



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**Tema:**

LA INFLUENCIA DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN, EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE SAN VICENTE DE PUSIR, 2015 – 2016

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

AUTORA: POSSO MALQUÍN VILMA VERÓNICA

DIRECTORA: MAGÍSTER YOARNELYS VASALLO

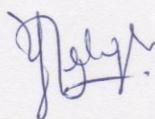
Ibarra - 2016

## ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica de Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como Director del Trabajo de Grado titulado "INFLUENCIA DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SAN VICENTE DE PUSIR, 2015-2016 " de la señora egresada POSSO MALQUÍN VILMA VERÓNICA , previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

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

Esto es lo que puede certificar por ser justo y legal.



MSc. Yoarnelys Vasallo V.

ID. 175421158-7

DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

## **DEDICATORIA**

A Dios. Por haberme otorgado la inteligencia y capacidad para superar los retos que la vida me presentó a lo largo de esta etapa, lo que me permitió hacer realidad mi gran sueño, sin importar el tiempo.

A mis hijos. Por la constancia y apoyo incondicional, por su paciencia y comprensión, en fin por su fortaleza que incentivó en mí, el valor para luchar y superar este proceso.

A mis maestros. Por sus conocimientos impartidos, motivación y confianza que influyeron en mi esfuerzo por alcanzar la meta planteada al inicio de esta etapa estudiantil.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica del Norte, por darme la oportunidad de transitar en sus aulas y formar mi mente y espíritu para el ejercicio responsable de una profesión digna.

A mis compañeras y amigas por compartir conmigo los buenos y malos momentos que tuvimos que afrontar en el transcurso de nuestros estudios en la universidad, por su cariño, constancia y comprensión.

# ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	1
1.1. Antecedentes .....	1
1.2. Planteamiento del problema .....	3
1.3. Formulación del problema.....	5
1.4. Delimitación .....	5
1.4.1. Delimitación de la unidad de observación.....	5
1.4.2. Delimitación espacial .....	5
1.4.3. Delimitación temporal.....	5
1.5. Objetivos .....	5
1.5.1. Objetivo general .....	5
1.5.2. Objetivos específicos .....	6
1.6. Justificación .....	6
CAPÍTULO II.....	8
2. MARCO TEÓRICO .....	8
2.1. Fundamentaciones.....	8
2.1.1. Fundamentación sociológica.....	8
2.1.1.1. Teorías de las relaciones humanas: .....	8
2.1.2. Fundamentación psicológica.....	9
2.1.2.1. Teoría del comportamiento .....	9
2.1.3. Fundamentación tecnológica .....	10

2.1.3.1.	Teoría administrativa en la era de la información .....	10
2.1.4.	Fundamentación teórica.....	11
2.1.4.1.	Comunicación .....	11
2.1.4.2.	Tecnologías de la comunicación.....	12
2.1.4.3.	Tecnologías de la Información .....	16
2.1.4.4.	Tecnología .....	17
2.1.4.5.	Información .....	17
2.1.4.6.	Tecnología de la información y la comunicación.....	22
2.1.4.7.	Riesgos del uso de la Tecnología .....	25
2.1.4.8.	Tecnología y Administración Secretarial.....	26
2.1.4.9.	La Ofimática y su importancia en la empresa .....	29
2.1.4.10.	Tendencia hacia la Automatización.....	30
2.1.4.11.	El Trabajo.....	31
2.1.4.12.	Relación Laboral .....	31
2.1.4.13.	Impacto e influencia de la tecnología en el rendimiento laboral .....	32
2.2.	Posicionamiento Teórico Personal.....	35
2.3.	Glosario De Términos .....	36
2.4.	Interrogantes.....	39
2.5.	Matriz categorial.....	40
CAPÍTULO III .....		41
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	41
3.1.	Tipos de investigación.....	41
3.1.1.	Descriptiva .....	41
3.1.2.	De Campo.....	41
3.1.3.	Documental y Bibliográfica.....	42
3.2.	Métodos .....	43
3.2.1.	Método Científico .....	43
3.2.2.	Método Inductivo - Deductivo.....	43
3.2.3.	Método Analítico - Sintético .....	44
3.3.	Técnicas e Instrumentos .....	45
3.3.1.	La Entrevista .....	45

3.3.2.	La Encuesta .....	46
3.3.3.	Fichas de trabajo.....	46
3.4.	Población y Muestra.....	46
3.4.1.	Población .....	46
3.4.2.	Muestra .....	47
CAPÍTULO IV.....		48
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	48
4.1.	Encuestas Usuarios .....	48
4.2.	Encuesta Funcionarios.....	60
RESULTADOS ENTREVISTA .....		73
4.3.	Resultados - entrevista realizada al señor Cosmito Manuel Julio Chávez, presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente De Pusir.....	73
4.4.	Fichas de observación e informativa.....	76
4.5.	Fichas de observación y comentario.....	83
CAPÍTULO V.....		88
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	88
5.1.	Conclusiones .....	88
5.2.	Recomendaciones .....	90
CAPÍTULO VI.....		91
6.	PROPUESTA ALTERNATIVA .....	91
6.1.	Título de la propuesta .....	91
6.2.	Introducción .....	91
6.3.	Justificación .....	92
6.4.	Fundamentación .....	92
6.4.1.	Penetración de las TIC en empresas a nivel nacional .....	92
6.4.2.	Beneficios que ofrecen a las empresas, las Tecnologías de la Información y Comunicación.....	93
6.5.	Objetivos .....	94
6.5.1.	Objetivo General .....	94
6.5.2.	Objetivos Específicos.....	94
6.6.	Delimitación espacial .....	94

6.7. Desarrollo de talleres .....	96
BIBLIOGRAFÍA.....	154
LINKOGRAFÍA.....	160
ANEXOS .....	162
ANEXO 1 Árbol de problemas .....	163
ANEXO 2. Matriz de Coherencia .....	164
ANEXO 3. Cuestionario para encuestas.....	166
ANEXO 4 Autorización para realizar trabajo de investigación para grado .....	175
ANEXO 5 Certificado socialización .....	176
ANEXO 6 Certificado del traductor del resumen.....	177
ANEXO 7 Fotos .....	178
AUTORÍA .....	181
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DE TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	182
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICIDAD A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	183
1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	183
2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD.....	184
3. CONSTANCIA .....	185

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Matriz categorial.....	40
Tabla N° 2 Población .....	47
Tabla N° 3 Visita al Gobierno Parroquial .....	49
Tabla N° 4 Servicio recibido.....	50
Tabla N° 5 El funcionario utilizó las TIC en la atención.....	51
Tabla N° 6 El funcionario demostró agilidad en atención con uso de TIC	52
Tabla N° 7 Funcionarios utilizan sistemas de archivo de documentos ....	53
Tabla N° 8 Uso de TIC contribuirá a buen manejo de procesos .....	54
Tabla N° 9 Necesidad de capacitación a funcionarios .....	55
Tabla N° 10 Uso de Internet y sistemas tecnológicos, facilita tareas.....	56
Tabla N° 11 TIC inducen cambios en métodos y formas de trabajo .....	57
Tabla N° 12 Satisfacción por servicio recibido. (1- Muy insatisfecho; 10 muy satisfecho).....	58
Tabla N° 13 GAD. Utiliza TIC en actividades diarias .....	61
Tabla N° 14 Conocimiento sobre TICs.....	62
Tabla N° 15 Uso de TICs para desarrollo de funciones .....	63
Tabla N° 16 Herramientas TICs que aportan al desarrollo de tareas.....	64
Tabla N° 17 Necesidad de conocer y manejar sistemas de archivo de documentos .....	66
Tabla N° 18 Ha sido capacitado/a en uso de TICs .....	67
Tabla N° 19 Frecuencia de capacitación .....	68
Tabla N° 20 Quien capacitó .....	69
Tabla N° 21 Experiencia en uso de TICs .....	70
Tabla N° 22 Beneficios para el Gobierno Parroquial.....	71
Tabla N° 23 Fichas de observación e informativa.....	76
Tabla N° 24 Fichas de observación y comentario.....	83

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No 1 Visita al Gobierno Parroquial .....	49
Gráfico No 2 Servicio recibido.....	50
Gráfico No 3 El funcionario utilizó las TIC en la atención .....	51
Gráfico No 4 El funcionario demostró agilidad en atención con uso de TIC .....	52
Gráfico No 5 Funcionarios utilizan sistemas de archivo de documentos .	53
Gráfico No 6 Uso de TIC contribuirá a buen manejo de procesos .....	54
Gráfico No 7 Necesidad de capacitación a funcionarios.....	55
Gráfico No 8 Uso de Internet y sistemas tecnológicos, facilita tareas.....	56
Gráfico No 9 TIC inducen cambios en métodos y formas de trabajo .....	57
Gráfico No 10 Satisfacción por servicio recibido (1- muy insatisfecho; 10 muy satisfecho).....	58
Gráfico No 11 GAD. Utiliza TICs en actividades diarias .....	61
Gráfico No 12 Conocimiento sobre TICs .....	62
Gráfico No 13 Uso de TICs para desarrollo de funciones.....	63
Gráfico No 14 Herramientas TICs que aportan al desarrollo de tareas ..	65
Gráfico No 15 Necesidad de conocer y manejar sistemas de archivo de documentos .....	66
Gráfico No 16 Ha sido capacitado/a en uso de TICs .....	67
Gráfico No 17 Frecuencia de capacitación .....	68
Gráfico No 18 Quien capacitó .....	69
Gráfico No 19 Experiencia en uso de TICs.....	70
Gráfico No 20 Beneficios para el Gobierno Parroquial .....	71

## RESUMEN

Tomando en cuenta la baja productividad en el desarrollo de las múltiples actividades que se cumplen en el gobierno parroquial de San Vicente de Pusir sin el apoyo de las nuevas tecnologías; se pretende saber el nivel de conocimientos que poseen los funcionarios, sobre las tecnologías de la información y comunicación, así como también conocer la situación actual que atraviesa la institución en lo referente al grado de rendimiento en el trabajo que se desarrolla diariamente en los diferentes campos de acción de cada uno de los trabajadores. El proyecto tiene como objetivo contribuir con una propuesta de capacitación a través de la elaboración de una guía práctica sobre uso adecuado de las TIC dirigido a los funcionarios, con la finalidad de que puedan desempeñar su rol profesional aprovechando capacidades, conocimientos, competencias y recursos, que les permitan desplegar un trabajo eficaz acorde a los cambios que exige la modernidad, además de motivar a los directivos a introducir en el proceso laboral, los cambios en innovaciones tecnológicas, que representan un valioso aporte al desarrollo de la organización. La investigación se realiza sobre la base de métodos teóricos y prácticos más generales; el analítico sintético, inductivo deductivo; las encuestas aplicadas a funcionarios y usuarios; entrevista destinada al directivo; fichas de observación y comentario. Terminado el proceso de investigación, se menciona alternativas que brindan la posibilidad de encontrar la solución del problema que se investiga, con miras a mejorar el nivel de rendimiento laboral en el gobierno parroquial de San Vicente de Pusir.

## **ABSTRACT**

Given the low productivity in the development of multiple activities that are met in the parochial government of San Vicente de Pusir without the support of new technologies; It seeks to determine the level of knowledge that have the workers about technologies of the information and communication, as well as to know the current situation in the institution in relation to the degree of work performance that develops daily in different fields of action of each one of the workers. The project has as objective to contribute to a training proposal through the development of practical guidance on appropriate use of ITC for workers, in order that they can play their professional role to take advantage of capabilities, knowledge, skills and resources, allowing them to deploy an effective job according to the changes demanded by modernity, as well as motivating managers to introduce in the labor process, the changes in technological innovations, that represents a valuable contribution to the development of the organization. The research is conducted on the basis of theoretical and practical methods more general; the analytic synthetic, inductive deductive; the surveys of officials and users; interview aimed to the executive; observation sheets and comment. Completed the research process, It is mentioned some alternatives that offered the possibility of finding solution to the problem that is investigated, with a view to improving the level of work performance in parochial government of San Vicente de Pusir.

# INTRODUCCIÓN

La difusión universal y eficaz de la información se convierte en uno de los retos más importantes de los últimos tiempos. Así, se encuentran las nuevas tecnologías de la información y comunicación inmersas en la vida cotidiana, en el desenvolvimiento de las instituciones tanto productoras de bienes como de servicios y cada vez más se van incorporando en el desempeño individual de los trabajadores. Por ello se menciona que las nuevas tecnologías tienen un gran impacto en el desarrollo de un país.

Las tecnologías de la información y la comunicación, al ser un conjunto de dispositivos y conocimientos que permiten la recopilación, procesamiento, transmisión y almacenamiento de información; con su aplicación directa al mundo del trabajo, contribuyen a mejorar la formación profesional, el acceso al empleo, el desempeño efectivo de las tareas y la competitividad de todos los trabajadores. En fin proporciona mayor productividad y eficacia en el campo laboral.

Se considera que las tecnologías asomaron de la mano con el televisor y el teléfono, mismos que se hicieron populares y conocidos en los años cincuenta y con el surgimiento del internet a inicio de los noventa se convierte en una herramienta de uso científico y social, gracias a lo cual se desarrolló ampliamente la tecnología.

El creciente desarrollo, la rápida innovación y obsolescencia tecnológica, obligan a las personas en edad laboral productiva, a estar en conocimiento permanente de estos avances y dispuestos a adquirir mayor calificación en el dominio y manejo de procesos y equipos que le aseguren un nivel competitivo en el mercado laboral.

Cada vez más personas tienen que enfrentarse a un entorno laboral cambiante en el que se les exige mucho más conocimiento y mucha menos habilidad física. La tecnología entonces, exige aprender competencias nuevas, estar en constante búsqueda de la mejora personal, para ir acorde

con los cambios que se presentan gracias a sus bondades, se puede decir, que esta opción innovadora hace del trabajo una tarea más rápida y de mayor calidad.

Sin duda las tecnologías de la información y la comunicación se revelan como una palanca fundamental del desarrollo económico y social, se relacionan positivamente con el crecimiento, el dinamismo en la actividad y productividad; es por esto que actualmente existe la necesidad imperante de actualizarlas y modificarlas constantemente, así como también requieren de un capital humano educado y preparado para manejarlas.

En el Ecuador el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, está enfocado en la promoción de políticas públicas para involucrar en las tecnologías a los diferentes sectores de la sociedad, entre los que se incluyen alcaldías, universidades y sector empresarial; además, de fortalecer el uso del gobierno en línea. Asimismo, trabaja en políticas productivas, comerciales y fiscales para motivar y garantizar la utilización y la inversión de las tecnologías de la información y comunicación por parte de las empresas, que permitan el crecimiento ordenado y eficiente de la economía y la productividad en beneficio de la sociedad.

El presente trabajo tiene por finalidad contribuir al mejoramiento del rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno parroquial de San Vicente de Pusir.

Para el desarrollo de la misma se ha procesado su contenido, el mismo que está estructurado por los siguientes capítulos:

En el Capítulo I. Se desarrollan los antecedentes, planteamiento del problema para poder explicar cómo y dónde se originó la formulación del tema, delimitación temporal y espacial, los objetivos y finalmente la Justificación.

En el Capítulo II. Se hace mención del marco teórico con fundamentaciones teóricas y comentarios personales relacionados con el problema investigado, a la vez se incluye un glosario de términos con su respectivo significado y las principales interrogantes con la consecuente matriz categorial.

En el Capítulo III. Se expone la metodología en general que se usó durante toda la etapa investigativa acorde a los tipos, métodos, técnicas, instrumentos y cálculos de poblaciones y muestras correspondientes.

En el Capítulo IV. Se describe el análisis e interpretación de los resultados obtenidos una vez que se aplicó las encuestas a usuarios y funcionarios de la institución involucrada, al igual que la entrevista aplicada al directivo y además consta el análisis de fichas de observación, investigación, comentario, aplicadas en la institución donde se realiza la investigación.

En el Capítulo V. Se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó luego de analizar cada una de las respuestas obtenidas después de la investigación realizada.

En el Capítulo VI. Se desarrolla la guía práctica de capacitación para el uso adecuado de las tecnologías de la información y comunicación dirigida a los funcionarios del gobierno autónomo descentralizado parroquial de San Vicente de Pusir, instrumento con el que se pretende solucionar el problema investigado.

# CAPÍTULO I

## 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Antecedentes

La tecnología une al mundo de muchas maneras, se vive en una época en que esta marca el ritmo del progreso, al momento hay muchas investigaciones sobre el tema, pero se toma como referencia la realizada por estudiantes del segundo año de la Carrera de Ingeniería Industrial de la SUM Taguasco – Cuba (2007), sobre Transferencia tecnológica y su influencia en la economía. Este trabajo se elaboró con el objetivo de analizar su progreso como uno de los principales actores en el sistema nacional de ciencia e innovación y en la solución de los problemas económicos y sociales, para generar o transferir conocimientos científicos y tecnológicos, los cuales a través del “desarrollo” se convierten en tecnologías de producto, proceso organizacional o de servicios con el fin de ser introducidas en la producción para garantizar un desempeño económico competitivo. Cuando se evoca el término globalización tecnológica no se puede hablar de ella sin tomar en cuenta otros procesos y relacionarlos directamente, debido a que en ella tienen cabida todas las áreas como la política, cultura o economía y la velocidad para producirse los cambios es muy importante gracias a la presencia de la tecnología en sus diferentes aplicaciones.

En América Latina puede decirse que es una transferencia, donación o cooperación de procesos técnicos a través de personas e instituciones, con lo que surge el desarrollo tecnológico a partir de la postguerra (1945), con la intervención del ejército de EU que la impulsó al introducir del Internet, que inició como un instrumento de inteligencia militar y terminó muy lejos de sus fines por los que fue creado, siendo principalmente un medio de comunicación e información.

En el Ecuador la utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación está evolucionando de manera rápida, haciéndose evidente en el crecimiento sistemático de los pueblos, es la razón por que el gobierno ecuatoriano está promoviendo el adelanto de la ciencia y la tecnología como parte fundamental para el buen vivir y el progreso.

Al analizar las tecnologías relacionadas con el rendimiento laboral, se encuentra que en el ámbito nacional, hay contados estudios ejecutados sobre el tema. Uno de ellos es la investigación realizada, por Antonio Alexander Franco Crespo de la Universidad Tecnológica Indo América (Ecuador, 2013), sobre el uso de la tecnología como determinante del tiempo que los jóvenes de entre 12 y 18 años dedican al uso de los equipos tecnológicos. Este estudio indica cómo ha penetrado en todas las actividades humanas de forma positiva, pero también ha dejado dudas sobre su impacto en la sociedad debido al tiempo dedicado a ella. La investigación efectuada en la ciudad de Quito, encontró que los jóvenes de entre 12 y 18 años dedican por día un promedio de siete horas cincuenta minutos a: usar la televisión, ordenador, las consolas de video juegos, los reproductores de música, al teléfono celular y al teléfono fijo, por lo que han dejado a un lado actividades como la lectura, las tareas escolares en las que muchos de los casos han obtenido resultados poco productivos.

Con la globalización el hombre y las sociedades han ido encontrando continuas mejoras tecnológicas que tienen incidencia en la forma de abastecerse de bienes y servicios y por ende en la calidad de vida. Por eso se dice que en los últimos 25 años el conocimiento de la humanidad está más que duplicado. El resultado inmediato de la globalización tecnológica en el Ecuador, se observa principalmente en la producción, con lo que se puede decir que las ventajas comparativas han dado paso al apareamiento de las ventajas competitivas, ese es un privilegio común gracias al papel que cumple la tecnología.

A nivel local e institucional, no se han desarrollado investigaciones sobre ningún tema, por tanto es favorable que se realice el estudio pertinente para establecer las verdaderas necesidades con sus respectivas soluciones dentro del presente caso. Al parecer en el Gobierno Parroquial de San Vicente de Pusir, se aspira y requiere realizar un estudio que permita descubrir si el uso de la tecnología de la información y comunicación en la ejecución de las múltiples tareas que cumplen diariamente los funcionarios, puede aportar para alcanzar mejor productividad, eficacia y eficiencia en el trabajo.

## **1.2. Planteamiento del problema**

Hoy todo se mueve a través de la tecnología y sus avances que tienen influencia en los diferentes ámbitos; ciencia, investigación, comunicación, industria, etc.; facilita los procesos laborales, permite cumplirlos con rapidez y eficacia, es decir en torno a la tecnología se desarrolla productividad, competitividad y progreso.

Entre las causas que perjudican al buen desenvolvimiento de las instituciones está, el desconocimiento de los trabajadores, sobre el uso y manejo de las tecnologías de la Información y comunicación, lo que ha hecho que estos demuestren mucha dificultad al momento de ejecutar las tareas así como en la tramitación adecuada de documentos y procesos, teniendo como consecuencia, lentitud en el servicio y malestar en los usuarios. Para que una persona pueda trabajar bien debe sentirse segura, confiada, motivada pero principalmente estar capacitada continuamente sobre los diversos temas laborales y en este caso debe estar al día con las actualizaciones tecnológicas, con la finalidad de lograr un desarrollo efectivo en sus actividades laborales.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial, por la doble función que ejerce el secretario tesorero, se apoya en los funcionarios que intervienen en el desarrollo de las actividades institucionales, por lo que se evidencia ausencia de responsabilidad para el cumplimiento de tareas

debido a la falta de interés y colaboración de todos sus integrantes, este hecho ha ocasionado dificultad y retraso en el desarrollo de las tareas, desperdicio de recursos, discontinuidad en procesos y proyectos.

Una de las causas que afecta al Gobierno Parroquial de San Vicente de Pusir, es el inadecuado ambiente laboral que se mantiene en el interior de la institución, mismo que perjudica a todo el talento humano que trabaja en la misma, a la organización, administración, desarrollo de tareas, esto como consecuencia de la mala comunicación y poca coordinación en el trabajo; lo que genera incomprensión, por ende transmiten una imagen negativa de la institución hacia los usuarios.

La ausencia de profesionalización acompañada del escaso apoyo tecnológico, han generado desorden, extravío de documentos, retraso en el cumplimiento de tareas, por ende lentitud y baja calidad en el desempeño secretarial y administrativo, sobre todo en actividades vinculadas con la ágil y oportuna atención al usuario.

Pese al auge tecnológico e innovaciones que se vive en los últimos tiempos, todavía se observa que aún existe resistencia a los cambios en ciertos funcionarios, quienes por temor o desconocimiento se niegan a asumir los nuevos retos que presenta la modernización en el ámbito laboral, inconscientes de las ventajas que pueden traer en la realización de las múltiples tareas con relación a organización, agilidad, eficiencia y desarrollo, profesional e institucional, obteniendo como resultado final la insatisfacción de los usuarios al momento de recibir un servicio.

La presente investigación tiene como finalidad fortalecer las funciones secretariales y administrativas en el campo laboral mediante el uso y actualización tecnológica, enfocada en el mejor servicio al usuario y al buen rendimiento de las actividades.

### **1.3. Formulación del problema**

¿Cómo influye el uso de la tecnología de la información y comunicación en el rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir?

### **1.4. Delimitación**

#### **1.4.1. Delimitación de la unidad de observación**

La investigación se realiza en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir, donde se ha identificado el problema de investigación, cuya solución está dirigida a mejorar el rendimiento en las actividades, eficacia y eficiencia en el servicio que se brinda a la ciudadanía por parte de los funcionarios de la institución.

#### **1.4.2. Delimitación espacial**

Esta investigación se llevó a cabo en las oficinas del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial; institución ubicada en la parroquia San Vicente de Pusir del Cantón Bolívar en la provincia de Carchi, Ecuador.

#### **1.4.3. Delimitación temporal**

La investigación se realiza en el intervalo del año 2015 al 2016.

### **1.5. Objetivos**

#### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la influencia del uso de la tecnología de la información y de la comunicación (TIC) en el rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Vicente de Pusir.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar el nivel de conocimientos sobre las tecnologías de la información y comunicación, de los funcionarios que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.
- Determinar la situación actual del Rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.
- Diseñar una guía práctica de capacitación para el uso adecuado de la tecnología de la información y comunicación, cuya aplicación aumente el rendimiento de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San Vicente de Pusir.
- Socializar la guía práctica de capacitación para el uso adecuado de la tecnología de la información y comunicación, a funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.

### **1.6. Justificación**

El resultado de la investigación, será de gran utilidad para los funcionarios y usuarios de la institución del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir, ya que su aplicación busca lograr el desarrollo de procedimientos adecuados relacionados con la gestión secretarial y administrativa, calidad en el servicio, innovación en procesos administrativos y de desarrollo comunitario, orden y organización de archivo, agilidad y seguimiento en los procesos o trámites, mejor comunicación, mejor rendimiento laboral, lo que contribuye al prestigio y buena imagen institucional.

Este trabajo es factible porque ayudará a solucionar las deficiencias en: coordinación, desarrollo de tareas y actividades laborales, seguimiento

de procesos, conocimientos y capacitación, manejo documental, comunicación interna y externa.

Al ser un proyecto motivador, sistemático, organizativo, no representa gran cantidad de gastos económicos por tanto es accesible llevar a cabo la investigación.

Existe suficiente material para realizar el trabajo, se cuenta con el apoyo y colaboración de directivos y trabajadores de la institución, además de otros recursos.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Fundamentaciones**

##### **2.1.1. Fundamentación sociológica**

###### **2.1.1.1. Teorías de las relaciones humanas:**

**CHIAVENATO, Idalberto (Año 2002). Esta visión surgió de los resultados del experimento llevado a cabo en Hawthorne en la década de 1930 para investigar el efecto de las condiciones ambientales en la productividad del personal y confirmar o no los preceptos de la investigación científica. El trabajo es una actividad típicamente grupal. El nivel de producción es influenciado por las normas del grupo y no sólo por el incentivo salarial de la organización. Pág. 47.**

La teoría de las relaciones humanas es muy importante y aportará mayormente al desarrollo de la presente investigación. Permitirá la solución del problema existente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir, porque se concentra estrictamente en el ser humano como parte importante para el desarrollo de una institución, empresa u organización; señala la necesidad del grupo de trabajadores a que se les brinde un buen trato, que se valore su trabajo, se gratifique sus logros laborales, se los motive como personas y como profesionales, en fin se les ofrezca un buen ambiente de trabajo, porque este tipo de beneficios les comprometerá a realizar un buen desempeño de las actividades con

empoderamiento de la empresa, por lo que se obtendrá un mejor rendimiento laboral y por ende el éxito institucional.

## **2.1.2. Fundamentación psicológica.**

### **2.1.2.1. Teoría del comportamiento**

**DOS ANJOS, Augusta. Presidenta de la Industria Carabelas (año 2002) dice: El cambio de la estructura organizacional es fácil y rápido, basta con modificar el organigrama; no obstante, la modificación de la mentalidad de las personas para adecuarlas a la nueva situación es algo mucho más complejo y difícil, esto requiere de tiempo. Énfasis en la tecnología: Todas las organizaciones utilizan alguna forma de tecnología, sofisticada o rudimentaria para la fabricación de productos o la prestación de servicios. Pág. 53.**

Desarrollar una cultura del servicio, calidad y excelencia ha sido parte fundamental en la vida del trabajador, ya que ayuda a crear un ambiente agradable, una sensación de bienestar, confianza y esperanza, con lo que se fortalece el desempeño laboral.

La teoría del comportamiento orientada hacia el proceso de cambio, resultará muy conveniente al momento de aplicarla al trabajo de investigación, ya que apoya a la solución de problemas, al igual que la teoría de las relaciones humanas, la del comportamiento involucra a las personas pero en este caso a su comportamiento como resultado de los cambios que se pudieran aplicar, ya que estos se relacionan con: motivación, tecnificación de tareas, dinámica de grupo, comunicación, comportamiento organizacional, estilos administrativos, entre otros; cambios que pueden traer como consecuencia molestia, incomodidad, rechazo en los trabajadores, tomando en cuenta que los cambios son muy difíciles de asumir debido a la costumbre o tradicionalismo, pero no son

imposibles, y al momento de lograr aplicarlos nos traerán satisfacciones personales, profesionales e institucionales.

### **2.1.3.Fundamentación tecnológica**

#### **2.1.3.1. Teoría administrativa en la era de la información**

**(PAZ, 2015). Los modernos enfoques de la era de la información privilegian aspectos organizacionales como simplicidad, agilidad, flexibilidad, trabajo en equipo y células de producción, unidades autónomas, además de aspectos culturales como participación amplia, compromiso, focalización en el cliente interno y externo, orientación hacia metas y resultados, búsqueda del mejoramiento continuo y de la excelencia. Pág. 62.**

Esta teoría es aplicable al trabajo de investigación porque involucra, trabajo en equipo, producción, compromiso, simplicidad, agilidad, coordinación, comunicación, etc., que apoyados de diferentes máquinas, equipos y sistemas tecnológicos para el cumplimiento de tareas, aporta en alto grado a la solución del problema de bajo rendimiento laboral, porque promete ir de la mano con la modernidad, ser eficientes, competitivos. Apoyados en esta teoría se puede expresar la necesidad de definir y establecer claramente las condiciones para la adecuada utilización de las varias aplicaciones y sistemas tecnológicos, así como también se requiere el compromiso para la aplicación y cumplimiento de las normas, además de incrementar con equipos tecnológicos modernos, por parte de funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Vicente de Pusir.

## **2.1.4.Fundamentación teórica**

### **2.1.4.1. Comunicación**

**GONZÁLEZ, José, M<sup>a</sup>. SÁNCHEZ, Serna. (2009). “La comunicación consiste en un acto mediante el cual un individuo (ser humano, animal u objeto) establece con otro u otros un contacto que le permite transmitir una determinada información”. Pág. 7.**

Es necesario realizar un proceso de comunicación entre todos los seres vivos, puesto que de ello depende la interrelación, más si se trata de las personas que se requiere desarrollar múltiples tareas dentro de la supervivencia social, personal, profesional y laboral, donde se involucra el intercambio de información ya sea de manera directa o indirecta.

### **Elementos de la comunicación**

**GONZÁLEZ. José, M<sup>a</sup>. SÁNCHEZ, Serna. (2009). “Hay varios elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso de comunicación”, entre ellos están: Pág. 7.**

-Emisor: la persona o personas que emiten un mensaje.

-Receptor: la persona o personas que reciben el mensaje.

-Mensaje: contenido de la información que se envía o recibe.

-Canal: Medio por el que se envía el mensaje.

-Código: Signos y reglas empleadas para enviar el mensaje.

-Contexto: Situación en la que se produce la comunicación.

La comunicación eficaz entre dos personas o grupos se produce cuando el receptor interpreta el mensaje en el sentido y magnitud que pretende el emisor, se podría decir que el mensaje correcto es el que ha sido acogido, analizado y obtuvo respuesta.

## **Formas de Comunicación**

**GONZÁLEZ. José, M<sup>a</sup>. SÁNCHEZ, Serna. (2009). La comunicación humana puede agruparse en dos grandes categorías:**

**La comunicación verbal. Se refiere a las palabras que se puede realizarse de dos formas: Oral: a través de signos orales y palabras habladas. Escrita: por medio de la representación gráfica de signos. La comunicación no verbal. Hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal, se realiza a través de multitud de signos de gran variedad: Imágenes sensoriales (visuales, auditivas, olfativas...), sonidos, gestos, movimientos corporales, etc. Pág. 13.**

Gracias a estas formas de comunicación es que toda información puede ser transmitida por diferentes medios, en este caso utilizando la tecnología que puede servir en el proceso de obtener, procesar, almacenar, transmitir la información en sus diferentes formas, para llegar hasta los lugares más distantes, ocupando menos espacio y en el menor tiempo.

### **2.1.4.2. Tecnologías de la comunicación**

**LA INFORMATION TECHNOLOGY ASSOCIATION. (10/02/2008). Dice: La comunicación consiste en la transmisión de una información de un emisor hacia un receptor, que establecen relación entre las palabras de un mensaje que aclara y facilita la comprensión de lo que se quiere expresar. Si el emisor y el receptor están lejos uno del otro, se habla de comunicación a distancia o telecomunicación. S. Pág.**

La instrumentación técnica aplicada es una prioridad en la comunicación de hoy en día, ya que las tecnologías de la comunicación son la diferencia entre una civilización desarrollada y otra en vías de desarrollo. Estas poseen la característica de ayudar a comunicarse porque se desaparecen las distancias geográficas y el tiempo.

El uso del computador y las herramientas tecnológicas de la información, permiten localizar, transformar, gestionar, almacenar y difundir la información que se produce en cualquier ámbito de la sociedad.

Es dual por naturaleza ya que el impacto de éstas, se vea afectado dependiendo del uso que les den las personas. Ejemplo: ¿Cómo se puede ayudar a una comunidad rural a aprender?, por medio de la televisión, también se puede explotar una bomba por medio de un teléfono celular. Su uso es dual ya que puede servir como medio de información y de entretenimiento, depende de los usuarios que ofrezcan contenidos de calidad y es la audiencia quien determina y exige el tipo de contenidos que desea. Por tal motivo se habla de la implicación de las tecnologías dentro de la construcción social.

## **Sistema de comunicación**

**DURÁN RODRÍGUEZ, Manuela. (2009). Manifiesta: “un sistema de Comunicación interna en una organización estará dirigido a la solución de problemas y deficiencia internos, explicando las causas que los generan y las posibles soluciones”. Pág. 1.**

El sistema de comunicación es un conjunto de elementos dinámicamente relacionados, permiten crear y ejecutar un proceso de cualquier índole con el fin de alcanzar un objetivo, operando sobre datos para proveer información.

## **Redes de Comunicación**

**BELLOCH ORTÍ, Consuelo. (2008) Dice: Las redes de comunicación son: Formales, las utilizadas en la administración de las instituciones, por eso se convierten en globales y públicas (Internet), estas redes establecen las responsabilidades y deberes explícitos y específicos que deben cumplir los grupos de trabajadores dentro de la organización. También tenemos las redes Informales, locales y privadas (Intranet), dan lugar a una interrelación personal de naturaleza afectiva desde un punto de vista comunicacional, se le puede definir como aquella que comprende el traspaso de información que se produce en forma espontánea y que suele contribuir a la eficiencia de la organización para alcanzar sus objetivos. Pág. 4.**

Las redes de comunicación cumplen un rol muy importante dentro del desarrollo del trabajo en una empresa, ya que a través de ellas se puede transmitir todo tipo de datos o información de manera inmediata y espontánea, facilita la gestión acortando distancias, ahorrando tiempo y dinero, En lo personal y en el trabajo se utilizan las redes de comunicación interna y externa, lo importante es saber hacerlo con responsabilidad para cumplir los objetivos institucionales sin hacer mal uso de las mismas para que no afecte el buen desarrollo de las relaciones laborales e interpersonales, menos permitir que por el mal uso se perjudique los intereses de la empresa.

## **Herramientas para la comunicación virtual**

**URIBE QUIROZ, Edwar Gregory. (Junio 2012). Para alcanzar una comunicación ágil, oportuna, eficiente, se requiere de herramientas adecuadas que permitan transferir la información en sus diferentes formas con**

**seguridad e inmediatez, lo que hará de este un recurso algo invaluable dentro de cualquier comunidad o empresa y más si tomamos en cuenta que la comunicación es uno de los elementos más importantes en cualquier proceso y área, entre ellas tenemos: S. Pág.**

**Correo electrónico (e-mail).** Herramienta que favorece a la trasmisión de la información a través del envío y recepción de mensajes utilizando plataformas como gmail, Hotmail, yahoo.

**Foros telemáticos.** Son foros de discusión donde las personas pueden participar de forma activa, con la finalidad de lograr objetivos planteados.

**Listas de distribución (List).** Son mecanismos de debate entre varias personas interesadas en un mismo tema y distribuidas mediante el correo electrónico.

**Grupos de noticias (News).** Son un medio de comunicación que permite a varios usuarios el compartir información, sucesos, hechos, con el envío y recepción de mensajes a través del internet.

**Transferencia de ficheros.** Se refiere a la transmisión segura de ficheros o archivos, mediante una red de computadoras.

**Telnet.** Es un programa informático que permite ir a otra máquina y manejarla como si estuviera sentado frente a ella.

**Páginas web (World Wide Web).** Son documentos que contienen información que se encuentra alojada en un servidor, se puede acceder por medio del uso de navegadores.

**Audio y video conferencia.** Son sistemas que hacen posible transmitir la información de manera rápida y efectiva, sin necesidad de trasladarse de un lugar a otro.

**Sistema de almacenamiento en la nube.** Es un modelo de almacenamiento de datos que están alojados en espacios virtuales con ayuda de redes computacionales.

La tecnología de la comunicación apoyada en sus diferentes herramientas y redes, es muy importante para ser aplicada al trabajo de investigación, permitirá a los funcionarios del Gobierno Parroquial, conocer las nuevas formas de comunicarse y transmitir la información de una manera ágil y oportuna, además de guardarla de forma segura, es de fácil uso en cualquier lugar que se encuentre y desde algún tipo de ordenador; esto favorecerá a la renovación, actualización y buen funcionamiento institucional.

#### **2.1.4.3. Tecnologías de la Información**

**GIL CASTRO, Virna Edith. (2012). Dice: Tecnología de la información, más conocida como Información Tecnológica es aquella compuesta por ordenadores y equipos de telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos. Las Tecnologías de información extienden las posibilidades de comunicación del ser humano, ya que, por sus características, permiten intercambiar y distribuir información en forma instantánea, entre personas y organizaciones, utilizando redes de comunicación. Pág. 2.**

Las Tecnologías de Información son aplicables en los diferentes ámbitos del desarrollo: negocios, finanzas, gobierno, educación, salud, entretenimiento, entre otros. Lo que le ha permitido obtener resultados positivos y beneficiosos en todos los campos puesto que se ha experimentado grandes cambios en el proceso de aplicación de todos los recursos que ella ofrece ya sea en lo personal, laboral o social, es decir

representa posibilidad de comunicación inmediata por ende trabajo ágil y oportuno lo que representa progreso para las personas y los pueblos.

#### **2.1.4.4. Tecnología**

**GIL CASTRO, Virna Edith. (2012). Dice: “La aplicación del conocimiento científico para resolver necesidades específicas del hombre, realizar de mejor forma las actividades y aprovechar los recursos disponibles, constituye la esencia de lo que se conoce como tecnología”. Pág. 5.**

La evolución del ser humano ha sido posible gracias a la relación entre pensamiento racional versus vida práctica, así como a la búsqueda y esfuerzo constante por realizar actividades diarias utilizando todos los recursos que tiene a su disposición, puesto que el hombre transforma su ambiente usando tecnología, al mismo tiempo que ésta va tomando espacio para ejercer su poder con miras a cambiar al hombre.

#### **2.1.4.5. Información**

**SAROKA, Raúl Horacio. (2002). Información es el significado que una persona asigna a un dato o conjunto de datos que son evaluados en un momento dado, sobre un problema específico, para alcanzar un objetivo determinado. La información se genera a partir de un grupo de datos seleccionados para reducir la dosis de ignorancia o el grado de incertidumbre de quien debe adoptar una decisión. La información hace referencia a datos estructurados y seleccionados para un usuario, una situación, un momento y un lugar. Mientras no sean evaluados o aplicados a un problema específico, los datos seguirán siendo sólo datos, es**

**decir, símbolos con poco o ningún significado. Pág. 24,25.**

Es importante aclarar que la información se genera como consecuencia de un conjunto de datos previamente analizados y estructurados, mismos que en lo posterior se utiliza para la gestión de un proceso informativo y de comunicación entre personas ya sea de forma directa o indirectamente.

## **Características Generales de las Tecnologías de la Información**

**GIL CASTRO, Virna Edith. (2012). Dice: “Las tecnologías de la información tienen características claras que le permiten cumplir un rol importante en el proceso de recopilar, manejar, almacenar y transmitir la información”, éstas son: Pág. 10.**

- Responden a una necesidad de información, sea ésta en forma de texto, audio y/o visual.
- Permiten la búsqueda, adquisición, acceso, almacenamiento y transmisión de información.
- Procesan información.
- Distribuyen la información entre ubicaciones físicamente distantes haciendo uso de las telecomunicaciones.
- Dependen de otras tecnologías para innovar, ya que integran varios grupos o herramientas de trabajo en su concepción.
- La tecnología de la información y sus características proponen un trabajo innovador, provechoso que motiva un rendimiento eficiente y favorable del trabajador, encaminado a obtener un surgimiento notable

de la empresa, gran afluencia de clientes, así como también se logrará una imagen institucional de renombre.

## **Herramientas de las tecnologías de la información**

**HIDALGO OTTOLENGY, Ricardo. (2006). En su libro dice: Las herramientas de las tecnologías de la información son los medios que se puede utilizar para recopilar, procesar, guardar, verificar y transmitir todo tipo de datos e información, generada en diferentes lugares; son muy provechosas puesto que nos permiten realizar todo el proceso de manejo y trasmisión de la información, entre ellas están: Págs. 175, 176, 177.**

**Computador.** Tecnología de información porque procesa información y permite su búsqueda, al ser *software*, es un producto intangible.

**Tableta digital.** Es un dispositivo que permite al usuario introducir gráficos o dibujos a mano, tal como lo haría con lápiz y papel, también permite apuntar y señalar los objetos que se encuentran en la pantalla.

**Teléfono inteligente.** Es el celular moderno, el teléfono que tiene pantalla táctil, aquel que ayuda a las personas a utilizar el internet, manejar el correo electrónico, instalar nuevas aplicaciones para poder realizar muchas tareas, es decir es un pequeño computador a través del cual se puede utilizar todos los recursos que benefician al proceso de informar y comunicar.

**Blog spot.** Un blog es un sitio Web en donde uno o varios autores desarrollan contenidos. Los blogs también se conocen como web log o cuaderno de bitácora. La información se actualiza periódicamente, de la misma forma, los textos se plasman en forma cronológica; primero aparece el más recientemente escrito.

**Redes Sociales.** Representan un conjunto de procesos en los que cada uno de éstos materializa el concepto de tecnología de información.

**Correo Electrónico.** Permite enviar y recibir información personalizada, intercambiando mensajes entre usuarios de ordenadores conectados a Internet. Presenta ciertas ventajas sobre otros sistemas de comunicación tradicional: rapidez, comodidad, economía, posibilidad de archivos adjuntos. Para poder utilizar este recurso de Internet los usuarios deben disponer de una dirección de correo electrónico y de un programa cliente de correo. La dirección de correo electrónico, suministrada al usuario por el proveedor de Internet, constan de los siguientes elementos: nombre del usuario @ nombre del servidor de correo, país.

**Los sistemas de Tele-conferencia.** Incrementan la comunicación reduciendo la necesidad de establecer contacto cara a cara, ahorrando así tiempo y dinero. Sin embargo, una cantidad considerable de tiempo es desperdiciado en traslado y acomodo de los administradores en las juntas mencionadas. La tele-conferencia – el uso de una línea de televisión y sistemas de video- provee un útil medio para atender juntas de una manera “virtual”, especialmente en esta era de competencia global.

**Navegadores de Internet.** Todos estos sistemas de transferencia y recuperación de información están basados en el uso de redes y computadoras personales unidas unas con otras y todas conectadas a una computadora central que permite a los usuarios compartir archivos e información digital de todo tipo.

**PC.** Con este aparato podemos guardar la información e introducir toda clase de datos, estos pasan a guardarse en dispositivos o memorias.

**USB.** Es la conexión externa al PC es un pequeño dispositivo de almacenamiento que se utiliza para guardar la información. Estas memorias han logrado desplazar a los CDs y disquetes, ya que son más prácticos y

cómodos se ha convertido en uno de los medios más usados por las personas.

**Sitio Web.** Espacio informático donde presenta y transmite toda la información y datos, para que sean conocidos por cualquier persona.

**El chat.** Instrumento de trabajo en equipo que permite establecer diálogos de discusión, y reflexión para generar conocimientos y retroalimentación, propicia una actitud abierta a las nuevas tecnologías

## **Desarrollo de Sistemas Computacionales**

**SEVILLA QUIRÓZ, María Antonieta. (1999). Señala que: la administración está integrada a sistemas de computadoras para una operación y monitoreo eficiente de la oficina mediante el incremento de paquetes o "software" de aplicación de distintas funciones y la concentración en campos especializados". Pág. 160.**

Al poco tiempo de implementar un sistema computacional en una empresa se empieza a ver los resultados, facilitando y agilitando el trabajo, optimizando tiempo, dinero y recursos, con el fin de satisfacer las necesidades del usuario.

**TAQUECHEL, Barreto. (2008) Dice: A un ritmo variable, las IT Informaciones Tecnológicas están penetrando en los hogares y la expansión de consumo en nuestra sociedad, está relacionada con cambios en la forma de trabajar (por ejemplo, el teletrabajo), de jugar (nuevos sistemas de juegos domésticos), y de aprender (productos multimedia de distintos tipos, la enciclopedia, etc.). Pág. 489.**

Al mismo tiempo se dice que la tecnología de la información está ligada con el consumidor, porque todas las personas desde sus diferentes

campos de acción están desempeño múltiples actividades laborales, personales y sociales apoyadas de la variedad de herramientas con la finalidad de progresar y superarse de una forma responsable, segura y novedosa.

Los seres humanos nos hemos convertido en consumidores permanentes de la tecnología, ya que por todos los medios tratamos de apoyarnos en ella para facilitar nuestras actividades sociales, administrativas, financieras, etc., con miras a mejorar la comunicación, optimizar recursos, el buen desempeño de las actividades, elevar el nivel de eficiencia de los trabajadores y por ende el progreso institucional.

#### **2.1.4.6. Tecnología de la información y la comunicación**

**(WIKIPEDIA, 2016). Las tecnologías de la información y comunicación conforman el conjunto de recursos necesarios para manipular la información: los ordenadores, los programas informáticos y las redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla. S. Pág.**

Las Tecnologías de Información son aplicadas en diferentes ámbitos: negocios, finanzas, gobierno, educación, salud, entretenimiento, entre otros.

Las fundamentaciones y afirmaciones que realiza el autor, evidencian la participación de recursos tecnológicos en el proceso de manejo, control y transmisión de la información variada que se produce en los distintos ámbitos de la sociedad, además de facilitar, agilizar y mejorar la comunicación entre los miembros de la institución y también con los usuarios, dando paso a una actividad laboral oportuna y eficiente.

## **Innovación de las tecnologías de la información y comunicación**

**GÁLVEZ ALBARRACÍN, Edgar. J. (2012). “Encuentra que las TIC tecnologías de la información y comunicación contribuyen a la innovación en procesos, pero que solas no pueden generar innovaciones radicales, ya que estas dependen más de otros factores como la investigación y desarrollo de científicos e ingenieros”. S. Pág.**

Las tecnologías de la información y comunicación están produciendo una innovación y cambio constante en todas las áreas y ámbitos de desarrollo. Sin embargo, es de reseñar que estos cambios no siempre indican un rechazo a las tecnologías o medios anteriores, sino que en algunos casos se produce una especie de asociación con otros medios. Por ejemplo, el uso de la correspondencia personal se había reducido ampliamente con la aparición del teléfono, pero el uso y potencialidades del correo electrónico han llevado a un resurgimiento de la correspondencia personal.

Se comprueba lo necesario y valioso de la renovación y actualización permanente tanto de los medios tecnológicos como de los conocimientos sobre el tema, que debe mantener el profesional que labora en la empresa dentro de cualquier espacio de su desenvolvimiento, ayudará a fortalecer el buen cumplimiento de las actividades, favorecerá a la eficiencia del trabajador y por ende tendremos un buen rendimiento laboral del funcionario y de la institución.

Al hablar de innovación de la tecnología de la información y comunicación se involucra el gran apoyo que representa en las funciones administrativas que cumplen los gobiernos, es así que:

**GIL CASTRO, Virna Edith. (2012). La Tecnología de Información ha sido una aliada en la función**

**administrativa gubernamental, que durante la última década ha experimentado cambios en busca de volverse eficiente y eficaz. El gobierno electrónico es el término con el que se conoce a la aplicación de las TIC en las labores gubernamentales: comunicarse con el ciudadano y buscar su participación; ofrecer transparencia en el ejercicio de las funciones; facilitar el pago de impuestos; brindar servicios por medio de portales electrónicos; entre otros. El gobierno electrónico busca garantizar el acceso a los servicios públicos de sus ciudadanos mediante el uso de las TIC.**

**Pág. 14.**

Los cambios en las funciones gubernamentales exigen mayor atención, esfuerzo y dedicación en el cumplimiento de las actividades, lo que exige a los funcionarios a capacitarse y actualizarse para ir acorde con la modernización y la globalización, es así que con el fin de solventar las dificultades con el manejo de la información y comunicación interna y externa, tiene como aliada a la tecnología, que le ha garantizado a la ciudadanía el acceso a los servicios públicos cuya información y comunicación deberá ser segura y confiable.

Incidencia de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Gobiernos Autónomos Descentralizados

**MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. (Enero, 2014). Considerando a las ciudades como el motor económico y productivo de un país, es indispensable buscar mecanismos que permitan el desarrollo social y económico de una ciudad, con el afán de incrementar la calidad de vida de sus habitantes. Tales mecanismos pueden ser diseñados, considerando la innovación tecnológica como fundamental para transformar todos**

### **los servicios o productos de una Municipalidad hacia un esquema digital. Pág. 44.**

Esta afirmación del autor ratifica la gran importancia del uso de las tecnologías para el desarrollo de las diferentes actividades en una institución, en este caso el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir, se verá favorecido en organización, agilidad en el desarrollo de tareas, optimización de recursos, orden y manejo documental, facilidad de manejo y atención en los procesos, es decir se volverá más productivo, entregará servicio oportuno y de calidad, logrará cumplir sus objetivos planteados y la satisfacción del usuario.

#### **2.1.4.7. Riesgos del uso de la Tecnología**

**GIL CASTRO, Virna Edith. (2012). Sociedad tecnológica vs. Deshumanización. Es frecuente que lo tecnológico o técnico conlleve la idea de la deshumanización, puesto que la técnica se relaciona con la maquinaria, aquello que está programado para funcionar sin considerar aspectos de la persona. No debemos olvidar que atrás de las líneas y cables, frente a una computadora, o al otro lado de la línea telefónica, se encuentra otro ser que tiene derechos inalienables e irrenunciables, como el respeto hacia su dignidad como persona. Pág. 62.**

La empatía, comprensión, confianza, amabilidad, cooperación y el diálogo, ya sea que estos se reciban por cualquier medio directo (de persona a persona) o con el uso de tecnología, responden a necesidades netamente humanas dentro de una relación interpersonal. No debemos olvidar que atrás de las líneas y cables, frente a una computadora, o al otro lado de la línea telefónica, se encuentra otro ser que tiene derechos inalienables e irrenunciables, como el respeto hacia su dignidad como persona.

#### **2.1.4.8. Tecnología y Administración Secretarial**

**SEVILLA QUIROZ, María Antonieta. (1999). En su libro sostiene: Casady (1989) que el uso de herramientas electrónicas para aumentar la productividad de la oficina y controlar costos se conoce como automatización de oficina. Por su parte, Perry (1998) y Ray (1991) afirman: que automatización es el concepto que combina la interacción de personas en oficinas, con el de la tecnología para desempeñar y manejar tareas de procesamiento de información que ayuden a lograr los objetivos de la organización. La aplicación de la tecnología y administración secretarial harán que la labor del secretario sea automática, sencilla, eficiente y oportuna, permitiéndole además involucrarse en el desarrollo administrativo gerencial, con un pensamiento crítico, creativo para la toma de decisiones, lo que da paso a la formación del Asistente Administrativo de hoy. Pág. 158.**

Dentro del proceso de innovación institucional, es imposible dejar a un lado el uso de la nueva tecnología mediante la automatización, puesto que los empleados asumen nuevos roles, dejando atrás la lentitud y complejidad del dictado, los documentos mecanografiados, el correo, la encomienda; convirtiéndose en entes más productivos, ágiles con la capacidad de alternar su trabajo manual con el tecnológico para brindar una mejor atención a la ciudadanía, lo que al final le garantiza el buen servicio institucional.

#### **La influencia de la tecnología en el campo secretarial**

**LÓPEZ TORRES, Alberto A. (2004). “La tecnología ha influido en el campo secretarial y en su desarrollo profesional; alcanzando la eficacia, eficiencia y calidad**

**mediante actualización e innovaciones tecnológicas, donde la secretaria”: Pág. 14.**

Posee desarrolladas las destrezas, habilidades, rapidez y exactitud en la creación de documentos para ingresar información en la computadora.

- Rapidez y exactitud para hacer revisiones.
- Dominar la aplicación para procesar textos en: la hoja de cálculo, grafica, base de datos, entre otros.
- Conocimientos en los diferentes estilos de documentos que se generan en una oficina.
- Habilidad para trabajar bajo presión y saber establecer prioridades.
- Dominio de las técnicas de archivo electrónico.
- Cumplimiento de tareas relacionadas con la administración como: atender al público, contestar el teléfono, archivar, entre otras, sus tareas van dirigidas al apoyo de los gerentes en la toma de decisiones.

Una secretaria tecnológicamente actualizada es esencial para el progreso de la empresa o institución puesto que, a más de facilitar el desarrollo de las actividades, la vuelve una profesional capaz de tomar decisiones y asumir nuevos retos que la convierten en una funcionaria más eficiente y eficaz, con un rendimiento óptimo en su trabajo, lo que garantiza a la institución mayor productividad y renombre.

### **Ventajas de la tecnología en la profesión secretarial**

**GOLEMAN, Daniel. (1996). “Entre las ventajas de la tecnología en la profesión secretarial y desarrollo de la inteligencia, las siguientes”: Pág. 22.**

- Permite desarrollar la competencia de tomar dictado a una rapidez igual a la cual dicta o habla la persona.
- Posibilita su utilización como herramientas de oficina en sustitución de la tinta y la pluma para escribir.
- Admite la innovación en el personal de oficina optimizando tiempo y recursos en el desarrollo de funciones que incluían mecanografiar documentos, tomar dictado, contestar el teléfono, enviar mensajes a través del telégrafo, duplicar documentos, coleccionar y procesar datos y mantener los archivos limpios y ordenados, posibilitando una productividad y el uso más eficiente de los recursos humanos.
- Contribuye en el desarrollo profesional substituyendo la utilización de máquinas de escribir eléctricas, máquinas de calcular y máquinas de sumar a través de la automatización en el cumplimiento de tareas como: organizar itinerarios, citas, reuniones, redactar cartas, registrar la documentación y brindar apoyo secretarial al ejecutivo.

Las ventajas que ofrece a la labor de la secretaria el uso de la tecnología, son muy valiosas, favorecen a su desarrollo profesional, la convierten en parte fundamental de la empresa por sus conocimientos que los aplica al trabajo de manera permanente, además de ser el apoyo directo de las autoridades que en muchos casos dependen de la capacidad de gestión que pueda desplegar, mejora en alto grado su rendimiento laboral y organizacional dentro de la institución.

### **Impacto de la tecnología en la profesión secretarial**

**DUBRIN, Andrew J., (2003). La tecnología ha cambiado nuestra forma de vida, nuestras costumbres y forma de pensar, en el campo de la comunicación, el avance tecnológico ha tenido una enorme gravitación en la vida social de todas las personas, en las empresas, en el área profesional, a tal punto que en nuestros días**

**nadie puede vivir fuera del sistema globalizado que imponen las grandes potencias. Pág. 359.**

Tal como lo describe el autor la tecnología aplicada a la información y la comunicación, han revolucionado enormemente la vida de las personas en todos los ámbitos que se desenvuelve dentro de la sociedad, han tomado un ritmo acelerado acorde a la globalización, lo que además exige mantenerse actualizado y capacitado en el tema tecnológico para estar acorde a ese nivel de desarrollo.

#### **2.1.4.9. La Ofimática y su importancia en la empresa**

**(SITES.GOOGLE, 2013). Se llama ofimática al conjunto de técnicas, aplicaciones y herramientas informáticas que se utilizan en funciones de oficina para optimizar, automatizar y mejorar los procedimientos o tareas relacionadas. En las tareas secretariales las herramientas ofimáticas permiten idear, crear, manipular, transmitir y almacenar o para la información necesaria en una oficina. Actualmente es fundamental que estas estén conectadas a una red local y/o a Internet. Cualquier actividad que pueda hacerse manualmente en una oficina puede ser automatizada o ayudada por herramientas ofimáticas: dictado, mecanografía, archivado, fax, microfilmado, gestión de archivos y documentos, etc. S.Pág.**

Puede decirse que hoy la ofimática es importante en el contexto de una oficina porque ofrece una serie de herramientas informáticas que sirven para simplificar las tareas, agilizar de forma extraordinaria todos los procesos que involucra el trabajo cotidianamente, por lo que se puede decir, existe un verdadero avance en la productividad.

La ofimática ayudará a desarrollar la investigación de una manera ágil, oportuna y confiable.

#### **2.1.4.10. Tendencia hacia la Automatización**

**DICCIONARIO DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA. (2002). Dice: La propia complejidad empuja a la aparición de diferentes posibilidades y herramientas que permiten un manejo automático de la información en diversas actividades personales, profesionales y sociales. La necesidad de disponer de información estructurada hace que se desarrollen gestores personales o corporativos con distintos fines y de acuerdo con unos determinados principios. Una de las tendencias es el correo electrónico que nos comunica con facilidad en forma interna y externa. S. Pág.**

La globalización y los avances tecnológicos traen consigo la tendencia hacia la automatización, digitalización, tecnificación de la información en sus diferentes formas, facilita todo el proceso de comunicación interna y externa; con predisposición directa a la solución de problemas y satisfacción de necesidades dentro del campo profesional, personal, laboral o social.

#### **Brecha Digital**

**Según: GIL CASTRO, Virna Edith. (2012). Las TIC Tecnologías de la Información y Comunicación, al brindar oportunidades de desarrollo a quienes tienen acceso a éstas provocan que de alguna manera, las desigualdades sociales se agudicen y se genere una separación social más amplia entre quienes tienen acceso a las TIC y quiénes no. A esta distancia entre individuos en relación con sus oportunidades para**

**acceder y manejar las TIC es a lo que se llama “brecha digital”. Pág. 26.**

No todas las personas se tiene acceso directo a las oportunidades de desarrollo que ofrece el uso de la tecnología de la información y comunicación, esa distancia entre los individuos y su relación con las oportunidades es una brecha digital.

Con el desarrollo de esta investigación se busca eliminar la existencia de la mentada brecha, con el fin de eliminar el estancamiento social.

#### **2.1.4.11. El Trabajo**

**REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA. (2012). Esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza, en contraposición a capital. Esfuerzo físico o mental realizado por las personas, con el objetivo de alcanzar una meta; como es el hecho de producir bienes y servicios que satisfagan las necesidades y requerimientos de las personas. N° 22.**

El trabajo hace que el individuo demuestre acciones, iniciativas, desarrolle habilidades, además hace que el hombre aprenda a vivir con otras personas pese a sus diferencias. Cuando una persona realiza un trabajo bien hecho, también contribuye a su autoestima, satisfacción personal y realización profesional.

#### **2.1.4.12. Relación Laboral**

**(GERENCIE.COM, 2010). Una relación laboral se caracteriza porque el trabajador está sometido al poder de subordinación constante de parte de la empresa que lo contrata, de manera tal que la empresa contratante tiene la facultad de impartir órdenes que el trabajador**

**está obligado a cumplir, siempre y cuando las órdenes se ajusten a la ley y a lo pactado en el contrato, si es que este existe. Es decir la relación laboral no es otra cosa que el producto de la ejecución del contrato de trabajo, lo que señala que sin la ejecución del contrato no existe relación laboral. S. Pág.**

En el contrato de trabajo se estipulan lineamientos que no perjudican a la relación laboral, ya que todo se presenta como resultado de una realidad existente involucrando tres elementos importantes, prestación de servicios, subordinación y remuneración.

#### **2.1.4.13. Impacto e influencia de la tecnología en el rendimiento laboral**

**NACHYELLI, Buitrón. (Mayo, 2004). “La influencia de la tecnología sobre la organización y sus participantes es muy grande, ya que permite aumentar el tiempo de trabajo, la productividad y por ende mayor cantidad de empleos y servicios”. N°. 38.**

La aparición del fax, la videoconferencia, el correo electrónico, las computadoras, etc., han implicado beneficios considerables en el ejercicio de la mayoría de las profesiones sin importar su rama o especialización.

Hay que destacar que la tecnología ha influenciado, tanto en el ámbito laboral como el futuro y continuidad de las empresas, que depende mucho de la relación que ésta tenga con la organización y la manera de utilizarla. Por estos y muchos otros aspectos descritos en la presente investigación, podemos ver cómo ha abierto muchas oportunidades para las empresas, organizaciones e instituciones públicas o privadas y aunque requiere ciertos cambios y adaptaciones, sus beneficios y ventajas son innumerables.

Es necesario que se tenga claro lo que es el rendimiento laboral para poder aclarar las interrogantes que se plantean en la investigación sobre el tema, es así que:

**(FCHE-PSIP-87.pdf, 2015). El rendimiento laboral o productividad es la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: así, cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema, siempre teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas; es decir, los recursos humanos, quienes se encargan de ejecutar las funciones propias de un cargo o trabajo. S, Pág.**

El Gobierno Parroquial de San Vicente de Pusir, necesita alcanzar un mejor rendimiento laboral, lo que se observa es posible lograrlo gracias al desarrollo de un trabajo efectivo, es decir realizar un buen trabajo que permita llegar al objetivo en el menor tiempo posible, optimizando los recursos disponibles y que éste cumpla con satisfacer la necesidad o requerimiento del cliente, tomando en cuenta lo expuesto se puede afirmar que el camino para que una empresa pueda crecer y aumentar su rentabilidad es aumentando su rendimiento con trabajo eficaz, eficiente y efectivo.

Si el objetivo es alcanzar mayor rendimiento en el trabajo es importante que lo relacionemos con el control del Tiempo.

**WORKMETER BLOG. (2013). Uno de los mayores problemas existentes en las empresas es la falta de rendimiento laboral, que perjudica la productividad y las finanzas de la empresa en cuestión. Cuando hablamos de rendimiento laboral nos referimos a la relación existente entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue sería como**

**el beneficio o el provecho. La productividad depende de la organización eficiente del trabajo, de la capacidad y responsabilidad del trabajador. No es cuestión de más horas, sino de cómo se utilizan dichas horas. S. Pág.**

La productividad depende en gran medida de la forma inteligente de administrar el tiempo, por cuanto es un recurso no renovable, no hay manera de recuperar el tiempo perdido, es decir que el buen rendimiento en el trabajo depende de los tiempos que se imponga para el cumplimiento de las diferentes actividades laborales. Para que haya mayor productividad no es necesario permanecer más tiempo en el puesto de trabajo, debido a que los trabajadores no tienen como objetivo mejorar su rendimiento, lo que a ellos les interesa es mantener su puesto y permanecer en el por mucho tiempo sin importar si cumple o no con los objetivos laborales planificados por la institución.

Para que los trabajadores se esfuercen por lograr un buen rendimiento laboral es necesario tomar en cuenta que requiere de motivación por parte del empleador, es así que:

**KENFER, Ruth. (1995). Señala que la motivación y el rendimiento presentan una influencia recíproca. Esto es que no sólo la motivación puede afectar al rendimiento, sino que el rendimiento también puede afectar a la motivación. Muchas veces conocer cuál es nuestro rendimiento conseguido puede favorecer la motivación futura. S. Pág.**

Se torna importante motivar a los trabajadores para que quieran y puedan realizar convenientemente sus tareas, cumpliendo objetivos favorables a la empresa, por tanto se considera que la motivación laboral es parte fundamental para lograr el ansiado rendimiento en el trabajo y el éxito en la eficiencia empresarial.

Al haber conseguido mejorar el rendimiento laboral tan deseado en la empresa, se debe cumplir con el requisito de evaluar al trabajador con la finalidad de medir el nivel de productividad.

**MUÑOZ, Ana. (2002) Tiene como objetivo conocer cómo está desempeñando el empleado su trabajo y si lo está haciendo correctamente. Una evaluación cuidadosa del rendimiento de una persona puede aportar información sobre sus deficiencias en conocimientos o habilidades, para corregirse mediante programas de entrenamiento o capacitación. Pág. 1.**

La evaluación del rendimiento aporta a los trabajadores, información acerca de su competencia y progreso en el trabajo, cuyo resultado motiva al trabajador para que se esfuerce por realizar de mejor manera, con mayor entrega y responsabilidad sus tareas y en caso de ser los resultados desfavorables le exige a él y a la empresa a tomar medidas que le permitan superar las falencias y emprender nuevos retos de superación. Estas evaluaciones pueden usarse también para sugerir a los empleados los cambios en comportamientos o actitudes que deberían hacer para mejorar su eficiencia laboral.

La evaluación de una persona en la empresa, es de suma importancia y consiste en un procedimiento esquematizado para medir y determinar el comportamiento y resultados que proyecta un individuo en su trabajo, mejora el desempeño, determina si hay necesidad de volver a capacitar, detecta errores en el diseño del puesto, tiene las ventajas de mejorar el desempeño, establecer políticas de compensación, determinar quienes reciben aumentos o promociones, entre otras.

## **2.2. Posicionamiento Teórico Personal**

El tema seleccionado para la investigación, se lo desarrolló, tomando como base a la teoría de las relaciones humanas, ya que se

considera principalmente al recurso humano como ente fundamental en el convivir diario institucional. Alrededor de las personas en forma individual o grupal se mueve todo el funcionamiento de la organización, tanto a nivel administrativo como a nivel operativo, de ellas depende el desarrollo y cumplimiento de las múltiples tareas que involucra el proceso laboral, incluido la oportunidad de aprovechar las novedades tecnológicas que nos ofrece la modernización; por eso se considera necesario el valorar al trabajador como persona y como profesional, compensando sus necesidades humanas y laborales que le permitan sentirse en confianza y seguridad en el lugar de trabajo. Se considera también la teoría administrativa en la era de la información porque favorecerá directamente al desarrollo de tareas y cumplimiento del trabajo con agilidad, calidad y eficiencia, orientados al compromiso de los trabajadores por lograr los objetivos propuestos.

Finalmente se aprovechó la teoría del comportamiento que tiene que ver con los procesos de cambio y en el trabajo de investigación se busca proponer cambios en el funcionamiento institucional, al tratar de implementar el uso de la tecnología de la información y de la comunicación en el desarrollo de las tareas ( secretariales, administrativas, operativas, productivas, etc.), lo que en su momento tuvo ciertos inconvenientes, pero con información clara sobre el tema se trató de alcanzar la aceptación de las personas, sustentando este cambio en la agilidad, eficiencia al momento de brindar un servicio y por ende se coopera al buen rendimiento de los directivos, funcionarios y secretario del Gobierno Parroquial de San Vicente de Pusir hasta llegar a la superación y prestigio institucional.

### **2.3. Glosario De Términos**

- **Actitud:** Disposición de ánimo que es expresada por las personas hacia el exterior.

- **Actualización:** Es mantenerse en constante renovación de conocimientos en los diferentes ámbitos de desarrollo social, tecnológico, económico, laboral, etc.
- **Aptitud:** Capacidad para realizar satisfactoriamente una tarea o desempeñar un cargo.
- **Calidad:** Satisfacer las necesidades de los clientes y sus expectativas razonables.
- **Motivación:** Estado mental estimulado por una acción con el fin de animarse a ejecutar cualquier actividad con interés y agrado y prontitud.
- **Optimizar:** Buscar la mejor manera de realizar una actividad, sin desperdicio de recursos.
- **Proceso:** Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.
- **Análogo:** Algo que es de aspecto semejante pero no es igual. En computación, se refiere a la representación de datos o información sucesiva por medio de una variación de valores; por ejemplo, el voltaje.
- **Blog:** Término corto de web log que identifica un diario en línea, donde su autor selecciona temas de interés sobre los cuales opina creando comentarios.
- **Brecha Digital:** Se nombra así a las diferencias que tienen las personas en cuanto a sus oportunidades de acceso, uso y conocimientos sobre tecnologías.
- **Deshumanización:** Se refiere al hecho que el hombre puede perder su característica como ente social en el caso del uso de la tecnología, pérdida provocada por el aislamiento al usar las computadoras y redes sociales que lo reemplazan; provocando la pérdida de sus capacidades de intercomunicación personal con sus semejantes y la propia naturaleza
- **Digital:** Se refiere a la representación de la información o de los datos en documentos magnéticos como cd, etc.

- **Espacio Virtual:** Espacio generado en un sistema de información destinado a la interacción en línea. En el espacio virtual puede verse como un aula virtual.
- **Interfaz:** Se llama así al conjunto de símbolos gráficos (íconos, ventanas) que componen el medio por el cual una persona puede comunicarse e interactuar con un programa Internet
- **Portal:** Se llama así al ícono que hace de puerta de entrada a los servicios digitales o electrónicos. Por ejemplo, un portal puede ser la página principal de un sitio Web, o un link para acceder a la información en internet.
- **Redes Sociales:** Es una tecnología de información en la que se utiliza un sistema de ramificación que permite observar y comunicarse en forma escalonada por medio de la adherencia a grupos: familia, amigos, compañeros de trabajo.
- **Sitio Web:** Es una ubicación en Internet dentro de un servidor, que contiene una o más páginas Web relacionadas.
- **Sociedad Tecnológica:** Es un grupo de personas que se distingue por el uso intensivo de la tecnología y la técnica.
- **Navegador:** Programa de uso informático por medio del cual se accede a páginas de Internet con mayor facilidad.
- **Innovación:** Cambiar las cosas, introduciendo novedades.
- **Impacto:** Conjunto de posibles efectos negativos sobre el medio ambiente de una modificación del entorno natural, como consecuencia de obras u otras actividades.
- **Efectividad:** Es realizar un buen trabajo en el menor tiempo posible, aprovechando la menor cantidad de recursos que posee y sobre todo que satisfaga la necesidad del cliente.
- **Eficacia:** Que logra hacer efectivo un propósito. Capacidad de cumplir con éxito un objetivo, en menor tiempo.
- **Eficiencia:** Es alcanzar el objetivo en menos tiempo y utilizando menos recursos
- **Ofimática:** Uso de equipos informáticos en el trabajo de oficina.

## **2.4. Interrogantes**

¿Cuánto conocen sobre las tecnologías de la información y comunicación, los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir?

¿Cuál es la situación actual del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir?

¿Cómo capacitar a los funcionarios y un grupo de usuarios que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir?

¿Cómo dar a conocer la guía de capacitación, a los funcionarios y un grupo de usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir?

## 2.5. Matriz categorial

Tabla N° 1 Matriz categorial

CONCEPTO	CATEGORÍA	DIMENSIÓN	INDICADORES
-Es la tendencia a la automatización y modernización del trabajo con respecto a la información y comunicación en la empresa.	Tecnología de la información y de la comunicación.	Tecnología Optimizar recursos Cambio, innovación Información Comunicar Automatizar	Productividad Calidad, eficiencia Competitividad Conocimiento Oportunidad Tiempo
-Es la relación que se obtiene del producto trabajado, con el tiempo utilizado para cumplirlo	Rendimiento laboral	Talento humano, Trabajo Motivación Clima laboral Trabajo en equipo Imagen institucional	Aptitud Eficiencia Actitud Armonía Rendimiento Prestigio
-Proceso educativo a través del cual se adquiere nuevos conocimientos y habilidades técnicas necesarias para lograr eficiencia en el logro de objetivos.	Capacitación	Conocimiento actualización innovación confianza coordinación comunicación profesionalización cambios y transformaciones actitud ambiente laboral	Toma de decisiones agilidad efectividad solución de problemas progreso competitividad logro de objetivos calidad productividad

Fuente: creación personal.

## **CAPÍTULO III**

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

#### **3.1. Tipos de investigación**

##### **3.1.1.Descriptiva**

**(SAMPIERI, 2011). El propósito del investigador es describir situaciones y eventos, es decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos comunidades, o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Según Dankhe (1986). Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Pág. 60.**

En la presente investigación se utiliza para realizar una descripción profunda de los acontecimientos, fenómenos y sucesos que se desarrollan en el Gobierno Parroquial, información que se obtiene de forma real, gracias a la aplicación de las técnicas de investigación, cuyas respuestas encaminan a la solución del problema.

##### **3.1.2.De Campo**

**(SLIDESHARE, 2014). Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter**

**documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos. Introducción a la metodología de la investigación. S. Pág.**

En el trabajo investigativo se aplicó a través de las diferentes técnicas como son: encuesta, entrevista, fichas de trabajo y observación, mediante las cuales se recolectó información con el contacto directo del investigador y la realidad, resaltándose que se acudió al lugar donde se producen los acontecimientos reales para recabar información necesaria que permita esclarecer el problema existente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.

### **3.1.3.Documental y Bibliográfica**

**BEHAR RIVERO, Daniel Salomón, (2008). Este tipo de investigación es la que se realiza, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación encontramos la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda se apoya en ensayos y artículos de revistas y periódicos, una tercera aprovecha los documentos existentes en el archivo pueden ser oficios, cartas, expedientes, entre otros. Pág. 20, 21.**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se involucra el procesamiento y análisis de la información escrita basada en la lectura de varias fuentes de consulta como son: textos, revista, internet, entre otros, para la elaboración del Marco Teórico, la fundamentación de lo propuesto y dar sustento teórico a la investigación, posibilitando la comparación y priorización de la información para el tema de estudio.

## **3.2. Métodos**

### **3.2.1.Método Científico**

**RAMÍREZ GONZÁLEZ, Alberto. (2002). Según Bedoya: “El conocimiento científico busca la explicación de la realidad, de la causalidad. Como la realidad se estructura siguiendo unas leyes, el proceso de investigación consiste en descubrir cómo funciona la realidad”. Pág. 34.**

Se utilizó para el presente trabajo de investigación, porque facilita la descripción y análisis de las actividades y procedimientos sistematizados, con el único objetivo de descubrir la verdad, de acuerdo a la problemática existente con los funcionarios y un grupo de usuarios del Gobierno autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.

### **3.2.2.Método Inductivo - Deductivo**

**RAMÍREZ GONZÁLEZ, Alberto. (2002). La inducción es un modo de razonar que consiste en sacar de los hechos particulares una conclusión general. Es un razonamiento que analiza una porción de un todo, por lo que va de lo particular a lo general. La deducción es un método de razonamiento que lleva a conclusiones partiendo de lo general, aceptado como válido, hacia aplicaciones particulares. Este método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, y principios de aplicación universal y mediante la deducción, el razonamiento y las suposiciones, entre otros, se comprueba su validez para aplicarlos en forma particular. Pág. 38.**

Se usó para la interpretación de los resultados obtenidos en las observaciones, del diagnóstico que relacionará su comprensión más profunda con las síntesis de la investigación. Partiendo de las encuestas y de su tabulación se obtiene la información respectiva.

La inducción se ocupó ante todo de resolver el problema de la falta de conocimientos y uso de las tecnologías de la información y comunicación con el fin de obtener un mejor rendimiento laboral de las Instituciones públicas y privadas, en este caso del Gobierno Parroquial de San Vicente de Pusir

La deducción es el proceso que va de lo general a lo particular, es decir fue utilizado para realizar los conceptos de hechos observables directa e indirectamente en la investigación. Se basó en la aplicación, comprensión y demostración de la interrelación de las variables y componentes de la investigación, en fin sirvió para el esquema de contenidos de la investigación propuesta.

### **3.2.3.Método Analítico - Sintético**

**RAMÍREZ GONZÁLEZ, Alberto. (2002). El análisis incluye los siguientes pasos (Muñoz-Razo, 1998): Observación de un fenómeno, sus hechos, comportamiento, partes y componentes; descripción e identificación de todos sus elementos y componentes; examen riguroso de cada uno de los elementos; descomposición de los comportamientos y características de cada uno de los elementos; enumeración de los componentes a fin de identificarlos y establecer sus relaciones; reacomodación de cada una de las partes a fin de restituir su estado original; clasificación de las partes siguiendo el patrón del fenómeno analizado; conclusión sobre los resultados obtenidos para dar una explicación del fenómeno**

**observado. La síntesis realiza: observación, examen global, experimentación, suposición, agrupación, comprobación. Pág. 40.**

Sirvió para analizar la información recolectada mediante las encuestas a directivos, funcionarios y usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Vicente de Pusir, también se utilizó este método para presentar y analizar conceptos, basándose en fuentes de consulta relacionado con el tema o problema de investigación cuyo objetivo es encontrar la mejor solución al mismo. Previo el análisis del estudio realizado sobre la influencia de la tecnología de la información y comunicación en el trabajo que realizarán los funcionarios, se elaboraron conclusiones y recomendaciones de la problemática planteada, encaminadas al logro de un mejor rendimiento laboral, con lo que se dio a conocer la importancia y sus beneficios para la institución y para la ciudadanía que resultará beneficiada.

### **3.3. Técnicas e Instrumentos**

#### **3.3.1. La Entrevista**

Para realizar la investigación se utilizó la entrevista directa al señor Cosmito Manuel Julio Chávez, Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir, a quien se le realizó varios cuestionamientos para conocer las diferentes actividades y verificar si se aplican o no las tecnologías de la información y la comunicación, así como también la forma del manejo documental, en fin con esta técnica se accedió a la problemática existente en la institución y por ende encaminar una posible solución.

### **3.3.2.La Encuesta**

Se elaboró encuestas con preguntas claras y precisas que fueron aplicadas a los funcionarios y usuarios, con la finalidad de obtener información personal de los involucrados, quienes reciben la atención directa ya sea en forma favorable o desfavorable, lo que nos permitió determinar en forma real y precisa del problema existente en el Gobierno Parroquial.

### **3.3.3.Fichas de trabajo**

La ficha de trabajo es una herramienta que sigue un proceso para el registro de los datos o información, se la puede utilizar de acuerdo a las necesidades o de la tarea que el trabajo requiera, en la presente investigación es muy importante su apoyo porque este instrumento permite el registro de la información obtenida con la investigación que se realiza al interior del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial para facilitarnos la posibilidad de una solución al problema que se analiza.

## **3.4. Población y Muestra**

### **3.4.1.Población**

La investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir, hacia donde van orientados los resultados, en consecuencia la población o universo estuvo determinado por funcionarios, secretario y directivos que tienen relación en esta institución, así como también a usuarios del Proyecto para la “Ocupación del Tiempo Libre en los Jóvenes” que maneja la institución.

**Tabla N° 2 Población**

UNIDADES DE OBSERVACIÓN	TOTAL
Directivos	5
Funcionarios	5
Directivos Suplentes	5
Secretario	1
Usuarios del proyecto	50
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>

Fuente: creación personal.

### **3.4.2.Muestra**

El número de personas que integran el universo de estudio son sesenta y seis entre directivos, funcionarios, directivos suplentes, secretario, y un grupo de cincuenta usuarios del Proyecto para la “Ocupación del Tiempo Libre en los Jóvenes”, quienes son el 100 % de la población. Con este conocimiento se observa el número es reducido, por tanto no se elaboró el cálculo muestral.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. Encuestas Usuarios**

Fueron encuestados 50 usuarios directos del Gobierno Parroquial de San Vicente de Pusir, con el proyecto para la "Ocupación del tiempo libre en los jóvenes" de los cuales 25 son mujeres y 25 son varones.

Poseen instrucción primaria 17 personas, secundaria 23 personas y superior 10 personas.

Tienen el siguiente nivel académico: 22 son agricultores, 6 estudiantes, 3 choferes, 1 empleado privado, 12 amas de casa, 1 tecnólogo en administración de empresas, 2 licenciadas en enfermería, 3 licenciados en educación, 2 sin ninguna profesión, 2 auxiliares de enfermería, 1 médico, 5 quehaceres domésticos, 1 policía.

Están comprendidos entre las siguientes edades: de 20 a 30 años 11 personas, de 31 a 40 años 18 personas, de 41 a 50 años 12 personas y de 51 a años 7 personas y de 61 años a más 2 personas.

A continuación, se presenta el detalle de las preguntas realizadas:

### Al cuestionario responden:

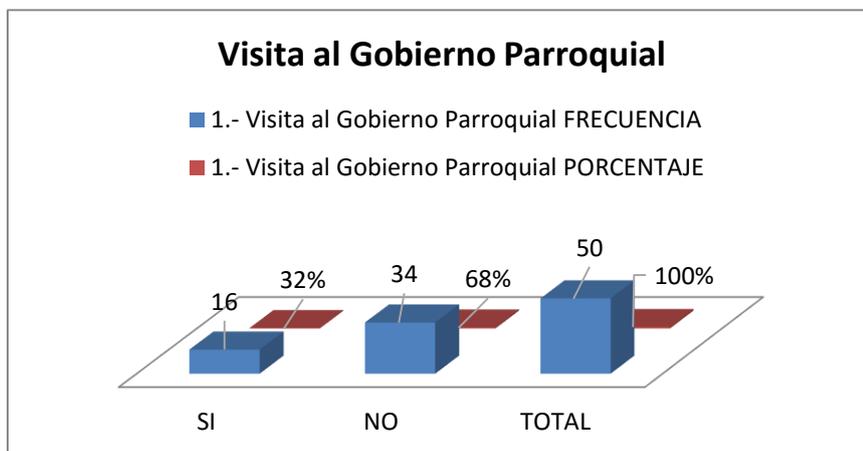
1.- ¿Es esta su primera visita al Gobierno Parroquial?

**Tabla N° 3 Visita al Gobierno Parroquial**

ESCALA CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	32%
NO	34	68%
TOTAL	50	100%

Fuente: Usuarios del Gobierno Parroquial San Vicente de Pusir

**Gráfico No 1 Visita al Gobierno Parroquial**



Elaborado por: el investigador  
Fuente. Tabla de contenidos N° 3.

### INTERPRETACIÓN:

Más de la mitad de las personas encuestadas expresa que no es la primera vez que visita el Gobierno Parroquial de San Vicente de Pusir, al parecer por diferentes gestiones a realizar ya sea de trabajo o de interés personal, lo que le ha dado mayor conocimiento de dichas oficinas y de los servicios que ofrece, por tanto pueden opinar con mayor fundamento el resto de preguntas realizadas.

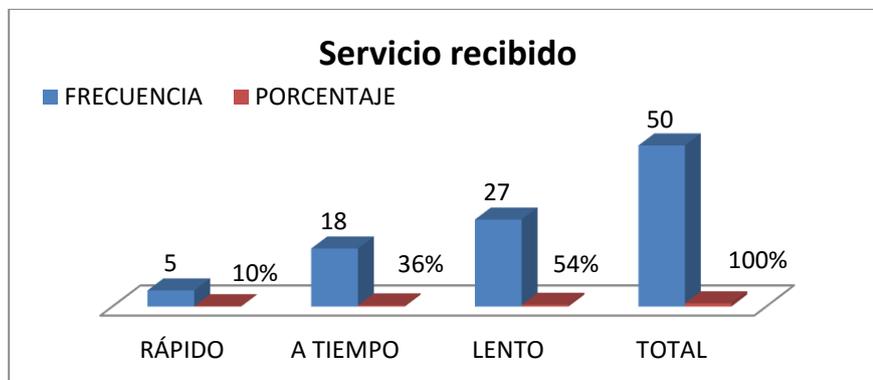
2.- ¿Al solicitar su trámite en el Gobierno Parroquial de San Vicente, el servicio que recibió fue?

**Tabla N° 4 Servicio recibido**

ESCALA CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RÁPIDO	5	10%
A TIEMPO	18	36%
LENTO	27	54%
TOTAL	50	100%

Fuente: Usuarios del Gobierno Parroquial San Vicente de Pusir

**Gráfico No 2 Servicio recibido**



Elaborado por: el investigador  
Fuente. Tabla de contenidos N° 4.

### INTERPRETACIÓN:

Los resultados determinan que más de la mitad de personas encuestadas ha recibido un servicio lento y algo menos de la mitad ha sido atendido a tiempo. Se puede opinar que probablemente esto se debe a la falta de capacitación y desconocimiento en el uso de las tecnologías de la información y comunicación, el bajo nivel académico que poseen los funcionarios así como también los pocos recursos que poseen para desarrollar sus tareas con apoyo tecnológico. Todo esto deriva en falta de agilidad en la realización de las actividades diarias de cualquier área que se requiera, por ende en general el nivel de rendimiento en el trabajo no es bueno, lo que perjudica a la institución.

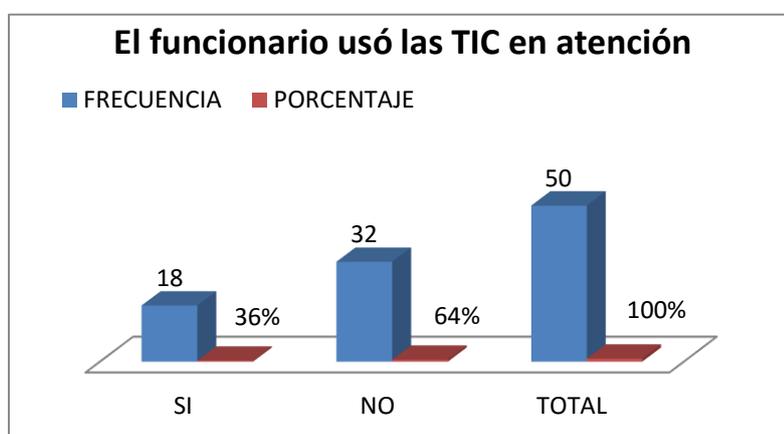
3.- ¿En su visita al Gobierno Parroquial de San Vicente, el funcionario que le atendió, utilizó las tecnologías de la información y comunicación?

**Tabla N° 5 El funcionario utilizó las TIC en la atención**

ESCALA CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	36%
NO	32	64%
TOTAL	50	100%

Fuente: Usuarios del Gobierno Parroquial San Vicente de Pusir

**Gráfico No 3 El funcionario utilizó las TIC en la atención**



Elaborado por: el investigador  
Fuente. Tabla de contenidos N° 5.

#### INTERPRETACIÓN:

Más de la mitad de las personas preguntadas ha mencionado que en el Gobierno Parroquial no utilizan las TIC en el momento de brindar atención a los usuarios que requieren un servicio, esto se debe a que son pocos los funcionarios que conocen sobre su uso y los beneficios que aporta al trabajo, además no cuentan con los equipos y herramientas tecnológicas necesarias. En definitiva se ratifica que existe necesidad de implementar el uso de las TIC para mejorar el trabajo pero principalmente que los funcionarios se preparen y actualicen en el tema para que puedan aplicar este novedoso sistema de trabajo en su labor diaria.

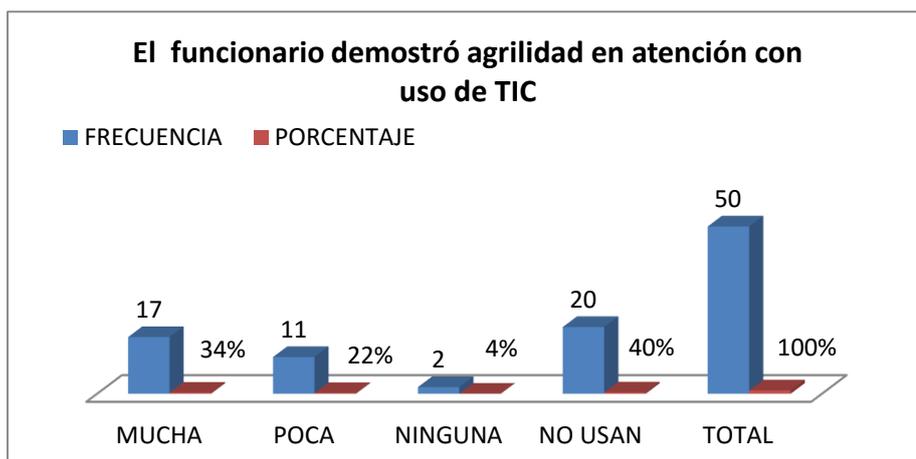
4.- ¿El funcionario que le atendió con su trámite, demostró agilidad en el servicio con el uso de las tecnologías de la información y comunicación?

**Tabla N° 6 El funcionario demostró agilidad en atención con uso de TIC**

ESCALA CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHA	17	34%
POCA	11	22%
NINGUNA	2	4%
NO USAN	20	40%
TOTAL	50	100%

Fuente: Usuarios del Gobierno Parroquial San Vicente de Pusir

**Gráfico No 4 El funcionario demostró agilidad en atención con uso de TIC**



Elaborado por: el investigador  
Fuente. Tabla de contenidos N° 6.

#### INTERPRETACIÓN:

De los usuarios que han sido encuestados, indica la mayoría no usar las tecnologías de la información y comunicación, un número menor de la mitad dice que sabe algo sobre estas novedades de trabajo y que cuando han sido atendidos usando estos medios han demostrado mucha rapidez en la ejecución de las tareas solicitadas, por lo que se puede decir que en la institución sí sería beneficioso manejar estas nuevas herramientas de trabajo porque favorecería a los resultados que aspira la institución.

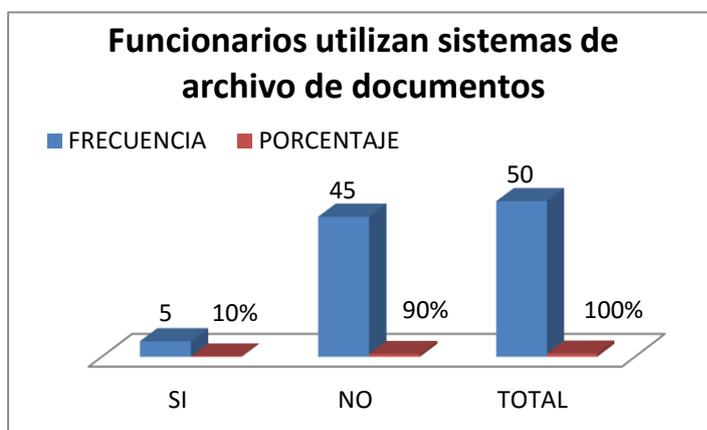
5.- ¿Cree usted que los funcionarios del Gobierno Parroquial, utilizan sistemas tecnológicos para registro, manejo, control y archivo de documentos?

**Tabla N° 7 Funcionarios utilizan sistemas de archivo de documentos**

ESCALA CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	10%
NO	45	90%
TOTAL	50	100%

Fuente: Usuarios del Gobierno Parroquial San Vicente de Pusir

**Gráfico No 5 Funcionarios utilizan sistemas de archivo de documentos**



Elaborado por: el investigador  
Fuente. Tabla de contenidos N° 7.

#### INTERPRETACIÓN:

Casi la totalidad de los encuestados opinan que en el Gobierno Parroquial no utilizan sistemas tecnológicos para registro, manejo, control y archivo de documentos. Dan sus respuestas porque al parecer se ha visto que esta tarea la desarrollan de forma manual utilizando carpetas, no existe facilidad para localizar los documentos que se requiere, además de no poseer lo necesario para trabajar de acuerdo a la modernización y no conocen sobre su utilidad y manejo. Por tanto se debe preocupar por esta dificultad que retrasa el desarrollo del proceso y la atención a los ciudadanos, por ende tomar medidas que permitan solucionar el inconveniente que facilite el buen manejo de los documentos.

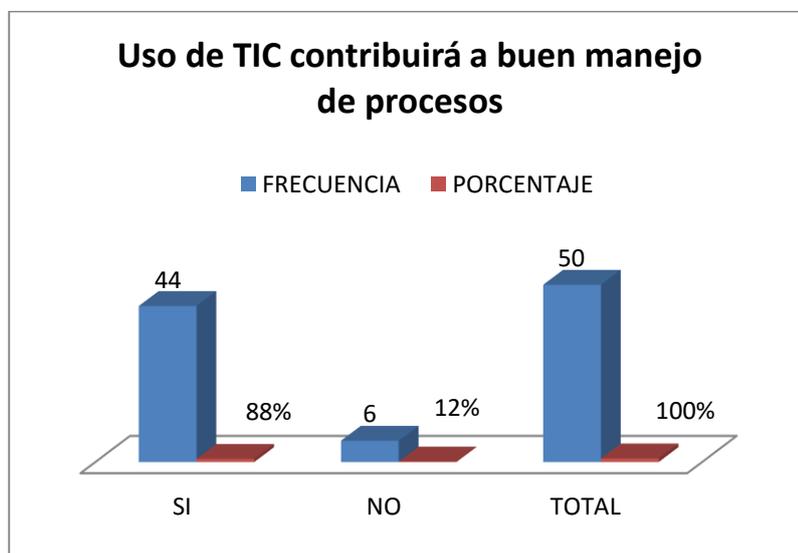
6.- ¿Cree usted que el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, contribuirá al buen manejo de procesos en el Gobierno Parroquial?

**Tabla N° 8 Uso de TIC contribuirá a buen manejo de procesos**

ESCALA CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	44	88%
NO	6	12%
TOTAL	50	100%

Fuente: Usuarios del Gobierno Parroquial San Vicente de Pusir

**Gráfico No 6 Uso de TIC contribuirá a buen manejo de procesos**



Elaborado por: el investigador  
Fuente. Tabla de contenidos N° 8.

#### INTERPRETACIÓN:

La mayoría de la población cuestionada señala que el uso de la tecnología de la información y comunicación si contribuyen al buen manejo de procesos, porque ayuda a los funcionarios a realizar las tareas con orden, agilidad y facilidad, por tanto es favorable y positivo para el trabajo que se desarrolla diariamente en los diferentes campos de acción del Gobierno Parroquial.

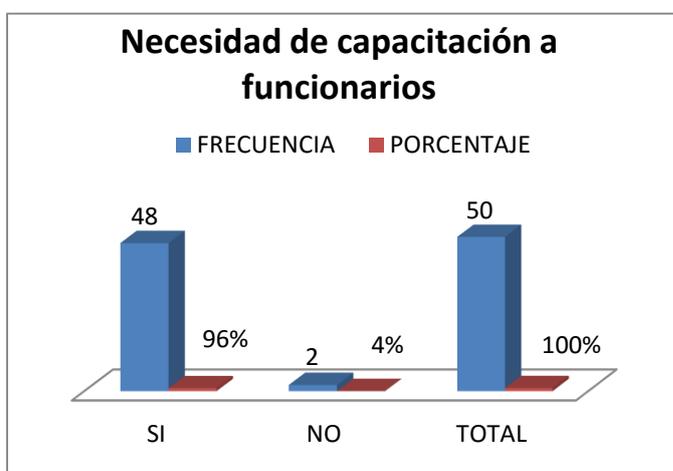
7.- ¿Considera necesario que el Gobierno Parroquial capacite a los funcionarios en el uso y manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación?

**Tabla N° 9 Necesidad de capacitación a funcionarios**

ESCALA CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	48	96%
NO	2	4%
TOTAL	50	100%

Fuente: Usuarios del Gobierno Parroquial San Vicente de Pusir

**Gráfico No 7 Necesidad de capacitación a funcionarios**



Elaborado por: el investigador  
Fuente. Tabla de contenidos N° 9.

#### INTERPRETACIÓN:

La gran mayoría de los encuestados consideran necesario que el Gobierno Parroquial de San Vicente de Pusir, capacite a sus funcionarios en el uso de las tecnologías de la información y comunicación, porque al momento ellos no están desarrollando de forma adecuada las actividades laborales por no estar actualizados ni modernizados, es importante que las autoridades emprendan programas de capacitación con la finalidad de que se apliquen dichos conocimientos en las actividades que ejecuta la institución y los resultados se vean reflejados en mayor rendimiento en el trabajo, ahorro de tiempo, eficacia y eficiencia en sus funciones diarias.

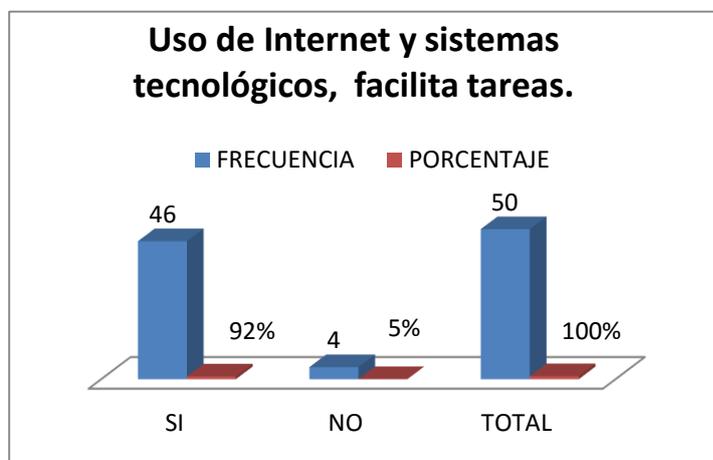
8.- ¿Cree usted que el uso del internet y los sistemas tecnológicos, pueden facilitar las tareas en el Gobierno Parroquial?

**Tabla N° 10 Uso de Internet y sistemas tecnológicos, facilita tareas.**

ESCALA CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	46	92%
NO	4	5%
TOTAL	50	100%

Fuente: Usuarios del Gobierno Parroquial San Vicente de Pusir

**Gráfico No 8 Uso de Internet y sistemas tecnológicos, facilita tareas.**



Elaborado por: el investigador  
Fuente. Tabla de contenidos N° 10.

**INTERPRETACIÓN:**

Casi la totalidad de las personas examinadas expone que el uso del internet y los sistemas tecnológicos, facilitan la realización de las múltiples tareas que se requiere, porque además de ser un medio de investigación, permite recopilar, manejar y transmitir información ya sea en el interior de la institución o fuera de ella sin importar las distancias. Es necesario que para el cumplimiento del trabajo en todas las áreas que brinda servicios el Gobierno Parroquial de San Vicente de Pusir se utilice este recurso que trae consigo cambios e innovación.

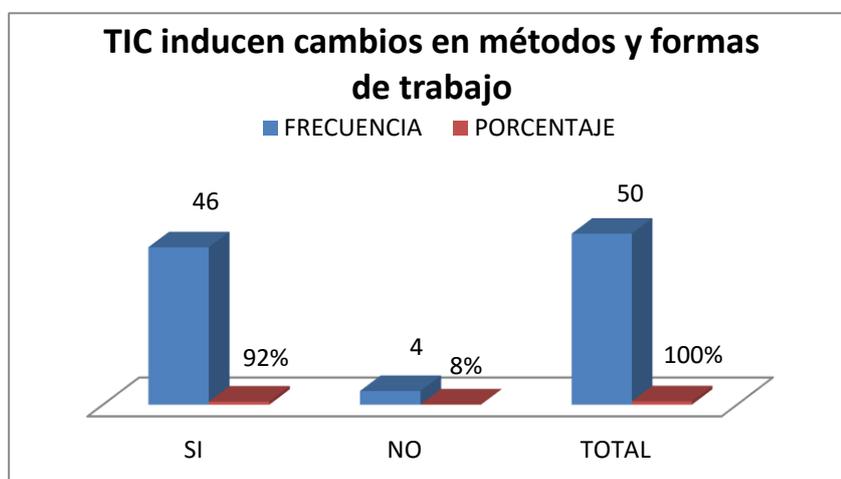
9.- ¿Considera que las tecnologías de la información y comunicación inducen cambios perceptibles en los métodos y formas de trabajo en el Gobierno parroquial?

**Tabla N° 11 TIC inducen cambios en métodos y formas de trabajo**

ESCALA CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	46	92%
NO	4	8%
TOTAL	50	100%

Fuente: Usuarios del Gobierno Parroquial San Vicente de Pusir

**Gráfico No 9 TIC inducen cambios en métodos y formas de trabajo**



Elaborado por: el investigador  
Fuente. Tabla de contenidos N° 11.

### INTERPRETACIÓN:

Un alto porcentaje de las personas investigadas concuerda que en la actualidad el uso de las tecnologías de la información y comunicación provoca y exige cambios en los métodos y formas de realizar el trabajo diario porque requiere la implementación y aplicación de nuevas herramientas, demanda preparación y capacitación técnica en las personas, pretende mayor nivel de responsabilidad para asumir los nuevos retos que se pueden presentar. El beneficio que se obtenga de aplicar este cambio es muy amplio porque los convierte en entes productivos, ágiles y eficientes al momento de cumplir las funciones.

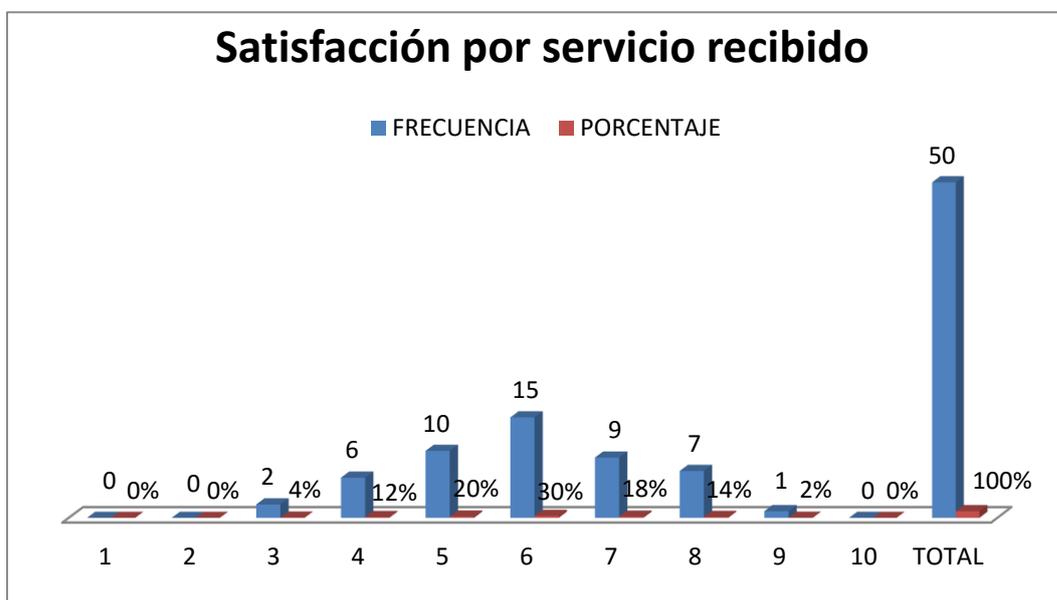
10.- ¿Cómo califica su satisfacción por el servicio recibido en el Gobierno Parroquial?, tomando en cuenta que: 1 es muy insatisfecho y 10 es muy satisfecho.

**Tabla N° 12 Satisfacción por servicio recibido. (1- Muy insatisfecho; 10 muy satisfecho)**

ESCALA CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	0	0%
2	0	0%
3	2	4%
4	6	12%
5	10	20%
6	15	30%
7	9	18%
8	7	14%
9	1	2%
10	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Usuarios del Gobierno Parroquial San Vicente de Pusir

**Gráfico No 10 Satisfacción por servicio recibido (1- muy insatisfecho; 10 muy satisfecho)**



Elaborado por: el investigador  
Fuente. Tabla de contenidos N° 12.

## INTERPRETACIÓN:

Algo más de la mitad de las personas indagadas determina que se siente entre medianamente satisfecho y satisfecho por el servicio entregado por los funcionarios del Gobierno Parroquial, porque no se ha logrado cumplir los requerimientos de los usuarios en el momento y magnitud esperados debido a la poca agilidad en la atención de los servicios, falta de conocimientos en temas tecnológicos por parte de los funcionarios, ausencia de seguimiento en los procesos, complementado con la poca comunicación y coordinación en el trabajo. Se logrará mejorar el servicio cuando los representantes de la institución se comprometan a implementar las nuevas formas de trabajo apoyados de la tecnología, así como también mejore el nivel de comunicación y capacitación en los funcionarios.

## 4.2. Encuesta Funcionarios

Fueron encuestados 16 funcionarios de los cuales 5 son mujeres y 11 varones.

Su nivel académico es: con instrucción primaria 2 personas, secundaria 10 personas y superior 4 personas

Tienen las siguientes profesiones: 5 son agricultores, 3 estudiantes, 1 contador, 2 empleados públicos, 2 amas de casa, 1 tecnólogo en derecho, 1 tecnólogo en desarrollo integral del niño, 1 ingeniero en agro negocios avalúos y catastros.

Están comprendidos entre las siguientes edades: de 20 a 30 años 8 personas, de 31 a 40 años 6 personas, de 41 a 50 años 1 persona y de 51 a 60 años 1 persona.

Experiencia en el GAD: de 1 a 5 años 14 personas y de 6 a 10 años 2 personas.

Ocupan los siguientes cargos: 3 vocales, 1 vendedor de almacén agrícola, 5 vocales suplentes, 1 promotor de la cultura y deportes, 1 presidente, 1 contador, 1 promotor productivo, 1 promotor de proyectos de jóvenes, 1 vocal-vicepresidente.

A continuación, se presenta el detalle de las preguntas realizadas:

### Al cuestionario responden:

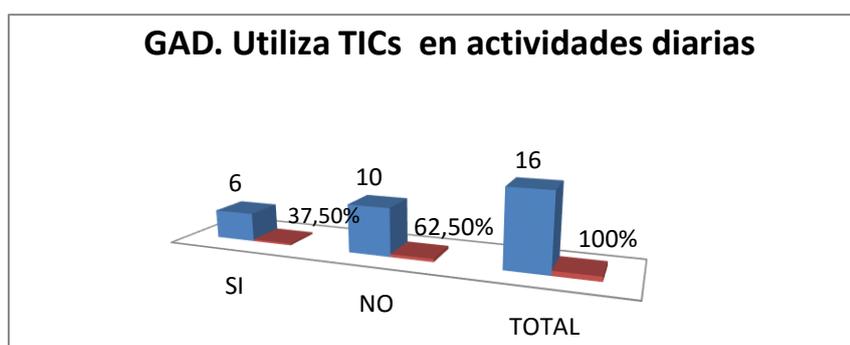
1. ¿En su rol como funcionario del Gobierno Parroquial de San Vicente de Pusic, utiliza las diferentes Tecnologías de la Información y comunicación para el cumplimiento de sus tareas y actividades diarias?

**Tabla N° 13 GAD. Utiliza TIC en actividades diarias**

ESCALA CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	37,50%
NO	10	62,50%
TOTAL	16	100%

Fuente: Funcionarios del Gobierno Parroquial San Vicente de Pusic

**Gráfico No 11 GAD. Utiliza TICs en actividades diarias**



Elaborado por: el investigador  
Fuente. Tabla de contenidos N° 13.

### INTERPRETACIÓN:

Casi las dos terceras partes de los funcionarios señala que no utilizan las tecnologías de la información y comunicación en el desarrollo de sus actividades diarias, porque son pocos los trabajadores que conocen algo al respecto y no cuentan con las herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo de su trabajo, en consecuencia es importante que el Gobierno Parroquial motive a sus trabajadores para que utilicen las TIC en el desarrollo de tareas y que promueva procesos de capacitación sobre el tema para que puedan cumplir su trabajo de una forma más adecuada y oportuna.

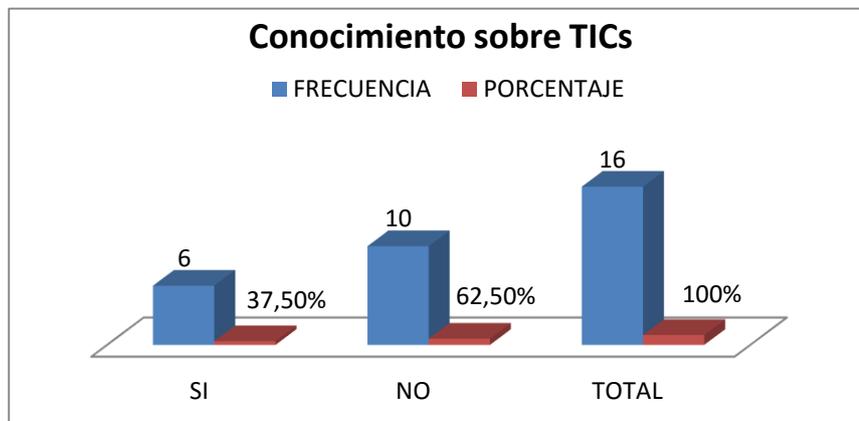
2. ¿Conoce las nuevas tecnologías de la información y comunicación?

**Tabla N° 14 Conocimiento sobre TICs**

ESCALA CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	37,50%
NO	10	62,50%
TOTAL	16	100%

Fuente: Funcionarios del Gobierno Parroquial San Vicente de Pusir

**Gráfico No 12 Conocimiento sobre TICs**



Elaborado por: el investigador  
Fuente. Tabla de contenidos N° 14.

#### ITERPRETACIÓN:

Una considerable mayoría de funcionarios dice que no tiene conocimientos sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación, al parecer no se han capacitado porque no han considerado necesario hacerlo, puesto que sus actividades no requerían de este tipo de conocimientos, además por no contar con las facilidades necesarias para poder prepararse al respecto ya que la institución nunca se ha preocupado de atender esta situación. Lo que hace considerar esta problemática para tomar medidas que permitan a los trabajadores estar actualizados con las novedades tecnológicas que le harán más fácil y rápido su trabajo.

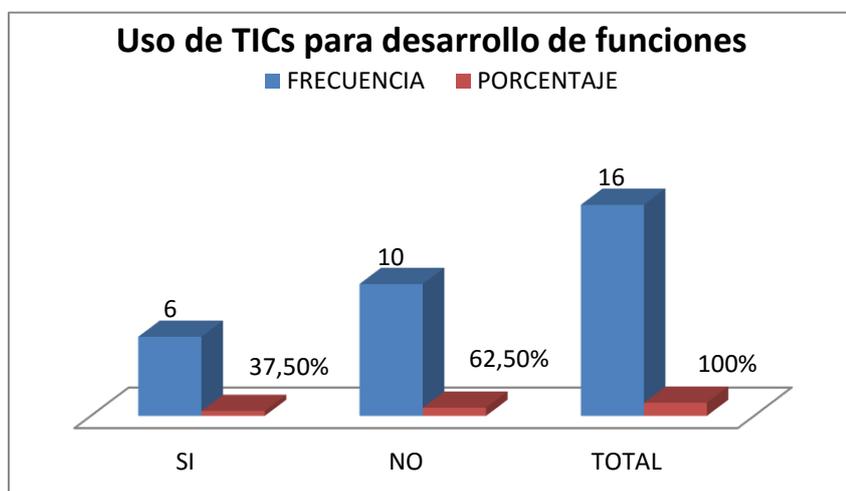
3. ¿Para el desarrollo de su rol como funcionario del Gobierno Parroquial de San Vicente, utiliza las nuevas tecnologías de la información y comunicación?

**Tabla N° 15 Uso de TICs para desarrollo de funciones**

ESCALA CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	37,50%
NO	10	62,50%
TOTAL	16	100%

Fuente: Funcionarios del Gobierno Parroquial San Vicente de Pusir

**Gráfico No 13 Uso de TICs para desarrollo de funciones**



Elaborado por: el investigador  
Fuente. Tabla de contenidos N° 15.

#### INTERPRETACIÓN:

Buen número de trabajadores indican que no utilizan las tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo de su rol como funcionario en el Gobierno parroquial, por la falta de conocimientos sobre el tema, falta de compromiso de trabajo por parte de ciertos funcionarios, además de los escasos recursos adecuados para el caso. Se hace evidente la oportunidad de que las autoridades institucionales emprendan procesos de actualización de conocimientos que motiven al personal para ejecutar de mejor forma las acciones que su rol amerita.

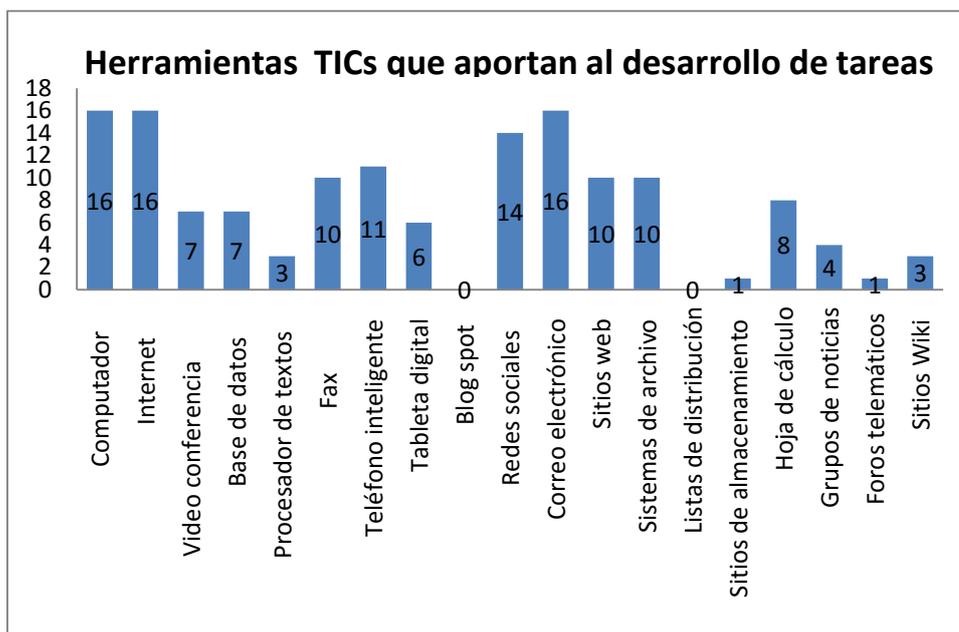
4. ¿Qué herramientas tecnológicas de información y comunicación, considera usted que aportarán en el desarrollo de sus tareas diarias? Indique todas las que considere conveniente.

**Tabla N° 16 Herramientas TICs que aportan al desarrollo de tareas**

ESCALA CUALITATIVA	FRECUENCIA
Computador	16
Internet	16
Video conferencia	7
Base de datos	7
Procesador de textos	3
Fax	10
Teléfono inteligente	11
Tableta digital	6
Blog spot	0
Redes sociales	14
Correo electrónico	16
Sitios web	10
Sistemas de archivo	10
Listas de distribución	0
Sitios de almacenamiento	1
Hoja de cálculo	8
Grupos de noticias	4
Foros telemáticos	1
Sitios Wiki	3

Fuente: Funcionarios del Gobierno Parroquial San Vicente de Pusir

**Gráfico No 14 Herramientas TICs que aportan al desarrollo de tareas**



Elaborado por: el investigador  
Fuente. Tabla de contenidos N° 16.

#### INTERPRETACIÓN:

Entre las herramientas que según los encuestados tienen mayor contribución en el desarrollo de las diferentes actividades están las siguientes de acuerdo al orden de importancia y uso que los funcionarios creen conveniente: computador, internet, correo electrónico, redes sociales, teléfono inteligente, sistemas de archivo, sitios web, fax, hoja de cálculo. Manifiestan criterio basados en los pocos conocimientos que poseen sobre el tema, otros en los comentarios escuchados en el entorno social y porque han observado de lejos algunas aplicaciones en otros lugares. Sería favorable que el Gobierno Parroquial implemente los medios tecnológicos necesarios, se capacite al personal para que pueda utilizar la variedad de herramientas que beneficiarán la ejecución de la variedad de tareas que en las diferentes áreas cumple la institución.

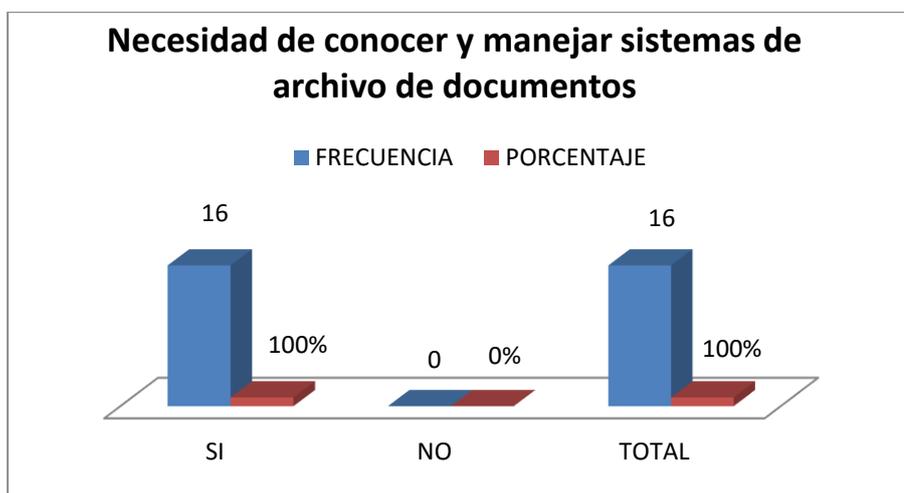
5. ¿Considera usted necesario que los funcionarios conozcan y manejen sistemas informáticos para registro, manejo, control y archivo de documentos?

**Tabla N° 17 Necesidad de conocer y manejar sistemas de archivo de documentos**

ESCALA CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	100%
NO	0	0%
TOTAL	16	100%

Fuente: Funcionarios del Gobierno Parroquial San Vicente de Pusir

**Gráfico No 15 Necesidad de conocer y manejar sistemas de archivo de documentos**



Elaborado por: el investigador  
Fuente. Tabla de contenidos N° 17.

#### INTERPRETACIÓN:

La totalidad de funcionarios ratifica la necesidad de conocer y manejar sistemas de archivo de documentos, tomando en cuenta que el orden y control de documentos en una empresa facilita en alto grado el trámite requerido por el usuario. Esta falencia sería bueno que el Gobierno Parroquial tome en cuenta para que se solucione la dificultad que encuentran los trabajadores para realizar de buena manera la gestión documental en la institución y facilitar el seguimiento en los procesos.

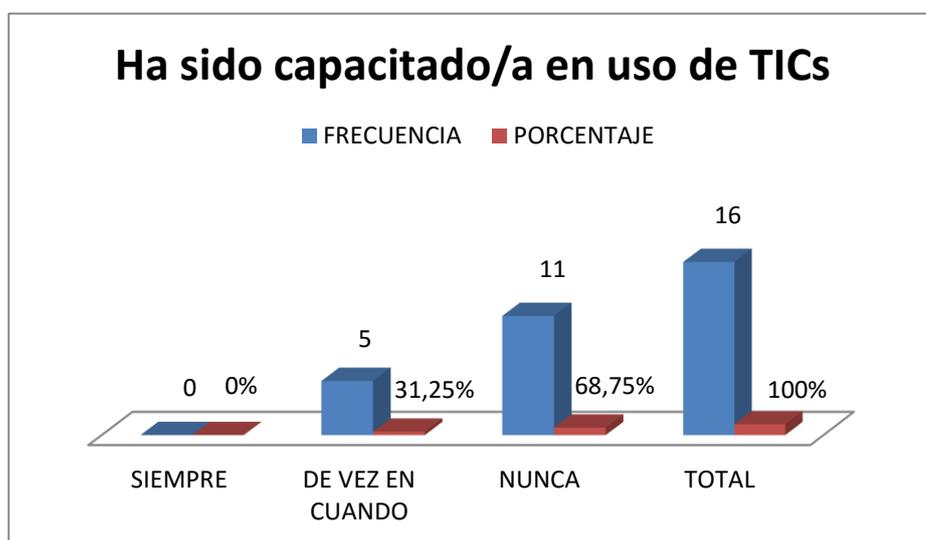
6. ¿Ha recibido usted, capacitación sobre el uso y manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación?

**Tabla N° 18 Ha sido capacitado/a en uso de TICs**

ESCALA CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
DE VEZ EN CUANDO	5	31,25%
NUNCA	11	68,75%
TOTAL	16	100%

Fuente: Funcionarios del Gobierno Parroquial San Vicente de Pusir

**Gráfico No 16 Ha sido capacitado/a en uso de TICs**



Elaborado por: el investigador  
Fuente. Tabla de contenidos N° 18.

### INTERPRETACIÓN:

Aproximadamente tres tercios de la población encuestada manifiesta no haber sido capacitada nunca en uso de las tecnologías de la información y comunicación, debido a que en la institución no se han implementado este tipo de procesos que ayuden a los trabajadores a mejorar su labor. Estos resultados representan una necesidad urgente de los funcionarios por capacitarse en esta área para el desarrollo eficaz de sus actividades diarias.

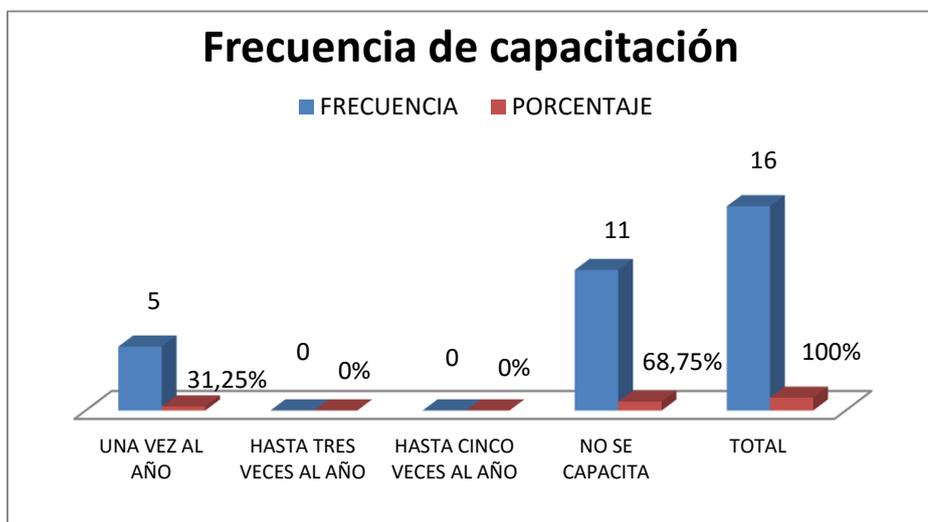
7. ¿Con qué frecuencia ha recibido la capacitación?

**Tabla N° 19 Frecuencia de capacitación**

ESCALA CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
UNA VEZ AL AÑO	5	31,25%
HASTA TRES VECES AL AÑO	0	0%
HASTA CINCO VECES AL AÑO	0	0%
NO SE CAPACITA	11	68,75%
TOTAL	16	100%

Fuente: Usuarios del Gobierno Parroquial San Vicente de Pusir

**Gráfico No 17 Frecuencia de capacitación**



Elaborado por: el investigador  
Fuente. Tabla de contenidos N° 19.

**INTERPRETACIÓN:**

La poca población investigada que se ha capacitado, comenta que lo hizo una vez al año pero porque fue considerada una necesidad personal por eso se realizó con el auspicio de otras entidades. El Gobierno Parroquial deberá poner énfasis en el hecho de cubrir esta falencia en sus funcionarios, mediante una iniciativa de capacitación, que sirva de apoyo en el desarrollo del trabajo en los diferentes roles que cumple cada uno.

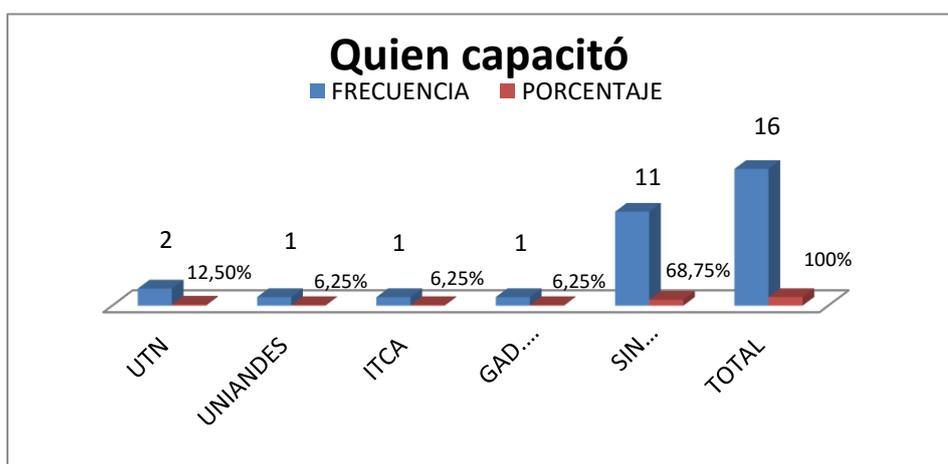
8. ¿Qué persona o institución le capacitó?

**Tabla N° 20 Quien capacitó**

ESCALA CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
UTN	2	12,50%
UNIANDES	1	6,25%
ITCA	1	6,25%
GAD. BOLÍVAR	1	6,25%
SIN CAPACITACIÓN	11	68,75%
TOTAL	16	100%

Fuente: Usuarios del Gobierno Parroquial San Vicente de Pusir

**Gráfico No 18 Quien capacitó**



Elaborado por: el investigador  
Fuente. Tabla de contenidos N° 20.

**INTERPRETACIÓN:**

De los pocos funcionarios capacitados se evidencia que ninguno lo hizo con el Gobierno Parroquial, ya que las instituciones que han cumplido con el objetivo son la UTN, ITCA, UNIANDES, GAD. Bolívar. Al parecer las pocas personas buscaron capacitarse por su propia iniciativa, interés de aprender, es decir por su propia conveniencia personal. La institución debe tomar medidas urgentes al respecto.

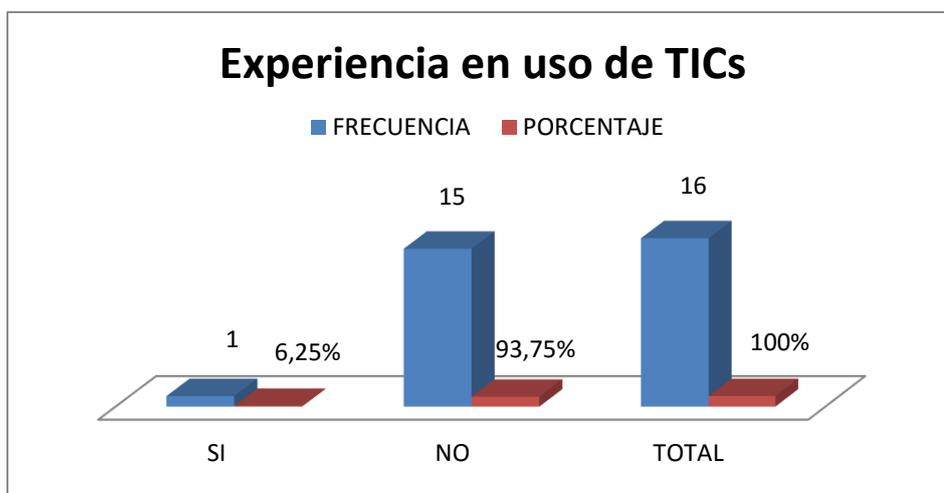
9. ¿Tiene usted experiencia en el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación?

**Tabla N° 21 Experiencia en uso de TICs**

ESCALA CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	6,25%
NO	15	93,75%
TOTAL	16	100%

Fuente: Usuarios del Gobierno Parroquial San Vicente de Pusir

**Gráfico No 19 Experiencia en uso de TICs**



Elaborado por: el investigador  
Fuente. Tabla de contenidos N° 21.

**INTERPRETACIÓN:**

Casi el total de los encuestados no tienen experiencia en uso de las tecnologías de la información y comunicación, al parecer se debe a la falta de conocimientos sobre el tema, y a los escasos medios tecnológicos en la institución. Se considera factible que el Gobierno Parroquial de San Vicente de Pusir, promueva el uso de las TIC en el desarrollo del trabajo con la finalidad de que los trabajadores vayan adquiriendo mayor conocimiento, destreza y experiencia con la práctica diaria. Se sabe que en el uso de las TIC, la habilidad se adquiere con la ejercitación y práctica constante, misma que de a poco se va perfeccionando para asumir los nuevos retos que se presentan.

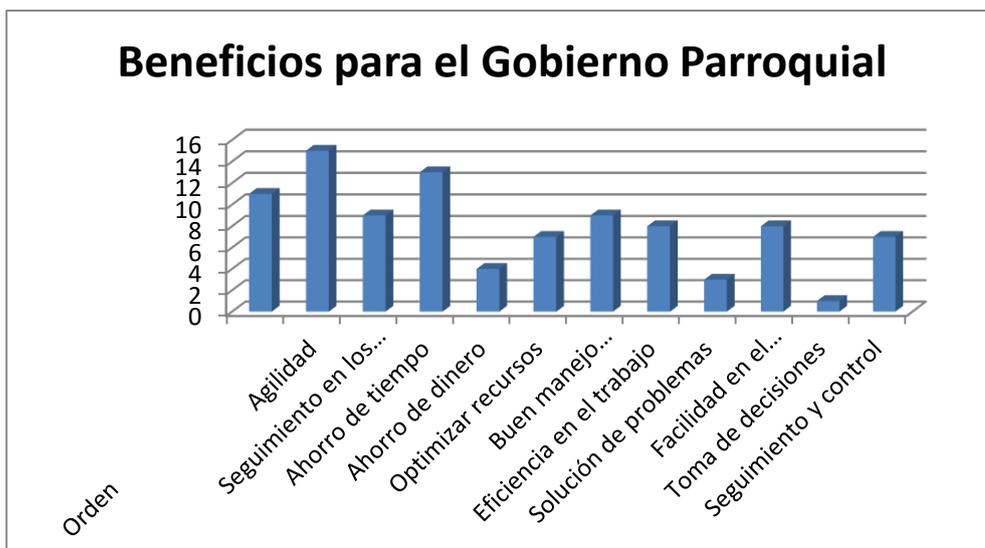
10. ¿A su consideración, qué beneficios aportaría al Gobierno Parroquial de San Vicente de Pusir? Indique todos los elementos que considere oportuno.

**Tabla N° 22 Beneficios para el Gobierno Parroquial**

ESCALA CUALITATIVA	FRECUENCIA
Orden	11
Agilidad	15
Seguimiento en los procesos	9
Ahorro de tiempo	13
Ahorro de dinero	4
Optimizar recursos	7
Buen manejo documental	9
Eficiencia en el trabajo	8
Solución de problemas	3
Facilidad en el desarrollo de tareas	8
Toma de decisiones	1
Seguimiento y control	7

Fuente: Usuarios del Gobierno Parroquial San Vicente de Pusir.

**Gráfico No 20 Beneficios para el Gobierno Parroquial**



Elaborado por: el investigador  
Fuente. Tabla de contenidos N° 22.

## INTERPRETACIÓN:

Según el criterio de los funcionarios, el Gobierno Parroquial de San Vicente de Pusir, se verá beneficiado de muchas formas entre ellas se destacan: agilidad, ahorro de tiempo, orden, buen manejo documental, seguimiento de procesos, facilidad en el desarrollo de tareas, entre otros. Estos beneficios son porque los actuales tiempos exigen el uso de los nuevos instrumentos en este caso la novedad que representa la aplicación de las herramientas y sistemas de las tecnologías de la información y comunicación, para ir acorde a los cambios que exige la modernidad y para poder asumir los retos que estos cambios le presentan. Por su parte el Gobierno Parroquial tiene la responsabilidad de afrontar y asumir este reto que requiere su institución como es el de capacitar a sus trabajadores sobre el tema, e ir implementando los medios requeridos para cumplir este objetivo.

## RESULTADOS ENTREVISTA

### **4.3. Resultados - entrevista realizada al señor Cosmito Manuel Julio Chávez, presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente De Pusir**

LUGAR: Oficina de presidencia

FECHA: 1 de marzo de 2016

#### **Datos informativos:**

Sexo, masculino

Nivel académico, secundaria

Profesión, empleado público

Edad, entre 51 – 60 años

#### **Respuestas:**

#### **1.- ¿Qué conoce sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación?**

Son muy importantes para facilitar el trabajo en una institución porque ofrecen muchos beneficios al momento de ejecutar las tareas diarias en cualquiera de las áreas que se desarrolle.

#### **2.- ¿Manejan los funcionarios del Gobierno Parroquial, las tecnologías de la información y comunicación?**

Solamente la secretaria utiliza Word, Excel, teléfono inteligente, los sistemas informáticos de pago del banco central, sistema de información contable del banco del estado, sistema de declaraciones del SRI, Sistema de Compras Públicas.

**-¿Porqué, a qué se debe?**

- Porque no se conoce cuáles son las tecnologías de la información y comunicación ni se sabe cómo utilizarlas, además no tenemos todos los medios tecnológicos que se requieren.
- Pienso que se debe a la falta de profesionalización de algunos funcionarios y a la ausencia de interés por parte de los mismos para capacitarse y prepararse en el tema de uso de tecnologías de la información y comunicación.

**¿Ha realizado capacitaciones al respecto?**

- Nunca se ha capacitado al respecto

**¿Por qué?**

- Por descuido y poco interés en el tema

**3.- ¿Se ha introducido el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, en el desarrollo de las actividades laborales del Gobierno Parroquial de San Vicente de Pusir?**

Solamente tenemos tres computadoras, una en el almacén que sirve para registro, manejo y control de las ventas; otra en la secretaría que es usada por la señorita secretaria – tesorera, ella usa para el trabajo contable, además usa Word y Excel básico para las diferentes tareas del rol secretarial; la tercera está en la oficina de los señores vocales que es utilizada por todo el resto de funcionarios para el cumplimiento de sus actividades, por lo general ellos utilizan Word y Excel básico para elaborar sus oficios e informes, en su mayoría desconocemos del uso de las tecnologías de la información y comunicación. Tenemos un teléfono inalámbrico con una extensión que es utilizado por todos los funcionarios, además se cuenta con internet que no es tan bueno y no permite realizar los procesos financieros que muchos de los casos la señorita secretaria tesorera tiene que trasladarse a la ciudad para realizar este trabajo, en definitiva no se ha podido introducir el uso de las tecnologías en las actividades diarias, pero vamos a hacer lo posible por hacerlo poco a poco.

**4.- ¿Cómo califica usted que es el rendimiento del trabajo por parte de todos los funcionarios que laboran en la institución?**

No es tan bueno como quisiéramos, son pocos los funcionarios que desarrollan bien su trabajo, el resto realiza sus tareas sin calidad, con lentitud, no cumplen con los requerimientos, comprenden mal; es decir no existe el desarrollo de un trabajo responsable, ágil, eficiente; de pronto esto se debe a la falta de conocimientos y a la falta de otros recursos.

**5.- ¿Con qué frecuencia capacita al personal que trabaja en el gobierno parroquial, sobre temáticas relacionadas con las Tecnologías de la Información y Comunicación?**

El gobierno parroquial nunca ha capacitado a los funcionarios sobre el tema de uso de tecnologías.

**6.- ¿Considera sí resultará factible el uso de los diferentes sistemas informáticos para el buen rendimiento laboral?**

Considero que si es factible utilizar las tecnologías de la información y comunicación en el desarrollo de las diferentes tareas y actividades, ya que personalmente se ha observado en otros lugares que su aplicación facilita y agiliza el trabajo, permite una inmediata y segura comunicación, en la gestión documental es muy positiva porque ayuda a conservar y encontrar los documentos con seguridad y facilidad, se puede relacionar con personas y organizaciones a corta y larga distancia, porque al parecer las tecnologías de la información y comunicación tienen muchos medios para cumplir los objetivos descritos y más, en fin al parecer va de la mano con la modernidad y el progreso.

**7.- ¿Tomando en cuenta la modernización, cree que el uso de la tecnología de la comunicación favorecerá a las relaciones entre trabajadores y usuarios?**

Creo que la tecnología de la comunicación va de la mano con la modernización, porque los trabajadores y empresas desde sus puestos de trabajo pueden transmitir múltiples datos e información, se envía o entrega dicha información con mayor rapidez, hasta se puede hacer contacto directo y cara a cara con las personas en cualquier lugar que ellas se encuentren.

**4.4. Fichas de observación e informativa**

**Tabla N° 23 Fichas de observación e informativa**

N° 1	<b>INSTITUCIÓN: GOBIERNO PARROQUIAL – SAN VICENTE DE PUSIR</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Determinar la situación actual del Rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.	
¿Cuál es el objetivo social que maneja el GAD . Parroquial?	“Fomentar el acceso de la población a servicios de calidad de educación, salud, nutrición, desarrollo social y seguridad ciudadana, fortaleciendo el sistema socio organizativo”.	
Documento consultado	Casanova. Gabriel. Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2011-2031 de la parroquia San Vicente de Pusir. Pág. 5	
Información	Administración pública para el servicio de la ciudadanía.	
Fuente de información	Srita. Elizabeth Castillo. Secretaria - Tesorera	

N° 2	<b>INSTITUCIÓN: GOBIERNO PARROQUIAL – SAN VICENTE DE PUSIR</b>
<b>OBJETIVO</b>	Determinar la situación actual del Rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.
¿Qué trámites realiza el GAD. Parroquial?	“Elaborar convocatorias para mingas y sesiones, elaborar actas de sesiones, registros de asistencias a mingas y sesiones, entregar copias certificadas de documentos que reposen en archivos del GAD., elaborar oficios de gestiones varias, producir y recibir solicitudes, resoluciones por gestiones varias, recibir y atender a ciudadanos para audiencias con presidente y vocales, gestionar elaborar convenios internos e interinstitucionales, informes de gestión y resultados, atención de emergencias naturales o provocadas, presentación de proyectos de acuerdo al ámbito de competencias, fiscalización de acciones”.
Documento consultado	Actualización del plan de desarrollo y ordenamiento territorial. (2015). Pág. 181, 182.
Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Elaborar Proyectos de atención prioritaria enfocados en la atención al adulto mayor, niñez y adolescencia, más grupos vulnerables.</li> <li>-Gestión de mantenimiento vial.</li> <li>-Proyectos para mantenimiento, adecuación, mejoramiento de espacios públicos.</li> <li>-Gestión para obtención de infraestructura</li> <li>-Servicio de introducción a las telecomunicaciones para la ciudadanía</li> <li>-Fomentar el deporte y la cultura, con todos los grupos sociales.</li> <li>-Programas de socialización y capacitación a la comunidad, para el cuidado del medio ambiente.</li> <li>-Programa de fomento al agricultor con implementación y mantenimiento de almacén de insumos agropecuarios y agrícolas.</li> <li>-Planificación, manejo y distribución de recursos financieros.</li> </ul>
Fuente de información	Srita. Elizabeth Castillo. Secretaria Sr. Cosme Julio, Presidente.

N° 3	<b>INSTITUCIÓN: GOBIERNO PARROQUIAL – SAN VICENTE DE PUSIR</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Determinar la situación actual del Rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.	
¿Cuál es el trámite más solicitado?	Solicitudes y oficios de gestión, para atención en proyectos y programas de ayuda social. Convocatorias para reuniones de organizaciones y de comunidad, trámites de auspicio, pagos por servicios recibidos, invitaciones.	
Fuente de información	Srita. Elizabeth Castillo. Secretaria.	

N° 4	<b>INSTITUCIÓN: GOBIERNO PARROQUIAL – SAN VICENTE DE PUSIR</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Determinar la situación actual del Rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.	
¿Qué tiempo demora en dar atención a cada usuario?	Depende de lo que solicite, por lo general si son oficios o solicitudes se les ayuda en veinte minutos y si son trámites de gestión hay que esperar la presencia del señor presidente o se los llama que regresen. Los pagos por servicios recibidos tienen que esperar hasta que se pueda ingresar al sistema porque el internet no es bueno y el único computador que existe en la oficina de secretaría se lo usa para cumplir las actividades secretariales y financieras.	
Fuente de información	Srita. Elizabeth Castillo. Secretaria.	

N° 5	<b>INSTITUCIÓN: GOBIERNO PARROQUIAL – SAN VICENTE DE PUSIR</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Determinar la situación actual del Rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.	
¿Cuántas personas son atendidas al día?	Aproximadamente quince personas al día	
Fuente de información	Sr. Cosme Julio, Presidente.	

N° 6	<b>INSTITUCIÓN: GOBIERNO PARROQUIAL – SAN VICENTE DE PUSIR</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Determinar la situación actual del Rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.	
¿Cuántos funcionarios laboran en el GAD?	Total son dieciséis personas.	
Fuente de información	Srita. Elizabeth Castillo. Secretaria. Sr. Cosme Julio, Presidente.	

N° 7	<b>INSTITUCIÓN: GOBIERNO PARROQUIAL – SAN VICENTE DE PUSIR</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Determinar la situación actual del Rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.	
¿En qué área cumple su trabajo cada funcionario?	<p>Cosme Julio – Presidente</p> <p>Luis Espinoza – Vicepresidente</p> <p>Byron Espinoza – Vocal</p> <p>Sigifredo Pavón – Vocal</p> <p>Eliana Benavidez – vocal</p> <p>Contadora Elizabeth Castillo - Secretaria tesorera</p> <p>Ing. Julián López - Atención del almacén de insumos</p> <p>Bryan Armas - Promotor de producción</p> <p>Víctor Ogonaga - Fomento a la cultura y deportes</p> <p>Tnlga. Cristina Ramos - Fomento y atención al adulto mayor</p> <p>Pamela Tarambis - Proyecto de ocupación del tiempo libre en los jóvenes</p> <p>Cinco vocales suplentes – Asumen funciones de forma temporal y alternada.</p>	
Fuente de información	<p>Srita. Elizabeth Castillo. Secretaria.</p> <p>Sr. Cosme Julio, Presidente.</p>	

N° 8	<b>INSTITUCIÓN: GOBIERNO PARROQUIAL – SAN VICENTE DE PUSIR</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Determinar la situación actual del Rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.	
¿Qué tiempo se dedica a la actividad secretarial?	<p>Se ocupa menos de cuatro horas diarias. Se maneja los documentos y procesos de forma empírica, no existe control ni registro de documentos e información, no existe un sistema de archivo ni manual peor informático.</p>	
Fuente de información	<p>Srita. Elizabeth Castillo. Secretaria.</p> <p>Sr. Cosme Julio, Presidente</p>	

N° 9	<b>INSTITUCIÓN: GOBIERNO PARROQUIAL – SAN VICENTE DE PUSIR</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Determinar la situación actual del Rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.	
¿Qué medios utiliza para el cumplimiento de las diferentes gestiones y tareas?	Internet en el tema financiero para enviar informes al banco central, Sri, compras públicas, lo básico de office solamente Word y Excel. Tres computadores, uno de uso de vocales, otro en secretaría y otro en el almacén de insumos.	
Fuente de información	Srita. Elizabeth Castillo. Secretaria Sr. Cosme Julio, Presidente.	

N° 10	<b>INSTITUCIÓN: GOBIERNO PARROQUIAL – SAN VICENTE DE PUSIR</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Determinar la situación actual del Rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.	
¿Considera beneficiosa y/o provechosa la actividad que cumple cada funcionario?	-La Gestión de los funcionarios del GAD es considerada entre buena a regular. -No existen mecanismos de seguimiento, monitoreo y evaluación de las obras, programas y proyectos.	
Documento consultado	Casanova de la Barra. Daniel. Geógrafo consultor en planificación territorial. (01/08/2011) N° 6. Diagnóstico Institucional San Vicente de Pusir, Debilidades del FODA.	

N° 11	<b>INSTITUCIÓN: GOBIERNO PARROQUIAL – SAN VICENTE DE PUSIR</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Determinar la situación actual del Rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.	
¿En qué condiciones se maneja la gestión administrativa interna?	Califican a la gestión administrativa como regular, argumentando que el presidente, secretaria y funcionarios presentan deficiencias en el manejo.	
Documento consultado	Casanova de la Barra. Daniel. Geógrafo consultor en planificación territorial. (01/08/2011) N° 5.4 Diagnóstico Institucional San Vicente de Pusir, Grado de eficiencia de la gestión administrativa.	

N° 12	<b>INSTITUCIÓN: GOBIERNO PARROQUIAL – SAN VICENTE DE PUSIR</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Determinar la situación actual del Rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.	
¿Cómo se manejan y desarrollan los trámites y procesos en el GAD?	<p>-Se desarrollan a través de la firma de convenios interinstitucionales</p> <p>- Ejercer las competencias: vialidad, fomento de actividades productivas, agropecuarias, promoción de la organización civil, gestión del patrimonio cultural, prestación de servicios públicos, gestión ambiental.</p> <p>-Visitas periódicas a las comunidades</p> <p>-Asambleas comunitarias para promover la participación de la ciudadanía</p> <p>-Reuniones con organizaciones y representantes institucionales para analizar problemática existente y buscar soluciones.</p> <p>-Mingas comunitarias para mejoramiento de lugares</p>	
Documento consultado	Casanova de la Barra. Daniel. Geógrafo consultor en planificación territorial. (01/08/2011) N° 6. Diagnóstico Institucional San Vicente de Pusir. Fortalezas y oportunidades del foda.	

N° 13	<b>INSTITUCIÓN: GOBIERNO PARROQUIAL – SAN VICENTE DE PUSIR</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Determinar la situación actual del Rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.	
¿Cómo funciona la comunicación interna del GAD.?	Las personas entrevistadas la califican como regulares las relaciones de trabajo porque no existe una buena comunicación entre los funcionarios por ende no hay coordinación en las tareas.	
Documento consultado	Casanova de la Barra. Daniel. Geógrafo consultor en planificación territorial. (01/08/2011) N° 5.9. Relaciones de trabajo entre el presidente y funcionarios.	

#### 4.5. Fichas de observación y comentario

**Tabla N° 24 Fichas de observación y comentario**

LUGAR: GOBIERNO PARROQUIAL SAN VICENTE DE PUSIR FECHA: 02 DE MARZO DE 2016 SITUACIÓN: OFICINAS DE PRESIDENCIA Y SECRETARÍA ELABORADO POR: VILMA POSSO		<b>N° 1</b>
<b>OBJETIVO:</b> Determinar la situación actual del Rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.		
<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>COMENTARIOS</b>	
Gestionar integralmente la inversión en función de la planificación complementada con la articulación intergubernamental que permita la coordinación y las capacidades de gobernabilidad.	La gestión se la cumple a través de la organización de la comunidad, comisiones, visitas interinstitucionales, oficios, solicitudes, reuniones comunitarias, inspecciones, informes, previo análisis y acuerdos entre actores sociales y ciudadanía. Previo al cumplimiento de las competencias y utilizando los recursos que dispone la institución que no son suficientes ni adecuados para el desarrollo ágil y oportuno de las tareas antes descritas.	
<b>Documento consultado:</b> Casanova. Gabriel. Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2011-2031 de la parroquia San Vicente de Pusir. Pág. 6.		

LUGAR: GOBIERNO PARROQUIAL SAN VICENTE DE PUSIR

FECHA: 02 DE MARZO DE 2016

SITUACIÓN: OFICINAS DE PRESIDENCIA Y SECRETARÍA

ELABORADO POR: VILMA POSSO

OBJETIVO: Determinar la situación actual del Rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.

OBSERVACIÓN	COMENTARIOS
<p>Art. 361.- En la prestación de sus servicios los Gobiernos Autónomos descentralizados, con el apoyo de sus respectivas entidades asociativas, emprenderán un proceso progresivo de aplicación de los sistemas de gobierno y democracia digital, aprovechando de las tecnologías disponibles.</p>	<p>La misma ley que rige a los Gobiernos Autónomos Descentralizados manifiesta que están obligados a implementar el uso de la tecnología, aplicando los sistemas de gobierno y democracia digital, pero es claro que en la institución donde se realiza el trabajo de investigación no se está cumpliendo con esta normativa legal, es importante que el GAD San Vicente de Pusir, tome conciencia de la importancia que tiene para el desarrollo de las tareas, el uso de las tecnologías de la información y comunicación porque ofrece muchas ventajas y beneficios para el buen desarrollo de los gobiernos en sus diferentes áreas laborales.</p>
<p><b>Documento consultado:</b> Código Orgánico de Organización territorial, autonomía y descentralización, sección cuarta, Gobierno y democracia digital, pág. 150.</p>	

**N° 3**

LUGAR: GOBIERNO PARROQUIAL SAN VICENTE DE PUSIR

FECHA: 02 DE MARZO DE 2016

SITUACIÓN: OFICINAS DE PRESIDENCIA Y SECRETARÍA

ELABORADO POR: VILMA POSSO

OBJETIVO: Determinar la situación actual del Rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.

<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>COMENTARIOS</b>
<p>El Gobierno parroquial tiene la misión de asumir compromisos y los retos con responsabilidad para mejorar las condiciones de vida de los habitantes de la parroquia San Vicente de Pusir, en coordinación con su pueblo y las diferentes instituciones públicas y privadas.</p>	<p>Dentro de la misión del Gobierno parroquial se menciona la obligación y responsabilidad de asumir retos que le permitan cumplir con los propósitos establecidos en las funciones que posee la institución y los funcionarios en sus diferentes campos de trabajo, entre estos retos están los cambios y transformaciones en el modelo de trabajo que nos ofrece la modernidad gracias al uso de las tecnologías de la información y comunicación, es el momento que se tome en cuenta los compromisos asumidos, se afronte de forma positiva los cambios mencionados, con el fin de tener un mejor rendimiento en el trabajo, que permita alcanzar el beneficio institucional y comunitario.</p>
<p><b>Documento consultado:</b> Plan estratégico de desarrollo participativo parroquial, Equipo técnico Corporación Randi Randi – Mayo 2006, pág. 64.</p>	

LUGAR: GOBIERNO PARROQUIAL SAN VICENTE DE PUSIR

FECHA: 02 DE MARZO DE 2016

SITUACIÓN: OFICINAS DE PRESIDENCIA Y SECRETARÍA

ELABORADO POR: VILMA POSSO

OBJETIVO: Determinar la situación actual del Rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.

OBSERVACIÓN	COMENTARIOS
<p>Recuperar sus fines esenciales: el bienestar material de la comunidad, la planeación como un mecanismo de racionalización de su gestión, el acrecentar el espíritu de nacionalidad y de confraternidad de los ciudadanos.</p>	<p>Para el cumplimiento de las metas planteadas, se deberá realizar una gestión que represente seguridad, unidad, confianza en la ciudadanía, gracias a las acciones que se emprendan y complementen con un trabajo efectivo y eficiente, aprovechando los recursos económicos, financieros, humanos, tecnológicos que se pueda disponer para obtener mejores resultados que favorezcan a la institución.</p>
<p><b>Documento consultado:</b> Plan estratégico de desarrollo participativo parroquial, Equipo técnico Corporación Randi Randi – Mayo 2006. Fortalecimiento de la participación ciudadana. Pág. 1</p>	

LUGAR: GOBIERNO PARROQUIAL SAN VICENTE DE PUSIR

FECHA: 02 DE MARZO DE 2016

SITUACIÓN: OFICINAS DE PRESIDENCIA Y SECRETARÍA

ELABORADO POR: VILMA POSSO

OBJETIVO: Determinar la situación actual del Rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.

OBSERVACIÓN	COMENTARIOS
<p>Sistema Social Cultural</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalecer y ampliar el desarrollo social y la igualdad de oportunidades en los grupos de población vulnerable o en situación de riesgo: niñez, madre, adulto mayor y personas con discapacidad.</li> <li>- Promover la participación ciudadana democrática y la concertación en la gestión del desarrollo parroquial.</li> <li>- Impulsar la práctica del deporte fortaleciendo la infraestructura deportiva y de recreación, así como estimulando la realización de eventos deportivos.</li> <li>- Contribuir al fortalecimiento de las acciones de la seguridad ciudadana, contribuyendo a generar una cultura de prevención.</li> </ul>	<p>El beneficio social que el Gobierno parroquial puede ofrecer a la ciudadanía es muy amplio, pero para ello necesita trabajar de forma ágil, oportuna, responsable, organizada, actualizada para que vaya acorde con la modernidad, lo que le ayudará a aceptar y aprovechar todos los desafíos que se presenten para emprender los cambios necesarios y mejorar el rendimiento institucional, el éxito de los programas y proyectos, por ende logrará la satisfacción de los usuarios.</p>
<p><b>Documento consultado:</b> Casanova. Gabriel. Planificación territorial. Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2011-2031 de la parroquia San Vicente de Pusir. Pág. 5, 8.</p>	

## **CAPÍTULO V**

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

#### **5.1. Conclusiones**

- En el estudio realizado se hace evidente que el nivel de conocimientos de los funcionarios del Gobierno Parroquial de San Vicente de Pusir sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación, es muy escaso, debido al bajo nivel de profesionalización, ausencia de capacitación por parte de la institución, complementado con la falta de compromiso y responsabilidad por parte de los funcionarios, lo que determina un bajo nivel en el rendimiento laboral.
- En el rol que cumplen los funcionarios y la institución del Gobierno Parroquial de San Vicente de Pusir, el nivel de rendimiento laboral es muy bajo, esto se debe a que el personal no realiza de forma adecuada las tareas, ocupa mucho tiempo en su ejecución, tiene complicación al momento de localizar documentos, no hay coordinación para el desarrollo del trabajo, todo esto complementado a la falta de aplicación de las tecnologías de la información y comunicación, hace que no haya buenos resultados en el desempeño laboral.
- Ha sido verificada la necesidad de capacitar a los funcionarios en todo lo relacionado al uso de las tecnologías de la información y comunicación, tomando en cuenta la importancia que representa el uso adecuado de las mismas y su aplicación en las tareas diarias en los diferentes campos de acción que cumple la institución, por los resultados y beneficios que se puede obtener en agilidad, eficacia y

eficiencia en trabajo a través de un proceso establecido en una guía práctica de capacitación para el uso adecuado de las tecnologías de la información y comunicación dirigido a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.

- Se revela la necesidad de dar a conocer a los funcionarios del Gobierno Parroquial de San Vicente de Pusir, los temas que se llegue a establecer en la guía práctica de capacitación, con el objetivo de aplicarlos para desarrollar el trabajo con miras a alcanzar un mejor rendimiento laboral en la institución.

## 5.2. Recomendaciones

- Brindar espacios de capacitación y actualización de conocimientos a los funcionarios, a fin de que las apliquen en la ejecución de sus actividades diarias y puedan lograr el orden, agilidad, seguimiento de procesos, buen manejo de documentos, entre otros beneficios que le proporcionarán un mejor rendimiento y eficacia en el trabajo.
- Motivar a los trabajadores con la finalidad de que su participación vaya encaminada a asumir los retos y cambios que se presentan en el día a día, gracias al uso de la tecnología de la información y comunicación, que les permitirá tener mejores resultados en la ejecución de tareas, sentirse satisfechos por el trabajo realizado, ser parte importante en la empresa y con su rendimiento hacer una institución progresista.
- Elaborar una guía práctica de capacitación para el uso adecuado de las tecnologías de la información y comunicación, en la que se planteen estrategias que den a conocer de forma práctica y fácil comprensión, las formas de uso y aplicación de las mismas en las actividades laborales que realiza el Gobierno Parroquial de San Vicente de Pusir.
- Establecer un calendario de reuniones con los funcionarios y el grupo de usuarios tomados en cuenta para el estudio, en las que se realice la socialización de las diferentes estrategias estructuradas en la guía práctica de capacitación, para dar a conocer las formas de uso y aplicación de las tecnologías, eventos que generarán en los trabajadores, confianza y seguridad en el trabajo que vayan a desarrollar y deseo de mayor capacitación y por ende de superación.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **6.1. Título de la propuesta**

Guía práctica de capacitación para el uso adecuado de las tecnologías de la información y comunicación dirigida a funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Vicente de Pusir

#### **6.2. Introducción**

Las tecnologías de información y comunicación con el pasar de los tiempos han ido evolucionando de forma rápida, a su vez que se han posicionado en todo el mundo, pues en la actualidad éstas son un elemento esencial en diferentes ámbitos, más aun en el proceso laboral, esta situación y los constantes cambios que presenta la modernidad exigen y motivan a trabajar en un proceso de reorganización y reestructuración institucional para el cumplimiento del trabajo con la integración de las herramientas y sistemas tecnológicos. En los países más desarrollados existe una adecuada implementación de tecnologías de la información y comunicación dentro de las empresas, permite que los trabajadores alcancen un rendimiento de alta calidad.

Durante la última década las tecnologías de información y comunicación han ganado terreno en todas las áreas en general y no ha sido excepción el área laboral, pues en Ecuador algunas empresas, instituciones públicas y privadas, ya tienen implementado y utilizan las tecnologías de la información y comunicación aunque no con todas las herramientas suficientes para cubrir las necesidades de cada organización y de acuerdo a las funciones y servicios que ofrecen cada una de ellas; por

otro lado la ausencia de capacitación a los trabajadores sobre temas de tecnología, han hecho que los trabajadores continúen utilizando los métodos tradicionales.

En la institución donde se está desarrollando la investigación y para la cual va dirigida la propuesta, no ha realizado ninguna investigación sobre el uso y manejo de las tecnologías de la información y comunicación, hay desconocimiento sobre el tema por tal motivo la utilizan de una forma mínima, desconociendo la amplitud de beneficios que ofrece.

### **6.3. Justificación**

En la actualidad las tecnologías de la información y la comunicación, se han convertido en parte importante del desarrollo social y económico. Por ello se pretende con la implementación de la guía de capacitación, concientizar, habitar y motivar a los funcionarios del gobierno parroquial con todos los recursos y herramientas tecnológicas para que sean aplicadas en todas las actividades laborales como un aporte a las habilidades y capacidades que poseen cada uno de ellos, todo con el fin de lograr un trabajo eficaz, eficiente y efectivo.

Al ser un proceso aplicable y de bajo costo se puede ejecutar sin dificultad, por la predisposición existente en la institución para asumir que la capacitación aportará al mejor rendimiento y eficacia en el trabajo todo gracias al esfuerzo y voluntad de todos los involucrados en el proceso de desarrollo institucional.

### **6.4. Fundamentación**

#### **6.4.1. Penetración de las TIC en empresas a nivel nacional**

Según resultados del estudio realizado por el MINTEL, Ministerio de Telecomunicaciones del Ecuador, se puede apreciar que el nivel de penetración en cuanto al uso de las TIC en los segmentos de micro,

pequeña, mediana y grande empresa, resaltan el uso primario de las TIC mediante el uso del Internet para ofrecer y recibir información únicamente, además se puede resaltar de estos resultados una baja presencia del portal web en las empresas, al igual que en su mayoría no existen capacitaciones a su personal en materia TIC. Por otro lado, al evaluar los aspectos relacionados a la importancia de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en beneficio de las empresas, consideran varios cambios importantes que se han dado al usar las TIC, estos cambios son:

- Información: asimilar y circular información más rápido.
- Productividad: orientar las estrategias, mejorar la organización, aprendizaje del personal, etc.
- Expansión: abrir nuevos mercados para los productos de la empresa.

De estos cambios, las pequeñas y medianas empresas tienen una percepción positiva sobre la mejora de su gestión por el manejo más rápido de la información y el aumento de sus ingresos, debido al uso de las tecnologías de la información y comunicaciones.

#### **6.4.2. Beneficios que ofrecen a las empresas, las Tecnologías de la Información y Comunicación**

Respecto a los beneficios que pueden obtener las empresas se pueden mencionar: el uso de redes sociales u otras webs que dan visibilidad a la empresa; le ayudan a difundir su imagen corporativa, esta es una manera muy eficaz de promocionar el producto, diferenciarse de los competidores y tener más presencia en la sociedad; también facilitan la comunicación entre los trabajadores, agilizan gestiones y tareas administrativas que se pueden automatizar o hacer por Internet sin tener que desplazarse; aportan nuevas formas de trabajo, como el teletrabajo y suponen una reducción de costos debido a la digitalización de todos los contenidos y archivos; además, son una herramienta ideal para la

formación continua de los trabajadores, que pueden compaginar su trabajo con cursos online.

Todo ello favorece a un mejor ambiente de trabajo y una mayor productividad.

## **6.5. Objetivos**

### **6.5.1. Objetivo General**

Diseñar una guía práctica de capacitación para el uso adecuado de las tecnologías de la información y comunicación dirigida a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Vicente de Pusir, 2015 – 2016

### **6.5.2. Objetivos Específicos**

- Definir los temas de capacitación, organizándolos en diferentes talleres que resulten apropiados para el proceso de capacitación que se requiere implementar en el gobierno parroquial de San Vicente de Pusir.
- Identificar las estrategias a desarrollar en el proceso de capacitación sobre el uso adecuado de las tecnologías de la información y comunicación, dirigido a los funcionarios del gobierno parroquial de San Vicente de Pusir.
- Estructurar la guía práctica de capacitación, de tal forma que sea aplicable y de fácil comprensión por parte de los funcionarios y usuarios del gobierno parroquial de San Vicente de Pusir a quienes va dirigida.
- Socializar la guía práctica de capacitación para el uso adecuado de las tecnologías de la información y comunicación dirigida a funcionarios del gobierno autónomo descentralizado parroquial San Vicente de Pusir.

## **6.6. Delimitación espacial**

Esta investigación se lleva a cabo en las oficinas del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial. Institución ubicada en la parroquia San Vicente de Pusir del Cantón Bolívar en la provincia de Carchi.



**GUÍA PRÁCTICA DE CAPACITACIÓN  
PARA EL USO ADECUADO DE LAS  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Y COMUNICACIÓN,  
DIRIGIDO A FUNCIONARIOS DEL  
GOBIERNO  
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
PARROQUIAL SAN VICENTE DE PUSIR**

## 6.7. Desarrollo de talleres

# TALLER 1. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

## 1.1 Objetivo

Promover el uso de la tecnología de la información en sus diferentes formas de aplicación, en los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir, mediante charlas informativas y ejercicios de aplicación, que le permitan conocer claramente sobre el tema, lo que servirá para facilitar su participación en el desarrollo más eficiente de su trabajo

### 1.1.1 DESCRIPCIÓN DEL TEMA

### 1.1.2 Utilidades de las tecnologías de información

Son útiles no sólo en los procesos de producción sino en todas las actividades de la empresa, esto es, entrada, desarrollo o procesamiento y salida de la información.



Fuente: <http://tecnologia231.blogspot.com/p/blog-page.html>

Se busca la manera de mantenerse siempre bien informados y de utilizar esa información para nuestro beneficio.

## **1.2.2 Tecnologías de información que puedo usar en el trabajo.**

Las tecnologías de información abarcan una gama de herramientas indispensables, que con los rápidos avances han tenido un gran impacto, no solo sobre la tecnología en general, sino sobre todos los aspectos operativos de una organización, permitiendo a la empresa mejorar su manejo e integración de las necesidades de procesamiento de información en todas las áreas funcionales de esta.

Tres tipos de tecnologías de Información son especialmente útiles: los sistemas de tele-conferencia, los sistemas de transferencia, recuperación y almacenamiento de información, así como los sistemas de procesamiento personal de información.

### **1.2.3. La Teleconferencia.**

Los sistemas de tele-conferencia incrementan la comunicación reduciendo la necesidad de establecer contacto cara a cara, ahorran tiempo y dinero. Se dice que más del 70 % del tiempo de los directivos es gastado en juntas y reuniones por lo que una cantidad considerable de tiempo es desperdiciado en traslado y acomodo de los participantes en las juntas mencionadas.

La tecnología de la información por medio de la teleconferencia, el uso de una línea de televisión y sistemas de video, se convierte en un medio útil para atender dichas juntas de una manera "virtual", ágil, efectiva, especialmente en esta era de competencia global.

#### **1.2.3.1. Tipos de teleconferencias**

Las teleconferencias se presentan en diferentes modalidades:

- Comunicación por computadora o conferencias por computadora que es un enlace de dos o más computadoras.

- Videoconferencias o video teleconferencia, es una transmisión televisiva a través de alguna red o por un canal de satélite.
- Teleconferencia audio gráfica. Combina la voz con datos y gráficas hechas en la computadora.
- Audio conferencia o audio teleconferencia. Se transmite la voz a través de una línea telefónica y se amplifica en los lugares de reunión. El equipo especial para las audio conferencias elimina la necesidad de sostener el teléfono junto al oído y transmite un sonido de calidad.

### **1.2.3.2. Servicios de las videoconferencias**

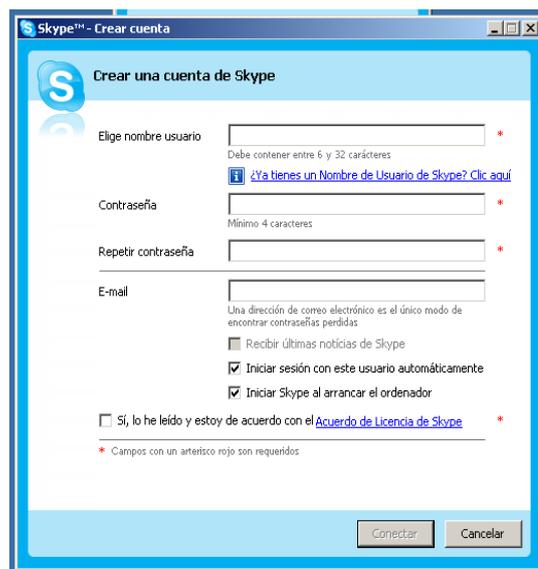
Las videoconferencias en los actuales momentos, cumplen un rol muy importante en el desarrollo de las múltiples actividades laborales; es utilizada para: reuniones de directivos y ejecutivos, relaciones de negocios, trámites de compra venta de productos, procesos de capacitación, realizar foros, conferencias, entrevistas, discursos, todo esto beneficia a la comunicación directa, acortando distancias y reduciendo tiempo y gastos.

### **1.2.4. Pasos para hacer una videoconferencia**

Se utiliza la herramienta SKYPE en el siguiente ejercicio:

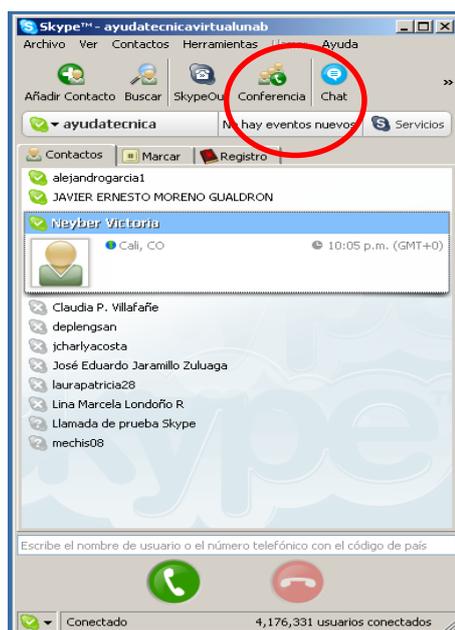
La herramienta Skype facilita la comunicación con una o más personas en un mismo momento. A continuación se indica paso a paso el proceso.

1. Abrir Skype en la computadora utilizando el ícono que se encuentra en el escritorio o ir al menú de inicio donde también se encuentra skype. Ingresar con el nombre y la contraseña tal como haya creado su acceso.



Fuente: <http://www.descargarskypegratis.es/como-crear-una-cuenta-en-skype/>

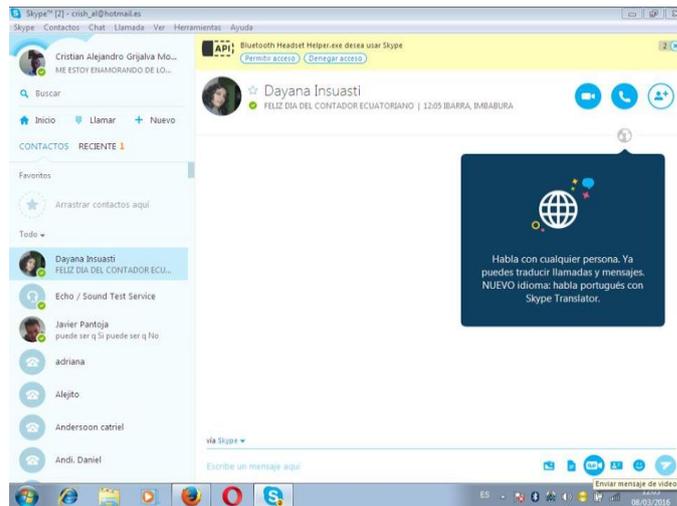
2. Dar un clic en el botón que dice conferencia, mismo que se halla en la parte superior de la ventana



Fuente: [clic.unabvirtual.edu.co](http://clic.unabvirtual.edu.co)

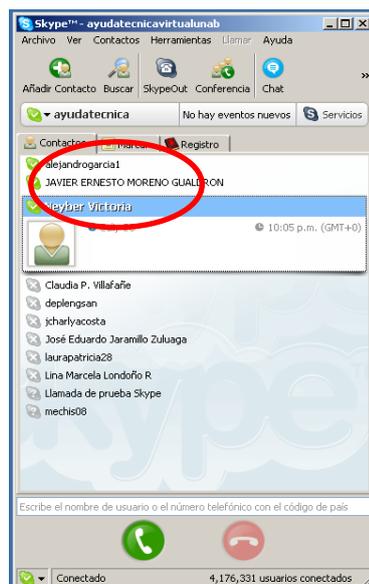
3. Escribir el nombre del tema que se va a tratar en la conferencia, en la parte superior de la ventana que se despliega.
4. Selecciona de tus contactos que están en el lado izquierdo de la ventana abierta, dos de ellos con quienes deseas compartir la

conferencia, dar un clic en añadir o unir para incluirlos en la llamada, se puede pulsar la tecla control para seleccionar los dos nombres a la vez y unirlos. Una vez que están añadidos, éstos aparecerán en la lista de participantes que se muestra en el lado derecho de la pantalla.



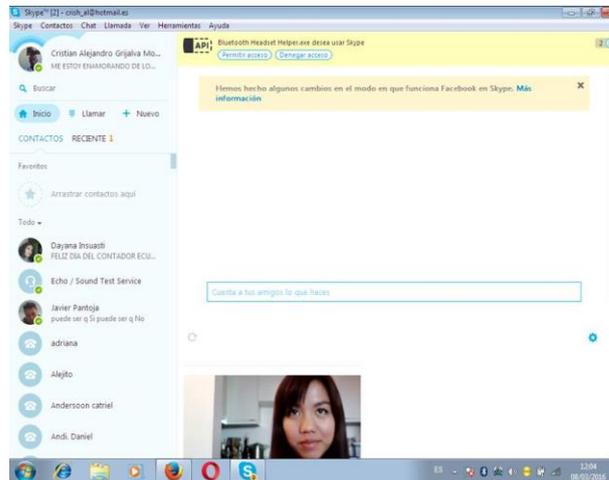
Fuente: ejercicio personal con Skype

5. Una vez incluidos los participantes en la conferencia, dar un clic en el botón inicio para comenzar con el proceso y se observa que todos se conectan al mismo tiempo, también se puede observar una ficha con los nuevos contactos que se juntan a participar.



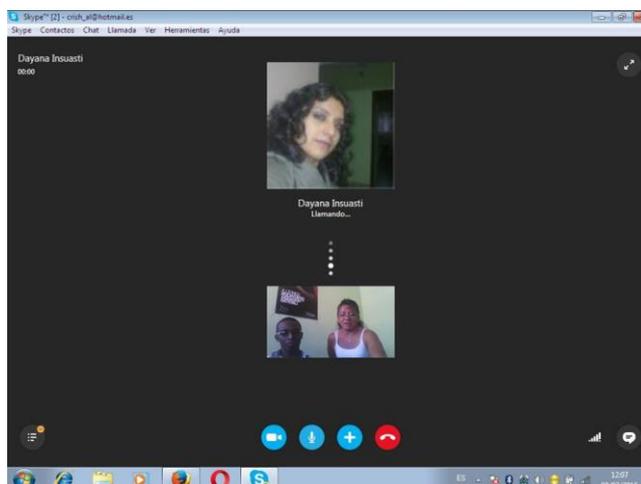
Fuente: clic.unabvirtual.edu.co

6. Mientras se está compartiendo la conferencia telefónica, se puede utilizar cualquiera de las otras opciones que ofrece skype, por ejemplo se puede observar los perfiles de los participantes, también se puede iniciar chat, otras.



Fuente: ejercicio personal con Skype

7. Una vez concluida la conferencia se debe hacer un clic en el botón rojo para poner fin a la llamada de conferencia, con ello se cerrarán todos los contactos. En caso de pulsar el botón fin sin concluir la conferencia aparecerá una pregunta para saber si se desea o no terminar la llamada a lo que se deberá confirmar o negar.



Fuente: ejercicio personal con Skype

### **1.3 Actividades a desarrollar**

- Video de motivación: Quien se ha llevado mi queso. 3 min
- Reflexión de la motivación.
- Entrega de materiales (folletos, trípticos) sobre el tema
- Exposición sobre el tema
- Ejercicio sobre uso de videoconferencia
- Análisis y reflexión
- Video sobre el uso de las tecnologías de la información en la empresa (6 min)
- Comentarios e interacción entre participantes

### **1.4 Recursos**

- Materiales: proyector, laptop, videos, hojas de papel bon, lápices, internet, pantalla.
- Humanos: Funcionarios del GAD., otros.

### **1.5 Evaluación**

Luego de la exposición, análisis y reflexión realizados con los asistentes sobre el uso de la tecnología de la información y video conferencia, se procede a realizar el ejercicio práctico paso a paso cómo hacer una conferencia a través de la herramienta Skype. Se obtienen varias opiniones importantes que permiten conocer y comprobar que es muy provechoso el uso de este instrumento para el desarrollo de las tareas diarias en las diferentes áreas de trabajo que se cumple en el GAD, además se despierta un alto interés por conocer y aplicar las novedades, hay predisposición al cambio porque consideran los funcionarios beneficiará a su rendimiento.

## **1.6. Conclusión**

La tecnología de la información resulta muy favorable para cumplir de manera ágil y oportuna el proceso de recopilar, procesar, manejar, controlar y almacenar todo tipo de información, lo que ayuda a realizar con efectividad las tareas laborales en el Gobierno. Además esta tecnología hace evidente que el uso de la videoconferencia aplicada al trabajo diario que cumplen los funcionarios, aumenta las posibilidades de Interactuar y comunicarse entre funcionarios y grupos usuarios de manera rápida y directa mejorando enormemente la carencia de comunicación y de coordinación en el trabajo, además hace posible concretar visitas de gestión y negocio a las diferentes instituciones públicas y privadas, realizar con facilidad las conferencias y procesos de socialización de proyectos, reuniones de trabajo, relacionarse con facilidad con proveedores y acreedores sin necesidad de salirse de la oficina para desempeñar sus actividades. Por sus múltiples utilidades genera mayor productividad, mejores relaciones entre funcionarios, por ende el buen rendimiento laboral.

## TALLER 2. TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN

### 2.1 Objetivo

Motivar a los directivos y funcionarios del gobierno parroquial de San Vicente de Pusir, para que introduzcan y apliquen la tecnología de la comunicación en todas las actividades que se cumplen en la institución aprovechando las bondades que entregan, con la finalidad de favorecer a la comunicación inmediata entre funcionarios y de éstos con otras personas y organizaciones externas, dando agilidad en el intercambio de información, en la gestión y los resultados.

### 2.1 DESCRIPCIÓN DEL TEMA:

#### 2.2.1 Sistemas de comunicación más utilizados en el trabajo.

Son componentes de la tecnología de la comunicación, que permiten transferencia o intercambio de información, entre ellos están:

**El teléfono fijo.-** El teléfono es un dispositivo de telecomunicación diseñado para transmitir señales acústicas por medio de señales eléctricas a distancia.



Fuente:<http://compras.sharemedoc.com/of/?o=telefono+fijo+inalambrico>

**El teléfono móvil.-** El terminal de telefonía móvil funciona básicamente como un aparato emisor y receptor de radio que trabaja con dos frecuencias distintas, una para emitir y otra para recibir información.



<http://hipertextual.com/2015/09/sindrome-vibracion-fantasma>

Dicha información no es solamente la voz humana, sino mensajes de texto o cualquier tipo de comunicación que se pueda transformar en una onda electromagnética. Una red de estaciones de ondas de radio recoge o reenvía la información dentro de una determinada área, es decir, le proporciona cobertura. En la actualidad se encuentran los teléfonos móviles de última generación

**La televisión.-** La televisión es un sistema para la transmisión y recepción de imágenes en movimiento y sonido a distancia, además, algo importante que hay que considerar es el tipo de receptor de televisión. Podemos distinguir tres grandes grupos de tecnología diferentes: Televisores de tubo de rayos catódicos, Televisores TFT o LCD., Televisores de plasma.



<http://www.conocimiento.gob.ec/ecuador-inauguro-television-digital-terrestre/>

**Sistemas de localización por satélite, GPS.-** Un sistema de localización por satélite sirve para localizar o posicionar con la mayor exactitud posible un receptor determinado.



Fuentes: <http://www.gpsamerica.com.mx/cms/index.php/en/conocimiento/preguntas-frecuentes/que-compro-tecnologia/lav-vs-avl-vs-lbs>,  
<http://www.venetodoexpress621.com/oferta/productos/>

Para realizar esa operación de localización y determinación de un punto en la Tierra, se requiere que al menos cuatro satélites emitan su señal de posición en el espacio. Cada satélite transmite su posición y la hora exacta a un receptor terrestre de forma periódica, miles de veces por segundo.

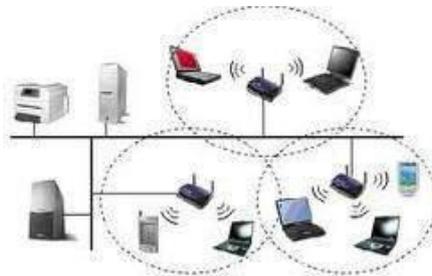
**La Web.-** La World Wide Web permite una manera más organizada de acceder a la información disponible en Internet, presentando una interfaz amigable con el usuario mediante navegadores como Netscape, Mozilla, Internet Explorer, entre otros. En la actualidad el surgimiento de la World Wide Web ha ayudado a un crecimiento considerable de Internet.



Fuente: <http://initec.cat/les-10-webs-mes-visitades-diariament/>

Compañías pequeñas, empresas grandes, estados, gobiernos de distintos países, universidades, bibliotecas, están presentes en Internet.

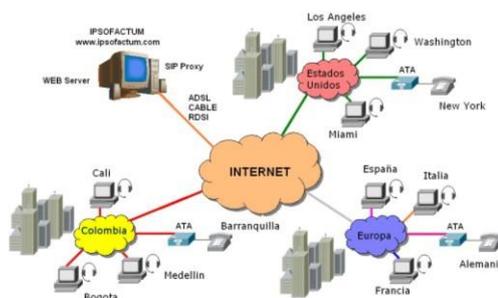
**El Wi-Fi.-** Es una herramienta tecnológica de comunicación que hace posible conectar a internet varios equipos electrónicos como computador, celulares etc., limitados a determinado radio de cobertura. Esto sucede a través del uso de radiofrecuencias o infrarrojos que facilitan la trasmisión de la información.



Fuente: <http://www.monografias.com/trabajos101/seguridad-redes-wlan/seguridad-redes-wlan.shtml>

Para que funcione se necesita un equipo enrutador conectado a internet y con antena para que distribuya la señal, a su vez los equipos que reciban la señal y se conecten deberán tener dispositivos compatibles para acceder a la frecuencia y los servicios que ofrece su uso.

**Redes de comunicación de datos.-** Los satélites de comunicación en combinación con las estaciones terrestres forman las grandes redes de comunicación, que permiten comunicar de forma casi instantánea a cualquier punto del planeta.



Fuente: <http://miblog-luceroabasto.blogspot.com/2015/04/conceptos-basicos-e-introduccion.html>

Las redes de comunicación están formadas por dos elementos básicos: un conjunto de nodos encargados de procesar la información que circula por la red y un conjunto de enlaces a través de los cuales se conectan los nodos anteriores entre sí y configuran la red. Cuanto mayor sea el número de nodos, mayores serán las dimensiones de la red, pudiendo alcanzar incluso cobertura mundial como es el caso de Internet.

### **2.2.2. Uso del internet**

El internet abre la posibilidad de acceder a una gran cantidad de fuentes de información sobre todos los temas y en diferentes formatos, ya sea en documentos, fotografías, documentales, etc.

También proporciona los medios y facilidades para realizar la intercomunicación entre usuarios, a través de distintos canales de comunicación; se ha dejado atrás la comunicación de persona a persona para cumplir una comunicación a distancia, gracias a los beneficios que ofrecen las tecnologías de la comunicación.

#### **2.2.2.1. Servicios de internet**

Entre los servicios que ofrece Internet están los siguientes:

- Búsqueda de información utilizando los sitios web, que facilitan y ayudan a encontrar toda la información que se requiera.
- Enviar y recibir mensajes, documentos, imágenes en línea, mediante el correo electrónico que permite la comunicación diferida.
- Se puede transferir archivos, descargando desde cualquier equipo personal, gran cantidad de archivos con información variada, pueden ser textos, fotografías, etc., de manera sencilla, en algunos casos utilizando un software gratuito.

- Es fácil acceder a la información que interese o requiera cada persona, utilizando los diferentes buscadores temáticos que ofrece la tecnología tales como google, ask, yahoo, bing, etc.
- Para difundir los mensajes de correo a los suscriptores es necesario organizarlos por temas que favorecen el intercambio de ideas, experiencias, vivencias, etc.
- Existen puntos de difusión a los cuales se conectan los usuarios, mismos que son llamados servidores de noticias o grupos de noticias que facilitan la lectura y observación de noticias e información de interés, así como también dan lugar al intercambio de conocimientos.
- Con el apoyo de la mensajería instantánea se puede realizar un proceso de comunicación directa e instantánea, hacen posible compartir conversaciones que además incluyen el envío de diferentes archivos.

### **2.2.2.2. Ventajas y riesgos del uso de internet**

En principio, no se puede decir que Internet sea bueno o malo, sino que depende de la forma en que se utilice y de los objetivos que se persigan al acceder.

#### **Ventajas**

Es posible acceder al internet de manera escondida, ya que da lugar al usuario para que realice acciones o acceda a información sin necesidad de darse a conocer.

Es muy favorable puesto que se puede acceder a internet a cualquier hora del día y está disponible las 24 horas, tomando en cuenta que el costo es bajo y haciendo cuenta que debe tener buen ancho de banda.

Facilidad de acceso a la información: al entrar en Internet se tiene disponible acceso rápido y gratuito a informaciones y servicios no siempre recomendados.

Facilidad en la transmisión de la información: la red actúa como un eficiente medio de transmisión de cualquier tipo de información produciendo un efecto multiplicador tanto en los aspectos positivos como negativos.

Facilidad de relación interpersonal: el propio anonimato con el que se mueven los internautas permite que se presenten falsas personalidades y se enmascaren actitudes perversas que quedarían de manifiesto con la presencia física.

Ayuda a la socialización. El fácil acceso a Internet y la utilización de algunos de sus servicios, facilita su proceso de socialización, reforzando su sentido de pertenencia al grupo así como sus habilidades para comunicarse con el resto de personas.

Acerca la cultura, la ciencia y el ocio a todos los rincones del territorio, proporciona a sus habitantes canales de información y comunicación. Esta facilidad en la comunicación interpersonal requiere de una madurez amplia y gran capacidad de prudencia, que no toda persona dispone.

## **Riesgos**

Si conocemos los riesgos que representa el uso del internet, podremos aprender a hacer un uso responsable y constructivo de la red.

### **1. Relativos al acceso a la información.**

Es necesario hacer una serie de comprobaciones básicas; origen o fuente de la información y fecha, que nos aporten un margen de seguridad sobre la misma, ya que puede llevar una pérdida de tiempo y así mismo la propia navegación puede dispersar la atención.

## 2. Relativos a relaciones personales.

Puede ser arriesgado y generar un problema de socialización ya que fomenta el aislamiento.

**Se puede producir una pérdida de intimidad:** La participación en determinados foros, chats, relleno de formularios para obtener el acceso a ciertos servicios gratuitos, etc., requiere que la persona facilite algunos datos personales a terceros o entidades totalmente desconocidas, con el riesgo que ello supone.

**Amistades no convenientes:** a través de chats se puede contactar con personas de dudosa reputación, bajo la apariencia de amistad y entretenimiento.

**Adicciones:** Una utilización incontrolada en tiempo, puede provocar, situaciones de comportamientos compulsivos

## 3. Relativos a la comunicación

Ya son habituales los problemas derivados de la recepción masiva de correos basura (spam), el bloqueo de la cuenta al recibir correos con archivos adjuntos de gran tamaño, la participación en chats y foros a los que se facilita información personal que puede ser utilizada para fines no controlados por el usuario.

## 4. Relativos al propio funcionamiento

- Internet no es una red segura, en ella se producen situaciones de alarma debido a problemas, agujeros o fallos desde la propia tecnología que la sustenta. Por ejemplo, los virus y gusanos que se propagan por la red y que son capaces de destruir o dañar los archivos almacenados en el ordenador.
- Fallos en las conexiones debido a problemas de saturación que impiden o dificultan la navegación.

- Problemas derivados de accesos no autorizados a las máquinas por parte de intrusos.

## **5. Relativos a temas económicos.**

La facilidad de acceso junto con la enorme y atractiva oferta de medios y servicios, hacen a las personas vulnerables. En esta situación se producen abusos de tipo publicitario, engaños, estafas, negocios ilegales, en los que caen casi siempre por falta madurez o conocimiento de los riesgos que están asumiendo. A todo ello se le añade el consiguiente gasto telefónico generado por el uso de algunos servicios. En este grupo también se podría incluir el tema de las descargas ilegales de software, música, películas, etc., a las que están tan acostumbrados los usuarios, sin saber que están incurriendo en un problema legal relativo a la propiedad intelectual.

Los riesgos se pueden disminuir aprendiendo buenas técnicas para buscar la información y valorarla con juicio crítico, así como adquiriendo hábitos de trabajo en Internet que limiten la tendencia a la dispersión el momento de buscar contenidos

### **2.2.3. Buscar información en internet**

Se lo hace a través de un buscador, que es un sitio web que contiene una base de datos organizada que sirve para encontrar direcciones electrónicas. Antes de empezar a buscar, deberá elegir a qué buscador solicitarle la información, de los tantos que existen.

El encontrar información útil depende en gran medida de la experiencia que haya adquirido navegando en Internet, de trucos aprendidos y de las posibilidades de aprovechamiento del navegador como de la propia web.





Fuente: ejercicio personal de búsqueda de información

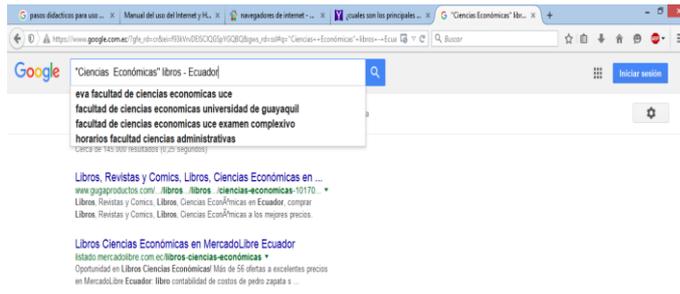
### Algunos consejos para tener en cuenta

- Ingresar la mayor cantidad posible de palabras que definan el concepto, para limitar el resultado. De este modo se ahorra mucho tiempo.
- Utilizar un espacio en blanco para separar las palabras
- Siempre usar minúsculas
- Utilizar siempre plurales, ya que los buscadores los reconocen y pueden devolver resultados favorables
- Use comillas (") si se trata de palabras que deben ir juntas (ej. "Ciencias Económicas").



Fuente: ejercicio personal de búsqueda de información

Escribir el signo más (+) para que las páginas mostradas incluyan la totalidad de esas palabras, el signo menos (-) indica que palabras NO quiere que estén presentes en el resultado.



Fuente: ejercicio personal de búsqueda de información

Para obtener información sobre viajes a Mendoza, pruebe con:  
+Mendoza +turismo.



Fuente: ejercicio personal de búsqueda de información

## 2.3 Actividades a desarrollar:

Motivación:

- El jabón un video para reflexionar. 3 minutos.
- Reflexión de la motivación

Exposición:

- Entrega de materiales (folletos)
- Charla informativa
- Ejercicio para ingresar a navegar en internet
- Plenaria sobre el tema

Videos:

- Importancia de la tecnología en la sociedad, 3.75 min
- Las TIC en la empresa 4 min.

Breve explicación de los videos

Deliberaciones y consideraciones sobre el tema entre participantes

## **2.4 Recursos**

- Materiales: proyector, laptop, videos, hojas de papel bon, lápices, internet.
- Humanos: Funcionarios del GAD., otros.

## **2.4 Evaluación**

El uso del internet en el desarrollo de todas las tareas laborales en la actualidad es considerado muy necesario, es así que en el proceso de capacitación que se realiza, los asistentes se han dado cuenta de la gran importancia de aplicarlo en su trabajo diario, facilita a la empresa u organización la ejecución de todo tipo de tareas, permite adquirir, conocer y revisar de forma inmediata la información requerida que antes era muy difícil y demorada de encontrarla, el internet dentro de sus diferentes formas de uso ayuda a realizar un sinnúmero de actividades, es decir, luego de la actividad práctica sobre las diferentes formas de uso del internet a través del buscador Google, los asistentes concluyen que el Internet hoy en día se ha convertido en una herramienta de trabajo primordial para el cumplimiento de las tareas. Pese a la presencia de ciertos riesgos que por la falta de responsabilidad o mala utilización se pueden presentar, aporta en alto grado a la optimización de los recursos; ahorra dinero, tiempo y lo mejor de todo agiliza y facilita las actividades laborales, mejora el rendimiento y garantiza el éxito de la institución, gracias a las tecnologías de la comunicación.

## **2.5. Conclusión**

La tecnología de la comunicación ha resultado muy provechosa para los funcionarios del Gobierno Parroquial, ya que les ha facilitado generar y ejecutar un proceso de comunicación efectiva de manera interna y externa,

lo que ha facilitado la coordinación de las actividades y las buenas relaciones interpersonales. Por otro lado el uso del internet en el trabajo es muy favorable ya que aporta a la localización de variedad de información sobre diferentes temas que se necesite, además de hacer posible estar actualizado con toda la información requerida, además de que ayuda al envío y recepción de documentos, archivos e información agilizando la gestión y trabajo institucional,

## TALLER 3. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

### 3.1 Objetivo

Concientizar a funcionarios del Gobierno Parroquial de San Vicente de Pusir, para que hagan uso de tecnologías de información y comunicación en su conjunto, aprovechando los diferentes sistemas administrativos y operacionales en las tareas que se desarrollan diariamente y contribuir de esta manera a lograr el mayor desempeño laboral, así como también mantener buenas relaciones con los usuarios y otras organizaciones.

### 3.2 DESCRIPCIÓN DEL TEMA



Fuente: <https://ing1328.wordpress.com/about/>

#### 3.2.1 Características de las Tecnologías de la Información y comunicación

- Dan paso a la innovación y creatividad, ya que gracias a ellas se desarrollan nuevas formas de comunicación.
- Afectan a numerosos ámbitos de las ciencias humanas: como la sociología, teoría de las organizaciones o la gestión.
- Resultan un gran alivio económico a largo plazo. aunque en el tiempo de adquisición resulte una fuerte inversión.

- Constituyen medios de comunicación y adquisición de información de toda variedad, inclusive científica, a los cuales las personas pueden acceder por sus propios medios, es decir potencian el trabajo a distancia en el cual es casi una necesidad del trabajador poder llegar a toda la información posible generalmente solo, con una ayuda mínima

### **3.2.2. Servicios de las TIC**

Es posible acceder a la información de forma rápida, fácil y en cualquier formato.

1. A través de la digitalización se puede disponer de información electrónica y almacenar de forma segura grandes cantidades de documentos en pequeños soportes de almacenamiento integral.
2. Se puede localizar información y comunicarse de manera instantánea sin necesidad de estar cara a cara, mediante el uso de redes sociales, teleconferencia, etc.
3. El uso de las TIC, dan paso a una comunicación bidireccional entre personas y grupos sin importar ni el tiempo ni la distancia que exista entre las personas.

### **3.2.3 Correo Electrónico**

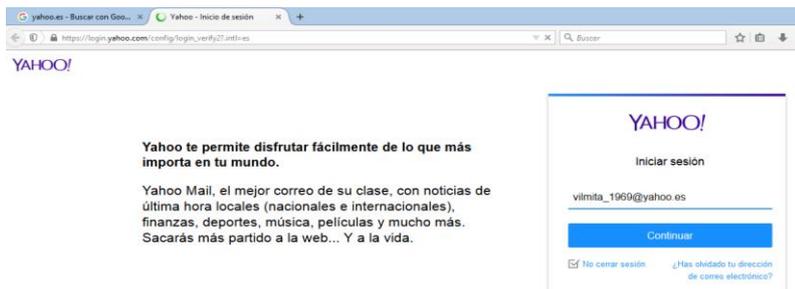
El correo electrónico es uno de los medios de comunicación más conocidos, además de ser el elemento indispensable para cualquier transacción de información en la red de internet, que se necesite realizar.

Un correo electrónico permite enviar y recibir mensajes en línea, como documentos, archivos y la información que requiramos. Existen varias plataformas conocidas para la creación de correos como Gmail, Hotmail, Outlook , Yahoo, entre las más conocidas.

### 3.2.4. Crear un correo electrónico

Cuando creamos un correo electrónico, este debe estar disponible en la plataforma escogida, seguidamente del arroba @ va el nombre del empresa que provee este servicio terminado en el dominio correspondiente. Ejemplo.

`vilmita_1969@yahoo.es`

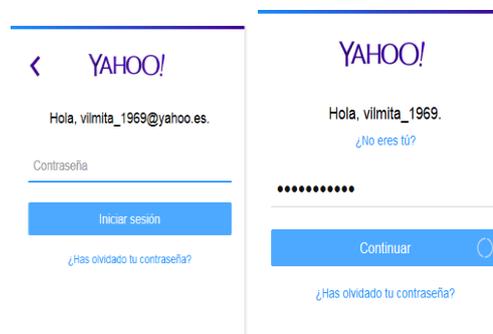


Fuente: ejercicio personal de envío y recepción de mensajes con yahoo

Todas las empresas que tienen su sitio web y disponen de un alojamiento de la información crean sus correos institucionales igual con el nombre disponible al inicio seguido del @ y luego el nombre del sitio web propietario del dominio. Ejemplo.

`governador.carchi@ministeriodelinterior.gob.ec`

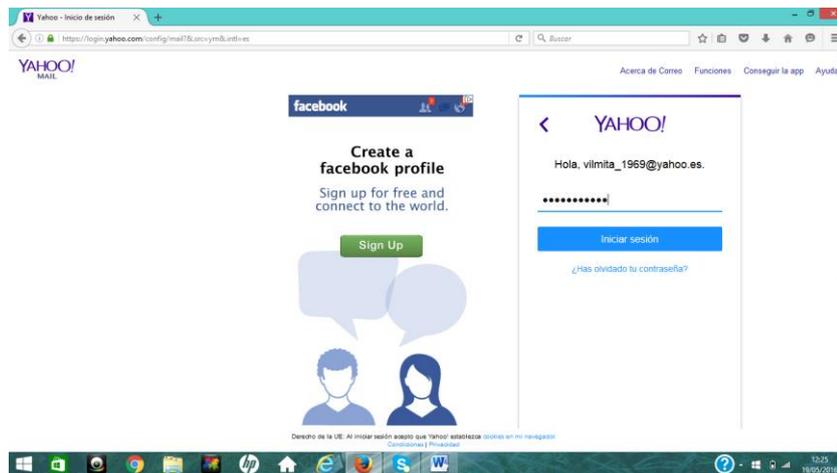
Es necesario contar con dos casilleros: el nombre de usuario y contraseña que son importantes para crear el correo electrónico.



Fuente: ejercicio personal de envío y recepción de mensajes con yahoo

### 3.2.5. Utilización del Correo Electrónico.

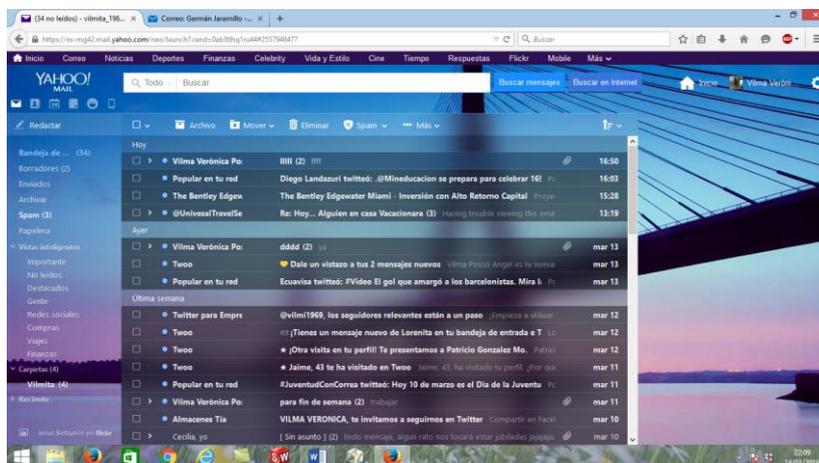
**Acceso al Correo.** Si ya tiene abierta la cuenta de correo electrónico, puede ingresar a ella introduciendo el nombre de usuario y la contraseña.



Fuente: ejercicio personal de envío y recepción de mensajes con yahoo

### Consultar el correo electrónico

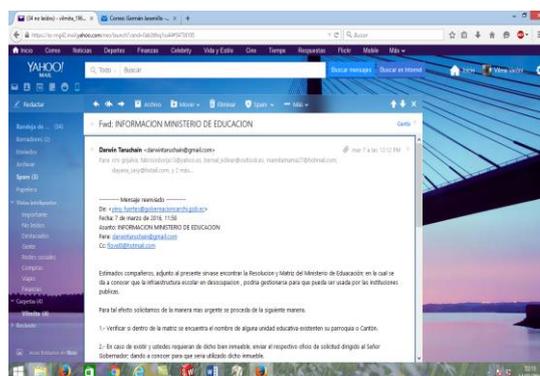
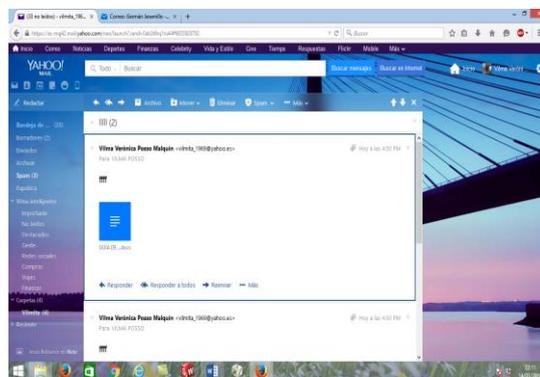
Si desea ingresar al correo electrónico y revisar los mensajes recibidos, deberá ingresar en la bandeja de entrada, ahí encontrará toda la información recibida, además se puede mirar que en la ventana de cada mensaje existen espacios donde consta el remitente, asunto del mensaje, fecha y tamaño del mismo.



Fuente: ejercicio personal de envío y recepción de mensajes con yahoo

También se puede observar que en algunos mensajes existe información adicional, si lleva algún documento o fichero adjunto y si el mensaje está en negrita es señal de que no ha sido leído.

Si requiere leer un mensaje, se debe dar clic en el mismo, luego se abre una ventana donde está detallado el texto además se observa el encabezado, fecha, de, asunto, para y también se encuentran las opciones responder, imprimir mensaje, eliminar el mensaje. Si necesita regresar a la bandeja de entrada solo debe dar clic en la flecha retroceder o en la bandeja de entrada directamente misma que se encuentra en la parte superior izquierda de la ventana.

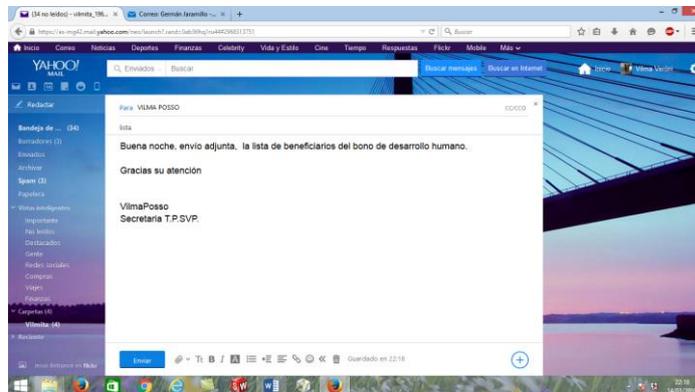


Fuente: ejercicio personal de envío y recepción de mensajes con yahoo

## Envío de Mensajes

Cuando se desea enviar un mensaje de correo electrónico, hay que señalar la opción correspondiente, si se usa la plataforma yahoo la opción es redactar, luego de asoma una plantilla para llenar la información que va

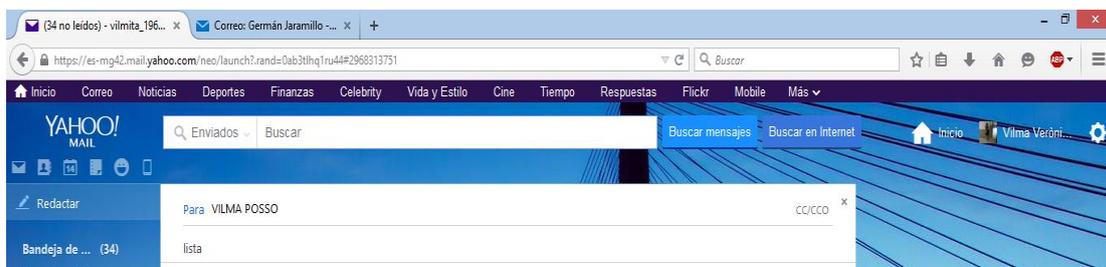
a mandar. Se puede también usar la opción responder que asoma cuando se va a contestar un mensaje recibido.



Fuente: ejercicio personal de envío y recepción de mensajes con yahoo

## Las partes de esta plantilla son:

**Para.-** En este espacio se pone la dirección de correo electrónico de la persona destinataria, que no puede ser una sola sino varias las mismas que van separadas con un coma, y si opta por la opción responder el mensaje, en este espacio se colocará automáticamente la dirección de la persona destinataria.



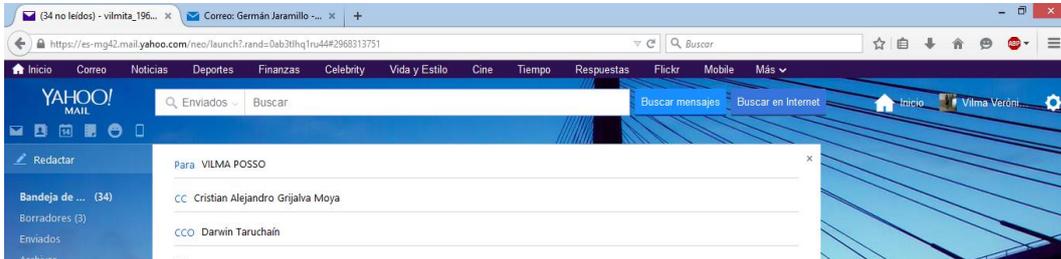
Fuente: ejercicio personal de envío y recepción de mensajes con yahoo

**CC.-** En este lugar se ingresa más direcciones de correo de otros destinatarios. (Significa copia de carbón).



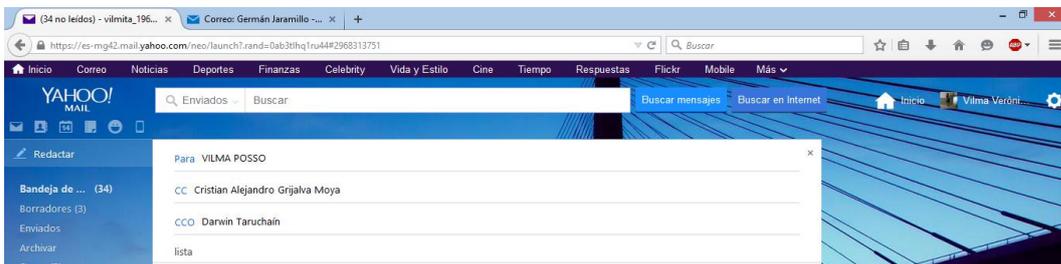
Fuente: ejercicio personal de envío y recepción de mensajes con yahoo

**CCO.-** En este espacio se puede introducir nuevos destinatarios que no evidentes a los incluidos en para y CC.



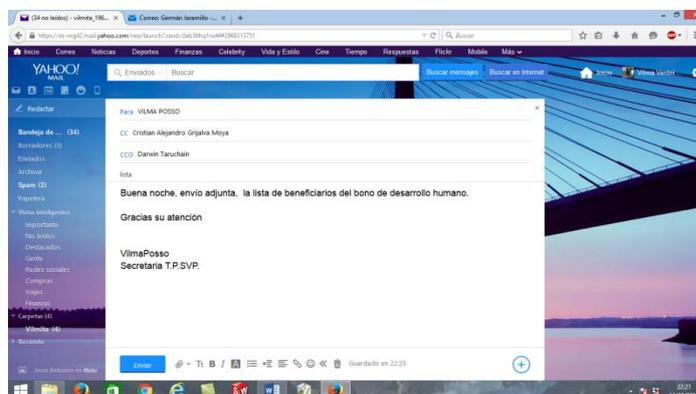
Fuente: ejercicio personal de envío y recepción de mensajes con yahoo

**Asunto.-** En este espacio se anota el motivo del mensaje y si está dando respuesta a un mensaje recibido se colocará el mismo asunto que responde o también lo puede cambiar si así lo desea. Aquí debe escribir de qué se trata el mensaje. Si se está respondiendo a un mensaje, en este campo se colocará el mismo asunto que se responde, si lo desea se puede modificar.



Fuente: ejercicio personal de envío y recepción de mensajes con yahoo

**Cuerpo del Mensaje.-** Aquí es donde escribe el mensaje propiamente dicho.



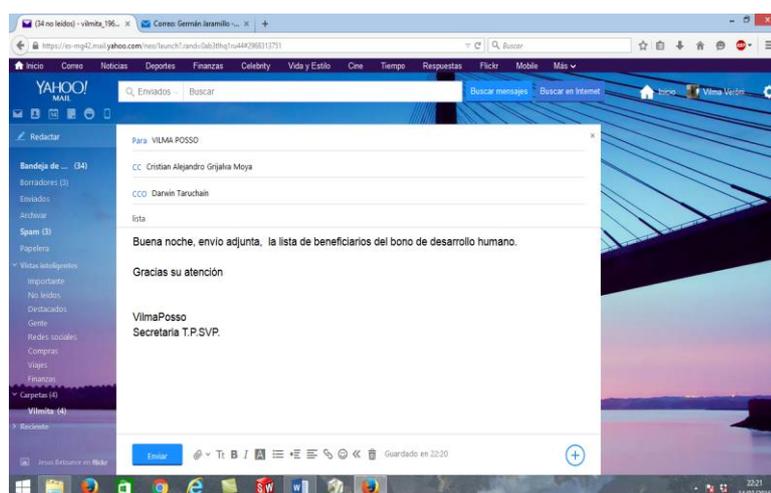
Fuente: ejercicio personal de envío y recepción de mensajes con yahoo

Si está respondiendo a un mensaje, en el cuerpo aparecerá el texto del mensaje al que responde, para que pueda seguirse el hilo de la respuesta. De todas formas, si se desea puede borrarse dicho texto.

Luego de terminar de escribir el mensaje se da clic en enviar.

Se verá en la pantalla acciones suplementarias como la de guardar borrador: si desea que el mensaje no se envíe, para seguir redactándolo posteriormente, se guardará en la carpeta de borradores.

Igualmente se puede realizar correcciones ortográficas, agregar firmas, adjuntar o guardar archivos o copias del mensaje en carpeta de enviados o creando una carpeta nueva que la nombrará como desee.



Fuente: ejercicio personal de envío y recepción de mensajes con yahoo

### 3.3 Actividades a desarrollar

Motivación:

- Video: Resistencia al cambio 4.5 min. Monjas
- Reflexión de la motivación

Charla informativa sobre el tema.

Videos:

- Tecnologías de la información y comunicación. Buen uso. 5 min.
  - Importancia de las TIC en el ámbito laboral. 3 min.
- Breve explicación del video

- Ejercicio para el uso del correo electrónico.
- Deliberaciones y consideraciones sobre el tema entre participantes

### **3.4 Recursos**

- Materiales: Proyector, laptop, diapositivas videos, hojas de papel bon, lápices, internet.
- Humanos: Funcionarios del GAD., otros.

### **3.5 Evaluación**

A continuación de la charla, observación de videos, práctica del ejercicio de crear, usar el correo electrónico y del análisis que se realiza con los asistentes sobre el tema expuesto, surgen muchas ideas para generar el cambio en la institución, se evidencia una actitud positiva en los funcionarios, el deseo inminente de mejorar la comunicación y el trabajo a través del uso de las diferentes herramientas y sistemas de las TIC, lo que influye en el Gobierno Parroquial a pensar en la opción de asumir el reto de transformar las formas y métodos de ejecución de las actividades, que al parecer beneficiarán enormemente a la institución, no solo se puede obtener un buen rendimiento de los trabajadores, sino también buenas relaciones internas y externas, optimizar recursos y eficiencia en el servicio.

### **3.6. Conclusiones**

El uso de las tecnologías de la información y comunicación aplicadas al trabajo que se desarrolla en el Gobierno parroquial de San Vicente de Pusir, beneficia muchísimo ya que facilita a los funcionarios la ejecución de tareas en la gestión administrativa, operativa, de recursos, logística y económica. En el taller se habla del uso del correo electrónico mismo que aporta en la forma de transmitir la información requerida tanto para ser enviada por la institución así como también lo que se espera recibir, pero lo hace de manera rápida, reduciendo tiempo y dinero, lo que genera un servicio rápido y oportuno.

# Tema 4. LAS TIC COMO HERRAMIENTA DE LA GESTION DOCUMENTAL

## 4.1 Objetivo

Facilitar y agilizar las tareas que desarrollan los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Vicente de Pusir en sus diferentes áreas de trabajo, mediante el uso de la tecnología en la gestión documental, con la finalidad de mejorar la calidad y eficiencia en la recepción, manejo, cuidado y custodia de la documentación que ingresa, tramita y envía la institución para logra un servicio oportuno y efectivo hacia la ciudadanía.

## 4.2 DESCRIPCIÓN DEL TEMA

### 4.2.1 Uso de las TICs en gestión documental

En la actualidad, el desarrollo e implementación de programas de gestión documental en las empresas se facilita con la articulación y uso de las tecnologías de la información y la comunicación.



Fuentes: <http://karinadiazgestionadministrativa.blogspot.com/>,  
<http://taacspcginapaolaagudelovelez.blogspot.com/>

Aunque aparentemente puede resultar costoso, su implementación depende del tamaño de la empresa y de su producción documental, cuyo

crecimiento debe estar controlado a través de políticas que minimicen el uso del papel, reduciendo sólo a aquellos documentos cuyo valor secundario obligue a la conservación permanente del mismo. Igualmente, el administrador de documentos debe hacer equipo con el ingeniero de sistemas para conseguir soluciones que faciliten la gestión de los documentos mediante el uso de las herramientas tecnológicas que se disponga en la entidad o que involucren una mínima inversión.

#### 4.2.2 El documento electrónico

Es un documento generado, gestionado, conservado y transmitido por medios electrónicos e informáticos siempre que incorporen datos firmados electrónicamente.

Diferencias del documento electrónico con el documento tradicional

- Registro y uso de símbolos: el contenido de un documento tradicional está recogido en un medio y a través de símbolos que lo hacen directamente accesible para el ser humano; en cambio, el documento electrónico está recogido en un medio y a través de símbolos que deben ser decodificados para hacerlo accesible al ser humano.



Fuente: <http://gruposia.com/digitalizaci%C3%B3n-de-documentos.html>

Ejemplo: será documento electrónico de archivo, una carta redactada en el ordenador de una institución y enviada a otra por medios telemáticos como el correo electrónico con motivo de gestionar un asunto de su competencia, esa carta podrá ser considerada documento de archivo en la institución que la recibe y en la que la crea y formará parte de un expediente que trate del asunto para el que se redactó.

Actualmente los documentos electrónicos integran mayor parte de los recursos de información de las organizaciones. Por eso es muy importante que se diseñe un buen sistema de gestión de documentos que soporte las necesidades de la organización y sea capaz al mismo tiempo de suministrar la información requerida rápida y eficazmente y de proteger los datos almacenados en el sistema.

### 4.2.3 Preservación de documentos digitales

La preservación de los documentos tiene como objeto tanto la perdurabilidad de los soportes originales como la accesibilidad y disponibilidad de la información a través del tiempo. En algunos casos la escasa perdurabilidad de los soportes en los que fue registrada originariamente la información requiere la migración hacia otros soportes de conservación a largo plazo. En otros casos, es interesante aplicar técnicas de duplicación para salvaguardar el documento original, evitando una manipulación excesiva, en atención a su importancia o valor testimonial e histórico. En ambas circunstancias, pueden aplicarse las técnicas de microfilmación o digitalización, conjunta o separadamente.

### 4.2.4. La Microfilmación

Es la técnica que permite fotografiar documentos y obtener pequeñas imágenes en película.

#### EL PROCESO DE MICROFILMACION



Fuente: <http://www.monografias.com/trabajos87/evaluacion-y-propuesta-control-documentos-gestion-patrimonial/evaluacion-y-propuesta-control-documentos-gestion-patrimonial2.shtml>

Su objetivo es obtener una reproducción exacta del documento original, representada a un grado de reducción determinado y conocido sin perder calidad o información, de esta reducción o miniaturización de los documentos, se derivan todas las aplicaciones y por consiguiente sus grandes ventajas como son el ahorro de espacio, ahorro de elementos de archivo (estanterías, carpetas, etc.), acceso, localización y consulta rápida, seguridad, reducción de gastos. Los microfilms se conservarán en cajas individuales, envueltos con papel de ph neutro, para garantizar su conservación a largo plazo.

#### 4.2.5. La Digitalización

La digitalización de documentos es el proceso mediante el cual se puede almacenar, administrar y consultar amplios volúmenes de documentos en imágenes digitales de la forma más sencilla, eficiente y rentable para cualquier empresa.

Una de las grandes ventajas de la digitalización de documentos es que permite su almacenamiento en los discos internos de cualquier computadora en sistemas de almacenamiento masivo con la facilidad de contar con respaldos en discos CD-R, DVD o en memorias USB que garantizan un mantenimiento de los archivos en condiciones óptimas.



Fuente:<http://es.slideshare.net/biblior/proceso-de-digitalizacin-de-documentos>

Actualmente la digitalización de documentos forma parte del proceso operativo y administrativo de una organización, especialmente en las áreas administrativas, de recursos humanos, finanzas, facturación, contabilidad,

entre otros y no sólo está dirigida a las empresas, se puede utilizar para facilitar el acceso a los archivos en cualquier institución y organización.

### **Qué se puede digitalizar**

- Cualquier documento en papel a documentos en formato electrónico.
- Planos, mapas y diagramas se transforman a archivos digitales para que puedan ser manipulados de manera eficiente

### **Ventajas de la digitalización de documentos**

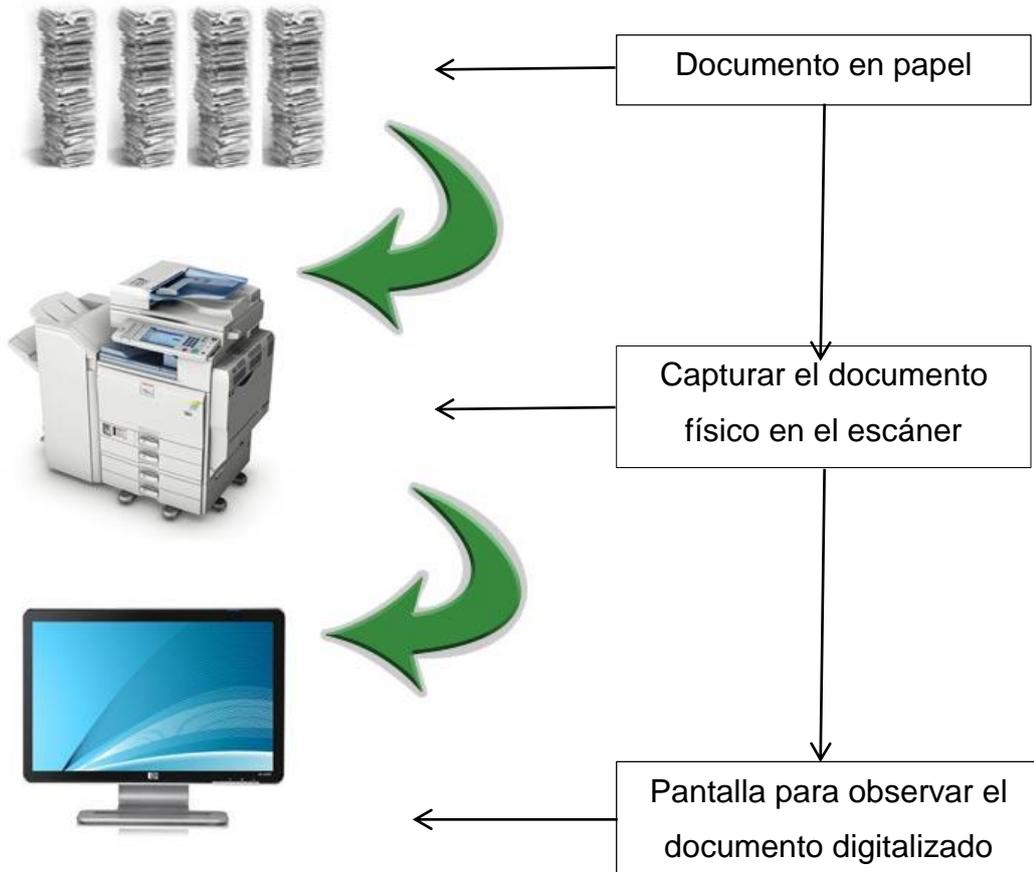
- Mayor almacenamiento de archivos en un espacio mucho menor. Sin archiveros, papeles tirados, ni pérdidas de documentos.
- Economía, el costo de una imagen fotocopiada es similar al de una imagen digitalizada, pero la fotocopia no puede integrarse a ningún sistema digitalizado y puede dañarse con mayor facilidad.
- Visibilidad, un documento impreso solo puede ser visto por una persona a la vez, en cambio una imagen digital puede consultarse y compartirse por una gran cantidad de personas.
- Mayor acceso a documentos importantes. Buscar un documento de mayor antigüedad se hace más sencillo con la digitalización de documentos y se puede buscar documentos simultáneamente sin pérdida de tiempo en el proceso.
- Aumento en la productividad al facilitar el acceso a los archivos de la organización.
- Ahorro en papel, copias, impresiones, tóner y mobiliario para archivar documentos.
- Durabilidad, las imágenes digitales no se dañan ni pierden nitidez como las imágenes impresas.
- Los archivos pueden guardarse con un nivel de seguridad mayor, cada usuario puede tener su contraseña y se limita el acceso a los archivos para tener un mejor control de los datos

El proceso de digitalización de documentos con origen en formato papel es:



Fuente: <http://www.rimanatural.mx/proceso.html>

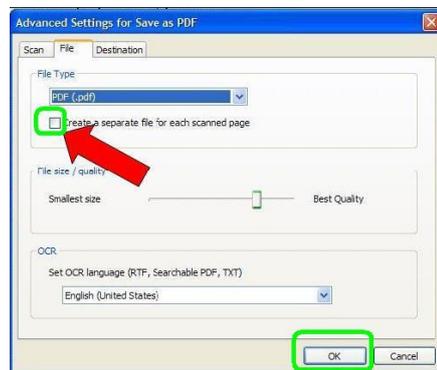
Captura con Escáner del documento físico.



Fuente: <http://copimar.net/servicios/digitalizacion/>

Fuente: creación propia

- Registro de la información extraída del documento



Fuente: <http://h30467.www3.hp.com/t5/Impresi%C3%B3n-escaneo-fax-y-copia/c%C3%B3mo-escanear-un-documento-de-varias-p%C3%A1ginas-y-guardar-en-un/td-p/126329>



Fuente: <http://h30467.www3.hp.com/t5/Impresi%C3%B3n-escaneo-fax-y-copia/c%C3%B3mo-escanear-un-documento-de-varias-p%C3%A1ginas-y-guardar-en-un/td-p/126329>

Almacenamiento del documento y la información asociada para una posterior búsqueda.



Fuente: <https://profesorivan.files.wordpress.com/2008/05/explorador1.jpg>

Actualmente la digitalización de documentos es algo imprescindible para cualquier empresa, ya que para el funcionamiento eficaz del negocio, la información debe estar fácilmente disponible, las técnicas de digitalización se aplican habitualmente para procurar rapidez y eficacia en el acceso a la documentación, independientemente de su valor testimonial e histórico. Los formatos definidos como estándares para la producción de las imágenes corresponden a los ficheros pdf (almacena y transmite todo documento) y tiff (formato de gráficos muy grandes, más de 4 gigas), dada su estabilidad y en función de las características de los documentos a digitalizar

#### **4.2.6. Actividades a desarrollar**

Motivación:

- Video: El burro que cayó al pozo, reflexiones para vivir mejor. 2.40 min
- Reflexión de la motivación

Charla sobre el tema

Breve ejercicio de digitalización de documentos y almacenaje de los mismos

- Video, ¿En qué consiste la gestión documental? 10 min.
- Análisis y reflexión del video
- Comentarios análisis y sugerencias compartidas sobre el tema entre participantes

#### **4.4 Recursos**

- Materiales: Proyector, 4 laptop, videos, hojas de papel bon, lápices, escáner, internet, CDs, flash memories.
- Humanos: Funcionarios del GAD., otros.

## **4.5 Evaluación**

Previa la información impartida en el video sobre el uso de la tecnología en la gestión documental, se abre un espacio para compartir comentarios, sugerencias, además del ejercicio práctico de digitalización y almacenaje de documentos que pese a ser muy sencillo, demuestra las bondades que se puede obtener en el trabajo diario; por tanto es evidente que impactará mucho esta aplicación en el tratamiento de los trámites y procesos que se gestionen en el Gobierno Parroquial.

## **4.6 Conclusión**

La aplicación de la tecnología de la información y comunicación en la gestión documental representa innovación y cambio al momento de recibir, manejar, controlar y almacenar la información, este proceso genera orden y organización de documentos, agilidad y facilidad para localizar la información, facilidad para controlar y dar seguimiento a los procesos. Como también se habla del uso del proceso de digitalización se observa que es primordial porque ayuda a reducir espacios físicos para guardar los documentos ya que hace posible que estos sean previa la digitalización los almacenen en formatos digitales que ayudan a reducir costos de mantenimiento, fácil localización de documentos e información y mantener el control adecuado de los mismos, lo que hace posible obtener un buen rendimiento en el trabajo y progreso en la institución.

## **TALLER 5. LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE ARCHIVO**

### **5.1 Objetivo**

Clasificar, organizar, almacenar y conservar de manera sistemática y segura, la documentación e información, mediante el uso de las tecnologías de la información, con la finalidad de lograr rapidez y eficacia en la localización de los documentos, por ende facilita y agiliza la tramitación y definición de los procesos que se desarrollan en los diferentes niveles de trabajo en la institución.

### **5.2 DESCRIPCIÓN DEL TEMA**

#### **5.2.1 Las nuevas tecnologías de archivos**

Actualmente el archivero moderno utiliza las tecnologías de la información como medio para agilizar los procesos archivísticos, de tal manera que los documentos de valor temporal y permanente, estén organizados y se conserven para que sean usados tanto por quien los produce como por los usuarios externos; además permite volcar o trasladar la información de una forma fácil y fiable a otros soportes más modernos de acuerdo a las necesidades de la organización.

#### **5.2.2. Archivo electrónico**

Es la información almacenada en un mismo formato, cuya identificación se realiza con dos elementos: el nombre y la extensión del documento.

Los documentos se introducen en un scanner y la información que contienen es capturada, digitalizada y comprimida. Una vez realizado esto, la información puede ser enviada a un dispositivo de almacenamiento magnético u óptico y almacenada para su posterior utilización. Algunos de los sistemas existentes son: IBM, IMAGEPLUS, SCRIPNET, otros. Otra forma de archivo es a través de programas que son utilizados para poca

documentación, entre ellos están las bases de datos, correos electrónicos, otros.

## **Usos de los archivos electrónicos**

- Permite comunicar a varias empresas entre sí por medio de las nuevas tecnologías.
- Distribuye fácilmente documentación extensa.
- Ordenar documentos de forma rápida.
- Se utilizan y mueven por Internet.
- Guardar documentación extensa.
- Una copia de seguridad.

## **Ventajas de los archivos electrónicos**

- Elimina el extravío de documentos.
- Permite un rápido y fácil acceso a la información.
- Reduce costos de operación. Incrementa la productividad.
- Permite simultaneidad de usuarios para el mismo documento.
- Diferentes sistemas operativos pueden tener acceso a los archivos digitales.
- Agiliza y hace más eficiente el servicio a clientes.
- Firmas digitales.
- Se favorece conservación de los originales, evitando su desgaste, deterioro o extravío.
- Eliminación de los procesos de impresión y gasto de papel.
- Permite una fácil distribución de documentos vía Internet.
- Se evita la pérdida de tiempo profesional en la búsqueda manual de datos y documentos.
- Ordena de manera lógica los expedientes.
- Resguarda la información en múltiples formatos electrónicos.

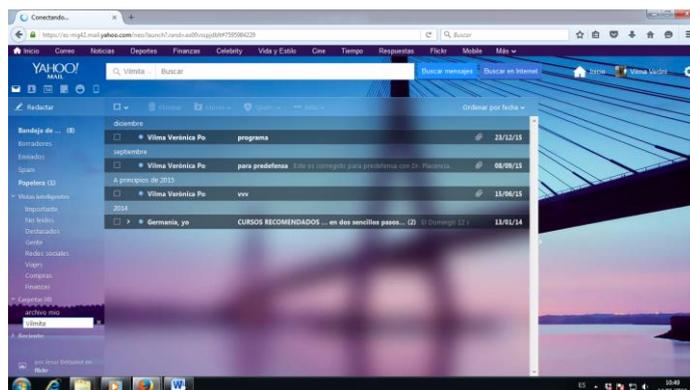
### 5.2.3. Programas para archivar

- Correo electrónico
- Sitios y recursos web
- Creación de Bases de Datos

#### 5.2.3.1. Correo electrónico

Se halla impactando en alto grado al desarrollo de las actividades laborales en las organizaciones, puesto que benefician al mejoramiento de la comunicación interna, desaparece el uso de papel, automatizan todos los procesos. Pero las ventajas que ofrece este sistema pueden estancarse si la herramienta de correo electrónico no es utilizada de manera efectiva. En la gestión administrativa, es necesario que se separen los mensajes informales de los de trabajo y se guarden de forma separada para que el trabajo sea más ágil y oportuno.

Los mensajes que constituyen documentos de archivo son: directrices y políticas institucionales, correspondencia o memorandos relacionados con actividades propias del trabajo, planificaciones, actas, agendas, cualquier documento que corresponda a la gestión institucional.



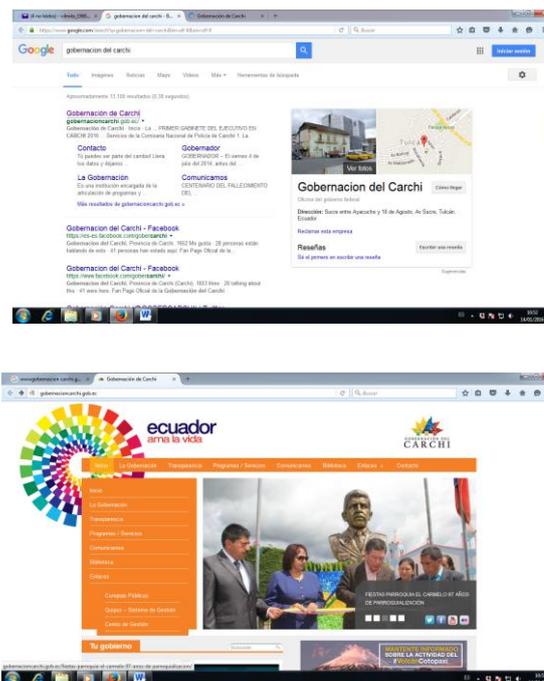
Fuente: ejercicio personal de archivo en correo electrónico

Todos los mensajes enviados y recibidos serán debidamente clasificados y guardados en el mismo momento que son recibidos o enviados, este trabajo se lo realiza realizando la configuración de las

carpetas de acuerdo a como corresponda y cuando se trate de documentos permanentes, se hará necesario que se archive en otros formatos y sistemas de almacenamiento a fin de garantizar su seguridad y permanencia a largo plazo.

### 5.2.3.2. Sitios y recursos web

Las páginas web corporativas o institucionales son un importante recurso que confirma y reitera la imagen, las actividades y proyectos, en fin la historia o vida de la institución. Se observa que poco a poco las empresas están definiendo políticas adecuadas para sus sitios web mismos que garanticen la conservación actualización y acceso de la información a lo largo del tiempo.



Fuente: <http://gubernacioncarchi.gob.ec/>

Las instituciones asumirán estrategias adecuadas para el sitio web que se pretenda crear y mantener. Hay sitios web formados por colecciones cuyo archivado es simple ya que es posible guardar copias de todo el sitio y el archivado de blogs que hace posible realizar cambios, modificación, sustitución o eliminación de documentos.

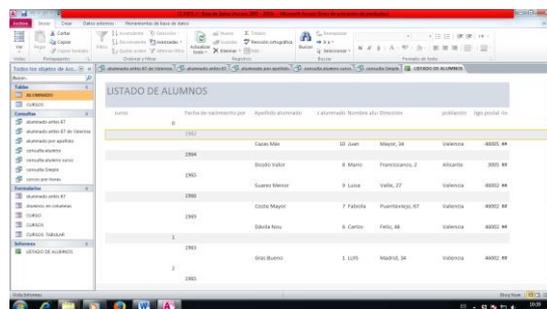
Sitios web están formados por colecciones de páginas estáticas: su archivado es relativamente simple ya que se realiza en copias normales de todo el sitio y realizando modificaciones, sustituciones de documentos en el archivado de blogs.

### 5.2.3.3. Base de Datos

Es un conjunto de datos relacionados entre sí y organizados de tal manera que proporcionan una base para su utilización efectiva tales como: recuperación, modificación, toma de decisiones y creación de informes. La información está organizada en registros y campos.

Las bases de datos pueden ser documentales y relacionales. En las bases de datos documentales la recuperación es por palabras y los campos pueden ser de texto libre, mientras que en las bases de datos relacionales la búsqueda es por índice y los campos deben ser de longitud fija. En las oficinas se suelen utilizar bases de datos relacionales y podemos decir, que para el control de pocos documentos pueden resultar suficientes.

Las bases se crean partiendo de unas aplicaciones informáticas que pueden ser generales, o específicas para el control de los documentos y la recuperación de la información. Entre las generales podemos incluir las aplicaciones que suelen tener la mayoría de los microordenadores o PC, entre los que destaca Access, Fox base, In, entre otras.



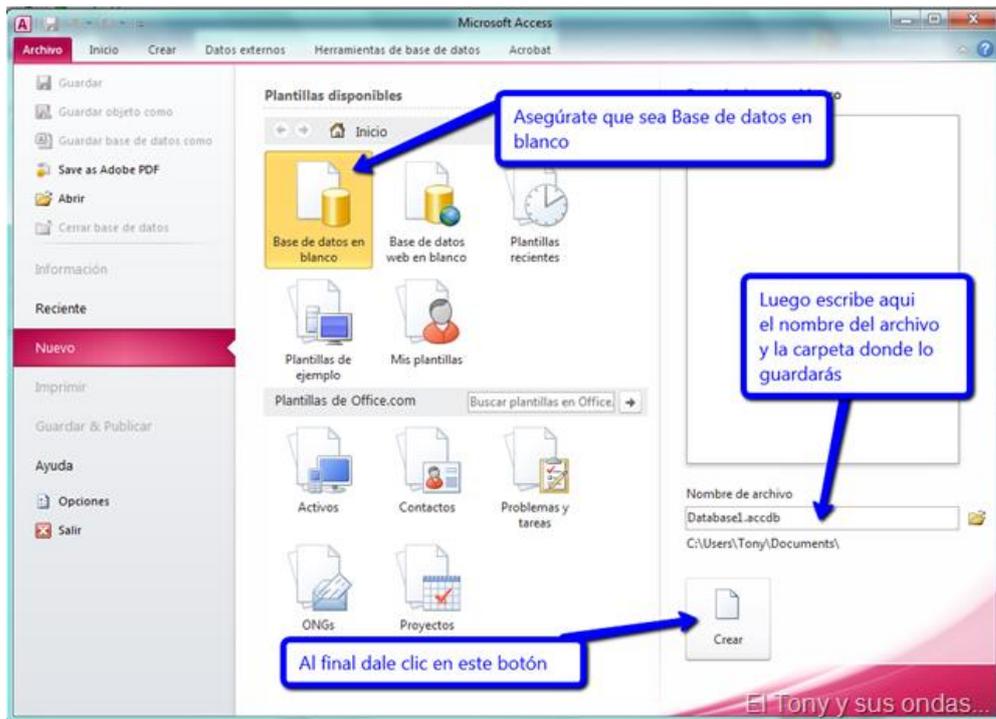
Fuente: <https://www.google.com/search?q=ejercicio+access+2010+paso+a+paso&client=firefox-b>

Las posibilidades que se abren en una oficina desde el momento en que se informatiza son evidentes.

## 5.2.4. Formas para usar una base de datos

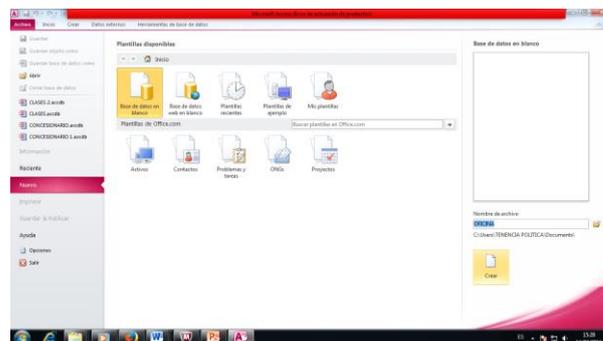
Tiene varias formas de usar, en el ejercicio vamos a mostrar cómo crear una base de tabla utilizando Microsoft Access.

1.- Abrir la base de datos. Vaya a inicio, hace clic en todos los programas, escoge Microsoft office y finalmente Microsoft Access.



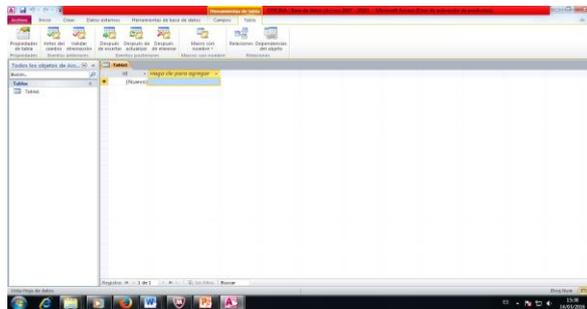
<http://tony-valderrama.blogspot.com/2012/05/access-y-visual-basic-ambos-2010.html>

2.- Hace clic en el ícono Microsoft Access, hace clic en archivo y luego en el panel central escoge base de datos en blanco, en el lado derecho llena el área con el nombre que desea poner al archivo y hace clic en crear.



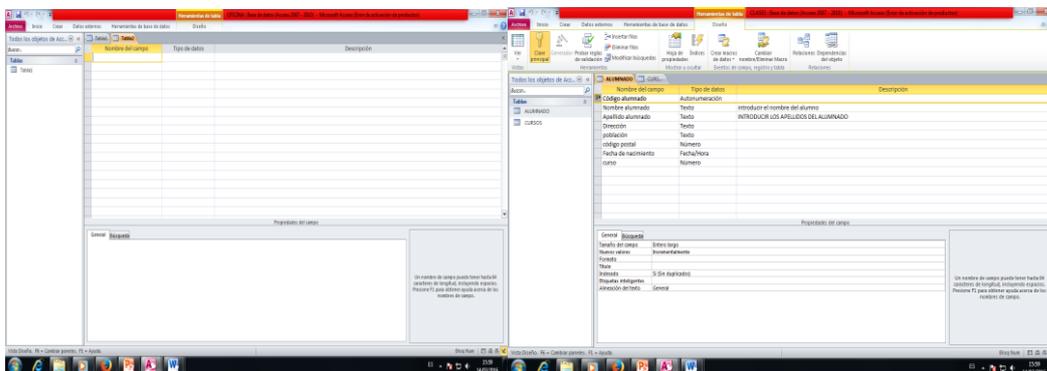
Fuente: <http://tony-valderrama.blogspot.com/2012/05/access-y-visual-basic-ambos-2010.html>

3.- En este caso se va a crear una tabla, para eso se ubica en barra de título y escoge el ícono herramienta tablas, hace clic en el ícono tabla que se encuentra en el panel de navegación, y empieza a agregar los datos en el cuadro de registro.



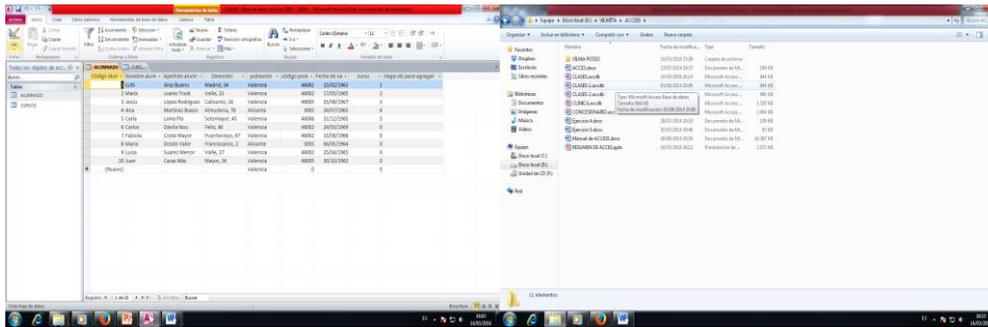
Fuente: ejercicio personal en Access

4.- Para ingresar los datos buscar en el ícono crear del panel de navegación, ahí se desplazan varios cuadros de trabajo donde se proceder a ingresar los datos.



Fuente: ejercicio personal en Access

5.- Una vez ingresado los datos, se nombra las tablas, luego se coloca en el ícono ver del panel de navegación y se observa la tabla construida para proceder a guardar en el lugar que el usuario requiere.



Fuente: ejercicio personal en Access

### 5.3 Actividades a desarrollar

#### Motivación

- Voy a salir adelante (2.54 min.) (el mejor video de motivación)
- Reflexión de la motivación.

#### Exposición sobre el tema

- Entrega de materiales (folletos, trípticos) sobre el tema
- Ejercicio práctico sobre elaboración de tablas para archivo básico con el uso de Access
- Video: Access tabla + consulta + formulario + informe en 6 minutos (6,55 min.)
- Análisis y reflexión
- Interacción entre participantes, compartir experiencias y conclusiones sobre el tema.

### 5.4 Recursos

- Materiales: proyector, laptop, videos, hojas de papel bon, lápices, internet, CD, DVD, escáner.
- Humanos: Funcionarios del GAD., otros.

## **5.5 Evaluación**

Para los participantes involucrados directamente con el GAD San Vicente de Pusir y para quienes trabajan en cualquier institución u organización, el tema de archivo electrónico expuesto en este proceso de capacitación es muy importante porque ha permitido verificar las grandes posibilidades de manejar y guardar la documentación que se genera en la misma y que ingresa desde fuera de una forma organizada, ordenada, segura, gracias al aprovechamiento de los distintos medios tecnológicos para archivar. Luego de desarrollar una actividad sencilla y práctica de archivo en ACCESS y correo electrónico, se ha despertado el interés por utilizar estos recursos que ayudan al ahorro de tiempo, dinero, espacio, lo que beneficia también a la institución con un mayor rendimiento y un servicio oportuno a los usuarios.

## **5.6. Conclusión**

Las nuevas tecnologías de archivo aplicadas al trabajo generan beneficio importante al desarrollo de actividades administrativas en la institución, ya que hace posible el ordenar de forma lógica los expedientes, clasificar, registrar, y guardar todos los documentos que se generan o que ingresan a la institución, permitirán mantener ordenado el archivo institucional para una rápida localización de documentos y expedientes, por ende se facilita la continuidad y seguimiento de los procesos; entre las herramientas que facilitan el almacenamiento de la información se pueden utilizar las bases de datos que permiten el registro y organización de datos e información que ayudan a encontrar rápidamente la información, misma que luego de ser revisada aporta en la solución rápida de los problemas, o también facilita el análisis de los mismos para tomar decisiones importantes para el desarrollo del trabajo, pero sobre todo aporta con agilidad y oportunidad en el servicio a la ciudadanía y mayor productividad.

## **TALLER 6. LAS REDES SOCIALES**

### **6.1 Objetivo**

Fomentar el uso adecuado de las redes sociales en el trabajo que realizan los funcionarios del Gobierno Parroquial de San Vicente de Pusir, ya que el aprovechamiento de las oportunidades que estas tecnologías ofrecen puede representar mejora en la productividad, trabajo colaborativo, comunicación ágil y oportuna, integración y coordinación entre trabajadores, fluidez en la ejecución de tareas, gracias al poder que ejerce la conectividad en los actuales momentos.

### **6.2 Descripción del tema**

#### **6.2.1 Las Redes Sociales**

Internet ofrece varias plataformas llamadas redes sociales que se encargan de reunir a personas que se relacionan entre sí y comparten intereses e información común.

Tienen como finalidad el localizar y promover relaciones entre personas, ya sea para encontrarse con conocidos o para forjar nuevos amigos.

Las redes sociales se caracterizan por relacionar la: comunicación porque promueve el dialogo; comunidad porque une a personas y grupos afines; cooperación porque favorece a las gestiones compartidas.

#### **6.2.2. Redes sociales más conocidas**

Existen redes de diferente tipo que responden a una variedad de temas, entre ellas están:



Fuente: <http://www.juanmerodio.com/2010/el-pequeno-libro-de-las-redes-sociales-lectura-recomendada/>

- Badoo. Uso general, muy popular en Latinoamérica.
- Facebook. Uso general.
- Flickr. Fotografía.
- Google. Uso general
- LinkedIn. Redes profesionales
- MySpace. Uso general.
- Now Public. Noticias sociales generadas por usuarios.
- Reddit. Noticias sociales generadas por usuarios.
- Sonico. Uso general, popular en países de habla hispana.
- Taringa. Uso general.
- Twiter. Uso general.
- You tube. Vídeos.

### **6.2.3. Ventajas y desventajas a nivel empresarial y grupal**

#### **Ventajas**

- Útiles para la búsqueda de personal.
- Son utilizadas en forma de Intranet.
- Permiten realizar foros y conferencias online
- Han transformado la manera de hacer marketing, generando una mayor segmentación de medios e interactividad con sus consumidores.

- El consumidor puede interactuar y conocer las características de los productos, además de promociones, noticias de la empresa, lanzamiento de nuevos productos, etc.
- En tiempos de crisis es una muy buena forma de hacer mercadotecnia y publicidad a bajos costos.
- Excelente fuente de información para conocer las necesidades del cliente y tenerlo en cuenta para estrategias futuras.
- Útil para mejorar el servicio al cliente, además permite establecer relaciones con clientes.

## **Desventajas**

- Los malos comentarios generados en la red pueden proporcionar una mala imagen de la empresa.
- Absorben el tiempo de los trabajadores y los agobian con el uso de tantas tecnologías.
- Los empleados pueden abusar de estas plataformas o usarlas con fines no profesionales.
- La capacidad para enviar mensajes es poca y muchas veces se abrevia demasiado la información.
- El ruido que se genera dentro de las redes puede ser excesivo por lo que es muy difícil mantener a un público fiel.
- Algunos usuarios se dedican a hacer SPAM.

### **6.2.4. Beneficios de las Redes Sociales**

- Desaparecen distancias geográficas, ayudan a contactar personas sin importar tiempo ni distancia.
- Ayudan a establecer conexiones a nivel profesional y personal
- Mantienen información actualizada sobre muchos temas.
- Favorece a la comunicación efectiva
- Si se presenta una crisis, ayuda a realizar procesos solidarios de forma rápida y oportuna.

## 6.2.5. Principales riesgos del uso de redes sociales

**Pérdida de la privacidad:** Cada dato, información, foto, vídeo o archivo subido a una red social pasa a ser parte de los archivos de los administradores, a su vez un mal uso de las redes conlleva a la facilidad de encontrar datos propios, de familiares o amigos, por tanto debemos incluir en esto los hackers que roban contraseñas para manipular información o espiar a las personas.

**Acceso a contenidos inadecuados:** La falta de control en la red y la cantidad de información de todo tipo lleva a que mucha gente use Internet para acceder y publicar contenidos de todo tipo: violentos, sexuales, relacionado al consumo de estupefacientes, fanatismo, etc. Esto puede devenir de enlaces publicados o compartidos por otros usuarios o links, avisos, etc.

**Acoso por parte de compañeros,** conocidos o desconocidos: Aquí existen dos casos fundamentales.

Cyberbulling.- Acoso llevado por compañeros o desconocidos a través de las redes con amenazas, insultos, etc.

Cybergrooming.- efectuado por los adultos para contactarse con menores de edad para obtener fotos e información de ellos para utilizar en su beneficio.

**Posible incumplimiento de la ley:** Muchas veces inconscientemente los usuarios llevan acciones ilegales. Los cuatro incumplimientos más conocidos son:

- Publicar datos, fotos, vídeos de otras personas violando su privacidad sin el consentimiento previo de ellas.
- Hacerse pasar por otra persona creando un falso perfil utilizando información obtenida por distintos medios.

- Incumplimiento de las normas de copyright, derecho de autor y descargas ilegales a través de la obtención o intercambio de contenidos protegidos creando páginas para descargarlos.
- Acoso a compañeros, conocidos, o incluso desconocidos cyberbulling a través de correos electrónicos, comentarios, mensajes, etc.

**Fundamento legal:** La ley de Comunicación, Art. 4. en la parte de los contenidos personales en internet. Dice: esta ley no regula la información u opinión que de modo personal se emita a través de internet. Esta disposición no excluye las acciones penales o civiles a las que haya lugar por las infracciones a otras leyes que se cometan a través del internet. Es decir que las sanciones se dan dependiendo del caso o del tipo de falta o delito que se cometa a través del internet - redes sociales, previo un proceso legal de acción penal o civil.

### 6.2.6. Forma de usar una red social

Se necesita seguir diferentes pasos para crear y conservar en funcionamiento una red social.

Se trabajará utilizando la plataforma Facebook.

**1.- Crear un perfil de usuario.** Se debe introducir la información personal que cada individuo desea dar a conocer sobre sí mismo, gracias a ello será tomado en cuenta como un nuevo miembro de la red social. En el perfil muchos incluyen los datos personales que desean entre ellos están el nombre, gustos, intereses, cumpleaños, entre otras. Es decir que con el nombre y la dirección de correo electrónico ya es un integrante más de la red.



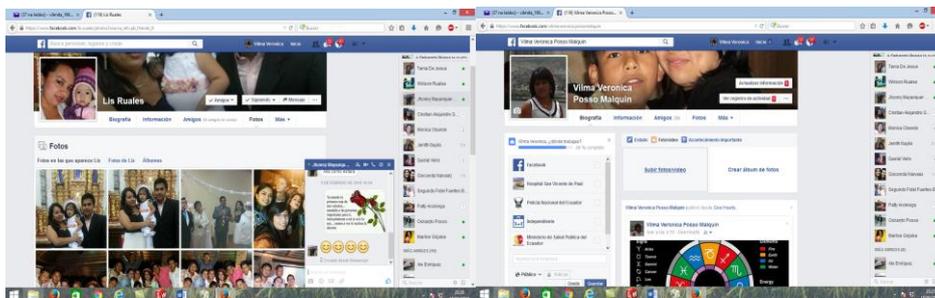
Fuente: ejercicio personal con Facebook

**2.- Incorporar a los primeros amigos.** Ya con la página creada, se procederá a invitar a amigos que se incluyan a ser parte de la red y si estos aceptan la invitación pueden interactuar, además de sugerir o incorporar a nuevos amigos a esta red que de a poco se va ampliando.

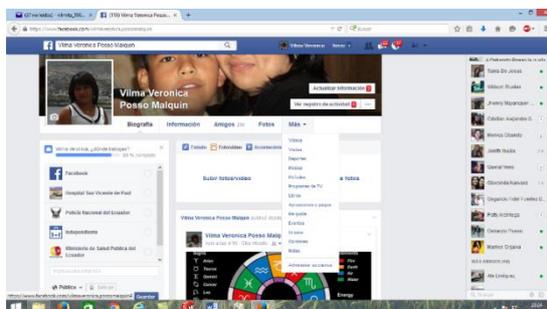


Fuente: <http://articulos.softonic.com/facebook-para-novatos>

**3.- Intercambiar mensajes, subir fotos, compartir música.** Al tener conformado el grupo social en una red, se puede intercambiar información; compartir fotos, música; revisar el perfil e información de otras personas amigas o conocidas, etc.



Fuente: ejercicio personal con Facebook



**4.- Hacer crecer la lista de amigos.** La meta que tienen las redes sociales es agrupar a personas y hacer más amigos, todos los integrantes de una red van invitando y adjuntando más amigos a su red de tal manera que se alcanza una amplia e ilimitada lista de amigos.



Fuente: ejercicio personal con Facebook

La red social Facebook es un grupo con muchas utilidades que pueden ser muy beneficiosas en el campo laboral.

### 6.3 Actividades a desarrollar

- Video de motivación:  
Conoce a NICK (3.58 min.) ¿Necesitas algo de motivación?
- Reflexión de la motivación.
- Entrega de materiales (folletos, trípticos) sobre el tema
- Exposición sobre el tema
- Ejercicio cómo usar una red social – Facebook.
- Análisis y reflexión
- Video:  
El trabajo del futuro. ¿Por qué usar las redes sociales? (6.35 min.)
- Análisis y debate entre participantes para obtener conclusiones

### 6.4 Recursos

- Materiales: proyector, laptop, videos, hojas de papel bon, lápices, internet, CD, DVD. pantalla, escáner.

- Humanos: Funcionarios del GAD., otros.

## **6.5 Evaluación**

Con las exposiciones realizadas, el ejercicio práctico ejecutado y el análisis correspondiente del tema, se observa que los participantes involucrados directamente con el GAD San Vicente de Pusir y para el grupo de usuarios involucrado en la investigación, la implementación de las tecnologías de la información y comunicación con el uso adecuado de las redes sociales, tendrá aporte importante a las relaciones interpersonales, comunicación entre funcionarios y usuarios, publicidad y socialización de las gestiones y servicios que la institución entrega, hechos que beneficiarán para alcanzar la confianza y atención por parte de la sociedad, por ende mayor rendimiento en el proceso laboral.

## **6.7. Conclusión**

Las redes sociales herramientas valiosas para desarrollar el proceso de comunicación inmediata en cualquier trabajo, siempre y cuando se les dé el uso adecuado. Al mismo tiempo que ayudan a la rápida transmisión de la información y que benefician a compartir ideas con amigos, realizar negocios, mejorar la comunicación interna y externa; puede representar riesgos laborales hasta legales, aquí la importancia de utilizarlas con responsabilidad, porque las ventajas que ofrecen son muchas tanto en el campo laboral como en el social y personal.

## **CONCLUSIÓN FINAL**

La guía de capacitación dirigida a los funcionarios del Gobierno Parroquial de San Vicente de Pusir con su socialización ha permitido despertar el interés por la adquisición de conocimientos sobre el uso adecuado de las tecnologías de la información y comunicación en el trabajo, cuya introducción responsable en las diferentes áreas del proceso laboral, es uno de los mayores desafíos de transformación e innovación del sistema laboral actual. Su uso adecuado y responsable hace que el desarrollo de todas las tareas sea fácil, rápido y oportuno, mejoran la comunicación interna y externa, logran coordinación en la planificación y ejecución de las múltiples actividades que se generan en la institución, optimizar recursos, apoyan al seguimiento y continuidad de los procesos, orden y seguridad de documentos, además generan la posibilidad de disponer de tiempo libre para dedicarlo a la familia. Con este proceso se genera competitividad, comunicación efectiva, buen ambiente laboral, productividad y por consiguiente mayor rendimiento en el trabajo.

## **RECOMENDACIÓN FINAL**

Se recomienda a los directivos del Gobierno Parroquial de San Vicente de Pusir, aprovechar el trabajo de investigación y la propuesta, con la finalidad de lograr que los funcionarios que laboran en la institución, estén motivados e incentivados para aprovechar las ventajas y beneficios que ofrecen el uso de las herramientas y recursos de las tecnologías de la información y comunicación, en esta época de constantes cambios, lo que aportará con profesionalismo, buena comunicación, mayor productividad, buen rendimiento laboral, en fin el éxito de la institución y la satisfacción del cliente.

## BIBLIOGRAFÍA

- ACOSTA, Mildred. (2011). *“Metodología de Estudio. El Fichaje. Editorial”*. Cibertec. Pág. 62.
- ÁLVARES. Leidy, Paola. (Diciembre 2012). *“Optimización de Recursos Empresariales”*.
- ARMIJOS MORÁN, Joffre Eduardo. (2013). *“Las Tecnologías de Información y Comunicación en la Enseñanza – Aprendizaje de los estudiantes del centro de profesionalización y mejoramiento docente de la facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Machala”*
- ARRIBAS URRUTIA, Amaia (2000) *“Comunicación en la empresa”*. La importancia de la información interna en la empresa. Revista Latina de Comunicación Social, Pág.27.
- ÁVILA ORTEGA, Washington F. (2012). *“El uso de las tecnologías de información y comunicación en el aprendizaje significativo de los estudiantes del instituto pedagógico Los Ríos”*. Págs. 210,220.
- BARNARD AMOZORRUTIA, Alicia (2010), Consultora en archivos, Co-investigadora del TEAM México, Proyecto Inter PARES. *“Contenido de los documentos digitales”*. Cap. 3. Funciones, procesos y requisitos. Págs. 71, 72
- BEHAR RIVERO, Daniel. Salomón, (2008) Metodología de la Investigación. Capítulo *“Introducción a la Metodología de la Investigación”*. Editorial Shalom. Pág. 20, 21.

- BELLOCH ORTÍ, Consuelo. (2008). *“Las Tecnologías de la Información y Comunicación”*. Unidad de Tecnología Educativa. Universidad de Valencia. Pág. 4.
- CABALLER ALMELA, Silvia (2005). *“Libro Buen Uso del Internet”*. EDITA: Generalitat Valenciana. Conselleria de Cultura, Educación y Deporte. Págs. 9, 13, 21.
- CHIAVENATO, Idalberto, (Año 2002) Administración en los Nuevos Tiempos, Capítulo 2, *“Visión Histórica de la Administración”*, editorial Mc Grawtill Interamericana S.A. Pág. 47, 62.
- CORONAS URZÚA, Gabriela. (1998). *“La función Secretarial”*, Editorial Fundación UNA. Primera Edición.
- CRESPO ANTONIO, Franco. (2013) *“Revista Iberoamericana de Educación a Distancia”*, Vol. 16, Editorial Dialnet, Número 2
- CRUZ MUNDET, José Ramón (Dir., (2011). Administración de documentos y archivos, Textos fundamentales. Capítulo 1, *“Principios, términos y conceptos fundamentales”*. Editorial, Coordinadora de Asociaciones de Archiveros. Madrid. págs. 32, 33
- CRUZ MUNDET, José Ramón (Dir., (2011). Administración de documentos y archivos, Textos fundamentales. Capítulo 5, *“Funciones de administración del sistema. Manual de buenas prácticas”* Editorial, Coordinadora de Asociaciones de Archiveros. Madrid. Págs. 464, 465
- DELGADO FERRÍN, G. M. Gutiérrez, Cevallos. M. E. (2011). *“Manual del uso del Internet y Herramientas Tecnológicas”*. Págs. 25, 27, 29,30, 35, 36, 44, 45.

- DERECHO LABORAL. (2010). *“Guía Laboral Gerencie.com”*. Editado por López, Velásquez. Edier, Alonso. pág. 4, 5.
- DOS ANJOS, Augusta. Presidenta de la Industria Caravelas (2002). Dice. CHIAVENATO, Idalberto. (Año 2002). *“Administración en los Nuevos Tiempos”*, Capítulo 2, Visión Histórica de la Administración, editorial Mc Grawtill Interamericana S.A. Pág. 53.
- DUBRIN, Andrew J. (2003) *“Fundamento de Comportamiento Organizacional”*. México - Cengage Learning Latin Am, editorial Thomson, 359 páginas.
- DURÁN RODRÍGUEZ, Manuela. (2009). *“Sistema de comunicación interna en las organizaciones”*. Pág. 1.
- FERNÁNDEZ GIL, Paloma. (1999). *“Manual de Organización de Archivos de Oficina”*. Archivo Documental Electrónico. Edita: CEMCI. Págs. 44, 45, 46.
- FLORES CUETO, Juan José. (Octubre 2009). *“Boletín electrónico de la Unidad de Virtualización Académica”*. Universidad de San Martín de Porres. Las redes sociales. *Enlace Virtual – Edición N° 1*.
- GÁLVEZ ALBARRACÍN, Edgar J. (2012), *“Cuadernos de Administración”*/ Universidad del Valle/Vol. 30, N° 51/enero. Kleis et al.
- GIL CASTRO, Virna Edith. (2012). Fundamentos de Tecnología de la Información. Vol. 1. *“Viviendo una Sociedad Tecnológica”*. Editorial Digital, Instituto Tecnológico de Monterrey. México. Cap. 1- Pág. 2, 5.
- GIL CASTRO, Virna Edith. (2012). Fundamentos de Tecnología de la Información. Vol. 1. *“Ámbitos de aplicación de las Tecnologías”*.

Editorial Digital, Instituto Tecnológico de Monterrey. México. Cap. 1-  
Pág. 10, 14 y 16. De la *Sociedad tecnológica vs. Deshumanización*.

- GONZÁLEZ José, M<sup>a</sup>. SÁNCHEZ, Serna. (2009) IES Carmen Laffón  
“*Lenguaje y Comunicación*”. Edit. (San José de La Rinconada, Sevilla).  
Pág. 7, 13.
- GRUPO TELECON. (2010). Revista, “*Telecon Business Solutions\_*  
*Internet y Tecnología*”. Sistemas de información, Soluciones para la  
automatización de procesos documentales, Edición abril 21, Barcelona.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI. Roberto, FERNÁNDEZ Collado. C.,  
BAPTISTA Lucio, P. (1991). “*Metodología de la Investigación*”. Editorial  
McGraw-Hill. México. Pág. 60.
- HIDALGO OTTOLENGY, Ricardo. (2006) REECE Dousedebés,  
Kennet., SANTAMARÍA Oña, Marco y AUZ Quelal, Patricia.  
“*Tecnología de la Información y Comunicación y Simuladores como*  
*Herramienta de Aprendizaje*”, Vol. 6. Equinoccio-Series académicas.  
Págs. 175, 176, 177.
- INFORMATION TECHNOLOGY ASSOCIATION of America (Asociación  
Americana de las Tecnologías de la Información: ITAA). (10/02/2008).  
Revista “*Salud y Tecnología*”. Tecnología Hecha Palabra.
- LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2001). Dice. “*Claves para mejorar*  
*el rendimiento laboral en las empresas*”. Cap. 2. Introducción al  
Rendimiento Laboral. Pág. 6, 7.
- “*Ley orgánica de comunicación*”. (Junio 2013). Art. 4. Ecuador.
- “*Tecnologías de la Comunicación*”. Tomo 3, editorial cide@d,  
tecnologías. Tomo 4°. págs. 20-24

- LÓPEZ TORRES, Alberto A.. (2004). *“La Profesión Secretarial Sueños y Realidades”*. Editorial Copyright. Pág. 14
- MARCOS, Mari Carmen. (Junio 1999). Revista *“Internacional, Científica y profesional”*. El profesional de la Información. Los archivos en la era digital.
- MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. (Enero, 2014). *“Tecnologías de la Información y Comunicaciones para el Desarrollo”*. Subsecretaría de Fomento de la Sociedad de la Información y Gobierno en Línea. Pág. 44.
- MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. (Enero 2014). *“Tecnologías de la Información y Comunicaciones para el desarrollo”*. Subsecretaría de Fomento de la Sociedad de la Información y Gobierno en Línea. pág. 37, 38
- MONTERRUBIO, Sandra. (12/17/2012). *“Blog de PR Newswire México”*. Las Redes Sociales.
- MORDUCHOWICZ, Roxana. MARCON, Atilio. (Septiembre 2010). *“Los adolescentes y las redes sociales”*. pág. 6, 5, 3.
- MUÑOZ, Ana. (2002) *“Psicología del Trabajo”*. Recursos Humanos. Cepvi.com. Pág. 1.
- NACHYELLI Buitrón. (Mayo, 2004). Revista Electrónica *“Razón y Palabra”*. N° 38.
- NAVARRO, Miguel Ángel Esteban. (diciembre 2001). *“Los archivos de documentos electrónicos”*. Vol. 10, Pág. 43. 44. 45.

- PERE MARQUÉS. Graells. Dr. MAJÓ, Joan. (2001). *“La Revolución Educativa en la Era Internet”*. Edit. Barcelona: Ciss Praxis. Págs. 12, 13, 17.
- PORRÚA, García. Manuel. (Diciembre 2009 / enero 2010). *“Impacto de las redes sociales”*.
- PROGRAMAS DE INFORMACIÓN INTERNACIONAL, Departamento de Estado de Estados Unidos. (02/2007). *Revista “Reseña de Historia de Estados Unidos”*. Cap. 12. Estados Unidos en la posguerra.
- RAMÍREZ GONZÁLEZ, Alberto. (2002) *“Metodología de la Investigación Científica”*. Pág. 34, 38, 40, 49, 51.
- REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA. (2012) *“Diccionario de la lengua española”*. Edición N° 22.
- SAROKA, Raúl Horacio. (2002) *“Sistemas de Información en la era Digital”*, Editado Por Fundación Osde Pág, 24, 25.
- SEVILLA QUIRÓZ, María Antonieta. (1999). *“1001 Sugerencias para la Secretaria Eficaz”*. Editorial Ecuador. Cía. Ltda. Pág. 160.
- SEVILLA QUIRÓZ, María Antonieta. (1999). *“Sugerencias para la Secretaria Eficaz. Manual de Consulta”*. Editorial Ecuador. Cía. Ltda. Pág. 158.
- TAQUECHEL BARRETO, Amalia García. DIAZ, Carmen Alina. (2008) *“Aprende a ser Secretaria. Manual para el desempeño profesional de la secretaria”*. La Habana. Segunda edición. Págs. 48

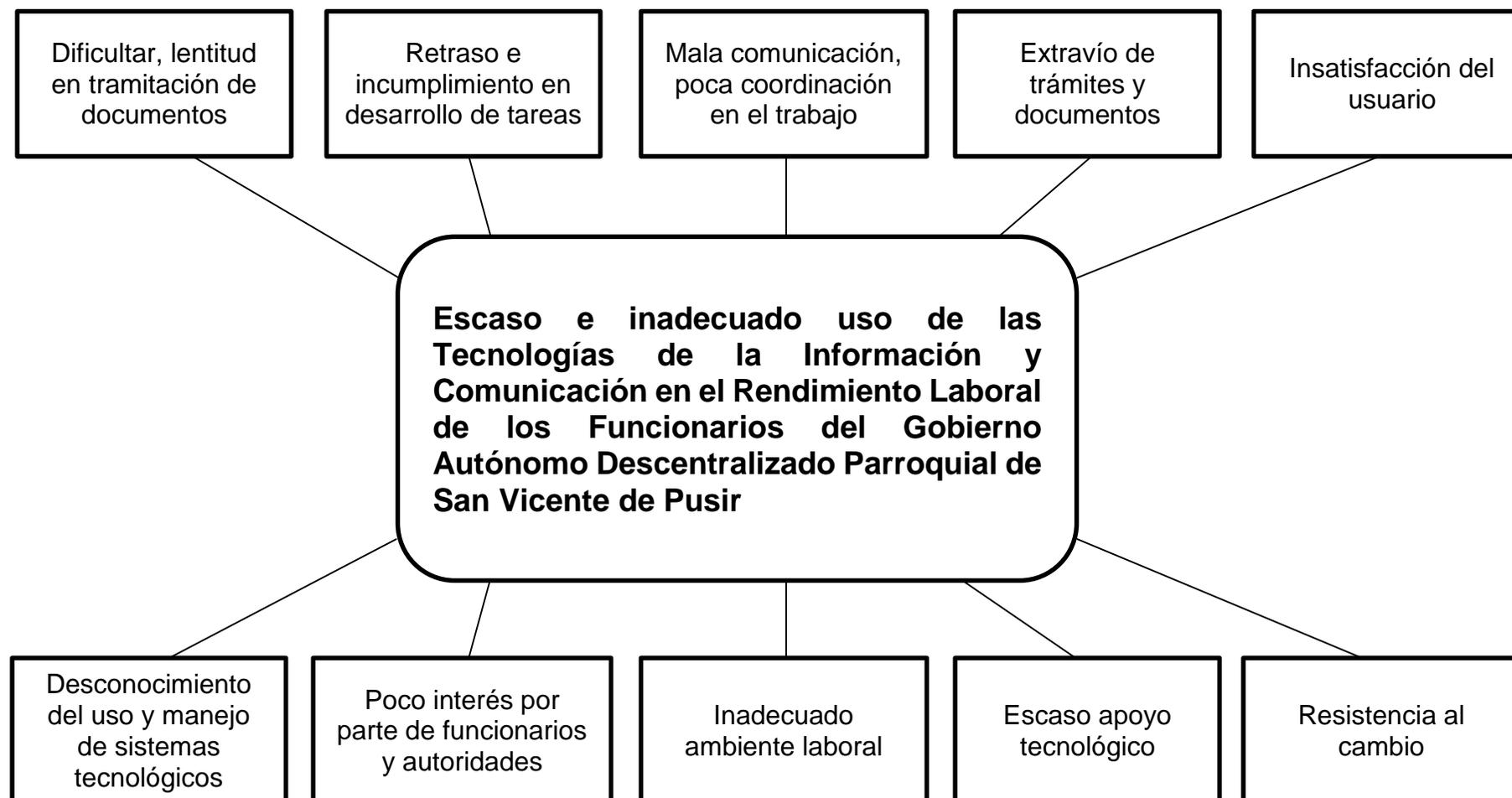
## LINKOGRAFÍA

- “*Cómo hacer una conferencia en Skype*” (13 jul. 2010). <http://tecnolatino.com/como-hacer-una-conferencia-en-skype/>
- “*Diccionario de Informática y Tecnología*”. (2002). Alegs. Santa Fe, Argentina. [https://www.google.com.ec/webhp?ie=utf8&oe=utf8&gws\\_rd=cr&ei=ZqUCV5myNYa1eLG3iKgC#q=%09Diccionario+de+Inform](https://www.google.com.ec/webhp?ie=utf8&oe=utf8&gws_rd=cr&ei=ZqUCV5myNYa1eLG3iKgC#q=%09Diccionario+de+Inform)
- “*Estados Unidos en la posguerra - Photos*”. (11/10/2008). [photos.state.gov/libraries/argentina/8513/ushistory/RHEUCap12.pdf](http://photos.state.gov/libraries/argentina/8513/ushistory/RHEUCap12.pdf).
- “*Relación laboral Gerencie.com*”. (Noviembre 2010). <http://www.gerencie.com/relacion-laboral.html>.
- “*Taller de investigación y tipos de investigación*”. (12 sept. 2014). [http://es.slideshare.net/salo\\_sdl/tipos-de-investigacionsdl](http://es.slideshare.net/salo_sdl/tipos-de-investigacionsdl).
- BLOG DE WORKMETER. (15 mayo 2013). “*Rendimiento laboral: influencias de la motivación*”.
- KENFER Ruth (1995). Blog, work metter. (15/05/2013). “*Ebook Optimiza la Eficiencia de tu Empresa*”. Rendimiento Laboral. <http://es.workmeter.com/blog/bid/291345/Rendimiento-laboral-influencias-de-la-motivaci-n-y-el-presencialismo>
- COPYRIGHT (2008-2016). Lee todo en: “*Definición de tecnología de la comunicación*”. Qué es, Significado y Concepto. <http://definicion.de/tecnologia-de-la-comunicacion/#ixzz48sy41Mai>
- FRIGO, Edgardo. (2014) “*Foro, la principal red profesional de Seguridad en América Latina*”. <http://www.forodeseguridad.com/>.

- HERNÁNDEZ, Sampieri. (2011). “*Metodología de la investigación*” *SlideShare*. <http://es.slideshare.net/albescas/metodologa-de-la-investigacin-herndez-sampieri-8385385>. Pág. 60.
- PAZ, Kevin. (16 Abril 2015). “*Vision Historica de la Administracion*”. <https://prezi.com/ugqm7aputb4s/vision-historica-de-la-administracion/>
- PAZMIÑO ZAPATA, Mario Cristóbal. (2015). Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Humanas. <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12783/1/FCHE-PSIP-87.pdf>.
- SITES GOOGLE. (2013). “*Ofimática y Contabilidad*”. <https://sites.google.com/site/bibliovirtualcontabilidad/ofimatica>.
- URIBE QUIROZ, Edwar Gregory. (Junio 2012) “*Taller Entornos Virtuales de información y Comunicación en Unidades de Información*”. Blog. <http://eguribequiroz.blogspot.com/2012/06/herramientas-de-comunicacion-virtual.html>
- VACA TAMAYO, Olga Inés. (2013). “*El Impacto de la Tecnología en el Campo Laboral de las Secretarías*”. Pág. 22. Goleman, Daniel. (1996). Menciona en. <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6165/1/FCHE-SSE-51.pdf>.
- WIKIPEDIA. Modificada (26 marzo 2016), a las 20h27. [https://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas\\_de\\_la\\_informaci%C3%B3n\\_y\\_la\\_comunicaci%C3%B3n](https://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n_y_la_comunicaci%C3%B3n).

# ANEXOS

## ANEXO 1 Árbol de problemas



## ANEXO 2. Matriz de Coherencia

### MATRIZ DE COHERENCIA

<b>TEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>
<p>La influencia de la tecnología de la información y de la comunicación, en el rendimiento laboral de los funcionarios del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural de San Vicente de Pusir, 2015 – 2016</p>	<p>Determinar la influencia del uso de la tecnología de la información y de la comunicación (TIC) en el rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Vicente de Pusir.</p>
<b>INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN(SUBPROBLEMAS)</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>
<p>-¿Cuánto conocen sobre las tecnologías de la información y comunicación, los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir?</p> <p>-¿Cuál es la situación actual del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir?</p>	<p>-Diagnosticar el nivel de conocimientos sobre las nuevas tecnologías de la información y comunicación, de los funcionarios que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.</p> <p>-Determinar la situación actual del Rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo</p>

<p>-¿Cómo capacitar a los funcionarios y un grupo de usuarios que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir?</p> <p>-¿Cómo dar a conocer la guía de capacitación, a los funcionarios y un grupo de usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir?</p>	<p>Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.</p> <p>-Diseñar una guía práctica de capacitación para el uso adecuado de la tecnología de la información y comunicación, cuya aplicación aumente el rendimiento de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San Vicente de Pusir.</p> <p>-Socializar la guía práctica de capacitación para el uso adecuado de la tecnología de la información y comunicación, a funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Vicente de Pusir.</p>
--	---



## ANEXO 3. Cuestionario para encuestas



# UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACION CIENCIA Y TECNOLOGIA

ENCUESTA

Estimado Funcionario, la presente encuesta permitirá tener una visión clara sobre el uso y manejo de la Tecnología de la Información y comunicación en el GADP. San Vicente de Pusir, por consiguiente solicito contestar con sinceridad y exactitud. Esto servirá para mejorar el rendimiento laboral en la institución.

Datos informativos:

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Nivel Académico: Primaria \_\_\_\_ Secundaria \_\_\_\_ Superior \_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_

Edad: 20 – 30 \_\_\_\_

31 – 40 \_\_\_\_

41 - 50 \_\_\_\_

51 – 60 \_\_\_\_

61 – Más \_\_\_\_

Años de Experiencia en el GAD: 1 – 5 \_\_\_\_

6 – 10 \_\_\_\_

11 – Más \_\_\_\_

Cargo que ocupa: \_\_\_\_\_

1. ¿En su rol como funcionario del Gobierno Parroquial de San Vicente de Pusir, utiliza las diferentes Tecnologías de la Información y comunicación para el cumplimiento de sus tareas y actividades diarias?

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

2. ¿Conoce usted las nuevas tecnologías de la información y comunicación?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

3. ¿Para el desarrollo de su rol como funcionario del Gobierno Parroquial de San Vicente, utiliza las nuevas tecnologías de la información y comunicación?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por \_\_\_\_\_ qué?

4. ¿Qué herramientas tecnológicas de información y comunicación, considera usted que aportarán en el desarrollo de sus tareas diarias? Indique todas las que considere conveniente.

Computador \_\_\_\_\_

Internet \_\_\_\_\_

Video conferencia \_\_\_\_\_

Base de datos \_\_\_\_\_

Procesador de textos \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

Teléfono inteligente \_\_\_\_\_

Tableta digital \_\_\_\_\_

Blog spot \_\_\_\_\_

Redes sociales \_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_

Sitios web \_\_\_\_\_

Sistemas de archivo \_\_\_\_\_

Listas de distribución \_\_\_\_\_

Sitios de almacenamiento \_\_\_\_\_

Hoja de cálculo \_\_\_\_\_

Grupos de noticias \_\_\_\_\_

Foros telemáticos \_\_\_\_\_

Sitios Wiki \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

5. ¿Considera usted necesario que los funcionarios conozcan y manejen sistemas informáticos para registro, manejo, control y archivo de documentos?

Sí  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

6. ¿Ha recibido usted, capacitación sobre el uso y manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación?

Siempre  De vez en cuando  Nunca

7. ¿Con qué frecuencia ha recibido la capacitación?

Una vez al año

Hasta tres veces al año

Hasta cinco veces al año

8. ¿Qué persona o institución le capacitó?

\_\_\_\_\_

9. ¿Tiene usted experiencia en el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación?

Sí  No

10. ¿A su consideración, qué beneficios aportaría al Gobierno Parroquial de San Vicente de Pusir? Indique todos los elementos que considere oportuno.

Orden	<input type="checkbox"/>
Agilidad	<input type="checkbox"/>
Seguimiento en los procesos	<input type="checkbox"/>
Ahorro de tiempo	<input type="checkbox"/>
Ahorro de dinero	<input type="checkbox"/>
Optimizar recursos	<input type="checkbox"/>
Buen manejo documental	<input type="checkbox"/>
Eficiencia en el trabajo	<input type="checkbox"/>
Solución de problemas	<input type="checkbox"/>
Facilidad en el desarrollo de tareas	<input type="checkbox"/>
Toma de decisiones	<input type="checkbox"/>
Seguimiento y control	<input type="checkbox"/>

Otros            ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

Gracias por su colaboración.



# UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE



FACULTAD DE EDUCACION CIENCIA Y TECNOLOGIA

## ENCUESTA

Estimado Usuario, la presente encuesta está diseñada para conocer sobre el uso y manejo de sistemas tecnológicos en el GADP. San Vicente de Pusir, por consiguiente solicito contestar con sinceridad y exactitud. Esto servirá para mejorar el rendimiento laboral en la institución.

Marque con una (x) la respuesta según su criterio

Datos informativos:

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Nivel Académico: Primaria \_\_\_\_ Secundaria \_\_\_\_ Superior \_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_

Edad: 20 – 30 \_\_\_\_\_

31 – 40 \_\_\_\_\_

41 - 50 \_\_\_\_\_

51 – 60 \_\_\_\_\_

61 – Más \_\_\_\_\_

1. ¿Es esta su primera visita al Gobierno Parroquial?

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

2. ¿Al solicitar su trámite en el Gobierno Parroquial de San Vicente, el servicio que recibió fue?

Rápido

A tiempo

Lento

3. ¿En su visita al Gobierno Parroquial de San Vicente, el funcionario que le atendió, utilizó las tecnologías de la información y comunicación?

Sí  No

4. ¿El funcionario que le atendió con su trámite, demostró agilidad en el servicio con el uso de las tecnologías de la información y comunicación?

Mucha  Poca  Ninguna

5. ¿Cree usted que los funcionarios del Gobierno Parroquial, utilizan sistemas tecnológicos para registro, manejo, control y archivo de documentos?

Sí  No  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

6. ¿Cree usted que el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, contribuirá al buen manejo de procesos en el Gobierno Parroquial?

Sí  No

7. ¿Considera necesario que el Gobierno Parroquial capacite a los funcionarios en el uso y manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación?

Sí  No

8. ¿Cree usted que el uso del internet y los sistemas tecnológicos, pueden facilitar las tareas en el Gobierno Parroquial?

Sí  No

9. ¿Considera que las tecnologías de la información y comunicación inducen cambios perceptibles en los métodos y formas de trabajo en el Gobierno parroquial?

Sí

No

10. ¿Cómo califica su satisfacción por el servicio recibido en el Gobierno Parroquial?, tomando en cuenta que: 1 es muy insatisfecho y 10 es muy satisfecho.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

GRACIAS SU COLABORACIÓN



# UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE



FACULTAD DE EDUCACION CIENCIA Y TECNOLOGIA

## ENTREVISTA

Estimado Presidente, a continuación solicito responder una entrevista, que me permitirá tener una idea clara sobre el problema del poco uso y manejo de sistemas tecnológicos en el GADP. San Vicente de Pusir.

Datos informativos:

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Nivel Académico: Primaria \_\_\_\_ Secundaria \_\_\_\_ Superior \_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_

Edad: 20 – 30 \_\_\_\_\_

31 – 40 \_\_\_\_\_

41 - 50 \_\_\_\_\_

51 – 60 \_\_\_\_\_

61 – Más \_\_\_\_\_

1. ¿Qué conoce sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación?
2. ¿Manejan los funcionarios del Gobierno Parroquial, las tecnologías de la información y comunicación?

-¿Porqué, a qué se debe?

-¿Ha realizado capacitaciones al respecto?

-¿Por qué?

-¿Quién les ha capacitado?

-¿Con qué frecuencia se capacita?

3. ¿Se ha introducido el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, en el desarrollo de las actividades laborales del Gobierno Parroquial de San Vicente de Pusir?
4. ¿Con qué frecuencia capacita al personal que trabaja en el gobierno parroquial, sobre temáticas relacionadas con las Tecnologías de la Información y Comunicación?
5. ¿Considera si resultará factible el uso de los diferentes sistemas informáticos para el buen rendimiento laboral?
6. ¿Tomando en cuenta la modernización, cree que el uso de la tecnología de la comunicación favorecerá a las relaciones entre trabajadores y usuarios?

GRACIAS SU COLABORACIÓN

## ANEXO 4 Autorización para realizar trabajo de investigación para grado



### GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE SAN VICENTE DE PUSIR

Of. 049-GADPR-SVP-014

San Vicente de Pusir, 04 de Julio de 2014

Señora  
Vilma Posso  
SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 2 DE LA TENENCIA POLÍTICA DE LA  
PARROQUIA SAN VICENTE DE PUSIR  
Presente

De mi consideración:

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Vicente de Pusir, saluda cordialmente y augura éxitos en sus actividades desplegadas a favor de la comunidad.

En respuesta al oficio de fecha 16 de Mayo de 2014, suscrito por usted, en el que solicita autorización para realizar su Trabajo de Investigación para Grado, comunico que AUTORIZO su petición con el compromiso de apoyo al proceso de su profesionalización y de que los resultados del mismo beneficien a la Institución, por lo que participo la apertura y el apoyo de quienes trabajamos en la Institución para las facilidades en el desarrollo de su tarea.

Es lo que autorizo para fines consiguientes.

Atentamente,

  
Sr. Cosmito Manuel Julio Chávez  
PRESIDENTE DEL GOBIERNO PARROQUIAL



Dirección: Calle 23 de Agosto y Juan Montalvo Telefonos: 062 215 008 Celular: 0989463153  
Email: jsanvicentepusir@yahoo.com / Web: www.sanvicentepusir.gob.ec  
Sanvicente de Pusir - Carchi - Ecuador

## ANEXO 5 Certificado socialización



GAD PARROQUIAL RURAL DE SAN VICENTE DE PUSIR

TELEFAX: 062 215008

MAIL: jsanvicentepusir@yahoo.com

Cosmito Manuel Julio Chávez con cédula de ciudadanía 100130044-9,  
PRESIDENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
PARROQUIAL DE SAN VICENTE DE PUSIR.

### CERTIFICO:

Qué, la señora POSSO MALQUÍN VILMA VERÓNICA con cédula de ciudadanía 1001823002, realizó la investigación para su tesis de grado en el Gobierno Parroquial de San Vicente de Pusir, además procedió a la socialización de su trabajo que consiste en una guía de capacitación para el uso adecuado de las tecnologías de la información y comunicación dirigido a los funcionarios que laboramos en la institución.

El proceso causó gran impacto en las personas que participamos puesto que se evidencia las ventajas y beneficios que aportan el uso de las tecnologías de la información y comunicación en las diferentes actividades que se cumple diariamente en el Gobierno parroquial, ya que los cambios y transformaciones en la forma de realizar el trabajo garantizan mayor productividad, orden y continuidad en desarrollo de procesos, optimización de recursos, buen servicio a la ciudadanía y por ende un buen rendimiento laboral.

Es lo que certifico, para fines consiguientes.



San Vicente de Pusir, 18 de Mayo de 2016

Sr. Cosmito Manuel Julio Chávez  
PRESIDENTE DEL GOBIERNO PARROQUIAL

## **ANEXO 6 Certificado del traductor del resumen**

CAZARES CHAMORRO SILVIA IBELIA, con cédula de ciudadanía 040093857-7, Licenciada en Ciencias de la Educación, Especialidad Inglés, N° registro de título 1015-07-732067.

### **CERTIFICO**

Haber traducido el resumen de la tesis de grado cuyo tema es "INFLUENCIA DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SAN VICENTE DE PUSIR 2015 – 2016", trabajo realizado por la señora Vilma Verónica Posso Malquín.

Ibarra, 6 de Abril de 2016



---

**Lic. Silvia Cazares Ch.**

## ANEXO 7 Fotos

### APLICACIÓN DE ENCUESTAS A FUNCIONARIOS



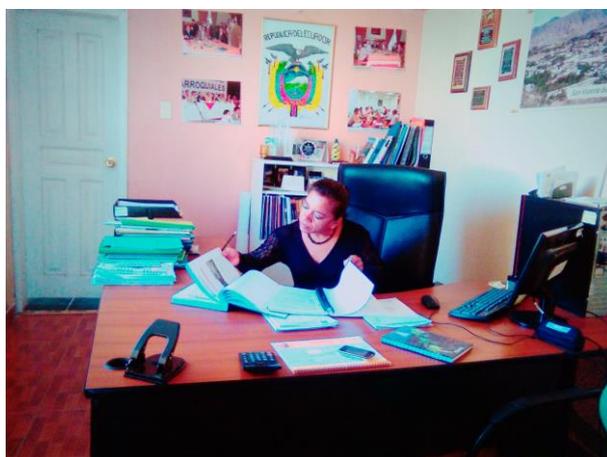
### APLICACIÓN DE ENCUESTAS A USUARIOS



## ENTREVISTA A SEÑOR PRESIDENTE DEL GOBIERNO PARROQUIAL



## OBSERVACIÓN Y CONSULTA DE INFORMACIÓN EN OFICINAS DEL GOBIERNO PARROQUIAL



## SOCIALIZACIÓN DE GUÍA



## AUTORÍA

Yo, POSSO MALQUÍN VILMA VERÓNICA portadora de la cédula de ciudadanía número 100182300-2, declaro bajo juramento que la presente investigación es de mi autoría: “LA INFLUENCIA DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN, EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE SAN VICENTE DE PUSIR, 2015 – 2016”; no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que contiene este documento.



**Vilma Verónica Posso Malquín**

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

Yo, VILMA VERÓNICA POSSO MALQUÍN, portadora de la cédula de identidad Nro. 100182300-2, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley Intelectual del Ecuador, en calidad de Autor del Trabajo de Grado denominado: “LA INFLUENCIA DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN, EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE SAN VICENTE DE PUSIR, 2015 – 2016 ”, que ha sido desarrollada para la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento en que haga entrega del trabajo de final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a 29 de Junio de 2016.



Vilma Verónica Posso Malquín

ID. 100182300-2

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICIDAD 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 el 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			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD</b>		100182300-2	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>		POSSO MALQUÍN VILMA VERÓNICA	
<b>DIRECCIÓN</b>		HUERTOS FAMILIARES-PACARI 2-CALLE TULCÁN	
<b>EMAIL</b>		vilmita_1969@yahoo.es	
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062546292	<b>TELÉFONO MÓVIL</b>	0982866868

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO</b>	“LA INFLUENCIA DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN, EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE SAN VICENTE DE PUSIR, 2015 – 2016 ”
<b>AUTORA</b>	POSSO MALQUÍN VILMA VERÓNICA
<b>FECHA: DD/MM/AA</b>	29/06/2016
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA</b>	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA</b>	Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.
<b>ASESOR/DIRECTOR</b>	Msc. Yoarnelys Vasallo

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

Yo, Vilma Verónica Posso Malquín, con cédula de ciudadanía Nro. 100182300-2, 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.

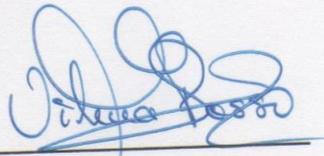
### 3. CONSTANCIA

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor a terceros, por lo tanto la obra es original y que es el 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.

En la ciudad de Ibarra, a los 29 días del mes de Junio del 2016

#### LA AUTORA

(Firma):



Nombre: **POSSO M. VILMA V.**

Cédula: **100182300-2**

Facultado por resolución del Concejo Universitario.....