Conocimiento. Madrid: ESIC Editorial.
3. BASANTEZ, Claudia. (2008). Guía Práctica Secretaria de Gerencia. Perú.
4. BENALCÁZAR, M (2010). Guía para Realizar Trabajos de Grado. Ibarra: Taller Libertario.
5. BENALCÁZAR Marco, Guía para Realizar Monografías, Tesinas y Tesis de Grado, (2006)
6. BERNAD C, Metodología de la investigación. Segunda edición (2006)
7. BOHLANDER, G., & Snell, S. (2008). Administración de Recursos Humanos. México. S/E.
8. BONILLA, Héctor, (2006) Guía buenas prácticas para reducir el consumo de papel.
9. BUSINESS SOLUTIONS. (2013). Importancia de la Gestión Documental. <http://www.tbs-telecon.es/importancia-gestion-documental>.
10. BROSMAC.- Manual Práctico de Computación. Madrid España. Editorial Cultural S.A. (2005)
11. CASCAJO, Carmen, (2000), Atención al Cliente. Primera Edición. Venezuela.
12. CAZAR H. Compendio de Computación.- Quito Ecuador (2004)
13. CEKIT, Curso Practico sobre computadoras. Primera Edición.
14. CHIMBORAZO, Silvia & RUÍZ, Verónica. (2012). Análisis del archivo general del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Ana de Cotacachi y su incidencias en las actividades profesionales de los funcionarios. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.

15. COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN FECYT (2010). Formato de Trabajo de Grado.
16. ECHEVERRÍA, M. (2005). Características y Cualidades de la Secretaria y su Influencia en el Ámbito Laboral – Empresarial en la Ciudad de Ibarra.
17. El Manabita - Diario Digital. (2013). Quipux, la Apuesta del Gobierno. Manabí: <http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/253049-quipux-la-apuesta-del-gobierno/>.
18. ESPINOSA, M. (2007). Desarrollo de Destrezas y Habilidades de Liderazgo para Estudiantes de Secretariado Ejecutivo.
19. ERNAL C, (2006) Metodología de la Investigación. Segunda Edición
20. FERNÁNDEZ, David. (s/f). Gestión Documental. Caracas: Instituto de Estudios Superiores en Administración.
21. GONZÁLEZ, L. (2006). Método de Compensación Basado en Competencias. Barranquilla: Uninorte (Universidad del Norte).
22. LONDOÑO, María Claudia, Guía para la Secretaria Ejecutiva. (2004).
23. Manual Orgánico Funcional GADMO. (2012). Otavalo: GADMO.
24. Manual Orgánico Funcional por Procesos del Cantón Otavalo. (2012).
25. MEJÍA, Myriam, 2006, Guía para la Implementación de un Programa de Gestión Documental
26. MONER, Adela. (2012). La Gestión Documental: Aspectos Previos a su Implementación. España.
27. POSSO M, Metodología para el Trabajo de Grado, (2004)
28. RUSSO, Patricia. (2009). Gestión Documental en las Organizaciones. Barcelona: Editorial UOC.
29. SOVERO César. Ensamble y Repare su Computadora. Guayaquil. Editorial Macro. (2006)

30. VILLEGAS, M. (2011). Capacitación del Talento Humano para la Industria de la Confección en Prendas de Vestir de Tejidos de Punto en la Ciudad de Atuntaqui, cantón Antonio Ante y Propuesta Alternativa para su Mejoramiento. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
31. SOLÓRZANO, Sofía (2007) Módulo de Sociología y Educación, Edit. UNITA, Quito.

### Lincografía

- 1.- <http://luz-tic.blogspot.com/>
- 2.-<http://www.britannica.com>
3. <http://monografias.com>
- 4.-<http://www.yachay.ec/innova/tecnologias-de-informacion-y-comunicacion-tics/>
- 5.[http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas\\_de\\_la\\_informaci%C3%B3n\\_y\\_la\\_comunicaci%C3%B3n](http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n_y_la_comunicaci%C3%B3n)
- 6.<http://campus.dokeos.com/courses/TICS017f/document/LasTicsVentajaSyDesventajas.pdf?cidReq=TICSdbf1>
7. [www.conasep.com.ec](http://www.conasep.com.ec)
8. [www.senres.gov.ec](http://www.senres.gov.ec)
9. [www.utn.edu.ec](http://www.utn.edu.ec)
10. [www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html](http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html) Rubio E, 2010

11. [www.es.wikipedia.org/wiki/Globalizaci3n](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Globalizaci3n)
12. [www.encyclopedia-juridica.biz14.com](http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com)
13. [http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio\\_de\\_atenci3n\\_al\\_cliente](http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atenci3n_al_cliente)
14. Otavalo: <http://www.otavalo.gob.ec/web/wp-content/uploads/2012/04/ORG%81NICO-FUNCIONAL-2012.pdf>.
15. Microsoft Office. (2014). *Microsoft Excel*. <http://office.microsoft.com/es-es/excel-help/que-es-excel-HA010265948.aspx>.
16. Microsoft Office. (2014). *Microsoft Outlook*. <http://office.microsoft.com/es-es/outlook-help/que-es-outlook-HA010265949.aspx>.
17. Microsoft Office. (2014). *Microsoft Word*. <http://office.microsoft.com/es-es/word-help/que-es-word-HA010265951.aspx>.
18. Microsoft Office. (2014). *Power Point*. <http://office.microsoft.com/es-es/powerpoint-help/que-es-powerpoint-HA010265950.aspx>.
19. Plan de Ordenamiento Territorial del Cant3n Otavalo. (2012). Otavalo: <http://www.otavalo.gob.ec/web/wp-content/uploads/2013/03/plan-de-desarrollo-y-ordenamiento-territorial.pdf>.
20. [www.unrc.edu.ar](http://www.unrc.edu.ar)
21. <https://teduca3.wikispaces.com/3.+COGNITIVISMO>

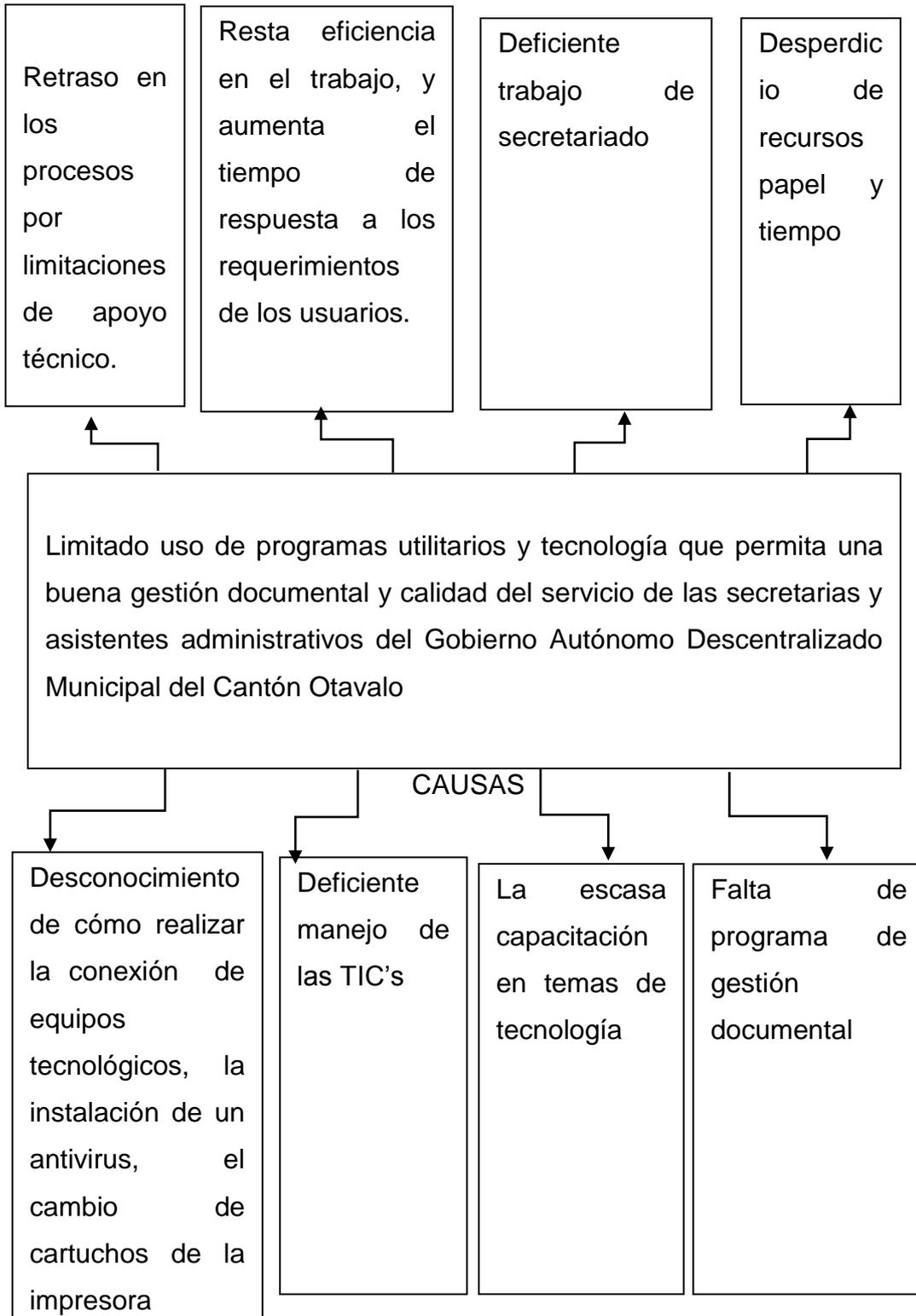
Anexos:

Anexo N° 1. Árbol de Problemas

ANEXO 1

ÁRBOL DE PROBLEMAS

EFFECTOS



Anexo N° 2. Matriz de Coherencia

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
¿Cómo influye el uso de programas utilitarios orientado al mejoramiento de la gestión documental y calidad del servicio de las secretarías y asistentes administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, periodo enero a junio 2014?	Determinar el uso de programas utilitarios orientados al mejoramiento de la gestión documental y calidad del servicio de las secretarías y asistentes administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, periodo enero a junio 2014
SUBPROBLEMAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>-¿Cuáles son los problemas que tienen las secretarías y asistentes ejecutivas en el GAD Municipal del Cantón Otavalo?</p> <p>-¿Qué tecnología usa el personal de secretariado para envío y recepción de información interna y externa en la institución?</p> <p>-¿Cuál es la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio de las secretarías y asistentes administrativos?</p> <p>-¿Qué propuesta se puede ofrecer para que las secretarías y asistentes administrativos tengan un mejor desempeño laboral y se encuentren constantemente capacitados para las nuevas tecnologías?</p>	<p>Diagnosticar los problemas que tengan las secretarías y asistentes ejecutivos en el GAD Municipal del Cantón Otavalo</p> <p>-Determinar el uso de tecnología para envío y recepción de información interna y externa en la institución.</p> <p>-Identificar la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio de las secretarías y asistentes administrativos.</p> <p>-Proponer un plan de capacitación sobre el manejo de nuevos programas en el GAD Municipal del Cantón Otavalo.</p>



Universidad Técnica del Norte  
Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología

Anexo N° 3. Formato de Encuesta dirigida a las secretarías y asistentes administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo

**1. ¿Qué Sistema Operativo utiliza?**

Mac OS	
Windows	
Unix / Linux	
Otro	
No sabe	

**2. ¿Tiene acceso a Internet desde el computador de su trabajo?**

Sí	
No	

**3. ¿Cuántas horas pasa usted conectado a internet?**

< 1 hora	
2 horas	
3 horas	
4 horas	
5 horas	
6 horas	
7 horas	
> 8 horas	
No tiene acceso	
No utiliza el internet	

**4. ¿Cuál navegador utiliza principalmente en la computadora?**

Internet Explorer	
Google Chrome	
Mozilla Firefox	
Opera	
Desconoce	
No tiene acceso	
No utiliza el internet	

**5. ¿Qué sitio web utilizan para su desempeño laboral?**

Respuesta	Sí	No	No aplica
Google			
YouTube			
Foros			
Slideshare			
Correo Electrónico			
Redes sociales			

**6. ¿En su horario de trabajo: sabe Ud. descargar información, videos, música, programas de internet?**

Siempre	
A veces	
Nunca	

**7. ¿Cuáles de los siguientes dispositivos tiene en la computadora de su trabajo?**

	SI	NO
Escáner		
Cámara Digital		
Impresora/copiadora		
Grabadora de CD/DVD		
Puertos USB para memoria Sim-Card		

**8. Generalmente, cuáles de los siguientes programas Ud. utiliza en su trabajo:**

	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
Word			
Power Point			
Excel			
Publisher			
Acces			
Outlook			
Groove			
One Note			
Info Path			
Prezi			

**9. ¿Qué tan hábil es usted para utilizar la tecnología de ahora?**

Poco hábil	
Muy hábil	
Demasiado hábil	

**10. ¿Conoce las mejores formas de aplicar un antivirus a su computador?**

Sí	
No	

**11. ¿Conoce cómo realizar la recarga o cambio de cartuchos en la impresora?**

Sí	
No	

**12. ¿Cuándo usted ha tenido un problema con la computadora del trabajo, cómo ha actuado?**

Llama al técnico, de la institución	
Intenta resolver durante un momento.	
Intenta hasta resolver el problema.	

**13. ¿Cómo es su manejo de Gestión Documental?**

Muy adecuado	
Adecuado	
Poco Adecuado	

**14. ¿Maneja algún Sistema o Programa de Gestión Documental?**

Sí	
No	

**15. ¿Le gustaría capacitarse en temas relacionados con la tecnología?**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
No de acuerdo	



Universidad Técnica del Norte  
Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología

Anexo N° 4. Formato de Encuesta dirigida a los clientes o usuarios de las secretarías y asistentes administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo

1. Indique la importancia de los siguientes aspectos que debe contar la secretaria?

Buena presencia	
Persona de buen trato, amable y cortés	
Excelente redacción y ortografía	
Persona proactiva y organizada	
Facilidad de expresión verbal y escrita	
Facilidad de interactuar en grupos	

2. ¿Cuándo le solicita una tarea a la secretaria, la cumple totalmente y en el menor tiempo posible?

Siempre	
A veces	
Nunca	

3. ¿Cumple las labores solo hasta lo que le corresponde hacer o se encuentra atenta para dar más de su tiempo y esfuerzo?

Siempre	
A veces	
Nunca	

4. ¿Las secretarías o asistentes administrativos de la institución lo reciben con amabilidad y cortesía a los usuarios internos y externos de sus servicios?

Siempre	
A veces	
Nunca	

5. ¿Las secretarias o asistentes administrativas le explican ampliamente los procesos o trámites que necesitan realizar para satisfacer su necesidad en la institución?

Siempre	
A veces	
Nunca	

6.-Cómo fue la atención que le brindaron?

Especial	
Esmerada	
Cordial	
Profesional	
Fría	
No me llamó la atención	

7.-En cuanto a la duración de la atención, ¿cómo clasifica el servicio?

Rápido	
Normal	
Demorado	
Adecuado para el trabajo realizado	

8.-¿Cuál es su opinión, en cuanto a las informaciones que le fueron dadas?

Satisfactorias	
Razonables	
Limitadas	
Excedieron mis expectativas	

9.- ¿Cuál es su parecer, comparándonos a otro profesional que lo/a haya atendido antes?

Mejor	
Igual	
Inferior	
No percibí diferencia significativa	

10.- Por lo que pudo observar, la organización está:

En evolución	
Estable	
En declinación	
No percibí nada	

11.-Es necesario que la institución capacite a las secretarias?

Muy necesario	
Necesario	
Poco necesario	
Nada necesario	

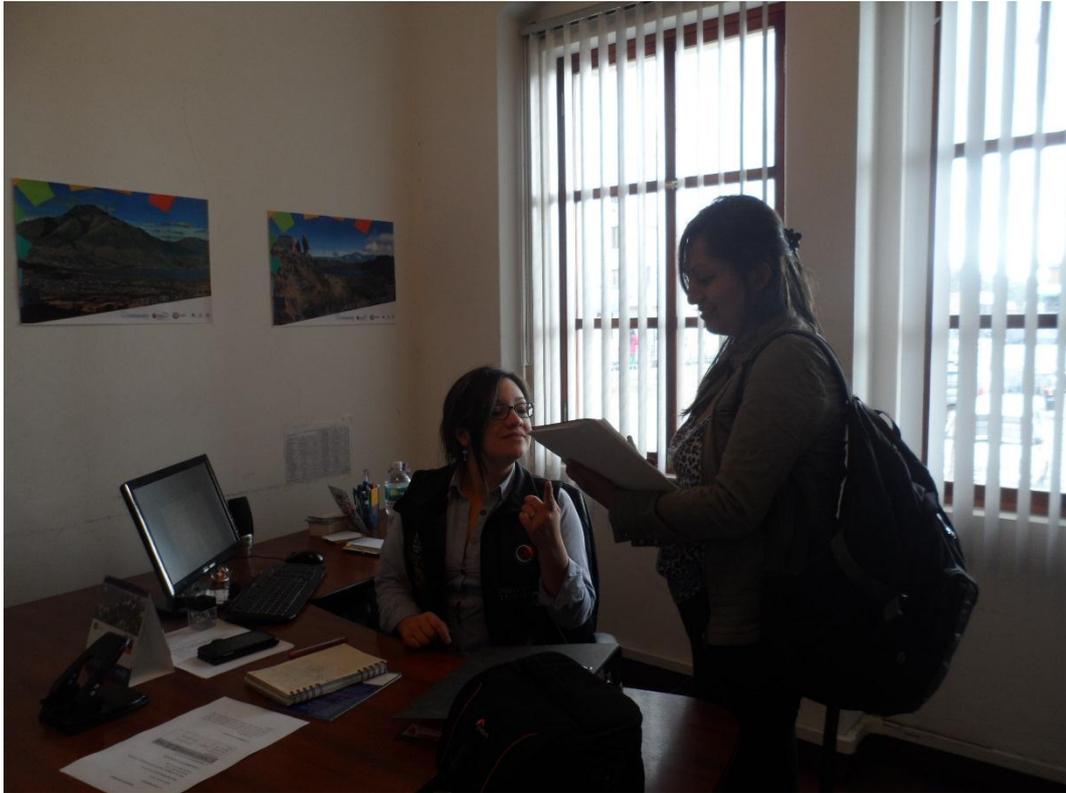
## ANEXO FOTOGRÁFICO







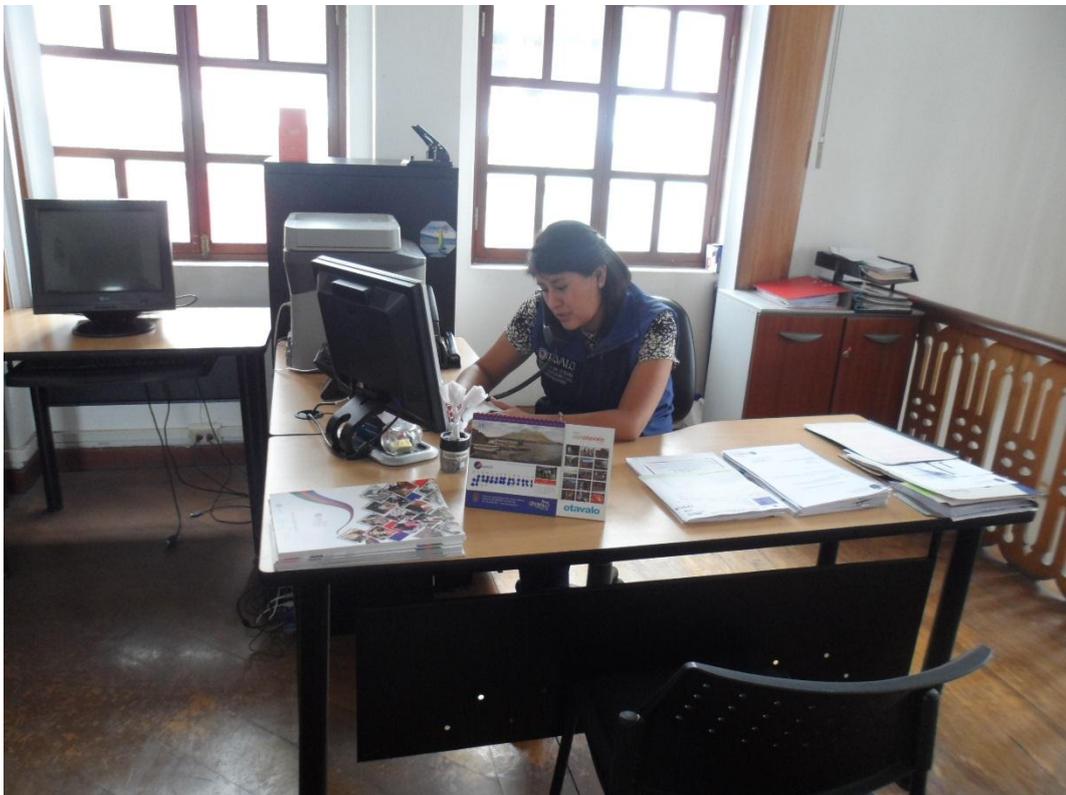


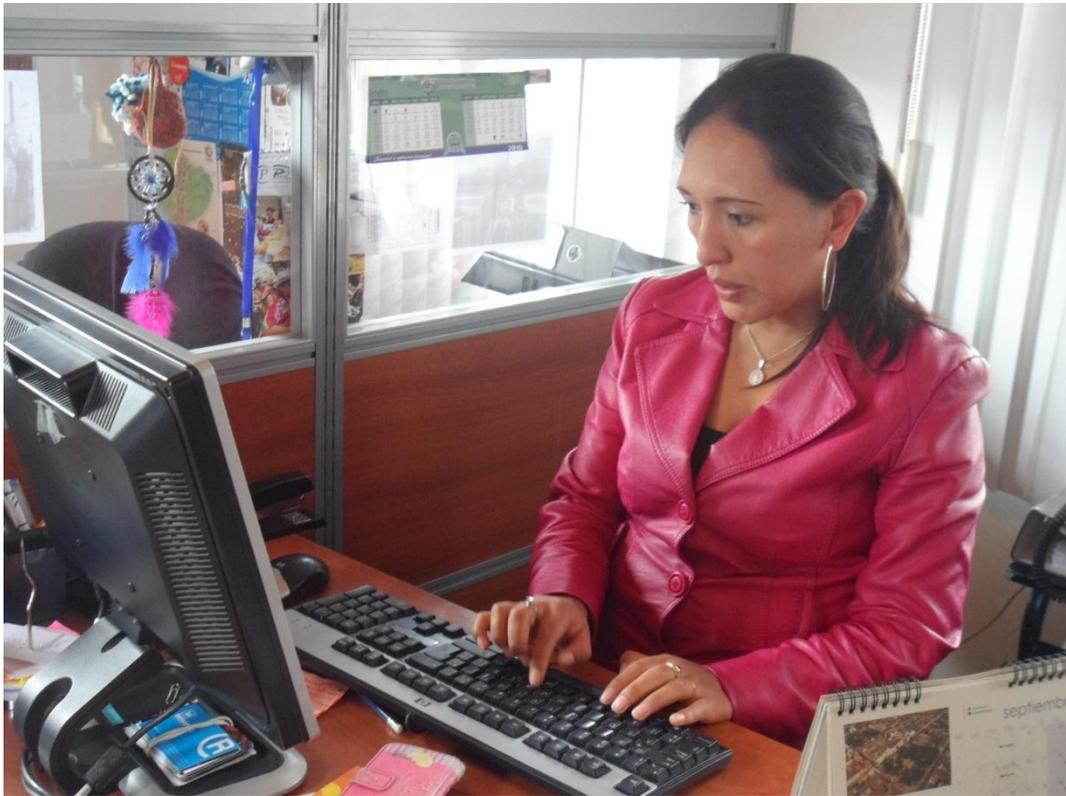


















**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**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:	1004142186		
APELLIDOS Y NOMBRES:	CELESTE KATERINA ESCORZA YANACALLO		
DIRECCIÓN:	IBARRA, SAN ANTONIO BARRIO ISRAEL		
EMAIL:	katyslest_91@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2922099	TELÉFONO MÓVIL:	0992939022

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	PROGRAMAS UTILITARIOS ORIENTADOS AL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LAS SECRETARIAS Y ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO, DE ENERO A JULIO DEL 2014
AUTORA:	CELESTE KATERINA ESCORZA YANACALLO
FECHA:	2015/07/17
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
DIRECTOR:	MSc. Pablo R. Pillajo Navarrete

**2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD**

Yo, Celeste Katerina Escorza Yanacallo, con cédula de identidad Nro. 1004142186, en calidad de autora y titular 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 digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y

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

### 3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta 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 la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 17 días del mes de julio de 2015

**LA AUTORA:**



**CELESTE KATERINA ESCORZA YANACALLO**  
1004142186



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Celeste Katerina Escorza Yanacallo, con cédula de identidad Nro. 1004142186, 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 denominado: "PROGRAMAS UTILITARIOS ORIENTADOS AL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LAS SECRETARIAS Y ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO, DE ENERO A JULIO DEL 2014", que ha sido desarrollado 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 autora 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 17 días del mes de 07 de 2015

CELESTE KATERINA ESCORZA YANACALLO  
1004142186

