



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

## **TEMA:**

“EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ANTONIO ANTE EN RELACIÓN A SU PREPARACIÓN Y CAPACITACIÓN INFORMÁTICA. AÑO 2014, PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN”.

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

## **AUTORA:**

TORRES CEVALLOS MARÍA CRISTINA

## **DIRECTORA:**

DRA. CECILIA REA PÉREZ

Ibarra, 2014

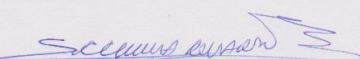
## ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA

Luego de haber sido designada por el Honorable Consejo Directivo de la facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como directora de este Trabajo de Grado, cuyo tema es **“EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ANTONIO ANTE EN RELACIÓN A SU PREPARACIÓN Y CAPACITACIÓN INFORMÁTICA. AÑO 2014, PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN”**; de la egresada: Torres Cevallos María Cristina, previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

Al 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 puedo certificar por ser justo y legal.

Cordialmente,



Doctora Cecilia Rea Pérez  
**DIRECTORA**

## DEDICATORIA

Dedico este Trabajo de Grado a Dios por brindarme sabiduría, guiar mi camino y darme la oportunidad de tener una vida rodeada de una familia maravillosa.

A mis padres y hermanas por fomentar en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

De manera especial a mi esposo Paolo Alejandro, por estar conmigo en todo momento, apoyándome y alentándome durante toda mi carrera y que con su amor, paciencia y consejos me impulsó a cumplir mi sueño de superación, me levantó en los momentos difíciles y caminó a mi lado hasta llegar a la meta.

A mis hijos Siomara y Julián, que son la base de mi vida, ya que gracias a su sacrificio, tuve la oportunidad de culminar mi carrera y por ser la motivación para superarme cada día más y luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

Cristina Torres Cevallos

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a las autoridades de Universidad Técnica del Norte, por la oportunidad que brindan para formar profesionales de calidad, a los docentes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, por compartir sus importantes conocimientos con sus alumnos.

Mi gratitud y sincero reconocimiento a la Doctora Cecilia Rea, por guiarme con sus sabios consejos y experiencia durante el desarrollo de este Trabajo de Grado.

A toda mi familia, porque siempre me brindaron su cariño y apoyo incondicional para que pueda culminar esta hermosa etapa de mi vida.

A las autoridades, secretarias y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, por la colaboración brindada para realizar esta investigación, principalmente a mi amigo Javier Suárez, por compartir sus conocimientos que me sirvieron de mucha ayuda.

Cristina Torres Cevallos

## ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA .....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	ix
ÍNDICE DE CUADROS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	1
1.1 ANTECEDENTES.....	1
1.1.1. Reseña Histórica de Antonio Ante.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.4. DELIMITACIÓN .....	4
1.4.1 Unidades de Observación.....	4
1.4.2 Delimitación Temporal .....	5
1.4.3 Delimitación Espacial.....	5
1.5 OBJETIVOS.....	5
1.5.1 OBJETIVO GENERAL .....	5
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	6
1.7. FACTIBILIDAD.....	7
CAPÍTULO II.....	8
2. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. FUNDAMENTACIÓN PEDAGÓGICA .....	8

IDEAS Y TRUCOS PARA LA SECRETARIA MODERNA, .....	9
2.1.1 LA PROFESIONAL SECRETARIA .....	9
2.1.1.2 GESTIÓN DEL TIEMPO DE LA SECRETARIA .....	10
2.1.1.3 LA SECRETARIA EN EL TELÉFONO .....	10
2.1.1.4 ATENCIÓN AL CLIENTE .....	11
2.1.1.5 EL ARCHIVO .....	11
2.1.2 DESARROLLO DE PERSONAL .....	12
2.1.3 LA CAPACITACIÓN Y LA EMPRESA.....	14
2.1.3.1 Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización.....	14
2.1.3.2 Calificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales .....	14
2.1.3.3 Elevar la calidad del desempeño .....	14
2.1.3.4 Resolver Problemas.....	14
2.1.4. DEFINICIÓN DE OFIMÁTICA.....	15
2.1.4.1 HERRAMIENTAS Y PROCEDIMIENTOS OFIMÁTICOS .....	16
2.1.4.2 DEFINICIÓN DE HERRAMIENTA OFIMÁTICA.....	16
2.1.4.3 UTILIDADES DE OFIMÁTICA .....	17
2.1.4.4 WORD.....	17
2.1.4.5 EXCEL .....	18
2.1.4.6 ACCESS .....	18
2.1.4.7 POWERPOINT .....	19
2.1.4.8 OUTLOOK .....	19
2.1.5 TÉCNICAS PARA MANEJAR LAS LABORES DE SECRETARIADO .....	20
2.1.5.1 Los modales por teléfono.....	20
2.1.5.2 La etiqueta en el teléfono.....	20
2.1.5.3 Cómo atender una llamada telefónica .....	21
2.1.6. QUÉ ES UNA OFICINA .....	22
2.1.6.1 CÓMO CONVERTIR LAS IDEAS EN ACCIONES.....	22
2.1.6.2 SU IMAGEN PROFESIONAL .....	23
2.1.6.3 CÓMO ADMINISTRAR EL TIEMPO CADA DÍA .....	23
2.1.6.4 SECRETOS PARA ADMINISTRAR EL TIEMPO.....	23

2.1.7. DEFINICIÓN DE CAPACITACIÓN .....	24
2.1.7.1 Beneficios de la capacitación para las organizaciones .....	25
2.1.7.2 Beneficios de la capacitación para los trabajadores .....	25
2.1.7.3 Factores que provocan necesidades de capacitación .....	25
2.1.7.4 CAPACITACIÓN PROFESIONAL.....	26
2.1.7.5 OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN.....	27
2.1.8. LA SECRETARIA.....	27
2.1.8.1. UNA SECRETARIA .....	28
2.1.8.2. FUNCIONES ESPECÍFICAS .....	29
2.1.8.3. CONOCE USTED LAS VENTAJAS Y OPORTUNIDADES DE SER SECRETARIA.....	30
2.1.8.4. LA SECRETARIA EJECUTIVA MODERNA.....	31
2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL .....	32
2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	33
2.4 PREGUNTAS DIRECTRICES .....	35
2.5. MATRIZ CATEGORIAL.....	37
CAPÍTULO III.....	38
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.1.1 Investigación Cualitativa .....	38
3.1.2 Investigación Descriptiva .....	38
3.1.3 Investigación Propositiva .....	38
3.1.4 Investigación Bibliográfica.....	39
3.1.4 Investigación de campo .....	39
3.2. MÉTODOS.....	39
3.2.1. MÉTODO DEDUCTIVO .....	39
3.2.2 MÉTODO INDUCTIVO.....	40
3.2.3 MÉTODO ESTADÍSTICO .....	40
3.3. TÉCNICAS.....	40
3.3.1. LA ENCUESTA .....	40
3.4 CUADRO DE POBLACIÓN.....	40

3.5 MUESTRA .....	41
CAPÍTULO IV.....	42
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	42
4.1 PROCESOS.....	42
4.2 RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS FUNCIONARIOS Y SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ANTONIO ANTE .....	43
CAPÍTULO V.....	55
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	55
5.1 CONCLUSIONES .....	55
5.2 RECOMENDACIONES.....	56
CAPÍTULO VI.....	57
6. LA PROPUESTA .....	57
6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	57
6.2 JUSTIFICACIÓN.....	57
6.3 FUNDAMENTACIÓN .....	58
6.4 OBJETIVOS.....	60
6.4.1 OBJETIVO GENERAL .....	60
6.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	60
6.5 IMPORTANCIA .....	60
6.6 UBICACIÓN .....	61
6.7 FACTIBILIDAD.....	61
6.8 PLANIFICACIÓN DE CAPACITACIONES .....	62
6.8.1 Unidad I.....	62
6.8.2 Unidad II.....	63
6.8.3 Unidad III.....	65
6.8.4 Unidad IV .....	66
6.8.5 Unidad V .....	68
6.8.6 Unidad VI .....	71
6.9 IMPACTO.....	74



6.10 VALIDACIÓN .....	74
CRITERIOS DE: .....	74
BIBLIOGRAFÍA.....	75
LINCOGRAFÍA.....	75
ANEXOS.....	76
ÁRBOL DE PROBLEMAS .....	77
MATRIZ DE COHERENCIA.....	78
ENCUESTA .....	79
FOTOGRAFÍAS .....	82

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz Categorial.....	37
Tabla 2 Cuadro de Población y Muestra .....	41
Tabla 3 Matriz de Coherencia.....	78

### ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1.....	43
GRÁFICO 2.....	44
GRÁFICO 3.....	45
GRÁFICO 4.....	46
GRÁFICO 5.....	47
GRÁFICO 6.....	48
GRÁFICO 7.....	49
GRÁFICO 8.....	50
GRÁFICO 9.....	51
GRÁFICO 10.....	52
GRÁFICO 11.....	53
GRÁFICO 12.....	54
Gráfico 13 Árbol de Problemas .....	77
Gráfico 14 fotografías.....	82

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1 .....	43
CUADRO 2 .....	44
CUADRO 3 .....	45
CUADRO 4 .....	46
CUADRO 5 .....	47
CUADRO 6 .....	48
CUADRO 7 .....	49
CUADRO 8 .....	50
CUADRO 9 .....	51
CUADRO 10 .....	52
CUADRO 11 .....	53
CUADRO 12 .....	54

## RESUMEN

Con la finalidad de identificar el problema se realizó una investigación rápida mediante la cual se detectó falencias en las Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, con relación al conocimiento sobre informática. Posteriormente se analizó las diferentes causas por las que existen estas debilidades, luego se estudió el entorno de los involucrados. Una vez que se conoce el problema a investigarse se buscó en diferentes libros y páginas de internet varios conceptos para ampliar el conocimiento con relación a la informática. Se utilizó métodos y técnicas entre ellas está la encuesta que no es más que la selección de un cuestionario que permitió conocer los requerimientos de cada funcionario, después de ser aplicada se procedió al análisis e interpretación de resultados de los cuales se sacó las respectivas conclusiones y recomendaciones, las mismas que son base fundamental para la elaboración de esta importante propuesta de actualización. Para elaborar la propuesta que se denomina: “Programa de actualización de los conocimientos en informática para las Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante”, se fundamentó en una Metodología Andragógica que es cuando la persona logra la adultez, es decir, la edad cronológica que le permite tomar decisiones y tener conciencia de sus deberes, responsabilidades y derechos; consiste en precisar cómo aprender, en determinar cómo identificar las fuentes de información y cómo aplicar lo aprendido, esta propuesta de solución al problema detectado tiene su justificación así como su objetivo general y objetivos específicos, claro que no podía faltar la importancia. Este programa de actualización se pone en práctica mediante seis unidades que son: Unidad I Microsoft Windows 7, Unidad II Microsoft Publisher 2010, Unidad III Microsoft Power Point 2010, Unidad IV Microsoft Word 2010, Unidad V Microsoft Excel 2010, y Unidad VI Internet y Correo Electrónico, cada una de ellas tiene sus propios objetivos y contenidos. Algo importante es que se contó con la autorización de las autoridades y la respectiva colaboración de las Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante para poner en práctica esta innovadora propuesta de actualización, ya que se consideró de vital importancia adquirir nuevos conocimientos, que serán un aporte significativo para el desempeño profesional, convirtiéndose así en una herramienta importante que les permitió estar al día con los diferentes paquetes informáticos y trabajar de manera efectiva.

## ABSTRACT

In order to identify the problem, a quickly research was made in wich was detected some failures in knowledge regarding computer Secretaries and officials of the Autonomous Decentralized Government Antonio Ante was performed. Subsequently the different causes of these weaknesses as the environment involved were analyzed. Once the problem is known, in order to be investigated we need to look at different books and websites several concepts to expand knowledge regarding informatics. Different methods and techniques are applied such as the survey, wich is nothing more than the selection of a questionnaire, something that permitted us to know the requirements of each staff member, after being applied to the analysis results so the respective conclusions and recommendations can be carried, they are fundamental to the development of this important updating purpose. For the development of this important proposal wich is called "Program update knowledge in informatics officers and secretaries of the Antonio Ante's Decentralized Autonomous Government ", is based on a Andragogic methodology that is when the person attains adulthood, that is, the chronological age that allows you to make decisions and be aware of your duties, rights and responsibilities, it consists in specifying how to learn, also to determine how to identify sources of information and how to apply the new acquired knowledge. This proposal for resolution to the problem detected has its own justification as well as its general objective and specific objectives, and of course witjout missing the importance. This updating program is put in practice by six units, wich are: Unit I Microsoft Windows 7, Unit II Microsoft Publisher 2010, Unit III Microsoft Power Point 2010, Unit IV Microsoft Word 2010, Unit V Microsoft Excel 2010, and Unit VI Internet and email, each one of this units have their own objectives and contents. Importantly, it has the approval of the respective authorities and collaboration of secretaries and the Antonio Ante's Decentralized Autonomous Government staff to put in practice this important updating purpose as it's considered crucial to always keep knowledge updated, because it'll be a significant contribution to the professional performance, becoming an important tool that will allow them to stay current with the various computer packages and work effectively.

## INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, cuenta con un excelente Recurso Humano, al cual se lo debe actualizar de manera permanente para que entregue un servicio de calidad a toda la comunidad Anteña, ya que la capacitación, es una herramienta imprescindible de cambio positivo que obviamente mejora el presente de las Instituciones sean públicas o privadas, además contribuye con el desarrollo personal y profesional de sus empleados.

Esta propuesta se realizó con la finalidad de encontrar mecanismos que proporcionen a sus colaboradores los conocimientos, habilidades y actitudes que se requiere para lograr un desempeño profesional óptimo, se tomó en cuenta el avance tecnológico, además se basó en actualizar el conocimiento con relación a la informática ya que en ello se encontró falencias.

El presente trabajo es también una herramienta de investigación, consulta y estudio para personas comunes y estudiantes. Se elaboró en forma prolija de tal manera que, su contenido es fácil de comprender y se estructuró con los siguientes capítulos:

En el **Capítulo I:** se desarrolla los antecedentes, el planteamiento del problema para poder explicar cómo y dónde se originó la formulación del tema, la delimitación temporal y espacial, los objetivos y finalmente la justificación y factibilidad.

En el **Capítulo II:** se hace mención del marco teórico con fundamentaciones teóricas y personales relacionadas con el problema a investigarse, a la vez que se incluye un glosario de términos desconocidos con su respectivo significado y las principales interrogantes con su matriz categorial.

En el **Capítulo III**: se expone la metodología en general que se usó durante toda la etapa investigativa acorde a métodos, técnicas, instrumentos, población y muestra y al final consta un esquema de la propuesta a realizarse.

En el **Capítulo IV**: se describe el análisis e interpretación de los resultados obtenidos una vez que se aplicó la encuesta a las personas que fueron sujetas de investigación.

En el **Capítulo V**: se presentan las conclusiones a las que se llegó luego de analizar cada una de las respuestas obtenidas por las Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante que fueron encuestados y posteriormente se establecen ciertas recomendaciones para el mejoramiento del conocimiento con relación a la informática.

En el **Capítulo VI**: se hace mención de la propuesta alternativa con su respectivo título, la justificación de su desarrollo y la importancia de la misma que contribuirá a la solución del problema encontrado. Así también, se describe la fundamentación en la que está cimentada la propuesta, los objetivos que se quieren lograr con su aplicación, la factibilidad con la que cuenta, la ubicación sectorial y física de los lugares, el desarrollo completo de la propuesta planteada, el impacto social que genera y finalmente la manera cómo se efectuará la difusión.

## CAPÍTULO I

### 1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 ANTECEDENTES

La capacitación se basa en los conocimientos teóricos y prácticos que se incrementan en el desempeño de las actividades de un colaborador dentro de una organización. En la actualidad la capacitación en las organizaciones es de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores, tanto personal como profesional; por tal motivo, las instituciones deben encontrar mecanismos que proporcionen a su personal los conocimientos, habilidades y actitudes que se requiere para lograr un desempeño óptimo.

##### 1.1.1. Reseña Histórica de Antonio Ante

En el Palacio Nacional en Quito, un 12 de febrero de 1938, luego del informe emitido por los doctores Pablo Arturo Suárez y Gregorio Ormaza, Comisionados por el Instituto Nacional de Previsión para visitar y estudiar la Parroquia Atuntaqui, cuyos habitantes han solicitado su Cantonización y una vez reunidos los requisitos legales para adquirir vida autónoma y con el objeto de perpetuar la memoria del prócer de la Independencia, Doctor Antonio Ante, quien nació en una de las haciendas de la jurisdicción de la Parroquia de Atuntaqui, y; en uso de las atribuciones de que se halla investido, **DECRETAN:** Que, en homenaje a este ciudadano se crea a partir del primero de marzo de 1938, el Cantón Antonio Ante, en la Provincia de Imbabura, el cual se compone de las siguientes Parroquias: urbanas, Atuntaqui que es Cabecera Cantonal y Andrade

Marín. Parroquias Rurales, San Roque, San Francisco de Natabuela y San José de Chaltura. El Cantón tiene los siguientes límites Norte: Cantón Ibarra, Sur: Cantón Otavalo, Este: Cerro Imbabura, Oeste: Cantones Cotacachi y Urcuquí. Con una superficie de: 83.10 Km. Y una población de: 36.174 habitantes (Urbana 17.772; Rural 18.375). Por tal motivo, se reforma el presupuesto del Estado para 1938, en la parte correspondiente, determinando asignaciones para Jefe Político y más empleados públicos del nuevo cantón. La organización del Concejo Municipal en el nuevo cantón se procede mediante otro decreto. En este sentido queda reformada la Ley de división territorial en República. La sesión inaugural se realiza el 2 de marzo de 1938, siendo el primer presidente del Concejo Municipal el Doctor Julio Miguel Aguinaga.

El Cantón Antonio Ante, está localizado a 12 Km. al Sur Oeste de Ibarra, es el cantón más pequeño de la provincia de Imbabura, posee tierras fértiles aptas para el cultivo de cereales y legumbres por lo que se le considera el granero de Imbabura. Antonio Ante es reconocido como el centro industrial de la moda ya que ofrece una variada producción de tejidos, ropa confeccionada en algodón de hermosos diseños y colores comercializados a precios cómodos, convirtiéndola en una ciudad progresista y económicamente activa. El cantón Antonio Ante es una Tierra Histórica de cuya cultura antigua son testimonios las Tolas funerarias, ceremoniales y habitacionales y de época colonial las iglesias que guardan tesoros de arte.

En la actualidad el Gobierno Municipal de Antonio Ante tiene una Misión que es: Promover el desarrollo integral de la Comunidad Anteña, brindando servicios eficientes y de calidad, enmarcados en la participación, la equidad y la transparencia. Y su Visión: El Gobierno Municipal de Antonio Ante será una institución promotora del desarrollo local, con una amplia cobertura de servicios de calidad, transparente y participativa, que sustentará su gestión en la responsabilidad ciudadana y



el mejoramiento continuo, con el respaldo de autoridades y servidores capaces y comprometidos, convirtiéndose en un referente en el ámbito nacional.

En la actualidad, lo que le ha llevado al éxito al Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, es mantener los siguientes valores institucionales: eficiencia, transparencia, compromisos, calidad de servicios, ética profesional, equidad, responsabilidad, apertura al cambio y sobre todo honradez.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Actualmente el Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, no cuenta con un cronograma de capacitaciones para sus secretarías, por lo que resulta difícil organizar talleres de actualización de conocimientos debido a la desorganización interna en vista que, existen secretarías que se las consideradas muy necesarias por cuanto ellas cumplen funciones específicas en su dependencia.

Otro de los inconvenientes que se encontró, es la falta de presupuesto para capacitaciones, por ausencia de éste, pocos son los funcionarios beneficiarios, por tal motivo, no pueden avanzar con su trabajo como actualmente avanza la tecnología, por eso siguen utilizando las antiguas máquinas de escribir dejando de lado al moderno computador. Creo que luego de realizar el respectivo análisis de las diferentes necesidades en capacitación, la municipalidad debería incrementar presupuesto para estas importantes capacitaciones.

Los problemas en el hogar de las secretarías también son considerados un obstáculo en vista que, si no se encuentran anímicamente bien con la familia, ponen poco interés en actualizar sus conocimientos para mejorar en el trabajo a ellas encomendado. Esto es

uno de los errores que toda secretaria debe evitar siempre, es decir; los problemas familiares deben quedarse en la casa. Si se conoce que las secretarias tienen este tipo de problemas, la municipalidad debe brindar apoyo moral en todo momento, desde luego, con personas capacitadas para ello.

Las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, no brindan iniciativas para motivar a sus secretarias en capacitarse, por lo que ellas se conforman con lo poco que saben, no ponen ningún interés para mejorar su conocimiento peor para atender de mejor manera al usuario, claro que existen secretarias que se sacrifican tanto en tiempo y económicamente para buscar la manera de mejorar su conocimiento en informática. Considero que la municipalidad debería organizarse de mejor manera en todo sentido y crear un calendario de capacitaciones tratando de integrar a todas las secretarias con estos importantes eventos, por cuanto la secretaria debe estar siempre actualizada tanto técnica como intelectualmente ya que ella es el pilar fundamental para el adelanto y éxito de la Municipalidad.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el nivel de desempeño profesional de las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante en relación a su preparación y capacitación informática?

### **1.4. DELIMITACIÓN**

#### **1.4.1 Unidades de Observación**

- ✓ Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.
- ✓ Secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

### **1.4.2 Delimitación Temporal**

Esta investigación se realizó desde septiembre del año 2013 hasta marzo del año 2014.

### **1.4.3 Delimitación Espacial**

El proceso investigativo se aplicó en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, está ubicado en la calle García Moreno 11-19 y avenida Julio Miguel Aguinaga, Barrio Central, Parroquia de Atuntaqui, Cantón Antonio Ante, Provincia de Imbabura.

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar cuál es el nivel de desempeño profesional de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante en relación a su preparación y capacitación informática, mediante la aplicación de encuestas que permitirán detectar las falencias informáticas para implementar un programa de capacitación.

### **1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Diagnosticar el actual nivel de desempeño profesional en las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, en relación a su preparación y capacitación informática.
  
- ✓ Determinar los programas informáticos de capacitación profesional que necesitan las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

- ✓ Elaborar un programa de capacitación informática urgente, en consideración a las falencias detectadas en la investigación.
  
- ✓ Socializar la propuesta mediante un Taller dirigido a las secretarias del GAD Municipal de Antonio Ante.

## **1.6. JUSTIFICACIÓN**

La capacitación profesional en una secretaria y funcionarios es muy fundamental para el adelanto tanto académico como personal. Por tal motivo, considero importante investigar este tema para buscar soluciones al problema, en vista que las secretarias bien capacitadas realizan de mejor manera su trabajo, es decir con eficiencia y eficacia dando como resultado ciudadanos conformes y lo que es mejor el éxito de la Municipalidad.

La Universidad Técnica del Norte, previo a la graduación de cada estudiante exige el respectivo Trabajo de Grado, el mismo que una vez revisado y aprobado se somete a un tribunal para realizar su defensa.

La Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, de igual manera determina que, para la elaboración de este Trabajo de Grado todos los estudiantes deben seguir unos pasos respectivo, es decir, cada estudiante durante la investigación realiza un proceso establecido una vez analizado el problema el estudiante presenta una propuesta en la que indica la solución al mismo y los beneficiarios una vez que se realice este cambio.

Toda Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español, debe estar al día, tanto en ciencia como en tecnología, motivo por el cual es indispensable estar siempre actualizada y capacitada para de esta manera atender correctamente al público y realizar el trabajo con rapidez.

## **1.7. FACTIBILIDAD**

Para realizar esta investigación se cuenta con algunas facilidades la principal es que, al trabajar en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, puedo observar de cerca el problema y además contar con el apoyo de la máxima autoridad para buscar la información requerida en diferentes departamentos de la municipalidad. Económicamente, a este proyecto se le considera una inversión más no un gasto por cuanto los beneficiarios serán los ciudadanos, una vez que se ponga en práctica la propuesta de solución al problema citado.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. FUNDAMENTACIÓN PEDAGÓGICA**

<http://www.unicen.edu.bo/modulos/archivos/articulos/chopitea9.pdf> . El análisis propositivo parte de las concepciones teóricas, las cuales incorporan elementos fundamentales que deben ser reunidos en la propuesta como son los fines de la educación, la concepción de capacitación y formación, la importancia de las estrategias educativas en el contexto global de la propuesta, la formulación de la filosofía educativa y el norte que ésta marca dentro de la institución, los niveles educativos que permiten establecer la estructuración del diseño curricular y su importancia en general.

([sincalmx.wordpress.com/2014/03/28/importancia-de-la-capacitacion-empresarial/](http://sincalmx.wordpress.com/2014/03/28/importancia-de-la-capacitacion-empresarial/)) La capacitación laboral es la respuesta a la necesidad que tienen las organizaciones o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, mediante conocimientos teóricos y prácticos que potenciará la productividad y desempeño del personal.

Las empresas han comprendido la importancia de la capacitación de que no se trata de un gasto innecesario, sino de una inversión mucho más productiva, teniendo resultados positivos y con mayor beneficio en lo económico, calidad, en la organización y en lo propio con el trabajador. Es de gran importancia que los empleados tengan la oportunidad de aprender durante toda su vida laboral, ya que el estudio no acaba cuando

sale de la Universidad y los individuos deben estar en constante aprendizaje.

En capacitación se diseñan programas para transmitir la información relacionada a las actividades de cada organización. Mediante el contenido de éstos, los colaboradores tienen la oportunidad de aprender cosas nuevas, actualizar sus conocimientos, relacionarse con otras personas, en otras palabras, satisfacen sus propias necesidades. Podemos concluir que la capacitación al personal debe ser obligatoria, ya que es un factor importante que ayuda a ser competitivos y más eficientes, dando como resultado un cambio en la institución.

**IDEAS Y TRUCOS PARA LA SECRETARIA MODERNA**, criterio de (BERTHELEOT, 1998)

**2.1.1 LA PROFESIONAL SECRETARIA** está cambiando a gran velocidad, al ritmo impuesto por los espectaculares avances que se han producido en el campo de las tecnologías de la información. El puesto de secretaria está siendo ocupado hoy por profesionales altamente calificados, con amplios conocimientos en diferentes ámbitos y una especialidad para tratar con la gente.

En una era de constante cambio tecnológico, la profesión de Secretaria es una de la que más se ha beneficiado con la implantación masiva de la ofimática, sigue siendo una profesión con futuro, en tal sentido, las secretarias de mañana serán aquellas que hayan superado con satisfacción y cuenta con una larga tradición en el mundo empresarial.

La gestión de tiempo es aquella parte de la dirección empresarial que estudia la forma de sacar el máximo provecho a un recurso tan escaso como es el tiempo, en efecto la secretaria es quien planifica muchas actividades, lo que le obliga a trabajar a varios niveles. (pág. 1)

### **2.1.1.2 GESTIÓN DEL TIEMPO DE LA SECRETARIA**

En una empresa el tiempo es oro y para no desaprovechar este recurso tan escaso es necesario programar detalladamente las diversas actividades que se han de llevar a cabo. La principal ventaja de la gestión del tiempo es que permite controlar la situación en vez de ser controlados por ella. Uno de los principios básicos de la planificación consiste en establecer un orden de prioridades, para saber qué asuntos no admiten demora y qué tareas pueden esperar. Al planificar el trabajo puede resultar que las tareas urgentes, aunque rutinarias, deban realizarse antes que las importantes. Para cumplir con la planificación establecida, es importante aprender a decir que no cuando realmente resulte imposible realizar tareas suplementarias. La coordinación ente el trabajo del jefe y el de su secretaria es condición indispensable para programar eficazmente el trabajo. El esfuerzo por aprovechar el tiempo al máximo no significa convertirse en un esclavo el reloj, sino trabajar pero sin pausas. (Pág. 58)

### **2.1.1.3 LA SECRETARIA EN EL TELÉFONO**

El teléfono se ha convertido en un elemento tan cotidiano que es fácil suponer que todo el mundo sabe utilizarlo con propiedad. Nada más lejos de la realizada. A todos nos habrá ocurrido más de una vez llamar a una empresa y que no atiendan debidamente, que hagan esperar interminablemente sin darnos explicación alguna, que cuelguen a mitad de una frase o que hablen diciendo.....Por el contrario, una voz amable y servicial resulta de los más grato y nos predispone positivamente a favor de nuestro interlocutor.

La secretaria dedica una parte considerable de su jornada laboral a hablar por teléfono pasando llamadas a su jefe, concertando citas, anotando mensajes, conversando con otras secretarias, con sus jefes, con proveedores, con clientes..... Es por lo tanto muy importante que



sepa utilizarlo correctamente ya que muchas de las personas que tratan con la empresa, por no decir la mayoría lo hacen exclusivamente a través del teléfono. (Pág. 103)

#### **2.1.1.4 ATENCIÓN AL CLIENTE**

Una de las principales características de la profesión de secretaria es su continuo trato con el público, por lo que es fundamental que sea amable a la vez que profesional. Para muchas de las personas que acuden a la oficina, la secretaria representa en cierto modo, la imagen de su empresa. Para atender a una visita debidamente, es preciso respetar una serie de reglas de cortesía, como no hacer esperar innecesariamente o no dar la impresión de que su presencia supone una interrupción. La secretaria tratará siempre de usted a las visitas, a menos que le pidan expresamente que las tutee y utilizará su apellido precedido de señor o señora. (Pág. 138)

La sala de espera es una parte importante del despacho ya que las visitas suelen permanecer en ellas largos minutos. Por ello, siempre es recomendable tener revistas y que esté correctamente ventilada. Una de las principales reglas que se recuerda es no hacer pasar nunca una visita en el despacho del jefe, sin haberle avisado antes. En oficinas pequeñas, la secretaria les señalará el camino, pero en las grandes les acompañará hasta la puerta del despacho del jefe y se retirará enseguida. (Pág. 139)

#### **2.1.1.5 EL ARCHIVO**

Un archivo actualizado, claro, completo y de fácil consulta constituye un elemento clave para trabajar con eficacia. El desarrollo de la informática hizo pensar que, a medio plazo, se produciría la práctica desaparición del papel en las oficinas. En efecto ha sido inverso, puesto que la información

de muchas tareas ha aumentado, si cabe el volumen de documentos en soporte papel.

El funcionamiento diario de toda la empresa genera una gran cantidad de documentos varios, como correspondencia, facturas, informes, oficios, entre otros... todos ellos contienen datos de interés para la empresa, por lo que deben ser conservados y guardados de forma que puedan ser rápidamente localizados. De nada serviría disponer de toda esta información si no se pudiera acceder a ella de forma rápida y fácil. (Pág. 151)

En una oficina, es imprescindible contar con un archivo actualizado y de fácil consulta, que conserve todos los documentos que puedan ser de interés para la Empresa. La tarea de un archivo es una de las más aburridas, por lo que es importante dedicarle unos minutos cada día, para que no se acumule los documentos y resulte fácil archivarlos. Existen diversos sistemas de clasificación, adaptados a las necesidades de cada oficina, la elección de uno u otro dependerá básicamente del tipo de documento a archivar. (Pág. 167)

**2.1.2 DESARROLLO DE PERSONAL** conceptos tomados de la siguiente página de internet: (<http://www.abcpedia.com/diccionario/definicion-educacion.html>)

Las autoridades deben considerar a los empleados como el recurso más valioso del programa e invertir en ellos, proporcionándoles continuamente oportunidades para mejorar sus habilidades. Esto se conoce como desarrollo de personal e incluye aquellas actividades designadas a capacitar y motivar al empleado para ampliar sus responsabilidades dentro de la municipalidad. Desarrollar las capacidades de la secretaria, proporciona beneficios para los empleados y para la municipalidad. Ayuda a las secretarias aumentando sus habilidades y cualidades y beneficia a la institución incrementando las habilidades del

personal de una manera costo-efectivo. La capacitación hará que las secretarías sean más competentes y hábiles. Generalmente, es más costoso contratar y capacitar nuevo personal, aun cuando éste tenga los requisitos para la nueva posición, desarrollar las habilidades del personal existente. Además, al utilizar y desarrollar las habilidades de la secretaria, la municipalidad se vuelve más fuerte, productiva y rentable.

Deben considerar también que el personal talentoso puede abandonar la organización aunque su salario sea adecuado. El trabajador generalmente necesita nuevos desafíos que lo estimulen y mantengan satisfecho con su trabajo. Es responsabilidad de las autoridades reconocer el potencial de las secretarías y ofrecerles nuevas oportunidades. Utilizar las técnicas por separado, no asegura que el personal esté motivado para participar en actividades para su propio desarrollo. La institución debe dar entonces incentivos a los empleados ofreciendo oportunidades de promoción y transferencias para complementar las habilidades del empleado en el trabajo y utilizarlas en su máximo potencial.

Utilizar la interacción diaria con el personal y reuniones para impartir y compartir nuevos conocimientos y experiencias. Permitir a los empleados asistir a cursos, seminarios, congresos y conferencias.

Las capacitaciones profesionales tienen como objetivo ampliar, desarrollar y perfeccionar el recurso humano y no se limita a los requisitos exigidos para el cargo actual. El éxito de un programa de capacitación depende de si se está respondiendo a las necesidades de capacitación reales de la municipalidad para determinar con precisión los objetivos de los eventos de capacitación.

Según criterio de (AGUILAR, CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL, 2008)

### **2.1.3 LA CAPACITACIÓN Y LA EMPRESA**

**2.1.3.1 Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización.-** El éxito en la realización de estas tareas, dependerá del grado de sensibilización, concientización, comprensión y modelaje que se haga del código de valores corporativos. No existe un vehículo que históricamente haya mostrado mejores resultados en este renglón, que los procesos educativos.

**2.1.3.2 Calificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales.-** Las técnicas educativas modernas y la psicología humanista aplicadas a la vida de las organizaciones, han dejado claro que el cambio de conducta del capacitado, es indicador indiscutible de la efectividad en el aprendizaje. Los vencedores cambios de actitud en sentido evolutivo – logrados invariablemente mediante procesos educativos – son requisito indispensable y plataforma básica para asegurar cambios en las organizaciones.

**2.1.3.3 Elevar la calidad del desempeño.-** Identificar los casos de insuficiencia en los estándares de desempeño individual por falta de conocimientos o habilidades, significa haber detectado una de las más importantes prioridades de capacitación técnica, humana o administrativa. Sin embargo, habrá de tenerse presente que no todos los problemas de ineficacia encontrarán su solución vía capacitación y que en algunos casos los problemas de desempeño deficiente requerirán que la capacitación se dirija a los niveles superiores del empleado en quien se manifiesta la dificultad, pues la inhabilidad directiva es indiscutible generadora de problemas de desempeño. (Pág. 29)

**2.1.3.4 Resolver Problemas.-** La alta dirección enfrenta más cada día la necesidad de lograr metas trascendentes con altos niveles de excelencia en medio de diversas dificultades financieras, administrativas,

tecnológicas y humanas. Si bien los problemas organizacionales son dirigidos en muy diferentes sentidos el adiestramiento y la capacitación constituyen un eficaz proceso de apoyo para dar solución a muchos de ellos. La educación organizacional en sus diferentes formas, sumada a los programas de extensión universitaria y a los planes de asistencia profesional formal conducidos por el consultor externo, representan una invaluable ayuda para que el personal vaya resolviendo sus problemas y mejorando su efectividad. (Pág. 30)

Criterios tomados de la siguiente página de internet:  
(<http://carherna.blogspot.com/>)

#### **2.1.4. DEFINICIÓN DE OFIMÁTICA**

El término ofimática viene de la unión de oficina e informática, trata de la automatización de oficinas y de los procesos del trabajo que se realiza; es decir, hace referencia a todas las herramientas y los métodos que se aplican a las actividades de oficina que posibilitan el procesamiento computarizado de datos escritos, visuales y sonoros.

La ofimática tiene como objetivo proporcionar elementos que posibiliten la simplificación, mejora y automatización de la organización de las actividades de una compañía o grupo de personas (gestión de datos administrativos, sincronización de reuniones, entre otros).

Teniendo en cuenta que hoy día las organizaciones de compañías requieren un mayor grado de comunicación, la ofimática ya no se limita solamente a capturar documentos manuscritos. En especial, también incluye las siguientes actividades:

- Intercambio de información;
- Gestión de documentos administrativos;

- Tratamiento de datos numéricos;
- Planificación de reuniones y administración de cronogramas de trabajo.

#### **2.1.4.1 HERRAMIENTAS Y PROCEDIMIENTOS OFIMÁTICOS**

- ✓ Procesamiento de textos: Ver Procesador de texto.
- ✓ Hoja de cálculo
- ✓ Herramientas de presentación multimedia.
- ✓ Base de datos.
- ✓ Utilidades: agendas, calculadoras, entre otros.
- ✓ Programas de e-mail, correo de voz, mensajeros.
- ✓ Herramientas de reconocimiento de voz.
- ✓ Suite o paquete ofimático: paquete de múltiples herramientas ofimáticas como Microsoft Office, Open Office, entre otros.

#### **2.1.4.2 DEFINICIÓN DE HERRAMIENTA OFIMÁTICA**

Es una recopilación de programas, los cuales son utilizados en oficinas y sirve para diferentes funciones como crear, modificar, organizar, escanear, imprimir, archivos y documentos.

Son ampliamente usados en varios lugares, ya que al ser eso (una recopilación), hace que sea posible adquirir toda la suite, que programa por programa, lo cual es más complejo, al tener que conseguir programa por programa, y en caso del software pagado, más caro.

Generalmente las suites ofimáticas, (de oficina). De estas suites, al incluir los programas en estas, no hay un estándar sobre los programas a incluir; pero la gran mayoría incluyen al menos un procesador de textos y una hoja de cálculo. Adicionalmente, la suite puede contener un programa de presentación, un sistema de gestión de base de datos, herramientas

menores de gráficos y comunicaciones, un gestor de información personal (agenda y cliente de correo electrónico) y un navegador web.

Criterios tomados de la siguiente página de internet:  
([http://www.ciberaula.com/articulo/utilidades\\_ofimatica](http://www.ciberaula.com/articulo/utilidades_ofimatica))

**2.1.4.3 UTILIDADES DE OFIMÁTICA** Ventajas competitivas, inversión inteligente, estrategias de mercado, marketing, gestión de clientes, controles de stock, eficiencia de procesos, evaluación de productividad, administración, contabilidad. La lista es interminable. Todas preocupaciones de empresarios y funcionarios.

Ofimática, Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook. ¿Cambiando términos por términos? El mundo de la ofimática solo parece agregar más preocupaciones con tantos términos.

Pero no, al contrario esto ha brindado la posibilidad de llevar una gestión positiva y de manera sumamente sencilla. Tanto así que estas herramientas cruzaron el portal de la oficina, para afirmarse de igual forma en el hogar, en los estudios y en el ocio. Ya sea una ama de casa, un empresario, un escolar o universitario, una secretaria, un comerciante, o se encuentre retirado; las múltiples funciones de estas pocas herramientas conseguirán atraparlo.

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

**2.1.4.4 WORD.-** Aunque sus posibilidades van mucho más allá, es un PROCESADOR DE TEXTOS. Si lo que usted desea es redactar una carta, un fax, un currículum, llevar a cabo un informe o memorando, incluso si quiere hacer un folleto, un manual, una tesis, monografía o

resumen, crear una agenda o un calendario, entre otros, ésta es su aplicación soñada.

También puede, claro está, utilizar toda su potencia, crear páginas web, realizar gráficos, organigramas, diseños con terminación profesional, introducirle imágenes, animaciones, sonidos, ente otros.

**2.1.4.5 EXCEL.-** Su función principal es la de una HOJA DE CÁLCULO o PLANILLA ELECTRÓNICA. Advertencia: Su utilización puede causarle un suspiro de alivio. Puede crear facturas, hojas de balance, control de gastos, llevar estados de cuenta, incluso puede manejar toda la economía de su hogar y empresa, incluyendo el manejo de sueldos y el control de su tarjeta de crédito.

Por suerte, la fiabilidad de sus funciones permite innumerables posibilidades. También podemos confiarle estadísticas y complicados cálculos, compartir los datos de manera sencilla e incluso ponerlos en la web. Además podemos insertarle todo tipos de objetos al igual que en Word, sonidos, imágenes, entre otros y los tan bienvenidos comentarios, que pueden ser introducidos en cada celda. Como beneficio adicional, maneja en forma muy útil los datos, filtrando los contenidos para darnos solo la información que nos interesa.

**2.1.4.6 ACCESS.-** Una BASE DE DATOS por excelencia. Se ha ganado por sí misma un reconocimiento del usuario a cualquier nivel. Los diferentes niveles de manejo de Access harán la diferencia del resultando de su creación. Puede llevar la administración de contactos y llamadas, controlar el inventario y los pedidos, llevar un registro de libros, revistas, música, entre otros. Las aplicaciones son innumerables.

Su potencia le permitirá crear su propio programa para manejar todos los datos que desee, relacionarlos a su gusto, mostrarlos actualizados en



todo momento, imprimir informes completos y crear una interfaz que permita a otros usuarios ingresar, dar de baja y modificar datos con simpleza.

**2.1.4.7 POWERPOINT.-** Esta utilidad es ideal para realizar PRESENTACIONES. Una forma amena para presentar a los demás sus proyectos, ideas, resultados o cometidos de una empresa, cualidades de su producto, explicaciones de sus clases, entre otros.

Es el formato ideal para acompañarlo en sus discursos o presentaciones con público, o bien, enviar el archivo y dejar que se explique por sí mismo.

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

**2.1.4.8 OUTLOOK.-** Administra su CORREO electrónico. Pero va mucho más allá, si es una persona ocupada, con muchas actividades, o se contacta con mucha gente, dará las gracias a esta aplicación en más de una ocasión.

Permite hacer un seguimiento de los mensajes y contactos que usted tenga, reciba o envíe. También puede organizar los mensajes en carpetas, por colores o vistas, puede seleccionar el correo no deseado y mucho más. Incluye además la posibilidad de llevar su agenda con calendario, puede recordarle sus tareas a realizar y le permite escribir notas, que puede ordenar según diferentes colores si es que necesita hacer un apunte. Según el criterio de (SEVILLA QUIROZ, 2010) **1001 Sugerencias Para La Secretaria Eficaz**

## **2.1.5 TÉCNICAS PARA MANEJAR LAS LABORES DE SECRETARIADO**

La conversación telefónica es una de las maneras más corrientes de comunicarse con los demás y en la oficina la primera persona que establece el enlace con la organización es la secretaria: por consiguiente, ella está en la obligación de cumplir las normas de cortesía y conocer las técnicas correctas para el manejo adecuado de este importante medio de comunicación. (Pág. 70)

**2.1.5.1 Los modales por teléfono** Si se dice que una persona no tiene buenos modales, implican que no conoce el fundamento primario de su profesión. La secretaria tiene que agradar a través de la comunicación telefónica, no sólo porque es una de sus funciones más corrientes, sino también porque es una de las más importantes, pues de su eficiente manejo depende no solamente la buena imagen de la empresa sino el éxito de muchas transacciones y acuerdos; por tanto, es necesario poner interés en esta actividad y actuar a través de ella con amabilidad y discreción.

**2.1.5.2 La etiqueta en el teléfono** Requiere de la aplicación de determinadas normas que influirán en las buenas relaciones internas y externas. A continuación se mencionan algunas reglas que ayudarán a la secretaria a establecer una relación adecuada en la comunicación telefónica.

- ✓ Sea directa al iniciar una conversación y no trate de que la persona a quien está llamando adivine o reconozca la voz.
- ✓ Evite usar el teléfono para hacer críticas o confidencias malintencionadas.
- ✓ Si desea sostener una conversación larga, la etiqueta exige que pregunte al interlocutor si en ese momento dispone del tiempo suficiente para tratar un asunto.

- ✓ Si el teléfono tiene una extensión, no levante el auricular de éste para escuchar las conversaciones ajenas. (Pág. 76)

**2.1.5.3 Cómo atender una llamada telefónica** Una gran parte de las llamadas que se producen en una empresa corresponde a importantes transacciones comerciales y citas de negocios. A través del uso del teléfono la empresa gana o pide prestigio, por consiguiente, es indispensable que usted sepa utilizarlo correctamente, siguiendo los pasos que se mencionan a continuación.

- ✓ Identifique el nombre de la empresa en la que trabaja
- ✓ Si no lo ha mencionado, solicite al interlocutor su nombre y el de la compañía a la que representa
- ✓ Ponga atención a lo que dice la persona que llama
- ✓ Si toma el mensaje por ausencia de la persona a quien está dirigida la llamada, anote con exactitud y claridad el nombre, teléfono, hora y asunto a tratar.
- ✓ Pregunte al interlocutor si la llamada puede ser atendida por otra persona.
- ✓ Si está dentro de sus posibilidades, ofrézcale su colaboración o el servicio solicitado.
- ✓ La persona a cargo de la central telefónica debe manejar un listado actualizado de los empleados de la empresa. (Pág. 78)

### Según criterio de (BARNES, 1993) **EXCELENCIA PROFESIONAL PARA SECRETARIAS**

La diferencia entre un empleado y una secretaria de primera, es una combinación de confianza personal, perfeccionamiento de habilidades y un enfoque global sobre las posibilidades de cada día, en lugar de un enfoque orientado sólo hacia actividades específicas. A medida que usted trate de adquirir la excelencia profesional, le será útil tener como modelo

de conducta a alguien que respete. Las secretarias que se concentran en actividades sencillas sin ver jamás “todo el panorama”, son sólo empleadas. (Pág. 2)

### **2.1.6. QUÉ ES UNA OFICINA**

En todas partes del mundo existen oficinas, desde Australia hasta Zambia y en cada oficina hay alguien que:

- Escribe a máquina y archiva
- Mantiene los registros e informes de la oficina
- Realiza llamadas telefónicas
- Usa una máquina de copias fotostáticas
- Organiza el sistema de archivos

La oficina existe para servir a sus empleados, clientes y consumidores. (Pág. 6)

#### **2.1.6.1 CÓMO CONVERTIR LAS IDEAS EN ACCIONES**

Con frecuencia a gente dice que no le gusta “las rutinas” y sin embargo rechaza hacer cambios en sus métodos de trabajo. Claro que es natural sentir temor ante las consecuencias desconocidas al cambiar su comportamiento. Algunas personas creen que cambiar de imagen quiere decir no ser sinceros como son ellos mismos. El crecimiento profesional llega cuando las nuevas ideas permiten ver cosas de otra manera. Si usted observa su oficina y se da cuenta de que quienes no están vestidos en forma profesional no son tomados en serio, entonces es lógico que usted se dé cuenta de la importancia del aspecto personal.

El personal de apoyo por lo general siente lealtad hacia ellos mismos, más que con la compañía como un todo, esta actitud impide el

crecimiento profesional, sin embargo puede parecer cómoda y segura en el trabajo cotidiano. (Pág. 6)

#### **2.1.6.2 SU IMAGEN PROFESIONAL**

La flexibilidad es una cualidad muy importante para hacer frente a las necesidades siempre cambiantes de su jefe y de su compañía. Las presiones y los ajustes de cada día requerirán su habilidad para cambiar prioridades y así poder terminar las actividades más importantes. Con el tiempo y dentro del marco de su trabajo en particular, usted podrá tener sus propias áreas de mayor experiencia. Por otra parte, es muy posible que vea que las responsabilidades en su trabajo irán en aumento en la misma proporción que aumenta el nivel de confianza en sí misma. La secretaria profesional es una parte importante del equipo de empleados y con frecuencia es ella quien hace “que las cosas sucedan”. (Pág. 11)

#### **2.1.6.3 CÓMO ADMINISTRAR EL TIEMPO CADA DÍA**

Las secretarias con éxito son expertas en administrar el tiempo. Para alcanzar sus metas debe establecer prioridades a sus responsabilidades, terminar por completo todas sus actividades, programar su trabajo y seguirlo al pie de la letra.

#### **2.1.6.4 SECRETOS PARA ADMINISTRAR EL TIEMPO**

- Haga primero las actividades de mayor importancia
- Divida los planes de trabajo grandes en pasos más pequeños y fáciles de manejar
- Use un horario de trabajo y asegúrese de usar unidades de tiempo funcionales.
- Haga una cosa a la vez
- Termine por completo sus actividades (Pág. 19)

**2.1.7. DEFINICIÓN DE CAPACITACIÓN** conceptos tomados de la siguiente página de internet: ([www.rrhh.web.com/capacitación](http://www.rrhh.web.com/capacitación) )

Para poder tener un concepto claro sobre la capacitación, es necesario diferenciarlo del entrenamiento y el adiestramiento. El entrenamiento es la preparación que se sigue para desempeñar una función. Mientras que el adiestramiento es el proceso mediante el cual se estimula al trabajador a incrementar sus conocimientos, destreza y habilidad. En cambio, capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad, se puede señalar, entonces, que el concepto capacitación es mucho más abarcador.

La capacitación en la actualidad representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan. Si bien es cierto que la capacitación no es el único camino por medio del cual se garantiza el correcto cumplimiento de tareas y actividades, si se manifiesta como un instrumento que enseña, desarrolla sistemáticamente y coloca en circunstancias de competencia a cualquier persona. Bajo este marco, la capacitación busca básicamente:

Promover el desarrollo integral del personal y como consecuencia el desarrollo de la organización. Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales. Con la finalidad de que los centros de trabajo identifiquen y apliquen los aspectos mínimos necesarios que deben ser considerados para emprender un proceso de capacitación organizado, que involucre como actividad natural del mismo el dar cumplimiento a las disposiciones legales que se establecen en la materia, las fases sugeridas son las siguientes:

**2.1.7.1 Beneficios de la capacitación para las organizaciones** Entre los beneficios que tiene la empresa con la capacitación se pueden enumerar los siguientes:

- Crear mejor imagen de la empresa
- Mejora la relación jefe subordinado
- Elevar la moral de la fuerza de trabajo
- Incrementar la productividad y la calidad en el trabajo.

**2.1.7.2 Beneficios de la capacitación para los trabajadores** Entre los beneficios que obtienen los colaboradores con la capacitación están:

- Elimina los temores de incompetencia
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto
- Desarrolla un sentido de progreso

La función de capacitación se inserta como parte integrante del acontecer cotidiano de las empresas y para cumplir con sus objetivos toma información del medio ambiente y del mismo centro de trabajo.

Por ello, es necesario que antes de tomar alguna decisión al respecto se lleve a cabo un estudio que permita identificar la situación real que en términos generales prevalece en el centro de trabajo.

**2.1.7.3 Factores que provocan necesidades de capacitación**

- Expansión de la empresa o ingreso de nuevo empleados
- Trabajadores transferidos o ascendidos
- Implantación o modificación de métodos y procesos de trabajo
- Actualización de tecnología, equipos, instalaciones y materiales de la empresa
- Producción y comercialización de nuevos productos o servicios

Los cambios que efectúe la empresa provocarán futuras necesidades de capacitación, a ésta se le reconoce como capacitación proactiva, ya que se adelanta a los problemas y trata de prever resultados que fortalecerán a la organización. Sin embargo, independientemente del tipo de necesidad, momento y situación que la genera, los beneficios y resultados a obtener son, entre otros:

- Localización de necesidades reales a satisfacer
- Determinación de perfiles de puesto y actualización de los mismos.
- Identificación clara del universo a capacitar, número de trabajadores, áreas y puestos.
- Definición de objetivos y metas concretas factibles de alcanzar
- Estructuración de un programa de trabajo con tareas definida
- Determinación de los recursos que serán necesarios para la realización de las acciones que se programen

#### **2.1.7.4 CAPACITACIÓN PROFESIONAL**

La capacitación ha cobrado mayor importancia para el éxito de las organizaciones. La capacitación desempeña una función central en la alimentación y el refuerzo de estas habilidades, por lo cual, se ha convertido en parte de la columna vertebral de la instrumentación de estrategias. Las tecnologías en rápido cambio requieren que los empleados afinen de manera continua su conocimiento, aptitudes y habilidades, a fin de manejar los nuevos procesos y sistemas. El término capacitación se utiliza con frecuencia de manera casual para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros. Sin embargo, muchos expertos distinguen entre capacitación, que tiende a considerarse la manera más estrecha y a orientarse hacia cuestiones de desempeño de corto plazo y desarrollo que se orienta más a la expansión de las habilidades de una persona en función de las responsabilidades futuras.



Todo trabajador tiene derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel y productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y aprobados por la Secretaria del Trabajo y Prevención Social.

Es sumamente importante contar con una comisión bien constituida, para delegar en ella toda la responsabilidad de controlar la misma, la programación, el control de asistencia, la emisión de constancias de capacitación y adiestramiento, realización de los respectivos trámites ante la delegación correspondiente, lista de asistencias, horas de capacitación por trabajador y otros detalles propios de esta área tan importante desde el punto de vista técnico, de seguridad y legal.

#### **2.1.7.5 OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN**

- ✓ Productividad
- ✓ Calidad planeación de los Recursos Humanos
- ✓ Desarrollo Personal
- ✓ Enfoques de sistemas de capacitación
- ✓ Establecimiento de metas

#### **2.1.8. LA SECRETARIA** Según el criterio de (Benét, 2011)

La era de las secretarias puede considerarse el período durante el cual los hombres enseñaron a las mujeres todo lo concerniente al mundo de los negocios. Al principio dijeron: es nuestro... permaneced al margen, pero cuando las llamadas a la puerta se hicieron insistentes, se percataron de que había bastante trabajo para todos y dijeron: de acuerdo, os podéis quedar, si os ocupáis de la mecanografía y mantenéis la boca cerrada, para que esto resultara, tuvieron que divulgar el secreto del funcionamiento de todo... una secretaria no puede cuidarse de los

archivos si los archivos están cerrados. Ahora se encuentran con un buen conjunto de mujeres bien preparadas que empiezan a solicitar su admisión en la cámara de los ejecutivos y ya no pueden decir esto no figuraba en el trato; algunos, al menos van a tener que cambiarse de lugar.

El trabajo secretarial ha cumplido sus propósitos en lo referente a la larga tarea de reintegrar a las mujeres al mundo moderno, les ha permitido echar un vistazo al otro lado de la puerta de la sala de juntas, las ha sacado de casa y les ha facilitado las primeras aproximaciones al poder financiero.

La secretaria está capacitada para salir de esa trampa, pero no sabe cómo utilizar su poder. De hecho, casi nunca se da cuenta del poder que tiene. Es la primera trabajadora que aprovecha la circunstancia de que el personal móvil, versátil y reeducable se está solicitando más cada día, incluso en esta era de especialización. Se puede colocar a la secretaria en cualquier oficina, donde aprenderá las nuevas técnicas de un modo más rápido que los hombres que la han contratado, los cuales todavía están incluidos de las viejas ortodoxias. Las empresas y los consultivos intentan siempre superar la inflexibilidad de la dirección pero el aprovechamiento del supuesto espíritu práctico de la mujer es una solución que nunca se les había ocurrido. La falta de preparación, que ha sido lo que impidió a las mujeres alcanzar cargos importantes, es la fuente de su flexibilidad y al eliminar sus ineptitudes podría ocurrir que eliminaran también su utilidad específica. (Pág. 209)

**2.1.8.1. UNA SECRETARIA** conceptos tomados de la siguiente página de internet: ([www.entorno-empresarial.com](http://www.entorno-empresarial.com))

También denominada en algunos lugares del mundo como auxiliar administrativa, es aquella persona que se ocupa de la realización de

actividades elementales de oficina, ya sea en una empresa privada o en alguna dependencia del estado, además de ser la estrecha colaboradora del directivo, es decir, la secretaria del presidente de una empresa es de alguna manera la gestora de su tiempo para que este no tenga más que preocuparse que en lo que respecta a la toma de decisiones de la empresa para así conseguir mejores clientes, del resto se encargará la secretaria.

Entonces, si se quiere disponer de una efectiva gestión empresarial será imprescindible contar con una persona eficiente que despliegue este cargo, ya que por ella pasarán mayormente todas las diligencias/actividades de una organización.

Sus principales funciones o actividades se encuentran ligadas a lo que se conoce como trabajo de oficina, tales como tramitar la entrada y salida de correspondencia, recepción de documentación, atención de llamadas telefónicas, atención de visitas y de proveedores, archivo de documentos, realización de cálculos, reportar a su superior todo aquello inherente a su área, estar al corriente de la tramitación de expedientes, manejo de la agenda, tanto la de reuniones como la de contactos y su mantenimiento de manera organizada y actualizada, manejo de todas aquellas herramientas de una oficina, como ser la fotocopidora, la impresora, el fax, la computadora, entre otros, manejo de idiomas, preferentemente el inglés, pero por supuesto que cuantos más maneje será mucho mejor, ya que sus condiciones y aspiraciones podrán ser mucho más altas dentro de la organización en la cual se desempeña y poseer conocimientos en materia de protocolo institucional y empresarial.

#### **2.1.8.2. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

1. Transcribir los diferentes documentos relacionados con la dependencia.
2. Mantener en orden el archivo de la oficina.

3. Recibir, radicar y despachar oportunamente la correspondencia y demás documentos relacionados con la oficina y controlar el recibo correcto por parte del destinatario.
4. Atender las llamadas telefónicas y al público o funcionarios que se presentan a la oficina.
5. Redactar la correspondencia que le indiquen.
6. Controlar la existencia de útiles y papelería para la oficina.
7. Proyectar y preparar los convenios de carácter institucional.
8. Tramitar todas las cuentas pertinentes a la dependencia.
9. Colaborar en la elaboración y programación del presupuesto de egresos e ingresos.
10. Apoyar la implementación del sistema de Control Interno dentro de su dependencia, fomentando la cultura del autocontrol y participando en los programas y eventos que coordine la unidad de control interno.
11. Dar respuesta oportuna y veraz a los informes solicitados por el Alcalde, la Unidad de Control Interno o cualquier otro organismo de control, entre otros.
12. Tener disponibilidad permanente para el cumplimiento de sus funciones en caso de emergencia.
13. Poner en conocimiento de su superior inmediato las irregularidades o anomalías relacionadas con los asuntos, elementos o documentos que se encuentran bajo su responsabilidad.
14. Realizar las gestiones necesarias para asegurar la ejecución de los planes, programas y proyectos en los que interviene en razón del cargo.

### **2.1.8.3. CONOCE USTED LAS VENTAJAS Y OPORTUNIDADES DE SER SECRETARIA**

Supere su cultura, desenvolviéndose en el mundo comercial. Trabaje como ejecutiva, tome decisiones, maneje empresas. Use su iniciativa para darse a conocer. Aumente su prestigio, usted es la mano derecha de su jefe. Oportunidades en diversos campos: la industria,

la banca, el arte, la política, el periodismo, el comercio, entre otros. Fantásticos salarios; la buena secretaria logra aumentos si mejora su trabajo. Llegue a ser insustituible; día a día, la secretaria es más dueña de su trabajo.

**2.1.8.4. LA SECRETARIA EJECUTIVA MODERNA** conceptos tomados de la siguiente página de internet:

([camova.lacoctelera.net/post/2008/06/11/la-secretaria-ejecutiva-moderna](http://camova.lacoctelera.net/post/2008/06/11/la-secretaria-ejecutiva-moderna) )

Los escenarios económicos en donde operan las empresas se caracterizan por ser proactivos, cambiantes, retadores, con grandes oportunidades y en donde salen adelante aquellas empresas que se han preparado para ello, que cuentan con un buen recursos humano, ejecutivos capacitados, idóneos de actuar en estas características.

A todo ello se agrega, como lo indica Fernando Vigorena, que vivimos un cambio de época y no una época de cambios lo que se traduce en un verdadero proceso de anorexia estructural que vive la empresa moderna, externalización de funciones medio hacia proveedores externos, estructuras en redes, el paso de mercados masivos a mercados segmentados y en general un ambiente poco propicio para "hacer carrera laboral", en empresas con estructuras desmontables, descartables, transportables, desechables y hasta virtuales que están en permanente cambio. Definitivamente es válido cuando se indica, que una secretaria es una colaboradora inmediata de un centro de gestión, con un conocimiento cabal de las actividades de su jefe y del sector en que trabaja, además está capacitada para la delegación de ciertas áreas o trabajos que desarrollan o pueden desarrollar sus jefes.

Es decir, en general se ocupa de:

- Organiza y en ciertos casos, asistir a reuniones

- Establecer buenos contactos telefónicos
- Redactar y presentar correctamente informes, comunicados, entre otros
- Planificar su tiempo y el de su jefe
- Preparar y tratar la información adecuadamente
- Concertar, acoger y atender a las visitas
- Preparar presentaciones de productos o servicios
- Organizar los viajes de negocios

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

Muy importante lo que indica Fernando Vigorena, que “una secretaria que centre su futuro en sus capacidades técnicas no estará aprovechando el cambio de época que se está verificando, sino más bien estará preparándose sólo para sobrevivir”.

Quienes sepan que sólo el cambio de uno mismo podrá asegurar un éxito, serán las secretarías del Siglo XXI.

## **2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL**

La investigación se sustentó en el Modelo de Superación Personal y Profesional mediante la capacitación permanente que sostiene que: “La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño

de todos los empleados en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno”.

La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del empleado para que se desempeñe de una manera eficiente en su trabajo, es decir produzca resultados de calidad, proporcione servicios excelentes, y solucione problemas dentro de la empresa. A través de la capacitación, se logra que el perfil del empleado sea el adecuado con conocimientos, habilidades y actitudes requeridos en un puesto de trabajo.

La capacitación evita la obsolescencia de los conocimientos del personal. También permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas y las crecientes y diversas demandas del mercado. Disminuye la tasa de rotación de personal y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente.

### **2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**ACADÉMICO.-** Es aquel que es utilizado para denominar no sólo a individuos sino también a entidades, objetos o proyectos que se relacionan con niveles superiores de educación.

**ÁMBITO.-** Espacio comprendido dentro de unos límites determinados: el 15 de agosto es fiesta en todo el ámbito nacional.

**CAPACITACIÓN.-** Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la Ley general de Educación, dirigidos a

prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos.

**DEFINICIÓN.-** Exposición exacta y clara del significado de una palabra o un concepto.

**DESARROLLO.-** Es la acción y efecto de desarrollar o desarrollarse. Se trata de acrecentar o dar incremento a algo de orden físico, intelectual o moral.

**EDUCACION.-** Es la presentación sistemática de hechos, ideas, habilidades y técnicas a los estudiantes.

**EFICACIA.-** En términos generales, se habla de eficacia una vez que se han alcanzado los objetivos propuestos.

**EFICIENCIA.-** La palabra eficiencia tiene su origen en el término latino *efficientia* y refiere a la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

**ESTUDIO.-** Esfuerzo que pone el entendimiento aplicándose a conocer algo.

**ENSEÑANZA.-** Comunicación de conocimientos, habilidades, ideas o experiencias a una persona que no las tiene con la intención de que las comprenda y haga uso de ellas.

**ÉXITO.-** Es la buena aceptación que tiene alguien o algo. Con origen en el término latino *exitus* (“salida”), el concepto se refiere al resultado feliz de un negocio o actuación y al fin o terminación de un negocio o asunto.



**METAS.**- Es el fin u objetivo de una acción o programa. Por ejemplo: “Mi meta es terminar la carrera el año próximo y después viajar a Estados Unidos”.

**MUNICIPIO.**- Es una entidad administrativa que puede agrupar una sola localidad o varias, pudiendo hacer referencia a una ciudad, pueblo o aldea.

**PREPARACIÓN.**- Ya sea un elemento o una actividad, siempre implica la puesta en marcha de un proceso de elaboración de algo o de un evento que requiere cierta planificación y organización con el fin de obtener los resultados que se esperan.

**PROFESIONAL.**- El adjetivo profesional también hace referencia a la actividad que se lleva a cabo como profesión.

**SECRETARIA.**- Es la persona que se encarga de realizar diferentes funciones básicas para que su colaborador o jefe no tenga que preocuparse.

**TÍTULO.**- Documento con valor académico que acredita que una persona está preparada y capacitada para desarrollar una actividad, puesto que ha cursado los estudios pertinentes y ha superado los exámenes correspondientes: título de licenciado en biología.

## **2.4 PREGUNTAS DIRECTRICES**

1. ¿Cuál es el nivel actual de desempeño profesional de las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, en relación a su preparación y capacitación informática?

Una vez que se realizó la respectiva investigación con relación al desempeño profesional, se puede evidenciar que tienen un nivel de conocimiento medio, es decir no se encuentran totalmente actualizadas con relación a la informática.

2. ¿Cuáles son los programas informáticos en los que necesitan capacitarse las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante?

Los programas que están escogidos para la capacitación son los siguientes: Microsoft Windows 7, Microsoft Publisher 2010, Microsoft Power Point 2010, Microsoft Word 2010, Microsoft Excel 2010, Internet y Correo Electrónico.

3. ¿La aplicación de un programa de capacitación informática mejorará los conocimientos y habilidades de las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante?

Actualizar los conocimientos siempre es recomendable, pues la tecnología avanza de manera acelerada por lo que debemos prepararnos continuamente, para acogerse a las bondades que ofrece la tecnología y desempeñarse óptimamente.

4. ¿El dominio en las técnicas de informática permitirá un mejor desempeño profesional de las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante?

Está confirmado que el dominio de técnicas informáticas permitirá un mejor desempeño profesional, ya que la nueva tecnología facilita mucho a los profesionales con el desarrollo de su trabajo.

## 2.5. MATRIZ CATEGORIAL

CATEGORÍAS	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES
Capacitación Profesional	Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación formal como a la informal.	Informática	Programas Windows Conocimiento Computacional Excel Fórmulas de Excel Internet Publisher Correo Electrónico
Desempeño Profesional	Es la satisfacción en el grupo actual de trabajo, cumplir a cabalidad los objetivos propuestos.	Secretarías de los departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.	Eficiencia y eficacia Ética Profesional Responsabilidad Puntualidad

Tabla 1 Matriz Categorial

## **CAPÍTULO III**

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

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El trabajo investigativo se desarrolló utilizando los siguientes tipos:

##### **3.1.1 Investigación Cualitativa**

Es de carácter cualitativa por cuanto los resultados obtenidos no se dieron en números, ni cifras; sino en cualidades y no es experimental toda vez que no va a demostrar ninguna hipótesis; por lo tanto, la investigación es de carácter descriptivo – propositivo.

##### **3.1.2 Investigación Descriptiva**

Es la que estudia, analiza o describe la realidad presente en cuanto a hechos, personas y situaciones. Esta investigación sirvió para explicar paso a paso el procedimiento, así como los resultados en la fase de recolección de datos, resumiendo la información de manera cuidadosa para luego exponer los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan a la solución del problema.

##### **3.1.3 Investigación Propositiva**

Es la que permitió elaborar una propuesta estratégica cuya finalidad fue convertirse en una herramienta práctica para el desarrollo y fortalecimiento del conocimiento a través de la capacitación con relación a

la informática de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

#### **3.1.4 Investigación Bibliográfica**

Se utilizó en el capítulo II, Marco Teórico, por cuanto se obtuvo mucha información relacionada con el tema de investigación, a través, de libros, revistas e internet.

#### **3.1.4 Investigación de campo**

Constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación. Se utilizó en el capítulo IV Análisis e interpretación de resultados.

### **3.2. MÉTODOS**

El método es un procedimiento general, basado en principios lógicos que puede ser común a varias ciencias. En este proceso de investigación se utilizó varios métodos indispensables para su realización, tales como:

#### **3.2.1. MÉTODO DEDUCTIVO**

Se utilizó en el capítulo I, Planteamiento del Problema, ya que la redacción se lo realiza de lo general que es el tema investigado a lo particular que viene a ser sus principales causas y efectos. De igual manera, en la redacción del Marco Teórico ya que se presentan conceptos, principios, definiciones leyes o normas generales de las cuales se extraen sus partes, componentes o casos particulares.

### 3.2.2 MÉTODO INDUCTIVO

Este método se utilizó en el capítulo IV, para la tabulación de las encuestas, de igual manera para la redacción de conclusiones y recomendaciones del capítulo V, en vista que va de lo particular que son los resultados de las encuestas, a lo general que viene a ser las conclusiones.

### 3.2.3 MÉTODO ESTADÍSTICO

Se aplicó este método en el capítulo IV ya que es muy importante presentar gráficamente los resultados de las encuestas realizadas, lo que ayudó de mejor manera con la interpretación.

### 3.3. TÉCNICAS

La técnica es un medio específico usado en una ciencia determinada, por tanto en esta investigación se utilizó:

#### 3.3.1. LA ENCUESTA

Se aplicó esta técnica en vista que ayudó a recolectar información, necesaria para sacar las conclusiones de la investigación. Consistió en la formulación de una serie de preguntas a personas que conocen del tema, mediante un cuestionario con interrogantes cerradas y de opción múltiple.

### 3.4 CUADRO DE POBLACIÓN

<b>FUNCIONARIOS Y SECRETARIAS</b>	<b>NÚMERO</b>
ANALISTA PRESUPUESTO	1
ASISTENTE	10
AUXILIAR	3

BIBLIOTECARIO	1
CERTIFICADORA	1
COMISARIO MUNICIPAL	1
CONTADOR GENERAL	1
DIBUJANTE	2
DIRECTOR	4
FISCALIZADOR	1
GUARDALMACÉN	1
INSCRIPTORA	2
INVESTIGADOR DE CAMPO	2
JEFE	8
OFICINISTA	3
PRODURADOR SÍNDICO	1
RECAUDADOR	3
REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD	1
REVISORA	1
SECRETARIA EJECUTIVA	7
TESORERO	1
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>

Tabla 2 Cuadro de Población y Muestra

### 3.5 MUESTRA

En virtud que los funcionarios a encuestarse son pocos no se realizó el respectivo cálculo de muestra.

## **CAPÍTULO IV**

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

#### **4.1 PROCESOS**

Para obtener información se utilizó la técnica de la encuesta misma que se aplicó a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, por tal motivo, se contó con la información necesaria para la ejecución de este importante Trabajo de Grado.

El objetivo principal de esta investigación es analizar cada uno de los gráficos estadísticos mediante los cuales se puede observar los porcentajes exactos de las respuestas obtenidas.

Los porcentajes que se obtuvo fueron ingresados a una tabla de Microsoft Excel, configurada para obtener resultados en porcentajes, posteriormente se insertó un gráfico (pastel), que ayudó a identificar de manera inmediata las diferentes falencias y necesidades que actualmente existen en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, con respecto al desempeño profesional de las Secretarías y su preparación y capacitación informática, misma que sirvió de ayuda para buscar la mejor propuesta y corregir este inconveniente.



## 4.2 RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS FUNCIONARIOS Y SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ANTONIO ANTE

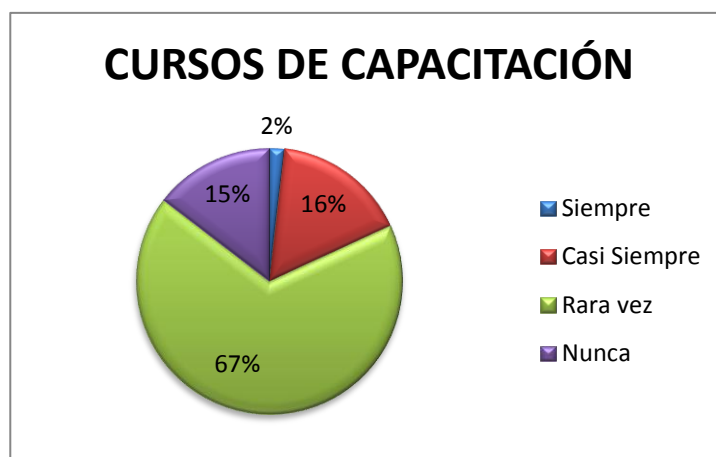
### 1. ¿Los cursos de capacitación que ha recibido son los adecuados en su área de trabajo?

CUADRO 1

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	2%
Casi Siempre	9	16%
Rara vez	37	67%
Nunca	8	15%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a Funcionarios y Secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

GRÁFICO 1



Elaborado por: Cristina Torres

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.-** Más de la mitad de los funcionarios de la Municipalidad, manifiestan que, “rara vez” los cursos de capacitación son los adecuados para su área de trabajo. Por lo que, hay que conocer las falencias de cada dependencia para preparar una capacitación adecuada que procure mejorar las funciones diarias de cada empleado.

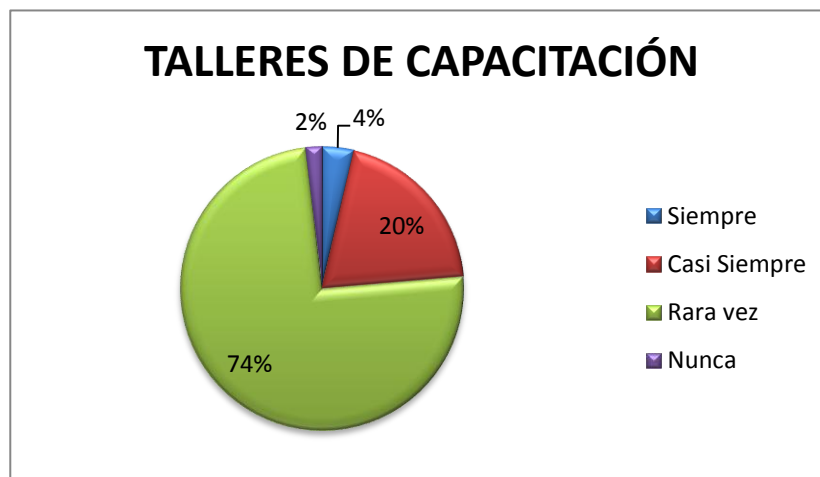
## 2. ¿El Municipio organiza talleres de capacitación para sus funcionarios?

CUADRO 2

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	2%
Casi Siempre	11	20%
Rara vez	40	74%
Nunca	3	4%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a Funcionarios y Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

GRÁFICO 2



Elaborado por: Cristina Torres

**INTERPRETACIÓN.-** Como se observa el Municipio “rara vez” organiza talleres de capacitación para sus funcionarios, por la importancia del tema, se debería organizar de manera más seguida y planificar la actualización de los conocimientos de los empleados.

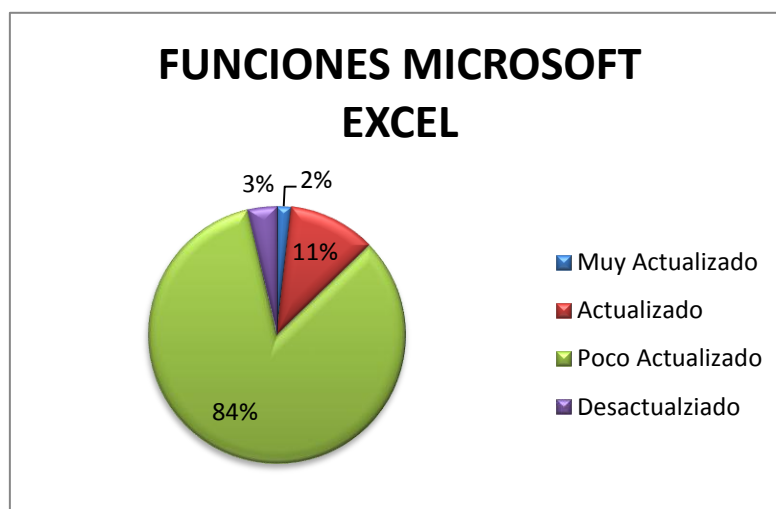
### 3. ¿Cómo considera que está el conocimiento de las Secretarías sobre las principales funciones de Microsoft Excel?

CUADRO 3

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Actualizado	1	2%
Actualizado	5	11%
Poco Actualizado	46	84%
Desactualizado	3	3%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a Funcionarios y Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

GRÁFICO 3



Elaborado por: Cristina Torres

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.-** Con un alto porcentaje los funcionarios expresaron encontrarse poco actualizados con relación a las principales funciones de Microsoft Excel, por lo que deberían actualizarse de manera inmediata en vista que, es una importante herramienta que les permite realizar cálculos matemáticos de manera rápida.

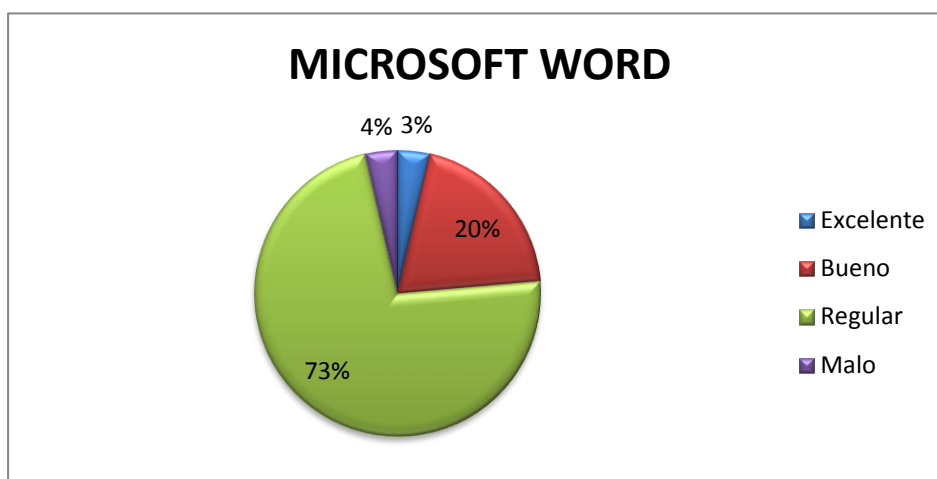
#### 4. ¿Cómo considera que está el conocimiento de las Secretarías sobre Microsoft Word?

CUADRO 4

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	1	3%
Bueno	11	20%
Regular	40	73%
Malo	3	4%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a Funcionarios y Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

GRÁFICO 4



Elaborado por: Cristina Torres

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.-** Los resultados indican que las tres cuartas partes de los funcionarios, con relación a Microsoft Word, no conocen las principales bondades de este procesador de texto y lo comparan con una simple máquina de escribir, a pesar que es un programa que se utiliza constantemente, por lo que se confirma una vez más que se requiere de manera urgente una actualización en ofimática.

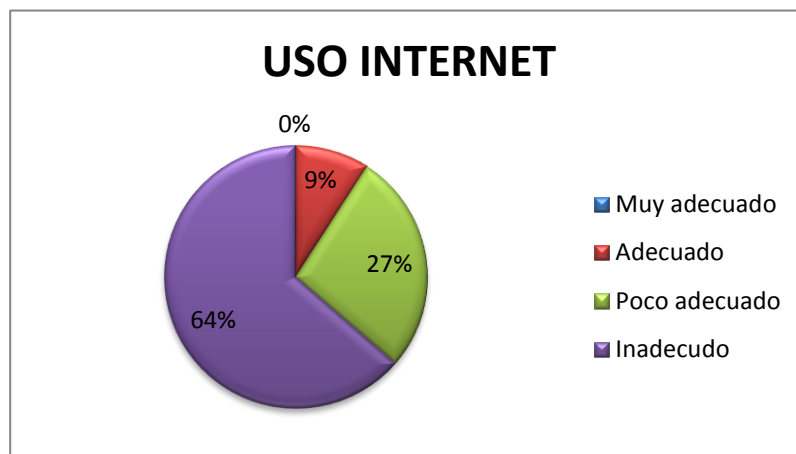
5. ¿Cómo considera al uso que las Secretarías del municipio le dan al internet?

CUADRO 5

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy adecuado	0	0%
Adecuado	5	9%
Poco adecuado	15	27%
Inadecuado	35	64%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a Funcionarios y Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

GRÁFICO 5



Elaborado por: Cristina Torres

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.-** Lamentablemente un alto porcentaje de los funcionarios reconocen que no dan un uso adecuado al internet como se puede observar en el respectivo gráfico. Se deduce que este resultado se debe a la falta de conocimiento, porque si el internet fuera utilizado de manera adecuada, los funcionarios explotaría al máximo las bondades del internet que son muchas.

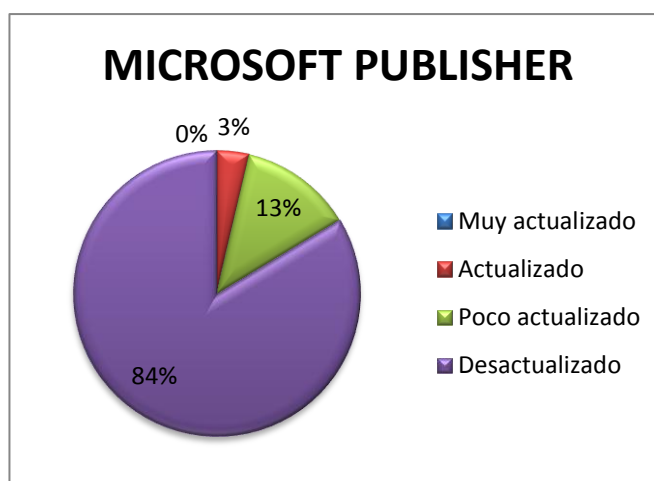
**6. ¿Cómo se encuentra el conocimiento de las Secretarías sobre las principales funciones de Microsoft Publisher?**

**CUADRO 6**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy actualizado	0	0%
Actualizado	3	3%
Poco actualizado	7	13%
Desactualizado	45	84%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a Funcionarios y Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

**GRÁFICO 6**



Elaborado por: Cristina Torres

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.-** Sobre Microsoft Publisher se puede evidenciar que casi la totalidad de funcionarios se encuentran desactualizados, razón importante para planificar una actualización en este programa, ya que su uso no es muy frecuente como otros programas que se utilizan en la oficina.

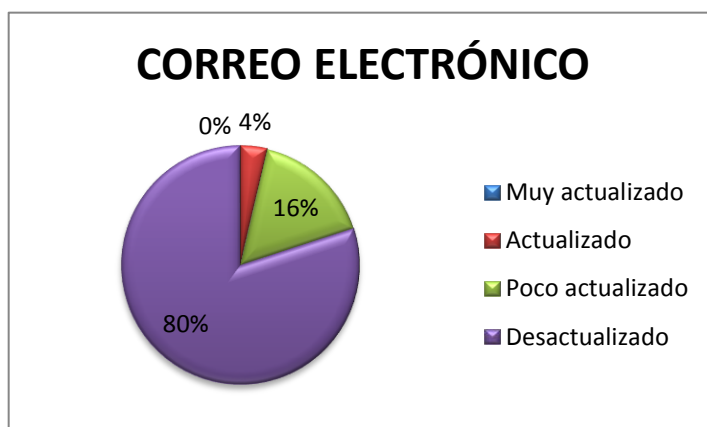
**7. ¿Cómo cree usted que se encuentra el conocimiento de las secretarías en lo relacionado al manejo de correo electrónico?**

**CUADRO 7**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy actualizado	0	0%
Actualizado	2	4%
Poco actualizado	9	16%
Desactualizado	44	80%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a Funcionarios y Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

**GRÁFICO 7**



Elaborado por: Cristina Torres

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.-** De las respuestas se puede afirmar que la mayoría de funcionarios se encuentran desactualizados en lo relacionado al manejo de correo electrónico. No puede ser que en la actualidad y con los avances tecnológicos se tenga desconocimiento de esta herramienta, en vista de que es una forma rápida y económica de comunicación.

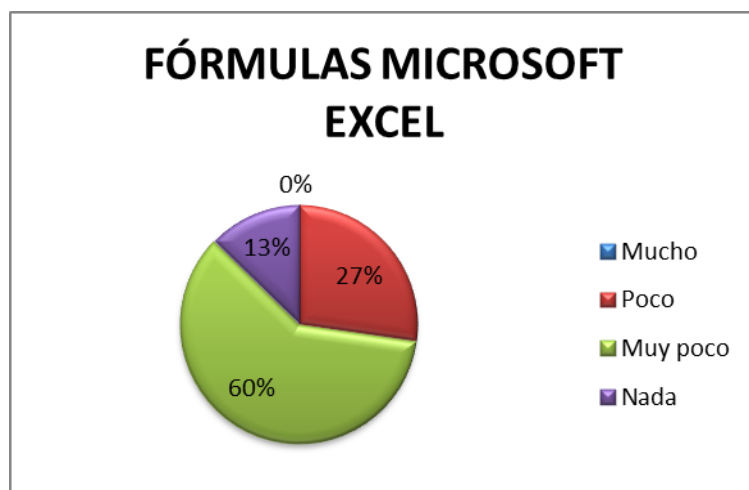
**8. ¿Qué tanto conocen las Secretarías sobre las diferentes funciones de cálculo de Microsoft Excel?**

**CUADRO 8**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	0	0%
Poco	15	27%
Muy poco	33	60%
Nada	7	13%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a Funcionarios y Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

**GRÁFICO 8**



Elaborado por: Cristina Torres

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.-** Según el resultado de las encuestas más de la mitad conocen muy poco sobre las principales funciones de cálculo en microsoft excel, por lo que este dato servirá para que sea incluido en el programa de capacitación informática ya que es muy útil para las secretarías del Municipio conocer el uso de estas funciones.



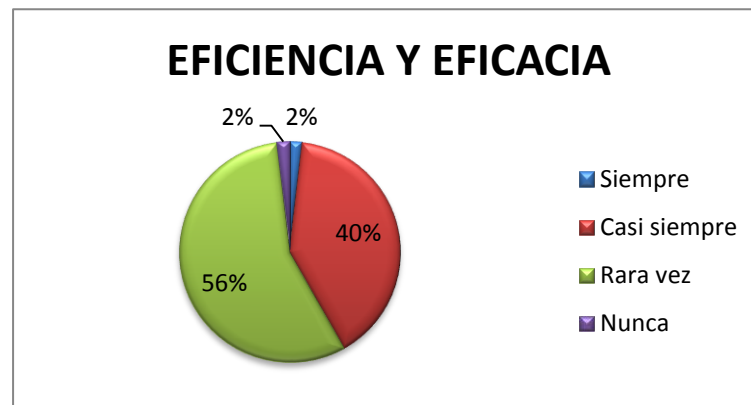
## 9. ¿Existe eficiencia y eficacia en las secretarías del Municipio?

CUADRO 9

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	2%
Casi siempre	22	40%
Rara vez	31	56%
Nunca	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a Funcionarios y Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

GRÁFICO 9



Elaborado por: Cristina Torres

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.-** La eficiencia y eficacia es un pilar fundamental en el desempeño profesional, pero las secretarías y funcionarios del Municipio manifiestan mediante esta encuesta que rara vez y casi siempre actúan de esta manera. Lo ideal sería que la mayoría de veces sean eficientes y eficaces.

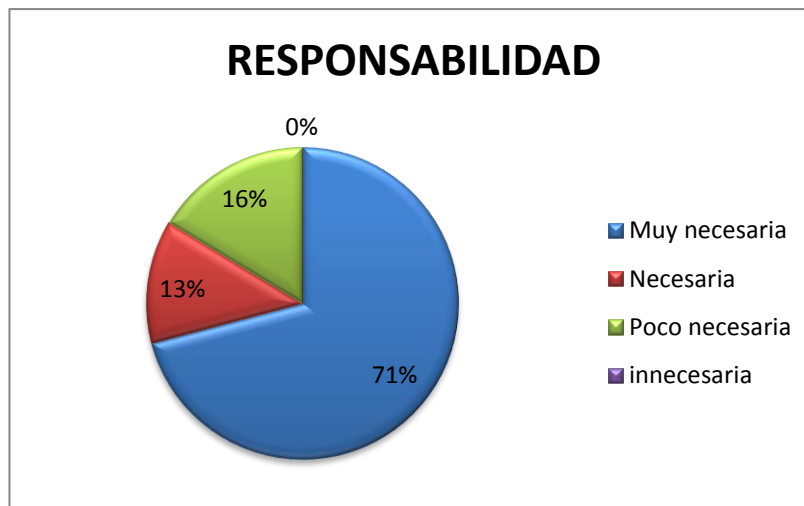
**10. ¿Cómo considera a la responsabilidad para un buen desempeño profesional?**

**CUADRO 10**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy necesaria	39	71%
Necesaria	7	13%
Poco necesaria	9	16%
Innecesaria	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a Funcionarios y Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

**GRÁFICO 10**



Elaborado por: Cristina Torres

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.-** La responsabilidad en el desempeño profesional es muy necesaria según los funcionarios de la municipalidad, por lo que si ellos están concientes del verdadero significado de responsabilidad y su importancia se tiene mucho a favor para cumplir con el programa de actualización.

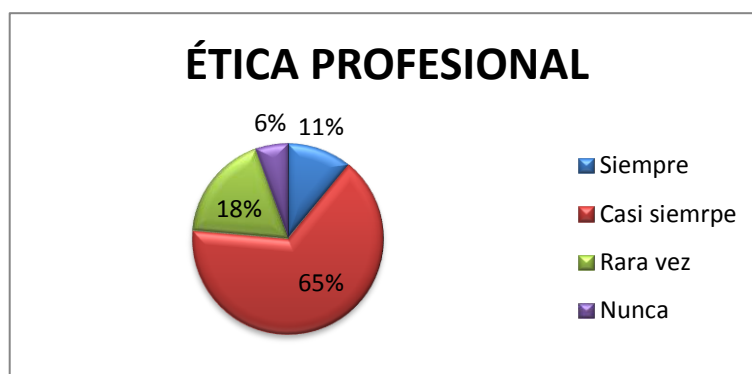
## 11. ¿Las secretarías del Municipio actúan con ética profesional?

CUADRO 11

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	6	11%
Casi siempre	35	65%
Rara vez	10	18%
Nunca	4	6%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a Funcionarios y Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

GRÁFICO 11



Elaborado por: Cristina Torres

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.-** De igual manera, para tener un excelente desempeño profesional es muy necesaria la ética profesional, al momento la mayoría de las secretarías de la Municipalidad actúan con ética profesional se espera con este importante programa que en un 100% siempre actúen de esta manera.

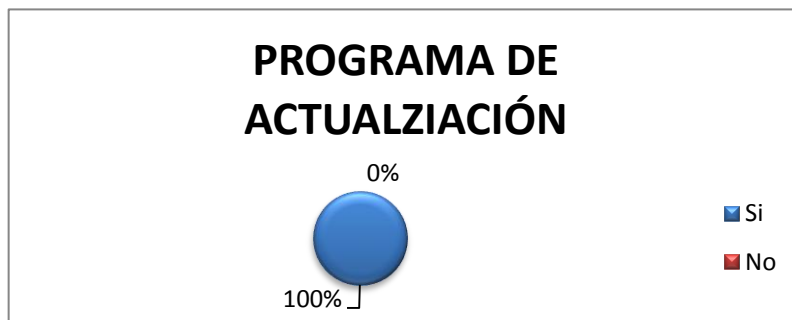
**12. ¿La elaboración de un programa de actualización en relación a la informática, es necesaria para mejorar el desempeño profesional de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante?**

**CUADRO 12**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	55	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a Funcionarios y Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

**GRÁFICO 12**



**Elaborado por:** Cristina Torres

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.-** La respuesta a esta pregunta es unánime, indicando que es muy indispensable un programa de actualización para que las secretarías del municipio puedan mejorar su desempeño profesional, actualizándose constantemente con el uso de herramientas informáticas, aprovechando al máximo el avance tecnológico.

## **CAPÍTULO V**

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

#### **5.1 CONCLUSIONES**

- Como se ha podido evidenciar mediante la técnica de la encuesta, las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, se encuentran en su mayoría desactualizadas con relación a los diferentes programas de Microsoft Office, ya que desconocen temas que son de vital importancia para su adecuado desenvolvimiento.
- Se concluye que gran parte de este desconocimiento se debe a que la Municipalidad no organiza con frecuencia talleres de capacitación y si los hace son de forma general, es decir no se basan en falencias específicas de las secretarías.
- En vista que las secretarías de la Municipalidad no están muy actualizadas, se evidencia que su desempeño profesional no es el adecuado ya que se necesita estar al día en los avances tecnológicos y contar con las facilidades necesarias para poder capacitarse.
- Es bueno saber que tanto la ética profesional como la responsabilidad son consideradas de vital importancia, ya que con ello se tiene la buena actitud de las secretarías de la Municipalidad para mejorar de manera notable su desempeño profesional y además, se pudo concluir que están dispuestas a capacitarse y estar al día con lo moderno, pues utilizando de manera adecuada los diferentes programas

computacionales el cambio será muy notorio en el desempeño de sus funciones.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

- En primer lugar, a las secretarías se sugiere comprometerse para aprender y conocer los beneficios que trae estar siempre actualizadas, es decir que colaboren para aprender y conocer los beneficios que brindan las herramientas de la ofimática, a la vez, que se recomienda aplicarlos adecuadamente para mejorar los procesos de comunicación internos y externos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.
- A las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, se sugiere realizar talleres de capacitación que fortalezca cada falencia y brinden las facilidades necesarias para poder llevar a cabo un programa de actualización del conocimiento con relación a la informática, en vista que es muy importante para las secretarías.
- Para tener un desempeño profesional óptimo las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, deben buscar la actualización de manera permanente.
- A todos los funcionarios se les recomienda seguir trabajando bajo parámetros de responsabilidad y ética profesional, porque ello hace crecer a las instituciones mejorando su imagen frente a la Comunidad.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. LA PROPUESTA**

#### **6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA**

“Programa de Actualización de los Conocimientos en Informática para las Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante”.

#### **6.2 JUSTIFICACIÓN**

En la actualidad el manejo de la información es el bien más valioso de cualquier institución sea pública o privada y para su utilización existen diversas herramientas informáticas que facilitan el tratamiento de una forma rápida y segura, ya que ofrecen una infinidad de programas o paquetes informáticos que permiten realizar desde la simple edición de un texto hasta complejos cálculos matemáticos, reduciendo tiempo y recursos con resultados garantizados.

La informática es una herramienta que facilita la vida en la actualidad, gracias a su eficiencia y eficacia.

Debido al rápido avance tecnológico y especialmente en informática, los conocimientos quedan obsoletos en corto tiempo y es por eso que se debe estar actualizándose constantemente, motivo por el cual, se propone este Programa de actualización para las Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.

### 6.3 FUNDAMENTACIÓN

El presente Programa de actualización se fundamenta tomando como base, el criterio sobre Andragogía de Knowles, Malcom (1972), al definir el concepto expresa: “Es el arte y ciencia que facilita el aprendizaje de los adultos, basándose en suposiciones acerca de las diferencias entre niños y adultos”.

La Andragogía se la practica con personas adultas; es decir, a partir de los dieciocho (18) años de edad. El criterio de Knowles, sobre Metodología Andragógica dice que: “La metodología del aprendizaje del adulto, se puede situar dentro de un campo específico referido a la forma de planificar, administrar y dirigir la praxis educativa de los adultos, enfatizando en aquellos aspectos que además de sustentar el proceso orientación-aprendizaje coadyuven a enriquecer los conocimientos generales o profesionales del participante adulto mediante el auto-aprendizaje. Lo analizado induce a asegurar que la Metodología Pedagógica y la Metodología Andragógica se basan en principios psicológicos diferentes”.

La Pedagogía es utilizada para enseñar a niños y adolescentes, se fundamentan en los grados de maduración que aparecen en los períodos sucesivos correspondientes a sus desarrollos. Mientras que la andragogía la utilizamos cuando la persona logra la adultez, es decir, la edad cronológica que le permite tomar decisiones y tener conciencia de sus deberes, derechos y responsabilidades.

El Modelo Andragógico consiste en precisar cómo aprender, en determinar cómo identificar las fuentes de información, cómo aplicar lo aprendido, cómo el nuevo conocimiento incide en la vida presente del adulto y cómo la experiencia recién adquirida afectará su conducta posterior. Un modelo andragógico debe contar con los siguientes



elementos: El participante, el andragogo, el grupo de participantes y el entorno.

Si se toma en cuenta a Jean Piaget, el desarrollo neurobiológico y psicológico del sistema de conocimiento humano concluiría con la edad juvenil en la que se llega al pensamiento formal y abstracto. Esta teoría se apoya en que nuestro sistema nervioso a esa edad ya no sufre ningún cambio estructural. Sin embargo, ésta es solamente una parte de la verdad. En la conducta del aprendizaje no influye solamente la edad biológica sino que también son decisivos el entorno cultural, la profesión, los sucesos vitales críticos.

La persona adulta se ve obligada a aplicar y a poner en práctica conocimientos generales en situaciones sociales concretas ya que en éstas aprende más que en situaciones generales y abstractas.

Esta idea contrasta con las teorías piagetistas que han conducido a identificar la etapa del pensamiento lógico formal con el pensamiento adulto.

Para los nuevos críticos de Piaget el pensamiento adulto no termina en el pensamiento formal, caracterizado por la mecánica de la lógica abstracta, en la que puestas las premisas los resultados han de ser necesariamente y siempre los mismos.

El pensamiento de los adultos se estructura en nuevas etapas que los investigadores han denominado post formales, que implican nuevos grados de conocimiento, en donde la complejidad no se deshace necesariamente con procedimientos lógicos y abstractos sino también con procedimientos emocionales, concretos y contextualizados. Estas evoluciones no se deben a cambios en la infraestructura biológica sino a los cambios de la estructura biográfica.

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Actualizar los conocimientos en informática de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, para que mejoren su desempeño profesional.

### **6.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Seleccionar los temas de mayor falencia para elaborar el Programa de actualización de los conocimientos en informática.
- ✓ Reunir información que fundamente esta importante propuesta de actualización.
- ✓ Aplicar el programa de actualización de los conocimientos en informática con parámetros establecidos.

## **6.5 IMPORTANCIA**

Durante la investigación realizada a las Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, se identificó el nivel de conocimiento en el uso de los paquetes informáticos y herramientas que estos poseen y por ende se determina la necesidad de una actualización urgente en los conocimientos informáticos, razón por la cual, se considera de vital importancia la propuesta de este Programa de actualización de conocimientos, ya que será un aporte significativo para el desempeño profesional de las secretarías del GAD de Antonio Ante, convirtiéndose así en una herramienta importante que les permitirá estar al día con los diferentes paquetes informáticos y trabajar de manera efectiva.

En la actualidad el internet es una herramienta de fácil acceso en la cual se puede encontrar mucha información para capacitarse en el uso de

paquetes informáticos, pero la mayoría de veces los manuales o video tutoriales que se encuentra poseen información de manera general y lo que se busca es el uso de bondades específicas de los paquetes o programas informáticos, por lo tanto, con este Programa de actualización del conocimiento en informática se pretende fortalecer las diferentes debilidades que poseen las secretarías del GAD de Antonio Ante con relación al uso de la informática, para lo cual se presenta una planificación adecuada que solventa las falencias existentes con una rápida comprensión de los diferentes temas para poner en práctica de inmediato.

## **6.6 UBICACIÓN**

El programa de actualización del conocimiento en informática para las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, se va a realizar en la Biblioteca Municipal, que está ubicada en la calle Juan de Velasco y Río Amazonas, Barrio Central, Parroquia de Atuntaqui, Cantón Antonio Ante, Provincia de Imbabura, debido a que en este lugar se cuenta con un Infocentro equipado que cuenta con: 10 computadores, acceso a internet, proyector, pizarra de tiza líquida y mobiliario adecuado que facilitará un correcto desempeño tanto del instructor como de los participantes. Además, el lugar se encuentra a 3 cuadras del Edificio Municipal lo que facilita la movilización del personal a ser capacitado.

## **6.7 FACTIBILIDAD**

La propuesta de este programa de actualización es factible de realizar ya que existen diversos recursos de donde se puede obtener información para elaborar los diferentes materiales que servirán para la capacitación del conocimiento en informática, tales como: diapositivas, videos, talleres, entre otros. Por pertenecer la Biblioteca Municipal al Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, se garantiza que las instalaciones de dicho establecimiento siempre estará disponible a los horarios

establecidos en este Programa lo que permitirá cumplir a cabalidad con el cronograma establecido, para posteriormente poner en práctica los conocimientos adquiridos para un mejor desempeño profesional.

Al tratarse de un programa que beneficiará tanto a las secretarías de la Municipalidad como a los ciudadanos, se cuenta con la autorización de la máxima autoridad del GAD de Antonio Ante, así como también con la colaboración de sus secretarías para llevar a cabo este Programa de actualización en sus labores diarias.

## 6.8 PLANIFICACIÓN DE CAPACITACIONES

### 6.8.1 Unidad I

<b>TEMA:</b>	Microsoft Windows 7
<b>DURACIÓN:</b>	4 horas
<b>HORARIO:</b>	Lunes, martes de 15h30 a 17h30
<b>LUGAR:</b>	Biblioteca Municipal – Infocentro
<b>DESCRIPCIÓN DEL UNIDAD:</b>	El recurso de nivel básico está planificado con la finalidad de impartir las nociones elementales de la utilización del sistema operativo.
<b>RECURSOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector</li> <li>• Pizarra de tiza líquida y marcadores</li> <li>• Computadores</li> <li>• Material de apoyo</li> <li>• Sistema Operativo Windows 7 español</li> </ul>
<b>OBJETIVO</b>	Actualizar el conocimiento de las secretarías del

<b>GENERAL</b>	Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, con relación al sistema operativo Windows 7, mediante la realización de talleres prácticos.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los principales menús del Sistema Operativo Windows 7 y preparar al usuario para un manejo adecuado.</li> <li>• Identificar los elementos básicos del Sistema Operativo Windows 7 y sus configuraciones más habituales.</li> </ul>
<b>CONTENIDO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción a Windows</li> <li>2. Elementos básicos de Windows <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Escritorio</li> <li>○ Barra de inicio</li> <li>○ Barra de tareas</li> <li>○ Trabajando con ventanas</li> <li>○ Teclas de acceso rápido</li> <li>○ Explorador de Windows</li> <li>○ Panel de control</li> </ul> </li> <li>3. Inicio y fin de sesión</li> <li>4. Salir de Windows</li> </ol>

Tabla 1 Unidad I

Elaborado por: Cristina Torres

### 6.8.2 Unidad II

<b>TEMA:</b>	Microsoft Publisher 2010
<b>DURACIÓN:</b>	4 horas
<b>HORARIO:</b>	Miércoles y jueves de 15h30 a 17h30
<b>LUGAR:</b>	Biblioteca Municipal – Infocentro
<b>DESCRIPCIÓN DEL UNIDAD:</b>	El recurso de nivel básico está planificado con la finalidad de conocer las ayudas y propósitos que ofrece el programa

	Microsoft Publisher 2010.
<b>RECURSOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector</li> <li>• Pizarra de tiza líquida y marcadores</li> <li>• Computadores</li> <li>• Material de apoyo</li> <li>• Microsoft Publisher 2010</li> </ul>
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Actualizar el conocimiento de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, con relación al programa Microsoft Publisher, mediante la realización de talleres prácticos.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar la importancia de la comunicación gráfica</li> <li>• Conocer los mecanismos de producción de Publisher</li> <li>• Entender la armonía del diseño</li> <li>• Comprender la capacidad de diseño de Publisher</li> </ul>
<b>CONTENIDO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Principales funciones y herramientas de Publisher <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Crear una nueva publicación</li> <li>○ La barra de herramientas de objetos</li> <li>○ Seleccionar, mover y eliminar objetos</li> <li>○ Desplazamiento por las páginas</li> <li>○ Añadir y eliminar páginas de la publicación</li> <li>○ Modos de trabajo y configurar página</li> <li>○ Búsqueda y reemplazo automático de datos y otros.</li> </ul> </li> <li>2. Trabajos con Imágenes <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Insertar imágenes</li> <li>○ Imágenes desde archivo, escáner o cámara</li> <li>○ Edición de imágenes</li> </ul> </li> <li>3. Dibujar <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El menú organizar</li> <li>○ Guías de diseño y regla</li> <li>○ Presentación de Imágenes</li> </ul> </li> <li>4. Tablas</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Creación de una tabla</li> <li>○ Ampliar y reducir el tamaño de las celdas</li> <li>○ El menú y formato de tabla</li> </ul>
--	--

**Tabla 2 Unidad II**

Elaborado por: Cristina Torres

### 6.8.3 Unidad III

<b>TEMA:</b>	Microsoft Power Point 2010
<b>DURACIÓN:</b>	7 horas
<b>HORARIO:</b>	Viernes de 15h30 a 17h30 y sábado de 8h00 a 13h00
<b>LUGAR:</b>	Biblioteca Municipal – Infocentro
<b>DESCRIPCIÓN DEL UNIDAD:</b>	El recurso de nivel básico está planificado con la finalidad de conocer un paquete informático para comunicar ideas y proyectos de una manera óptima.
<b>RECURSOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proyector</li> <li>● Pizarra de tiza líquida y marcadores</li> <li>● Computadores</li> <li>● Material de apoyo</li> <li>● Microsoft Power Point 2010</li> </ul>
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Actualizar el conocimiento de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, con relación al programa Microsoft Power Point 2010, mediante la realización de talleres prácticos.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Crear una presentación simple utilizando la aplicación de Power Point 2010, para transmitir información visualmente</li> <li>● Facilitar la presentación de proyectos</li> </ul>
<b>CONTENIDO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción a Power Point 2010 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Barras de menús y herramientas</li> <li>○ Panel de tareas</li> <li>○ Elementos del área de trabajo</li> </ul> </li> <li>2. Trabajando con presentaciones</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Propiedades de la presentación</li> <li>○ Distintas formas de abrir, guardar y cerrar</li> <li>○ Presentación en blanco o con plantilla de diseño</li> </ul> <p>3. Trabajando con diapositivas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Insertar y seleccionar diapositivas</li> <li>○ Distintas formas de copiar o mover diapositivas</li> <li>○ Duplicar, eliminar y mover diapositivas</li> </ul> <p>4. Diseño estilo y formato</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Diseño, estilo y formato de diapositiva</li> <li>○ Alineación del texto</li> <li>○ Viñetas</li> <li>○ Insertar símbolos, audio y video</li> </ul> <p>5. Ortografía y Objetos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tablas e imágenes</li> </ul> <p>6. Animación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Texto, Objeto y transición de diapositiva</li> <li>○ Transiciones</li> </ul> <p>7. Impresión</p>
--	---

**Tabla 3 Unidad III**

Elaborado por: Cristina Torres

#### 6.8.4 Unidad IV

<b>TEMA:</b>	Microsoft Word 2010
<b>DURACIÓN:</b>	15 horas
<b>HORARIO:</b>	Lunes a Viernes de 15h30 a 17h30 y sábado de 8h00 a 13h00
<b>LUGAR:</b>	Biblioteca Municipal – Infocentro
<b>DESCRIPCIÓN DEL UNIDAD:</b>	El recurso de nivel básico está planificado con la finalidad de conocer y comprender el concepto de un procesador de texto y sus potencialidades.
<b>RECURSOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proyector</li> <li>● Pizarra de tiza líquida y marcadores</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadores</li> <li>• Material de apoyo</li> <li>• Microsoft Word 2010</li> </ul>
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Actualizar el conocimiento de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, con relación al procesador de textos Microsoft Word 2010, mediante la realización de talleres y ejercicios prácticos.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer las diferentes bondades de un procesador de texto moderno y sus principales ventajas.</li> <li>• Identificar las herramientas más utilizadas en el procesador de texto Word 2010, que le permitan obtener mejores resultados en la utilización.</li> </ul>
<b>CONTENIDO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mi primer documento <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tipos de plantillas de documentos</li> </ul> </li> <li>2. El entorno de Word 2010 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cinta de opciones</li> <li>○ Barra de herramientas</li> <li>○ Opciones</li> </ul> </li> <li>3. Edición básica <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reemplazar texto</li> <li>○ Seleccionar</li> </ul> </li> <li>4. Guardar y abrir documentos <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tipos de archivos</li> </ul> </li> <li>5. Ortografía y gramática <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Corrector ortográfico</li> <li>○ Diccionario</li> <li>○ Idioma</li> <li>○ Excepción de correcciones</li> </ul> </li> <li>6. Formato del documento <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tipo de fuente</li> <li>○ Alineación</li> </ul> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Formato de página y párrafo</li> <li>○ Estilos</li> <li>7. Diseño de página <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Márgenes</li> <li>○ Tamaño de papel</li> <li>○ Orientación</li> <li>○ Saltos de página y sección</li> <li>○ Modificar plantilla Normal.dot</li> </ul> </li> <li>8. Impresión</li> <li>9. Tablas <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Insertar o dibujar tabla</li> <li>○ Formato de celdas</li> <li>○ Bordes, sombras</li> </ul> </li> <li>10. Imágenes y gráficos <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Insertar imágenes prediseñadas</li> <li>○ Insertar imágenes guardadas</li> <li>○ Formas y SmartArt (organigramas y diagramas)</li> <li>○ Formato de la imagen</li> </ul> </li> <li>11. Combinar correspondencia <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Crear desde cero archivo de correspondencia</li> <li>○ Crear utilizando un archivo existente</li> <li>○ Tipos de origen de datos</li> </ul> </li> <li>12. Tablas de contenidos, de ilustraciones e índices</li> <li>13. Marcadores, referencias cruzadas y notas al pie</li> <li>14. Seguridad</li> </ul>
--	--

**Tabla 4 Unidad IV**

Elaborado por: Cristina Torres

### 6.8.5 Unidad V

<b>TEMA:</b>	Microsoft Excel 2010
<b>DURACIÓN:</b>	15 horas

<b>HORARIO:</b>	Lunes a Viernes de 15h30 a 17h30 y sábado de 8h00 a 13h00
<b>LUGAR:</b>	Biblioteca Municipal – Infocentro
<b>DESCRIPCIÓN DEL UNIDAD:</b>	El recurso de nivel básico está planificado con la finalidad de conocer y comprender el concepto de la planilla de cálculo Excel y sus potencialidades.
<b>RECURSOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector</li> <li>• Pizarra de tiza líquida y marcadores</li> <li>• Computadores</li> <li>• Material de apoyo</li> <li>• Microsoft Excel 2010</li> </ul>
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Actualizar el conocimiento de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, con relación al procesador de textos Microsoft Excel 2010, mediante la realización de talleres y ejercicios prácticos.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los conceptos de constantes, variables y referencias.</li> <li>• Construir fórmulas básicas de manera organizada y correcta</li> <li>• Diseñar graficas estadísticas en Excel utilizando diseños, presentaciones y formatos.</li> <li>• Configurar de manera óptima la hoja de cálculo para su impresión.</li> </ul>
<b>CONTENIDO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Familiarización con la nueva interfaz</li> <li>○ Personalización de barra de acceso rápido</li> <li>○ Formas de mostrar barra</li> <li>○ Lista de Grupos y Comandos</li> </ul> </li> <li>2. Gestión del libro <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Conceptos básicos</li> <li>○ Libro, hoja, celda, encabezados y etiquetas.</li> <li>○ Abrir, Guardar, Nuevo, Guardar como, Imprimir</li> </ul> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Administración en la hoja</li><li>○ Insertar, Eliminar, Cambiar nombre, Mover o copiar</li><li>○ Proteger hoja</li><li>○ Color de etiqueta</li><li>○ Ocultar</li></ul> <p>3. Tipos de datos</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Tipos y formatos</li><li>○ Texto</li><li>○ Número</li><li>○ Fecha y Hora</li><li>○ Configuración regional</li><li>○ Categoría numérica</li><li>○ Categoría científica</li><li>○ Categoría fracción</li></ul> <p>4. Edición de celdas</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Operaciones con rango</li><li>○ Cortar, Copiar, Copiar formato, Pegar</li><li>○ Insertar y eliminar celdas</li><li>○ Tamaño de celda</li></ul> <p>5. Formato a hojas de cálculo</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Formato al texto</li><li>○ Girar texto y bordes</li><li>○ Agregar bordes, colores y tramas</li><li>○ Estilos de celdas</li></ul> <p>6. Ilustraciones</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Imágenes y formas</li><li>○ Gráficos SmarArt</li><li>○ Lista</li><li>○ Proceso</li><li>○ Ciclo</li><li>○ Jerarquía</li><li>○ Diagramas de flujo</li></ul>
--	---

	<p>7. Vínculos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Insertar objetos vinculados</li> <li>○ Hipervínculos</li> <li>○ A una celda, hoja, documento o imagen</li> </ul> <p>8. Formulación básica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Formulas básicas</li> <li>○ Formulas aritméticas</li> <li>○ Orden de precedencia</li> <li>○ Formulación simple con valores constantes</li> <li>○ Importancia de los paréntesis</li> </ul> <p>9. Gráficos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tipos de gráficos</li> <li>○ Columna, Barra, Circular, Dispersión, Área.</li> <li>○ Creación de gráfico</li> <li>○ Tipo, edición y actualización de gráfico</li> </ul> <p>10. Impresión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vista diseño de página</li> <li>○ Comparar página</li> <li>○ Página, Márgenes, Encabezado y pie de página</li> <li>○ Área de impresión</li> </ul>
--	---

**Tabla 5 Unidad V**

Elaborado por: Cristina Torres

### 6.8.6 Unidad VI

<b>TEMA:</b>	Internet y Correo Electrónico
<b>DURACIÓN:</b>	15 horas
<b>HORARIO:</b>	Lunes a Viernes de 15h30 a 17h30 y sábado de 8h00 a 13h00
<b>LUGAR:</b>	Biblioteca Municipal – Infocentro
<b>DESCRIPCIÓN DEL UNIDAD:</b>	El recurso de nivel básico está planificado con la finalidad de conocer herramientas de uso cotidiano a través de la WEB.
<b>RECURSOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proyector</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pizarra de tiza líquida y marcadores</li> <li>• Computadores</li> <li>• Material de apoyo</li> <li>• Internet, Navegadores, clientes de correo electrónico</li> </ul>
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Actualizar el conocimiento de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, con relación a Internet y Correo Electrónico, mediante la realización de talleres y ejercicios prácticos.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer las herramientas para una comunicación rápida y flexible, para el intercambio de información.</li> <li>• Orientar al usuario para el uso adecuado del internet.</li> </ul>
<b>CONTENIDO</b>	<p>1. Introducción</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Qué es Internet?</li> <li>○ Conceptos básicos</li> <li>○ Características de Internet</li> <li>○ ¿Qué se puede hacer en Internet?</li> <li>○ La web 2.0</li> </ul> <p>2. Los navegadores</p> <p>Tipos: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Elementos de la pantalla inicial de un navegador</li> <li>○ Manejo básico de un navegador</li> <li>○ La barra de herramientas</li> <li>○ Favoritos o marcadores</li> <li>○ Mostrar y ocultar barras del navegador</li> <li>○ Gestionar favoritos</li> <li>○ Búsquedas</li> <li>○ Opciones de Internet</li> <li>○ Historial de exploración</li> <li>○ Ventanas emergentes</li> </ul> <p>3. Los buscadores</p> <p>Tipos: Google, Yahoo, Bing de Microsoft</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Conceptos útiles para buscar con Google</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Búsqueda avanzada con Google</li> <li>○ Cómo buscar eficientemente</li> <li>○ Buscadores específicos y webs temáticas</li> </ul> <p>4. Correo electrónico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Introducción</li> <li>○ Webmail</li> <li>○ Cuentas desde Gmail</li> <li>○ Programas de correo: Windows Live Mail, Microsoft Outlook</li> <li>○ Configurar una cuenta en Windows Live Mail, Microsoft Outlook</li> <li>○ Redactar un correo</li> <li>○ Contactos en: Windows Live, Microsoft Outlook</li> <li>○ Opciones del correo</li> <li>○ Correo no deseado</li> <li>○ Desactivar Vista previa</li> </ul> <p>5. Comunicarse on-line</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El Chat</li> <li>○ Mensajería instantánea</li> <li>○ Skype</li> </ul> <p>6. Aprender en Internet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Introducción</li> <li>○ Unidades en Internet</li> <li>○ Libros electrónicos</li> </ul> <p>7. Web 2.0 y Redes sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Introducción</li> <li>○ ¿Qué son las redes sociales?</li> <li>○ Las redes sociales Facebook, Twitter</li> </ul>
--	---

**Tabla 6 Unidad VI**

Elaborado por: **Cristina Torres**

## **6.9 IMPACTO**

Una vez aplicado el programa de actualización a las Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, se puede medir la eficiencia del mismo, el cual es verificado a través de un seguimiento, que va a permitir ir constatando cuan asertiva ha resultado la capacitación recibida por las secretarías a través de la puesta en práctica en su área laboral de los conocimientos, destrezas y habilidades adquiridas por ella en la búsqueda de una mayor eficiencia y un mejor desempeño profesional.

Evidentemente el presente Programa busca un cambio notorio para mejorar la competitividad, con la participación proactiva de sus Secretarías para mejorar su desempeño profesional ya que la capacitación es una estrategia de cambio de manera creativa, lo cual va a lograr la adaptación a las innovaciones que se hacen presentes en el entorno para la búsqueda de la calidad del buen servicio que se ofrece a la ciudadanía.

## **6.10 VALIDACIÓN**

### **CRITERIOS DE:**

Ingeniero Luis Bravo, **ALCALDE DE ANTONIO ANTE**

Ingeniero Francisco Arteaga, **JEFE DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA**

Doctor Patricio Narváez, **JEFE DE TALENTO HUMANO**



## **BIBLIOGRAFÍA**

AGUILAR, A. S, (2008). *CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL*.

BARNES, C, (1993). *EXCELENCIA PROFESIONAL PARA SECRETARIAS*.

Benét, M. K, (2011). *La Secretaria*.

BERTHELEOT, C, (1998). *IDEAS Y TRUCOS PARA LA SECRETARIA MODERNA*. VÍCTOR.

SEVILLA QUIROZ, M. A, (2010). *1001 SUGERENCIAS PARA LA SECRETARIA EFICAZ*.

## **LINCOGRAFÍA**

<http://www.unicen.edu.bo/modulos/archivos/articulos/chopitea9.pdf>  
[camova.lacoctelera.net/post/2008/06/11/la-secretaria-ejecutiva-moderna](http://camova.lacoctelera.net/post/2008/06/11/la-secretaria-ejecutiva-moderna) .  
(n.d.).

[es.thefreedictionary.com/capacitar](http://es.thefreedictionary.com/capacitar). (n.d.).

<http://carherna.blogspot.com/>. (n.d.).

<http://www.abcpedia.com/diccionario/definicion-educacion.html>. (n.d.).

[http://www.ciberaula.com/articulo/utilidades\\_ofimatica](http://www.ciberaula.com/articulo/utilidades_ofimatica). (n.d.).

[sincalmx.wordpress.com/2014/03/28/importancia-de-la-capacitacion-empresarial/](http://sincalmx.wordpress.com/2014/03/28/importancia-de-la-capacitacion-empresarial/). (n.d.).

[www.entorno-empresarial.com](http://www.entorno-empresarial.com). (n.d.).

[www.rrhh.web.com/capacitación](http://www.rrhh.web.com/capacitacion) . (n.d.).

ANEXOS

## ÁRBOL DE PROBLEMAS

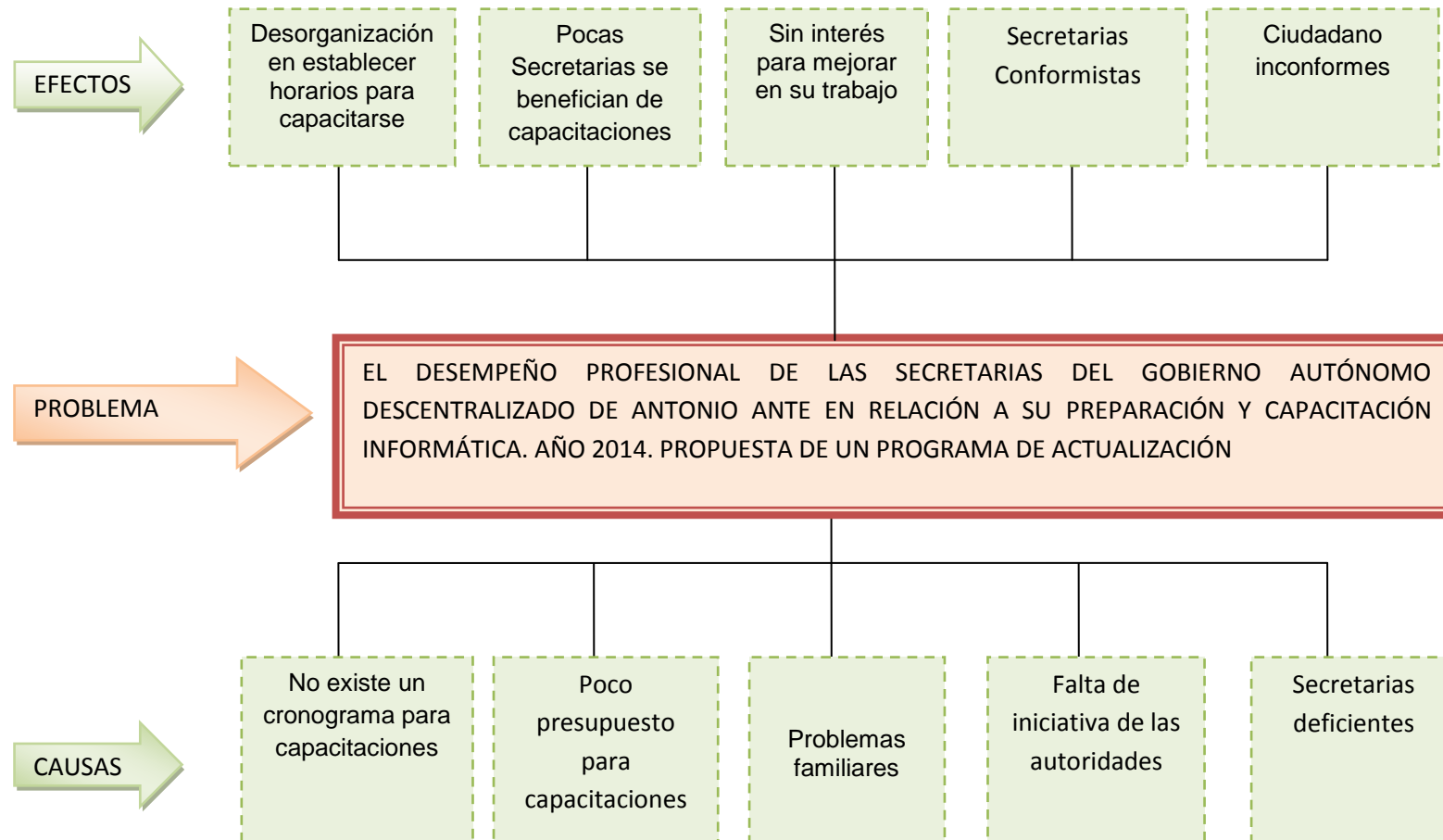


Gráfico 13 Árbol de Problemas

## MATRIZ DE COHERENCIA

<p><b>TEMA:</b></p> <p>El Desempeño Profesional de las Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante en relación a su preparación y capacitación informática. Año 2014, propuesta de un programa de actualización.</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar cuál es el nivel de desempeño profesional de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, en relación a su preparación y capacitación informática, mediante la aplicación de encuestas que permitirán detectar las falencias informáticas para implementar un programa de capacitación.</p>
<p><b>SUB TEMAS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es el nivel actual de desempeño profesional de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, en relación a su preparación y capacitación informática?</li> <li>2. ¿Cuáles son los programas informáticos en los que necesitan capacitarse las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante?</li> <li>3. ¿La aplicación de un programa de capacitación informática mejorará los conocimientos y habilidades de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante?</li> <li>4. ¿El dominio de técnicas de informática permitirá un mejor desempeño profesional las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante?</li> </ol>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diagnosticar el actual nivel de desempeño profesional en las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, en relación a su preparación y capacitación informática.</li> <li>✓ Determinar los programas informáticos de capacitación profesional que necesitan las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante.</li> <li>✓ Elaborar un programa de capacitación informática urgente, en consideración a las falencias detectadas en la investigación.</li> <li>✓ Socializar la propuesta mediante un Taller dirigido a las interesadas.</li> </ul>

Tabla 3 Matriz de Coherencia

## ENCUESTA

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FECYT

Encuesta a Secretarías y Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante, para obtener información necesaria para el Trabajo de Grado, previo a la obtención del título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español; favor colocar una X en donde considere pertinente.

Fecha: \_\_\_\_\_

## CUESTIONARIO

**1) ¿Los cursos de capacitación que ha recibido son los adecuados en su área de trabajo?**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) Rara vez ( ) Nunca ( )

**2) ¿El municipio organiza talleres de capacitación para sus funcionarios?**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) Rara vez ( ) Nunca ( )

**3) ¿Cómo considera que está el conocimiento de las Secretarías sobre las principales funciones de Microsoft Excel?**

Muy actualizado ( ) Actualizado ( ) Poco actualizado ( ) Desactualizado ( )

**4) ¿Cómo considera que está el conocimiento de las Secretarias sobre Microsoft Word?**

Excelente ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

**5) ¿Cómo considera al uso que las Secretarias del municipio le dan al internet?**

Muy adecuado ( ) Adecuado ( ) Poco adecuado ( ) inadecuado ( )

**6) ¿Cómo considera que está el conocimiento de las Secretarias sobre las principales funciones de Microsoft Publisher?**

Muy actualizado ( ) Actualizado ( ) Poco actualizado ( ) Desactualizado ( )

**7) ¿Cómo cree usted que se encuentran las secretarias en lo relacionado al manejo de correo electrónico?**

Muy actualizado ( ) Actualizado ( ) Poco actualizado ( ) Desactualizado ( )

**8) ¿Qué tanto conocen las Secretarias sobre las diferentes funciones de cálculo de Microsoft Excel?**

Mucho ( ) Poco ( ) Muy Poco ( ) Nada ( )

**9) ¿Existe eficiencia y eficacia en las secretarias del municipio?**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) Rara Vez ( ) Nunca ( )

**10) ¿Cómo considera a la responsabilidad para el desempeño profesional?**

Muy necesaria ( ) Necesaria ( ) Poco necesaria ( ) Innecesaria ( )

**11) ¿Las secretarias del municipio actúan con ética profesional?**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) Rara Vez ( ) Nunca ( )

**12) ¿La elaboración de un programa de actualización en relación a la informática, es necesaria para mejorar el desempeño profesional de las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Ante?**

Si ( ) No ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## FOTOGRAFÍAS



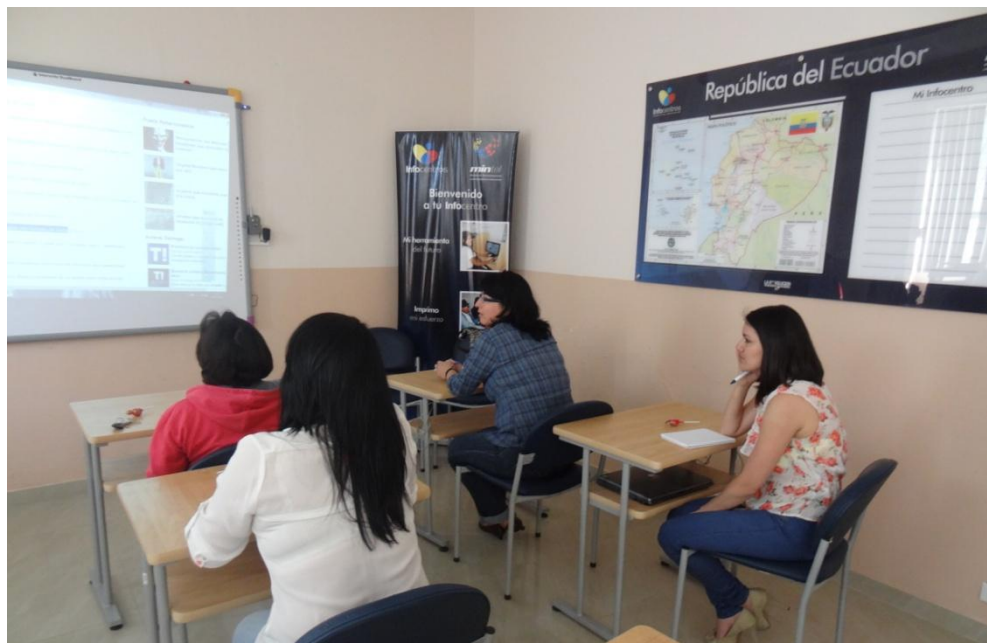
Gráfico 14 fotografías

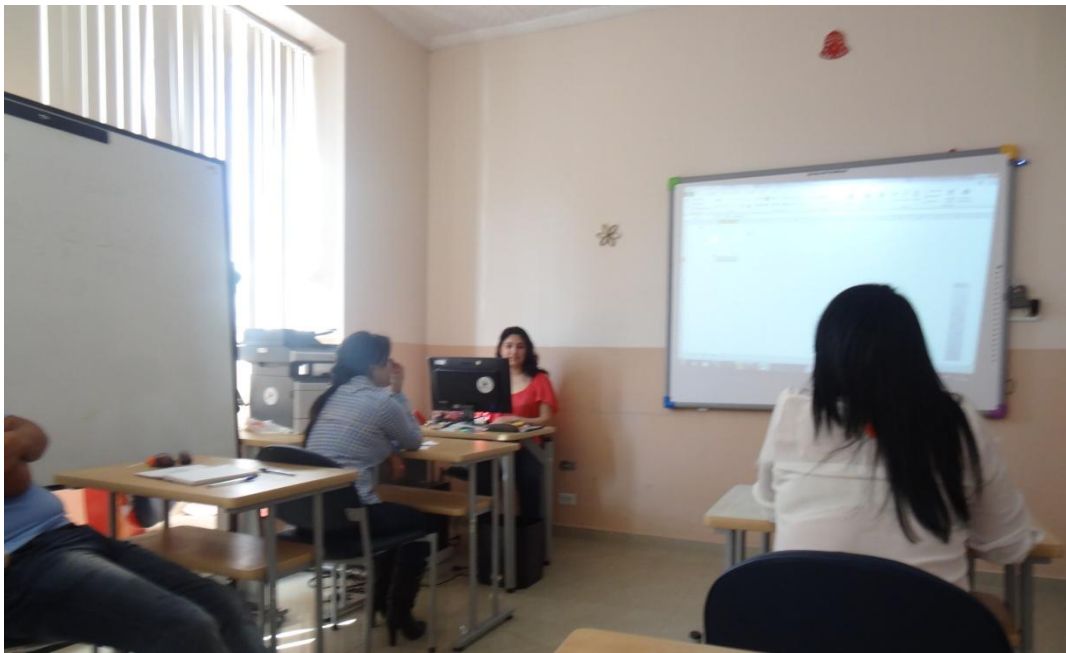
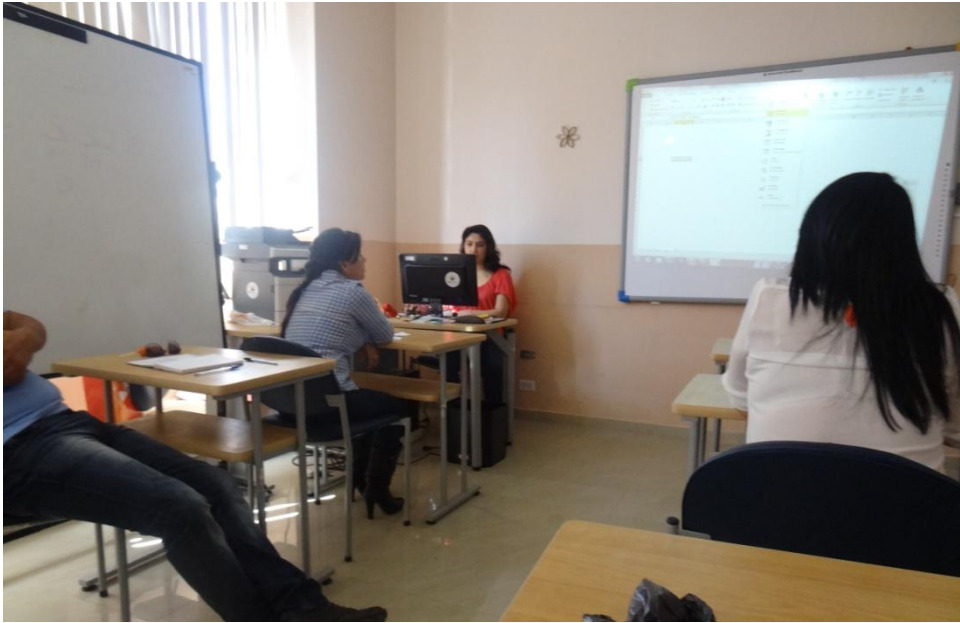




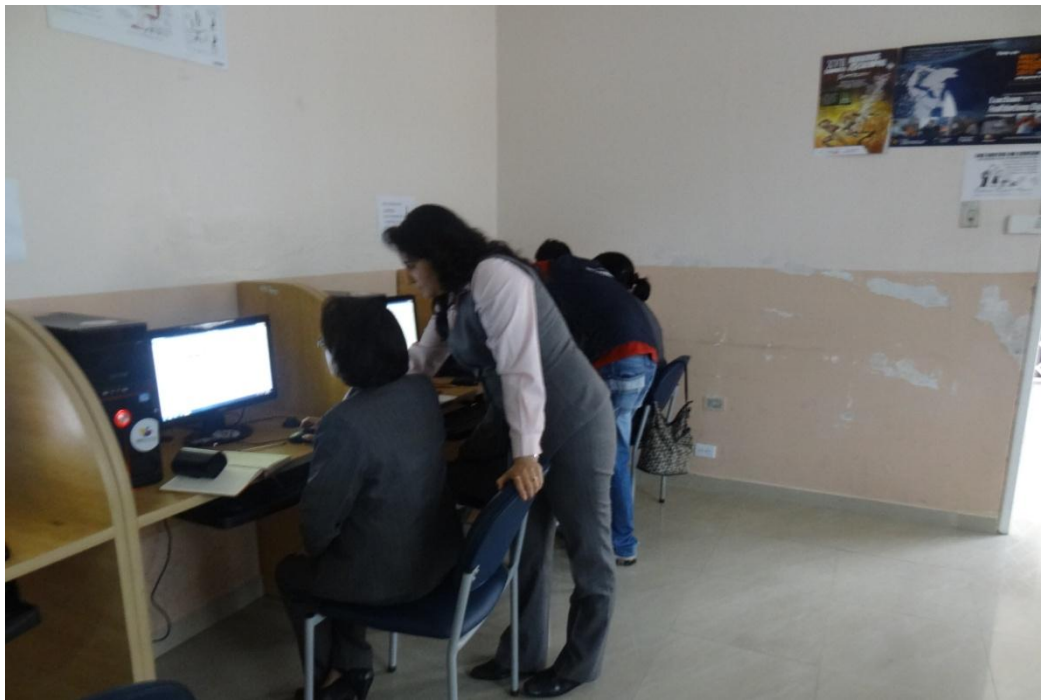




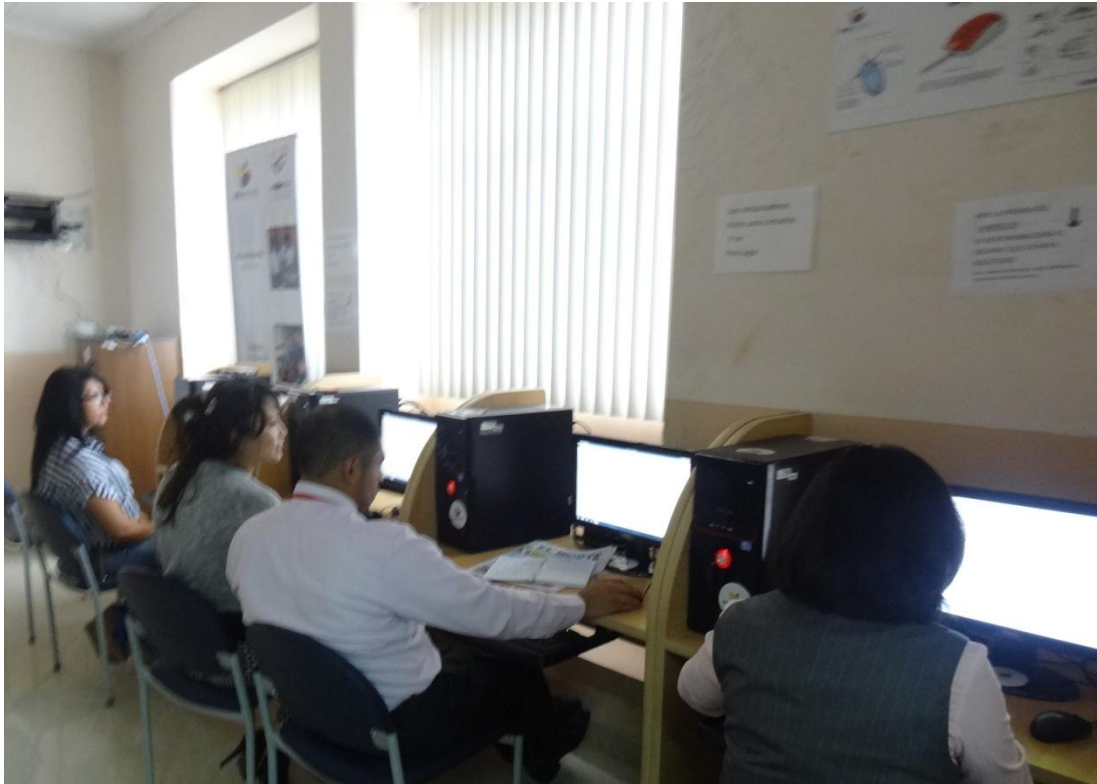








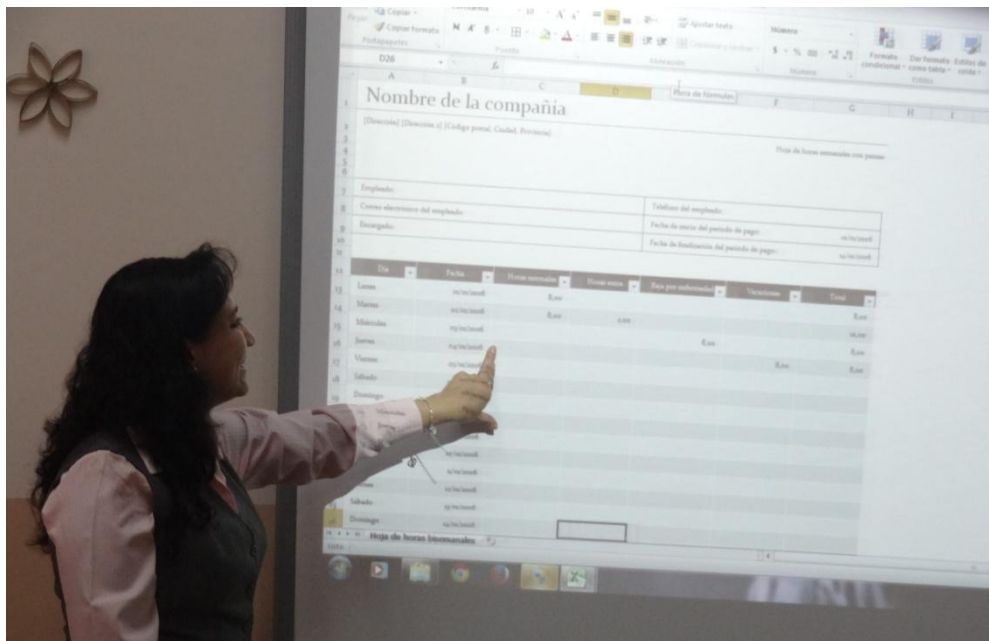


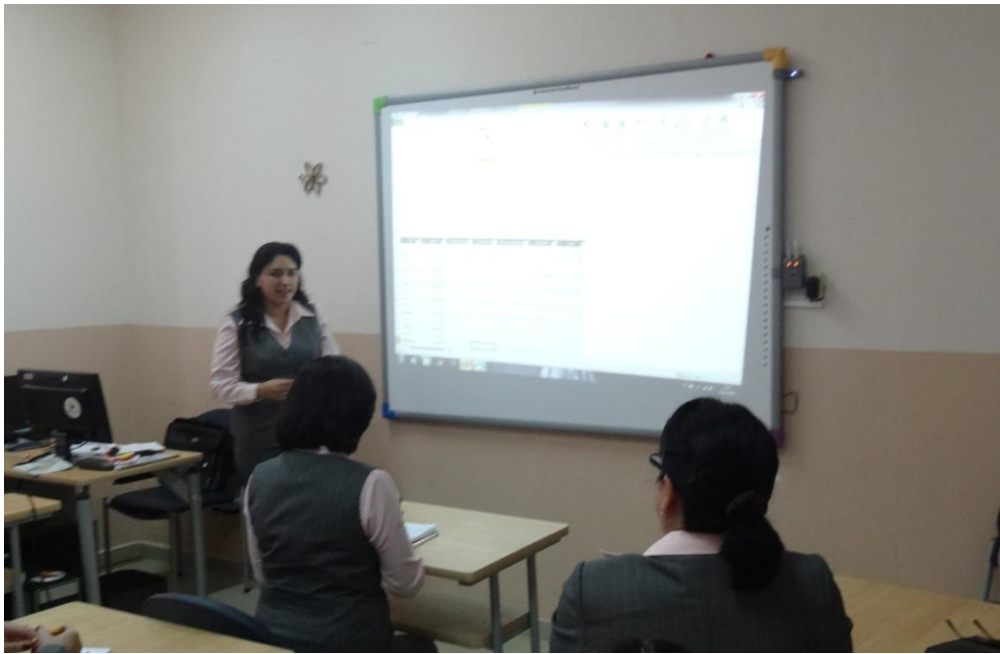
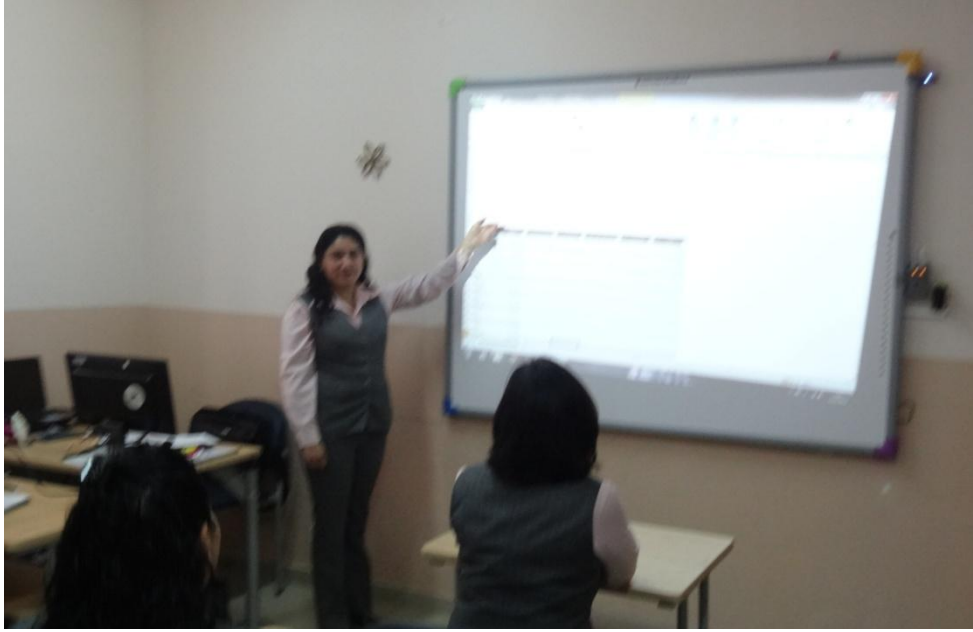


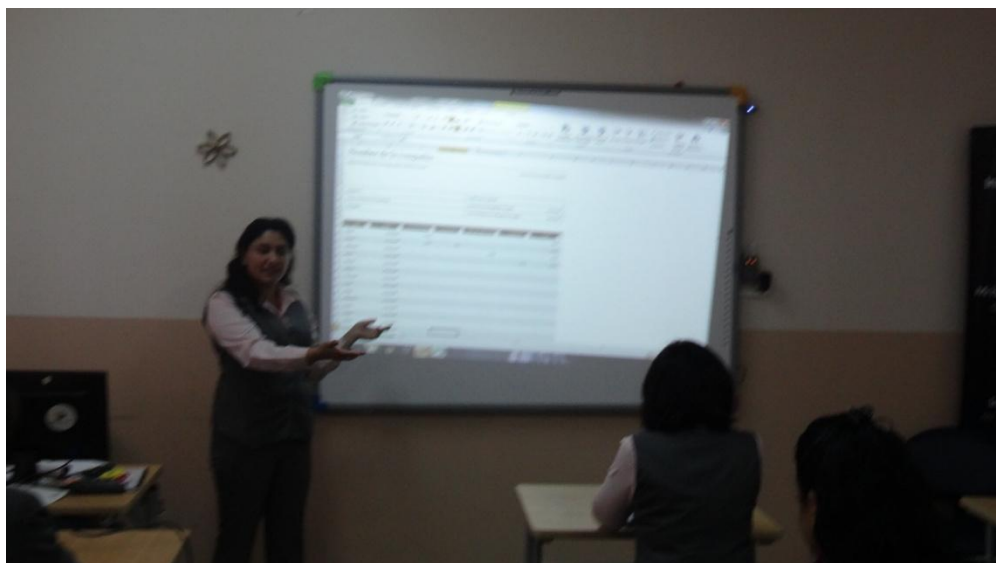
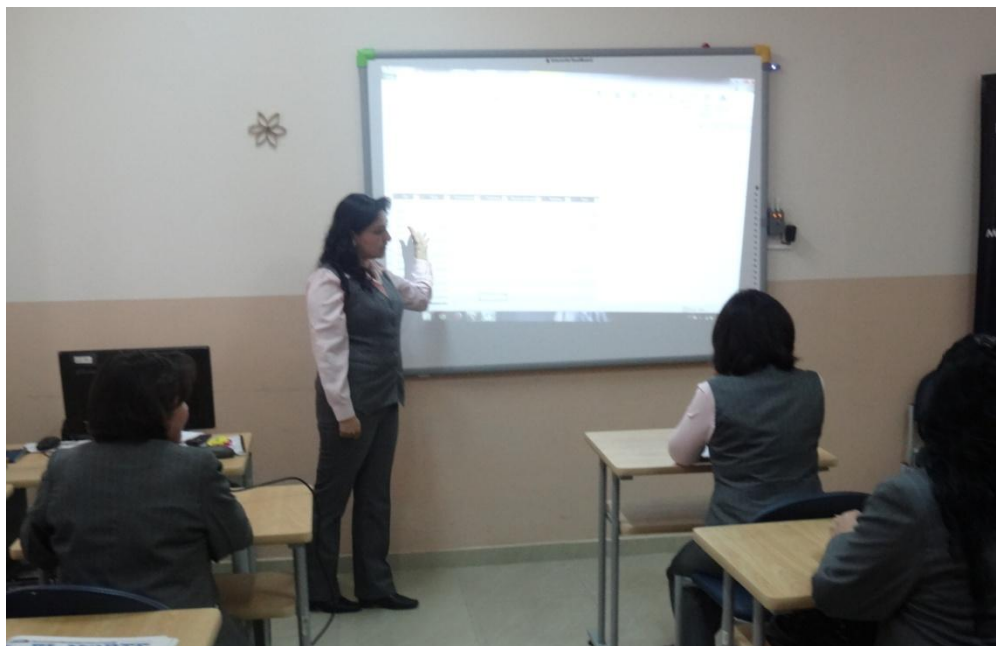








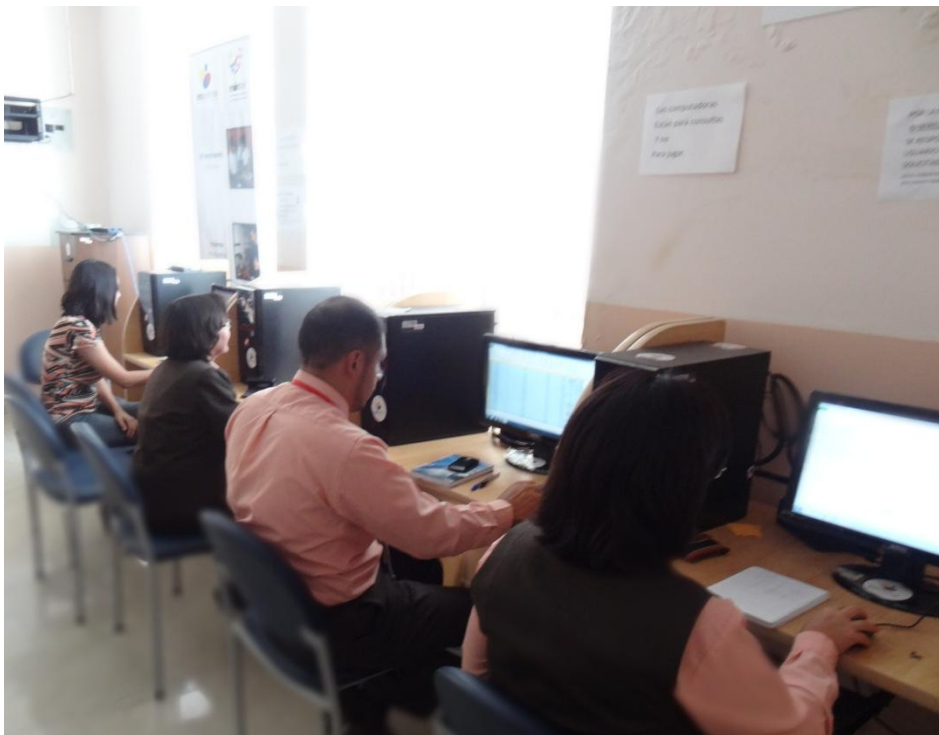


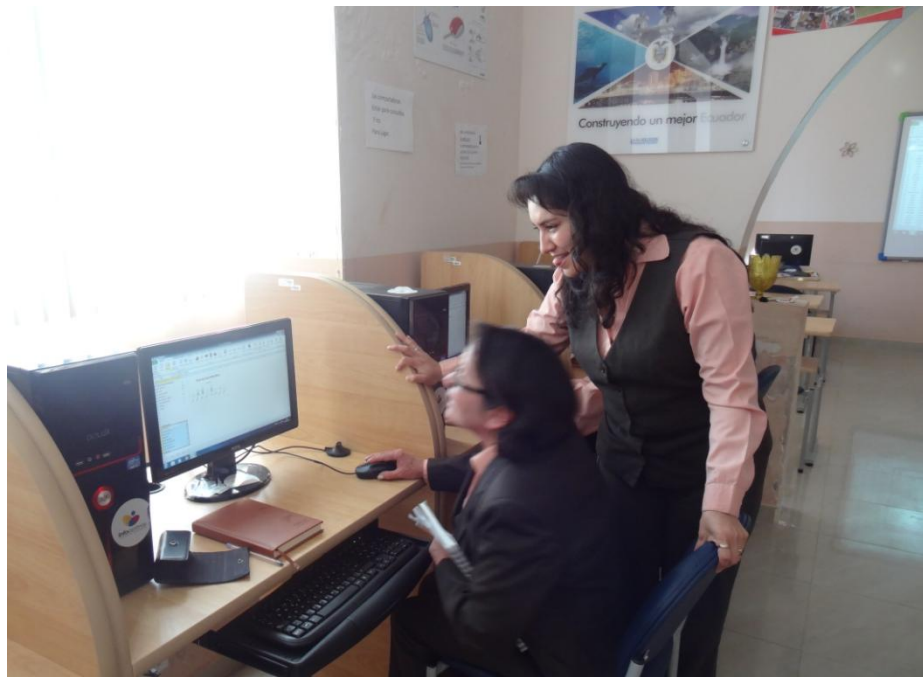




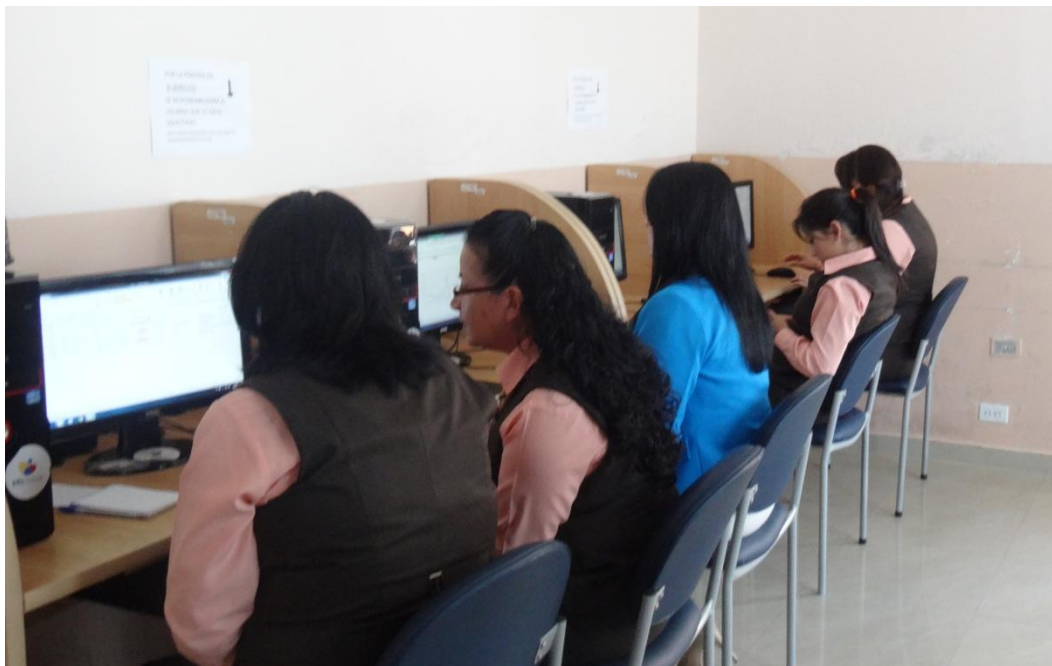




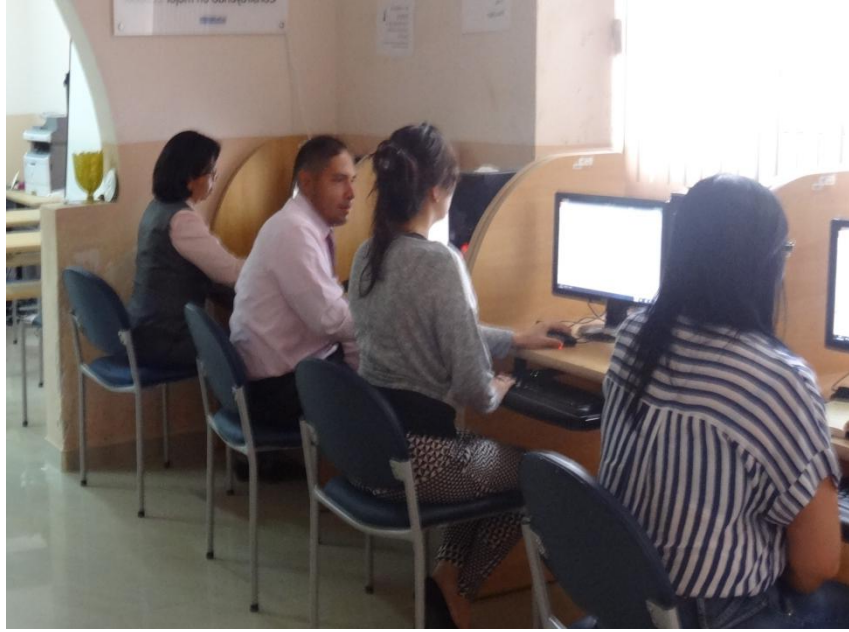














**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

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

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

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	<b>DE</b>	100329028-3	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	<b>Y</b>	TORRES CEVALLOS MARÍA CRISTINA	
<b>DIRECCIÓN:</b>	Atuntaqui, Barrio San Luis calle Bolívar y García Martínez		
<b>EMAIL:</b>	gretelsiomilopez@hotmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062908-246	<b>TELÉFONO MÓVIL</b>	0985184347
<b>DATOS DE LA OBRA</b>			
<b>TÍTULO:</b>	"EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ANTONIO ANTE EN RELACIÓN A SU PREPARACIÓN Y CAPACITACIÓN INFORMÁTICA. AÑO 2014, PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN".		
<b>AUTOR (ES):</b>	TORRES CEVALLOS MARÍA CRISTINA		
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2014/05/20		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO		
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.		
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Dra. Cecilia Rea Pérez		

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

Yo, TORRES CEVALLOS MARÍA CRISTINA, con cédula de identidad Nro. 100329028-3, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 23 días del mes julio de 2014

EL AUTOR:

|

(Firma).....

Nombre: TORRES CEVALLOS MARÍA CRISTINA

C.C. 100329028-3



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Herrera Rueda Sonia de los Ángeles, con cédula de identidad Nro.100329028-3 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado titulado: **"EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ANTONIO ANTE EN RELACIÓN A SU PREPARACIÓN Y CAPACITACIÓN INFORMÁTICA. AÑO 2014, PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN"**. ~~que~~ ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 23 días del mes de julio de 2014

|

(Firma).....

Nombre: Herrera Rueda Sonia de los Ángeles

cédula: 100329028-3