



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI

TEMA:

**“LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN,
EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA DEL
AREA DE TRABAJO SOCIAL DEL HOSPITAL DE SOLCA.
PORTOVIEJO, AÑO 2016”**

AUTORA:

TOALA SUAREZ DENNISSE MELISSA

**FACULTAD DE GESTION, DESARROLLO Y SECRETARIADO
EJECUTIVO**

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

CERTIFICADO DEL TUTOR

En atención a la Resolución No. 99-CF-GDSE de Consejo de Facultad, mediante la cual me designan Directora del trabajo de titulación, “LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA DEL AREA DE TRABAJO SOCIAL DEL HOSPITAL DE SOLCA. PORTOVIEJO, AÑO 2016” cuya autora es la Señorita TOALA SUAREZ DENNISSE MELISSA, previo al título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo.

Certifico: Que se ha procedido a la revisión en su totalidad y determino que cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Por esta razón me permito acreditarlo y autorizar a su autora para su presentación,

Manta, Septiembre del 2016

Mg. Sonia Sión Garcés

Directora del trabajo de titulación.

DECLARACION DE AUTORIA

La suscrita Dennisse Toala Suarez, portadora de la C.I. 1314050020, hace constar que es autora del Proyecto de Investigación titulado “LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA DEL AREA DE TRABAJO SOCIAL DEL HOSPITAL DE SOLCA. PORTOVIEJO, AÑO 2016” trabajo académico que constituye una labor investigativa personal realizada bajo la dirección de la asesora Mg. Sonia Sión Garcés.

En tal sentido, manifiesto la originalidad del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada; además expreso que se han respetado los aportes intelectuales de otros autores y se ha hecho referencia de ellos en el texto.

Manta, Septiembre de 2016

Dennisse Toala Suarez
1314050020

DEDICATORIA

Cada día de mi vida agradeceré a Dios, por cada bendición que derrama en mi vida, por la sabiduría y abnegación para alcanzar cada una de mis metas, es por ello que dedico mi esfuerzo a él.

A mis padres Wilfrido Toala y Dellanira Suarez por estar a mi lado ayudándome y brindándome su apoyo en los momentos más difíciles. A mi directora de proyecto de Investigación; Analista Sonia Sion por guiarme de manera muy paciente y por compartir sus conocimientos conmigo.

A mi esposo Kevin Rodríguez por su apoyo incondicional en el transcurso de este largo recorrido, por su paciencia y sobre todo por su confianza, a mis hermanos y hermana por su apoyo y por nunca darme la espalda a pesar de las adversidades.

A mi incondicional amiga Mayra por todo su apoyo, por la bonita y verdadera amistad que pude encontrar en ella, por apoyarme y brindarme su mano para poder seguir adelante pese a todos los obstáculos presentados en mi largo recorrido por la Universidad.

A mis ángeles que desde el cielo sé que están contentos por este logro tan importante en mi vida, día a día sé que ellos guían mis pasos para nunca desmayar.

“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”.

Thomas Chalmers

RECONOCIMIENTO

De manera muy especial al Todo Poderoso por ser siempre mí guía aun en los momentos más difíciles en el transcurso de mi recorrido por esta vida.

A la prestigiosa institución de educación, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por guiarme para el futuro de la sociedad competitiva y globalizada donde cada día se necesita más de personas preparadas con excelencia y calidad.

A mi querida Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo por abrirme las puertas para formarme como profesional en Secretariado Ejecutivo, a cada uno de mis maestros por estos cuatro años brindándome sus conocimientos impartidos de manera muy paciente y siempre mirando la vida desde otra perspectiva, una perspectiva futura donde en lo laboral se necesita de personas capacitadas y actualizadas constantemente.

De manera muy especial a mi querida Analista Sonia Sión Garcés, directora de este proyecto de investigación, por la orientación, el seguimiento y la supervisión continúa de la misma, pero sobre todo por la motivación y el apoyo recibido en el lapso de este tiempo.

Dennisse Toala Suárez

INDICE

1. DATOS GENERALES.....	1
1.1 TITULO DEL PROYECTO.....	1
1.2 TIPOLOGÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.3 ÁREA DE CONOCIMIENTO.....	1
1.4 DURACIÓN DEL PROYECTO.....	1
2. OBJETIVO GENERAL.....	1
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO.....	2
4.1 INTRODUCCIÓN.....	2
4.2. MARCO TEÓRICO.....	7
4.2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	7
4.2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	9
4.2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	12
4.2.4 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	13
4.2.4.1 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.....	13
4.2.4.2 CARACTERÍSTICAS GENERALES.....	13
4.2.4.3 TECNOLOGÍA DE OFICINA.....	22
4.2.4.4. DESEMPEÑO LABORAL.....	25
4.2.4.5. DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DEL SECRETARIADO.....	27
4.2.4.6. PERFIL TÉCNICO.....	28
4.2.4.7. PERFIL FUNCIONAL.....	28
4.2.4.8 PERFIL PERSONAL.....	29
4.2.5. LAS COMPETENCIAS DIGITALES PARA EL DESEMPEÑO LABORAL.....	31
4.2.5.1.IMPACTO DE LA TECNOLOGÍA DE OFICINA EN EL DESEMPEÑO DEL PROFESIONAL DEL SECRETARIADO.....	33
4.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	37
4.4. JUSTIFICACIÓN.....	37
4.5. METODOLOGÍA.....	39

4.6. RESULTADOS ESPERADOS.....	41
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41
6. ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA.....	44

1. DATOS GENERALES

1.1 Título del Proyecto

LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA DEL ÁREA DE TRABAJO SOCIAL DEL HOSPITAL DE SOLCA. PORTOVIEJO, AÑO 2016.

1.2 Tipología del proyecto de investigación

Investigación bibliográfica.

1.3 Área del conocimiento

Ciencias sociales, educación comercial y derecho

Sub área: educación comercial y administración.

1.4 Duración del proyecto

Fecha inicial: diciembre 2016

Fecha culminación: junio 2017

2.- OBJETIVO GENERAL

Realizar una revisión bibliográfica sobre Desempeño Laboral de la Secretaria y el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, para el diseño de un proyecto de investigación y enunciación de la propuesta, dirigido al área de Trabajo Social en el Hospital de SOLCA de Portoviejo.

3.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3.1 Identificar las características del Desempeño Laboral óptimo del profesional del secretariado.

3.2 Describir el aporte de las tecnologías de información y comunicación al desempeño laboral del profesional del secretariado.

3.3 Explicar cómo se logrará un desempeño laboral óptimo del personal de secretarías del área de trabajo social en el Hospital de Solca, mediante la incorporación de las tecnologías de información y comunicación.

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO

4.1 Introducción

En la actualidad las empresas u organizaciones viven un ritmo de constantes cambios, en su afán de adaptarse a la tecnología que evoluciona de una manera impresionante. Si bien es cierto, una organización es un grupo de personas con responsabilidades específicas, que actúan en conjunto para lograr alcanzar un propósito determinado, el cual va de la mano con la alta gerencia. Toda empresa u organización tiene objetivos o metas trazadas, así como una estructura y una población de personas que se involucran en los procesos que desarrolla.

Si bien es cierto, en toda organización cualquiera sea su razón social, el factor humano es el recurso indispensable y fundamental para su funcionamiento. Por lo que es imprescindible, que el mismo posea las competencias necesarias

para el ejercicio de sus funciones, de esta forma el personal pasa a ocupar un lugar privilegiado en la organización, convirtiéndose en un elemento estratégico clave del éxito, siendo esto la fuente de ventajas competitivas.

Chiavenato (2000), define el desempeño laboral, como “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización”. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Por otro lado, Bittel (2000), señala que el desempeño laboral es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño laboral se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. Al respecto, Ghiselli (1998), destaca como el desempeño laboral está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

Benavides (2002), al definir desempeño, lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria.” (p. 72). Igualmente expone, que los estudios organizacionales se proyectan

alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

En este sentido, Domínguez (2012) considera que “La progresiva implantación de nuevas tecnologías da lugar a que los empleados se vean implicados en su manejo, por ser necesario para el desempeño de su empleo”. Las actitudes hacia las tecnologías son importantes porque predicen la conducta de uso y eficacia de los ordenadores, considerando que los resultados obtenidos dependerán del tiempo de uso, de los conocimientos y formación, del entrenamiento y de las reacciones emocionales que se presenten en los trabajadores ante el reto de utilizar las tecnologías.

Entre las competencias más relevantes de acuerdo a la sociedad actual, surgen las relacionadas con el uso de las Tecnologías de Información y la Comunicación. Las TIC se encuentran presentes en todas las áreas del desempeño del ser humano, forman parte de su cultura. Como señala Sancho Gil (2006), “las personas que viven en lugares donde las TIC han eclosionado con celeridad, no encuentran dificultades para apreciar cómo éstas han transformado multitud de aspectos de su vida cotidiana”.

Desde la perspectiva laboral, Mujica (2000), considera que “el avance tecnológico de la informática, la computación, y las telecomunicaciones,

incorporaron en las organizaciones un enfoque diferente al habitual, para acceder al conocimiento, flexibilidad, interactividad, economía, rapidez, independencia, comunicación y desarrollo”.

Así mismo, Thompson y Strickland, (2004) definen las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización. Consideran estos autores, que en ambientes tan complejos como los que deben enfrentar hoy en día las organizaciones, sólo aquellos que utilicen todos los medios a su alcance, y aprendan a aprovechar las oportunidades del mercado visualizando siempre las amenazas, podrán lograr el objetivo de ser exitosas.

Es decir que la progresiva implantación de las tecnologías en las empresas, da lugar a que sus empleados se vean implicados en su manejo, por ser necesario para el desempeño óptimo de sus funciones. Las actitudes hacia las tecnologías de la información y la comunicación son un concepto muy asociado al de informática, que es el conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información.

En el caso particular del profesional del secretariado, al utilizar las TIC, se incrementa la eficiencia y la eficacia en la gestión de la información, que es la columna vertebral para el desarrollo de la empresa u organización.

El secretariado tiene muchas versiones sobre su origen y surgimiento; pero en la actualidad, nadie puede discutir sobre su relevancia en las empresas u organizaciones, donde es de vital importancia las tareas técnicas y ejecutivas, que ejecuta, entre las que sobresalen la producción, procesamiento y distribución documental, todo ello con el soporte de los recursos tecnológicos, siendo actividades que debe desarrollar en el marco de los principios de calidad y normativa legal vigente.

Con la incorporación de las herramientas tecnológicas en las oficinas, como la computadora y las telecomunicaciones, las tareas secretariales han sufrido una gran transformación, tal como lo señala Ziff Ruth, representante de una empresa neoyorquina dedicada a la publicidad; en una conferencia sobre nuevas tecnologías, quien manifestó que esos recursos “aumentarían potencialmente la productividad y los roles de administradores y secretarias en las oficinas” (Marketing News, 1979).

Karely (2010) en este sentido, manifiesta que “Las tecnologías de la información y comunicación son utilizadas para fortalecer el desempeño laboral de la secretaria”.

El Hospital de Solca en la ciudad de Portoviejo, fue creado hace 35 años, con la misión de contribuir en la lucha contra una enfermedad de alta incidencia y mortal que repercute en la armonía familiar como es el cáncer.

Esta institución se encuentra en la búsqueda constante de la eficiencia y productividad en el uso de sus recursos humanos y tecnológicos, retribuyendo

a sus usuarios en la reducción de tiempos de espera al automatizar los procesos internos asociados a los servicios especializados. En el área administrativa no puede ser de otra manera, se busca la eficiencia en el desempeño laboral de sus empleados lo que repercute en el ahorro de materiales de oficina, tiempo y dinero.

Para el presente trabajo de titulación, se seleccionó el área de Trabajo Social del Hospital Oncológico Solca de Portoviejo, donde se evidencia falta de competencias de las secretarías en el uso de las TIC, lo que está ocasionando retrasos en la entrega de información tanto a usuarios que requieren asistencia social, como a las diferentes áreas internas del Hospital, afectando su desempeño laboral dentro de la institución. Esta problemática genera un ambiente inapropiado de stress en exceso, entrega de documentos mal elaborados, y acumulación de personas en espera de respuesta o de sus papeles para realizar los trámites dentro de esta entidad, todo ello repercute en el excesivo gasto de recursos como tiempo y dinero.

4.2 Marco Teórico

4.2.1 Antecedentes Investigativos.

El presente tema denominado “LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA EN EL AREA DE TRABAJO SOCIAL DEL HOSPITAL DE SOLCA. PORTOVIEJO, AÑO 2016”,

no se encuentra registrado en los archivos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y en ninguna otra universidad del Ecuador, por lo tanto, se trata de un tema inédito y con potencialidad para ser realizado.

Con relación a trabajos de investigación realizados en el área que toca la temática presentada, se pudo acceder a un trabajo de investigación desarrollado por la doctora Myrna López de Pinto, catedrática de la Universidad de Puerto Rico, quien realizó un estudio con graduados de la carrera de Administración de Oficinas de la referida universidad, presentando sus conclusiones que evidenciaban la gran transformación que se ha dado en esta área profesional.

La mencionada autora señala que de acuerdo a los resultados obtenidos se puede manifestar que "...la secretaria o asistente administrativo ha sufrido grandes cambios en la pasada década mayormente. Las destrezas que debe poseer un asistente administrativo son muchas y mayormente se requiere de conocimientos tecnológicos y habilidades en el uso de los programas computarizados" continúa señalando que "el asistente administrativo del nuevo siglo realiza cada vez más tareas administrativas y se considera parte de la gerencia de la empresa".

4.2.2 Fundamentación Filosófica.

En líneas generales Cabero (1998) manifiesta que “las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas”.

Manifiesta que epistemológicamente hablando, “la tecnología está relacionada con los problemas del conocimiento común en general y con el conocimiento científico en particular; de esta forma es posible considerar a la tecnología como ciencia aplicada” sin embargo, desde el punto de vista de la historia de la tecnología, revela que no siempre la tecnología ha estado asociada al conocimiento científico, principalmente porque el concepto de “ciencia moderna”, que describe fenómenos relativamente recientes debido a la aparición de la ciencia a partir de lo que se conoce como “revolución científica” correspondiente a los siglos XVI y XVII.

Señala el autor que “no tenemos que perder de vista que lo significativo de estos canales de comunicación, no es sólo que podamos acceder a un gran volumen de información, alguna de ella difícil de obtener por otros procedimientos, sino la posibilidad de poder adaptar las mismas a las necesidades y características de los usuarios”.

La caracterización epistemológica de Desempeño Laboral, se toma del trabajo de investigación realizado por María José Candell Ruiz en el año 2012, cuyo tema fue “Las Competencias Laborales como predictores del desempeño en una empresa del sector de juego”.

En este documento cita a Viswesvaran (citado en Tubré, Arthur y Bennett, 2006) señalando que los primeros estudios en la materia conceptualizan el Desempeño Laboral de forma limitada, pues “utilizan para su descripción características específicas del puesto que hacen inviable su generalización”, empleando diversidad de indicadores, como “el valor económico, el comportamiento pro social o la conducta desajustada”. Sin embargo, las investigaciones posteriores sugieren la existencia de dimensiones comunes en el rendimiento aplicables a un amplio rango de puestos (Tubré, Arthur y Bennett, 2006). Tal es el caso de las tres aproximaciones que se resumen a continuación:

- Desempeño como actividades relacionadas con los objetivos, que se refiere a que el término se utiliza para definir aquello observable en las personas (por ejemplo, su comportamiento) que es relevante para los objetivos de la organización (Campbell, McHenry y Wise, 1990). De modo que, focaliza la atención sobre las actividades que realiza el empleado y no tanto en los roles del puesto recogidos en la descripción formal de la ocupación.

- Desempeño como conjunción de destrezas técnicas y sociales. Motowidlo y Van Scotter (1994) encuentran evidencia empírica que apoya la descripción del desempeño global del trabajador como el resultado de su destreza en tareas relacionadas con el soporte técnico junto a las conductas relacionadas con la interacción con el entorno general de la organización. Este nuevo concepto de desempeño contextual se refiere a todos aquellos comportamientos que generan el ambiente psicológico, social y global en la empresa. Y se puede descomponer en cinco categorías: la predisposición a desarrollar actividades que no son formalmente parte de los requerimientos obligatorios, la persistencia para completar las tareas con éxito y de forma entusiasta, la ayuda y cooperación con otros, el seguimiento de la totalidad de reglas y procedimientos y, por último, el respaldo, apoyo y defensa de los objetivos de la organización.

- Desempeño como un único factor general. Viswesvaran (1993) propone la existencia de un factor general que ocuparía el nivel más alto en la estructura latente del desempeño, por debajo del cual estarían recogidos el resto de elementos. Esta nueva perspectiva difiere de las anteriores, pero no deja de ser consistente con la noción de multidimensionalidad. Pues, aunque defiende que un único aspecto es capaz de explicar el rendimiento del trabajador, asume la presencia de otros componentes que quedan por debajo de éste.

4.2.3 Fundamentación legal.

En la sección tercera, de la Comunicación e Información, de la Constitución de la República del Ecuador, señala que:

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación
2. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad

La sección séptima de la comunicación social:

Art. 387.- será responsabilidad del estado:

1. Facilitar e impulsar la incorporación a la sociedad del conocimiento para alcanzar los objetivos del régimen de desarrollo.
2. Promover la generación y producción de conocimiento, fomentar la investigación científica y tecnológica, y potenciar los saberes ancestrales, para así contribuir a la realización del buen vivir, al *sumak kawsay*.
3. Asegurar la difusión y el acceso a los conocimientos científicos y tecnológicos, el usufructo de sus descubrimientos y hallazgos en el marco de lo establecido en la constitución y la Ley.

4.2.4 Fundamentación Teórica.

4.2.4.1 Tecnologías de la información y la comunicación.

De acuerdo a Maeques Graells (2003), cuando se unen estas tres palabras, se hace referencia al conjunto de avances tecnológicos que proporcionan la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, que comprenden los desarrollos relacionados con los ordenadores, internet, la telefonía, las aplicaciones multimedia y la realidad virtual. Estas tecnologías básicamente proporcionan información, herramientas para su proceso y canales de comunicación.

“Las tecnologías de la información y de las comunicaciones(TIC) son términos que se utilizan actualmente para hacer referencia a una gama amplia de servicios, aplicaciones y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informáticos, y que a menudo se transmiten a través de las redes de telecomunicaciones” (comisión de las comunidades Europeas, 2001).

4.2.4.2 Características generales.

Las TIC se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y las

telecomunicaciones. Son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido,...)

Existen múltiples definiciones de las TIC:

En líneas generales se podría decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica t las telecomunicaciones; pero giran, no solo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e internonexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas. (Cabero, 1998:198)

Las características que diferentes autores especifican como representativas de las TIC, recogidas por Cabero (1998), son:

- **Inmaterialidad:** en líneas generales se puede decir que las TIC realizan la creación (aunque en algunos casos sin referentes reales, como pueden ser las simulaciones), el proceso y la comunicación de la información. Esta información es básicamente inmaterial y puede ser llevada de forma transparente e instantánea a lugares lejanos.

- **Interactividad:** Es posiblemente la característica más importante de las TIC para su aplicación en el campo educativo. Mediante las TIC se consigue un intercambio de información entre el usuario y

el ordenador. Esta característica permite adaptar los recursos utilizados a las necesidades y características de los sujetos, en función de la interacción concreta del sujeto con el ordenador. Esta característica permite adaptar los recursos utilizados a las necesidades y características de los sujetos en función de la interacción concreta del ordenador.

- **Interconexión:** Hace referencia a la creación de nuevas posibilidades tecnológicas a partir de la conexión entre dos tecnologías. Por ejemplo la telemática es la interconexión entre la informática y las tecnologías de la comunicación, proporcionando con ello, nuevos recursos como el correo electrónico, etc.

- **Instantaneidad:** Las redes de comunicación y su integración con la informática, han posibilitado el uso de servicios que permiten la comunicación y transmisión de la información, entre lugares alejados físicamente, de una forma rápida.

- **Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido:** El proceso y transmisión de la información abarca de todo tipo de información: textual, imagen y sonido, por lo que los avances han ido encaminados a conseguir transmisiones multimedia de

gran calidad, lo cual ha sido facilitado por el proceso de digitalización.

➤ **Digitalización:** Su objetivo es que la información de distinto tipo (sonidos, texto, imágenes, animaciones, etc.) pueda ser transmitida por los mismos medios al estar representada en un formato único universal. En algunos casos, por ejemplo los sonidos, la transmisión tradicional se hace de forma analógica y para que puedan comunicarse de forma consistente por medio de las redes telemáticas es necesario su transcripción a una codificación digital, que en este caso realiza bien un soporte de hardware como el modem o un soporte de software para la digitalización.

➤ **Mayor influencia sobre los procesos que sobre los productos:** es posible que el uso de diferentes aplicaciones de la TIC presente una influencia sobre los procesos mentales que realizan los usuarios para la adquisición de conocimientos, más que los propios conocimientos adquiridos. En los distintos análisis realizados. Sobre la sociedad de la información. Se remarca la enorme importancia de la inmensidad de la información a la que permite acceder al internet. En cambio, muy diversos actores han señalado justamente el efecto negativo de la proliferación de la información, los problemas de la calidad de la misma y la evolución hacia aspectos evidentemente sociales,

pero menos ricos en potencialidad educativa económico, comercial, lúdico, etc.

No obstante, como otros muchos señalan, las posibilidades que brindan las TIC suponen un cambio cualitativo en los procesos más que en los productos. Como se ha señalado el notable incremento del papel activo de cada sujeto, puesto que puede y debe aprender a construir su propio conocimiento sobre una base mucho más amplia y rica. Por otro lado, un sujeto no solo dispone, a partir de las TIC, de una “masa” de información para construir su conocimiento sino que, además, puede construirlo en forma colectiva, asociándose a otros sujetos o grupos.

Estas dos dimensiones básicas (mayor grado de protagonismo por parte de cada individuo y facilidades para la actuación colectiva) son las que suponen una modificación cuantitativa y cualitativa de los procesos personales y educativos en la utilización de las TIC.

- **Penetración en todos los sectores (culturales, económicos, educativos, industriales...):** el impacto de las TIC no se refleja únicamente en un individuo, grupo, sector o país, sino que, se extiende al conjunto de las sociedades del planeta. Los propios conceptos de “la sociedad de la información” y “la globalización”, tratan de referirse a este proceso. Así, los efectos extenderán a todos los habitantes, grupos e instituciones conllevando

importantes cambios, cuya complejidad está en el debate social hoy en día (Beck, U. 1998).

- **Innovación:** Las TIC están produciendo una innovación y cambio constante en todos los ámbitos sociales. Sin embargo, es de reseñar que estos cambios no siempre indican un rechazo a las tecnologías o medios anteriores, sino que en algunos casos se produce una especie de simbiosis con otros medios. Por ejemplo, el uso de la correspondencia personal se había reducido ampliamente con la aparición del teléfono, pero el uso y potencialidades del correo electrónico ha llevado a un resurgimiento de la correspondencia personal.

- **Tendencia hacia automatización:** La propia complejidad empuja a la aparición de diferentes posibilidades y herramientas que permiten un manejo automático de la información en diversas actividades personales, profesionales y sociales. La necesidad de disponer de información estructurada hace que se desarrolle gestores personales o corporativos con distintos fines y de acuerdo con unos determinados principios.

- **Diversidad:** La utilidad de las tecnologías puede ser muy diversa, desde la comunicación entre personas, hasta el proceso de la información para crear informaciones nuevas. Para Jordi Adell (1977) se está produciendo un cambio de paradigma, dadas las características y nuevas posibilidades

que ofrecen las redes telemáticas, así este autor plantea que “el paradigma de las nuevas tecnologías son las redes informáticas. Los ordenadores, aislados, nos ofrecen una gran cantidad de posibilidades, pero conectados incrementan su funcionalidad en varios órdenes de magnitud. Formando redes, los ordenadores sirven [...] como herramientas para acceder a información, a recursos y servicios prestados por ordenadores remotos, como sistema de publicación y difusión de la información y como medio de comunicación entre seres humanos”

Castells (2001) presenta la noción de paradigma tecnológico enfatizando su carácter abierto, adaptable e integrador: para este autor, las características del paradigma tecnológico son:

- La información en su materia prima.
- Su capacidad de penetración se produce en todos los ámbitos sociales.
- La lógica de interconexión en el sistema tecnológico es la morfología de la red, que permite dotar de estructura y flexibilidad al sistema.
- Su flexibilidad y capacidad para configurarse, permitiendo la fluidez organizativa.
- Convergencia e integración de tecnologías específicas en un sistema general.

Un efecto de esta interacción entre las innovaciones tecnológicas y las estructuras sociales es el nuevo sistema económico global que se está conformando: “el fenómeno de la globalización”.

Gonzales (2008), manifiesta que “La amplia utilización de las TIC`S en el mundo, ha traído como consecuencia un importante cambio en la economía mundial, particularmente en los países más industrializados, sumándole a los factores tradicionales de producción para la generación de riquezas, un nuevo factor que resulta estratégico, el conocimiento”.

Es por eso que ya no se habla de la sociedad de la información, sino también de la sociedad del conocimiento. Sus defectos y alcance sobrepasan los propios marcos de la información y la comunicación, y puede traer aparejadas modificaciones en las estructuras políticas, social, económica, laboral y jurídica debido a que posibilitan obtener, almacenar, procesar, manipular y distribuir con rapidez la información.

Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación hoy en día han tomado gran importancia dentro del desarrollo de las empresas públicas y privadas sin importar el tamaño o la productividad que las empresas tengan, ya que debido a la

competencia a la que deben someterse, deben estar en una constante actualización y renovación tecnológica, que les permita estar a la par con las innovaciones del mercado laboral.

En las últimas décadas, la tecnología ha venido generando cambios de importancia, en las empresas u organizaciones, lo que ha producido modificaciones en la forma de desarrollar las tareas de oficina. En este sentido el profesional del secretariado, es uno de los que mayor impacto ha recibido en su campo de actuación, que lo obliga a estar en una constante actualización de conocimientos mediante la capacitación continua. Uno de los requerimientos que se le ha presentado, es el conocimiento en Sistemas de Información, los cuales se han convertido en la columna vertebral de una empresa u organización. Al ser el profesional del secretariado el responsable de una efectiva gestión de la información, se vuelve una necesidad que desarrolle competencias que le permitan cumplir con eficiencia las funciones asignadas.

En la sociedad actual, no se puede hablar de sistemas de información, sin mencionar a la tecnología, que es el pilar fundamental para una efectiva gestión de los mismos. No se puede desvincular estos dos términos. Tener un buen dominio

del uso del internet y de las herramientas que ofrecen las plataformas de correo electrónico, todo esto permitirá una ubicación y recuperación de documentos de manera ágil y oportuna.

4.2.4.3 Tecnología de oficina.

Producto del impacto de las tecnologías en los ambientes laborales, el recurso humano se ha visto en la necesidad de capacitarse en temas relacionados con el uso de las mismas para la eficiente gestión de la información, siendo los programas ofimáticos uno de los más requeridos y utilizados:

- **PROCESADORES DE TEXTO:** este programa permite crear documentos tipo texto en un equipo, facilita la elaboración de elementos con una apariencia profesional, permitiendo la incorporación de fotografías o ilustraciones multicolores, como imágenes o fondos, así como también agregar figuras y tablas. Dentro del trabajo diario que realiza la secretaria este es un programa que sirve para realizar documentos como oficios, informes, certificados, solicitudes.
- **POWER POINT:** este programa permite crear animaciones que incorporan efectivamente textos, fotos, ilustraciones, tablas, gráficos y películas. Se lo utiliza para difundir información sobre un tema específico.

- **EXCEL:** este programa permite crear tablas, realizar cálculos y gestionar bases de datos. Contribuye a facilitar el trabajo de oficina al presentar herramientas que realizan operaciones matemáticas, financieras y lógicas, desde básicas hasta muy complejas.

- **EL CORREO ELECTRÓNICO:** permite enviar y recibir comunicación tanto interna como externa a la oficina, de una forma instantánea.

- **AGENDAS ELECTRÓNICAS:** son similares a una computadora, solo que es una escala mucho más pequeña. También conocida como un asistente digital personal, varían en tamaño y capacidades de memoria con capacidad de intercambiar información con las computadoras de tamaño completo. Con los avances tecnológicos hoy en día se puede encontrar agendas electrónicas con Wi-Fi.

- **PROGRAMAS ADMINISTRADORES DE BASES DE DATOS:** permite crear estructuras flexibles de almacenamiento de datos, lo que optimiza la gestión de la información. Facilita la búsqueda de información y la generación de reportes. Puede ser utilizado en

combinación con procesador de texto y hoja electrónica lo que lo vuelve mucho más poderoso su uso.

- **PÁGINAS WEB:** es el lugar en la nube, donde se puede subir información sobre la empresa para que sus clientes puedan conocer más acerca de ella, informándoles a que se dedican, cuál es su misión, visión, cual es la formación del personal administrativo de la empresa, mostrar productos o servicios que ofrece e incluso realizar transacciones en línea.

- **ZIMBRA:** es un programa informático colaborativo que permite a las secretarias de una empresa enviar, recibir, guardar y buscar los documentos procesados cada día, permitiendo a los oficinistas realizar su trabajo con eficiencia.

- **QUIPUX.-** es un sistema de gestión documental que facilita el desempeño del trabajo secretarial y de oficina en general.

Así mismo en el mercado laboral se encuentran equipos tecnológicos de oficina que contribuyen a la eficiente gestión de la información:

- **EL COMPUTADOR:** En la actualidad las computadoras son de vital importancia en una oficina, llegando a constituirse en el corazón de la misma, ya que todos los trabajos se realizan en el computador y a través de ellos como es el caso de las aplicaciones que utilizan la plataforma del internet. Además en

ellos se almacena toda la información que se gestiona en una empresa u organización.

- **FOTOCOPIADORAS:** una fotocopidora es indispensable en una oficina, debido a las facilidades que brinda para reproducir grandes volúmenes de documentos.

- **FAX:** El fax es de gran utilidad en una empresa, a pesar de que en la actualidad existe el correo electrónico, pero sin embargo en la mayoría de las instituciones se encuentra todavía muy aliado con el trabajo secretarial. Se utiliza para el envío y recepción de documentos.

- **RED INALÁMBRICA:** las redes inalámbricas permiten establecer vínculos entre computadoras y otros equipos informáticos sin necesidad de instalar un cableado, lo que supone una mayor comodidad y un ahorro de dinero en infraestructura.

4.2.4.4 Desempeño laboral.

El Desempeño Laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

En este sentido, Palacio (2005), plantea que el desempeño laboral es “el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un periodo de tiempo”. Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

El desempeño laboral según Robbins (2004), complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles.

Chiavenato (2004), plantea que “el desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”.

Estos autores mencionan lo importante que es el trazarse metas y cumplirlas en un determinado tiempo, con el objetivo de hacer bien su trabajo y en el tiempo estipulado, ya que una secretaria debe poseer cualidades y dones que hagan la excelencia en el lugar de trabajo para llevar al éxito a la empresa e institución. Dejando así una buena imagen de la persona encargada en el

manejo de documentos, tal como es la secretaria. Quien coordina su tiempo para realizar multitareas y multifunciones.

4.2.4.5 Desempeño laboral del profesional del secretariado.

“La responsabilidad de todo profesional es primordial para el desarrollo de la organización, debiendo mantener el valor de la discreción como principio fundamental para el éxito empresarial” Cahuasqui (2011).

En la terminología tradicional, se denomina secretaria a la persona que gestiona la correspondencia, elabora actas de las reuniones, resuelve los asuntos de trámites internos y externos y custodia el archivo general de la empresa u oficina.

La creciente complejidad de la vida empresarial ha tenido como consecuencia que la secretaria se encargue preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien elabore los informes, memorandos, en definitiva, quien facilite el trabajo a su jefe con la debida eficacia (Salgado y Rodríguez, 2011).

El perfil profesional de las secretarias tiene que ver directamente con la eficiencia con la que desempeñan el trabajo tanto en instituciones públicas y privadas, es requisito indispensable para

el buen funcionamiento de estas, tener un perfil profesional adecuado que sirva de guía de manera que permitan mejorar el funcionamiento administrativo en forma oportuna y eficiente.

Salgado y Rodríguez (2011) señalan que “La secretaria ejecutiva del presente requiere ser una profesional con visión dinámica, preparada para ejercer su cargo con el apoyo de todos los conocimientos necesarios y herramientas tecnológicas de informática que le faciliten su ejercicio adecuadamente, al alcance de los tópicos gerenciales modernos.”

Las autoras citadas, identifican 3 perfiles que debe cumplir la secretaria de hoy:

4.2.4.6 Perfil Técnico. Este perfil es importante por la habilidad en la utilización de plataformas Windows y manejo de programas computacionales, medios digitales Macromedia, Microsoft Word, Microsoft Excel, PowerPoint, memoria asociativa, capacidad de síntesis y desarrollo, redacción, fluidez verbal y conocimiento de idiomas.

4.2.4.7 Perfil Funcional. Es importante e independiente la capacidad de liderazgo, habilidad para comunicar y visión a largo plazo, las secretarias van asumiendo nuevas responsabilidades, con un conocimiento cabal de las actividades que se realizan en

la institución, además está capacitada para la delegación de ciertas áreas o trabajos que desarrollan o pueden desarrollar.

4.2.4.8 Perfil Personal.

Simpatía. Modo de ser y carácter de una persona que la hacen atractiva o agradable a las demás.

Atenta. Que tiene fija la atención en algo. Cortés, urbano, comedido.

Paciencia. Capacidad de padecer o soportar algo sin alterarse.

Sencillez. Cualidad de sencillo. Dicho de una persona: Natural, espontánea, que obra con llaneza.

Cordialidad. Cualidad de cordial (afectuoso). Franqueza, sinceridad.

Amabilidad. Digno de ser amado. Afable, complaciente (acceder uno a lo que desea el otro y puede serle útil), afectuoso.

Cooperar. Prestar ayuda cooperación. Auxiliar, socorrer. Hacer un esfuerzo, poner los medios para el logro de algo. Valerse de la cooperación o ayuda de alguien.

Arias (2008) señala que “en las grandes empresas los procesos de gestión del talento humano son complejos, requiriendo organizar en áreas las diferentes actividades que se llevan a cabo”.

La secretaria es asistente directa del jefe y constituye el principal eslabón de comunicación entre él y el resto de personas, es portavoz de las decisiones de su superior.

Las siguientes son las funciones que reconocen Salgado y Rodríguez (2011) como aquellas que identifican el trabajo secretarial:

- Recibe, lee y distribuye el correo de entrada de su departamento.
- Redacta correspondencia de trámite, o más compleja, en base a las indicaciones recibidas, preparándola para su firma y salida.
- Mecanografía/procesa la documentación que se le encomiende.
- Busca informaciones pertinentes en la empresa.
- Realiza tareas administrativas elaboradas aplicando instrucciones recibidas.
- Mantiene al día e introduce eventualmente adaptaciones en el sistema de archivo de su departamento.
- Participa en la confección y gestión de la agenda de trabajo de su superior.
- Prepara los desplazamientos del personal del departamento.
- Eventualmente, participa en las reuniones del departamento y redacta los informes y actas correspondientes.
- En ausencia de su superior, puede sustituirle momentáneamente en actividades rutinarias y de trámite.

- Atiende y filtra visitas y llamadas telefónicas. Concierta las procedentes entrevistas.
- Consigue informaciones pertinentes de sus interlocutores.
- Prepara las condiciones materiales necesarias para la celebración de reuniones, conferencias.
- Utiliza adecuadamente la información confidencial (personal, técnica, comercial).

4.2.5 Las competencias digitales para el desempeño laboral.

Las organizaciones que tienen la cultura adecuada y el talento necesario resuelven magníficamente sus objetivos estratégicos. Se cumple la máxima de que para ser competitivos hay que ser competentes. Parece evidente que si el desafío es digital las organizaciones precisan de la cultura digital adecuada y de profesionales con las competencias digitales necesarias. Así el reto de la transformación digital de los negocios, se convierte en el reto de la transformación digital del talento. Sólo con profesionales competentes digitalmente se puede hablar de organizaciones competentes. Sólo siendo profesionales competentes digitalmente se puede abordar el futuro con garantías. (Magro et al, 2014).

El modelo de competencias digitales expuesto por la Editorial Roca Salvatella en una publicación del año 2014, es un modelo basado en

la experiencia. Reúne las 8 competencias básicas que consideraron debe adquirir y desarrollar todo profesional para afrontar el actual proceso de transformación digital. De acuerdo a los autores de la publicación “Individualmente nos hacen mejores profesionales. Aplicadas sobre el conjunto de una organización producen un gran impacto. Colectivamente nos permiten enfrentar con éxito el desafío digital”. Estas son:

1.- Conocimiento digital: Capacidad para desenvolverse profesional y personalmente en la economía digital.

2.- Gestión de la información: Capacidad para buscar, obtener, evaluar, organizar y compartir información en contextos digitales.

3.- Comunicación digital: Capacidad para comunicarse, relacionarse y colaborar de forma eficiente con herramientas y en entornos digitales.

4.- Trabajo en red: Capacidad para trabajar, colaborar y cooperar en entornos digitales.

5.- Aprendizaje continuo: Capacidad para gestionar el aprendizaje de manera autónoma, conocer y utilizar recursos digitales, mantener y participar de comunidades de aprendizaje.

6.- Visión estratégica: Capacidad para comprender el fenómeno digital e incorporarlo en la orientación estratégica de los proyectos de su organización.

7.- Liderazgo en red: Capacidad para dirigir y coordinar equipos de trabajo distribuidos en red y en entornos digitales.

8.- Orientación al cliente: Capacidad para entender, comprender, saber interactuar y satisfacer las necesidades de los nuevos clientes en contextos digitales.

4.2.5.1 Impacto de la tecnología de oficina en el desempeño del profesional del secretariado.

La tecnología acompaña al hombre desde el momento en que comenzó a fabricar sus primeras herramientas; día a día evoluciona en el inmenso campo que se abre a partir de cada uno de los avances de la ciencia, inventos y descubrimientos.

Dubrin (2003) señala que “la tecnología ha cambiado nuestra forma de vida, nuestras costumbres y forma de pensar, en el campo de la comunicación, el avance tecnológico ha tenido una enorme gravitación en la vida social de todas las personas, a tal punto que en nuestros días nadie puede vivir fuera del sistema globalizado que imponen las grandes potencias”.

En este sentido Hurtado (2010), manifiesta que “la influencia de las TICS en las empresas y organizaciones en general, es evidente; en la medida en que entran a formar parte de la infraestructura tecnológica y organización de estas y progresivamente, de la cultura organizacional”.

En el campo secretarial, las actividades en la oficina automatizada sufren modificaciones aceleradas, resaltándose que la alta tecnología es un instrumento de apoyo para el desarrollo y cumplimiento de estas actividades, haciéndose cada vez más necesaria su utilización, actualización e innovación. De cierta manera, esto contribuye al desempeño de los gerentes o directivos de las empresas, permitiendo disponer de información actualizada para la toma de decisiones que contribuyan a incrementar la rentabilidad, logrando en si el crecimiento y desarrollo productivo de la misma.

En su continuo quehacer profesional, el profesional del secretariado también ha participado y se ha beneficiado con los cambios que ha traído la tecnología. Un ejemplo de ello es el mejoramiento de las presentaciones escritas a mano, de la utilización de la máquina de escribir, pasó luego a la maquina electrónica, para finalmente pasar a la computadora.

Actualmente la combinación de computadora y el internet, le han abierto nuevas formas de realizar su trabajo, accediendo de manera rápida a información valiosa, que facilitan la realización de sus tareas. Lo que deja mayor tiempo disponible para realizar otras tareas de tipo cognitivo. Destacando que la alta tecnología es un

instrumento de apoyo para el desarrollo y cumplimiento de sus actividades profesionales, haciéndose cada vez más indispensable la utilización de la tecnología.

Tal como señala Ivancebich (2001), quien plantea que hoy en día “es imposible la acumulación de la información, la responsabilidad de la toma de decisiones y la administración de las empresas en una sola persona, las cantidades de información que entran y que necesitan ser procesados son cada vez más voluminosos, la competencia es cada vez mayor, la globalización abre nuevos mercados” , por lo cual el uso de las TIC es “cada vez más imprescindible para cualquier empresa y con ello viene casi a la par un cambio inminente de las estructuras, los procesos y la cultura organizacional lo cual supone nuevos modelos de gerencia y liderazgo, enmarcados en la sociedad del conocimiento como nuevo paradigma de la sociedad actual”.

El desarrollo, la competitividad y la permanencia de las empresas en una economía global, altamente tecnificada, cambiante, compleja y basada en el conocimiento demanda gente con mayores cualificaciones profesionales y competencias informáticas para intercambiar información y conocimientos.

En la página web de la oficina presidencial de tecnologías de la Información y comunicación de República Dominicana, se hace

referencia a la relación que existe entre la tecnología y el rendimiento laboral, señalando que son dos cualidades del siglo XXI. Por un lado que el avance tecnológico posee una velocidad y un alcance global que genera respuestas adaptativas más que proactivas por parte de las organizaciones. Por otro lado que las TIC modifican los procesos, hace más sencillas algunas operaciones y generan un cambio en las competencias e incluso en el número de los recursos humanos.

Joaquín Garrido, presidente de la asociación española “Empresarial del Sector TIC” (ESTIC), en este sentido manifiesta que “para nadie es un secreto el enorme crecimiento de la tecnología, especialmente la de Internet en todos los ámbitos y actividades empresariales en nuestros días y más aún, lo que se vislumbra en un futuro cercano; y por supuesto el área de Recursos Humanos no podía quedar al margen de ello”.

La tecnología ha influido en el campo secretarial, en su desarrollo profesional, lo que ha permitido que alcance la eficiencia y la calidad mediante su actualización en el uso de innovaciones tecnológicas para la oficina, donde la secretaria:

- Posee desarrolladas las destrezas, habilidades, rapidez y exactitud en la creación de documentos para colocar información en la computadora.
- Rapidez y exactitud para hacer revisiones

- Domina la aplicación para procesar texto, de la hoja de cálculo, gráficos, gestión de base de datos, entre otros.
- Conocimiento en los diferentes estilos de documentos que se generan en una oficina.
- Habilidad para trabajar bajo presión y saber establecer prioridades.
- Dominio de las técnicas de archivo electrónico.
- Cumplimiento de tareas relacionadas con la administración como: atender público, contestar el teléfono, archivar, entre otras.

4.3 Preguntas de investigación.

- ¿Cuáles son las características que identifican el Desempeño Laboral óptimo del profesional del secretariado?
- ¿Cómo aportan las tecnologías de información y comunicación al desempeño laboral del profesional del secretariado?
- ¿Cómo se logrará el desempeño laboral óptimo del personal de secretarías del área de trabajo social en el Hospital de Solca, mediante la incorporación de las tecnologías de información y comunicación?

4.4 Justificación.

Los avances que se han dado y se siguen dando en el campo tecnológico, y los cada vez mayores retos empresariales, hacen que haya crecido la demanda de personal capacitado y calificado para desempeñarse eficientemente en las labores de oficina.

Específicamente el profesional del secretariado ha tenido que recurrir a programas de formación continua para irse adaptando a los cambios que la incorporación de las tecnologías al campo laboral, han traído. Capacitación y actualización profesional permanentes para renovar, cambiar o evaluar los conocimientos adquiridos, asistiendo a cursos, o seminarios.

El o la profesional que no se actualiza en su campo de conocimiento y que no se capacita para el dominio de procedimientos con la finalidad de mejorar su formación profesional, no tiene posibilidades de desarrollo efectivo en el plano personal y en el laboral. Un sujeto que no inicia por sí mismo un proceso de autoformación profesional difícilmente puede llegar a ser autónomo e independiente como persona y como profesional (Campoverde y Lucero, 2011).

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

Con el uso de la tecnología para el desempeño de sus funciones, se produce un aumento de la autonomía y la complejidad de las tareas que realiza, mientras que libera a la Secretaria de las tareas rutinarias permitiéndole hacer tareas más especializadas y significativas.

Ante esta realidad, surge la necesidad de que quienes dirigen empresas u organizaciones, hagan conciencia de la importancia de incorporar el uso de las tecnologías al desempeño de las actividades secretariales, para lo cual deben dotar de la infraestructura y capacitar al personal involucrado en estas funciones, para optimizar su desempeño laboral.

La ejecución del proyecto que se propone, contribuirá a mejorar la problemática que se expone relacionada con el mejoramiento del desempeño laboral de las secretarias del área de Trabajo Social de Solca.

La ejecución del proyecto que se propone es viable por cuanto existe la predisposición de los directivos del Hospital Solca para brindar las facilidades que el caso amerite

.

4.5 Metodología.

a. Diseño del estudio.

La presente investigación será de tipo bibliográfico, debido a que se buscará información con el propósito de, conocer, comparar, ampliar a profundidad las variables con las diferentes teorías de varios autores, la misma que será indagada en libros, revistas, folletos, artículos científicos y todo lo que permita apoyar científicamente el presente proyecto de investigativo.

También de tipo descriptivo ya que permitirá detallar de una forma más amplia las diferentes características de las variables, con el propósito de fundamentar la propuesta que se proyecta para el problema identificado.

Los métodos desempeñan un papel relevante para la construcción del marco teórico, ya que permite analizar el objeto de estudio más allá de lo superficial. Es por eso que los métodos que se emplearán serán de tipo analítico, porque se revisará cada teoría de los autores seleccionados, para caracterizar las variables en estudio. La técnica a utilizarse es la observación, para obtener conocimiento desde el lugar de los hechos.

B. Sujetos y tamaño de la muestra.

Se tomará como universo el área de Trabajo Social del Hospital Oncológico Solca de Portoviejo, y será dirigido a seis secretarias que laboran en este departamento.

C. Definición de variables (variable independiente y variable dependiente).

Variable Independiente. Thompson y Strickland (2004) definen las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización.

Variable Dependiente. Araujo y Guerra (2007) definen el desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

4.6 Resultados esperados.

Como resultado de la ejecución del proyecto de investigación que se presenta, se elaborará una estrategia para la integración de las tecnologías de información y comunicación, al área de Trabajo Social del hospital de Solca.

La propuesta constará de 5 Etapas que tendrán los siguientes objetivos:

Etapa I: Concienciar a las autoridades sobre la finalidad de integrar las tecnologías de información y comunicación al área de Trabajo Social del Hospital Solca.

Etapa II: Socializar la Propuesta entre los involucrados.

Etapa III: Implementar equipos y programas tecnológicos.

Etapa IV: Capacitar al personal de secretarías.

Etapa V: Medir el impacto generado con la aplicación de la propuesta.

Con la implementación de la estrategia que se propone, se logrará una eficiente gestión de la información, lo que disminuirá el tiempo de búsqueda y entrega de información a los usuarios, así como la entrega de información de calidad a las autoridades y personal en general que la requieren.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adell, J. (en prensa). (1977) Redes y educación. En De Pablos, J. y Jiménez, J. (Eds.). Nuevas tecnologías, comunicación audiovisual y educación. Barcelona: Cedecs.
- Araujo, M. C. y Leal Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas.

Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales (CICAG).

- Benavides, O. (2002). Competencias y competitividad. Diseño para organizaciones Latinoamericanas. Bogotá: McGraw- Hill
- Beck, Ulrich (1999) What Is Globalization?. Cambridge: Polity Press
- Bittel, L. (2000). Administración de Personal. Traducción José Real Gutiérrez.
- Cabero, J. (1998) “Las aportaciones de las nuevas tecnologías a las instituciones de formación continua: Reflexiones para comenzar el debate”.
- CAHUASQUÍ, Martha. (2011). La Secretaria y la Oficina. Módulo II. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. (Pág. 45).
- Campoverde, E., Lucero, M., 2011, “Formación Integral de la Secretaria Ejecutiva, Instructivo de Funciones, de la Dirección Provincial de Salud del Azuay”.
- Candell, M. (2012) “Las competencias laborales como predictores del desempeño en una empresa del sector del juego”.
- Castells. M. “Internet y la sociedad red. Lección inaugural del programa de doctorado sobre la sociedad de la información y el conocimiento”. <http://www.uoc.edu/web/esp/articles/castells/castellsmain1.html>
- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo. Tecnologías de la información y de la comunicación en el ámbito del desarrollo. El papel de las TIC en la política comunitaria de desarrollo. Bruselas. 2001.
- Chiavenato, I. (2004). **Comportamiento Organizacional**. México: Editorial Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2000), Administración de Recursos Humanos, 5ta. Ed. McGraw Hill, Colombia.
- DUBRIN, Andrew. (2003). Fundamentos de comportamiento organizacional (2ª Edición)- editorial Thomson Paraninfo- n. Pág. 360-
- GIBSON J. IVANCEBICH J. (2001). “Las Organizaciones. Comportamiento, Estructura, Procesos”. México: Mc Graw-Hill

- GONZALES, (2008), La importancia de las Tic's en la Economía Mundial, Costa Rica 2008, (Pág. 30).
- Ghiselli. (1998). Administración de Personal. Traducción José Real Gutiérrez.
- Hurtado, Guido (2010), Las Tic's en la influencia Organizacional Colombia 2010 (Pág. 50)
- MARQUES GRAELLS, Pérez. Impacto de las TIC en Educación: Funciones y Limitaciones. Departamento de Psicología, España. 2003.
- Magro, C., Salvatella, J., Alvarez, M., Herrero, O., Paredes, A., Vélez, G. 2014, "Cultura Digital y Transformación de las Organizaciones". Publicación Roca Salvatella. Barcelona-España.
- Mujica, M. (2000). Nuevas Estrategias para Gerenciar. Una Visión Epistemológica. Revista UNESR. Gerencia – Sociedad. 1 (1): 61-76.
- Palacio, F. (2005). Psicología de la Organización. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. 7ma. Edición. México: Prentice Hall.
- Sancho Gil, J. (2006). Tecnologías para transformar la educación. Madrid: Akal Ediciones
- Salgado, G., Rodríguez, G. 2011, "El perfil profesional de las secretarias de la UTN y su incidencia en la eficacia y eficiencia en el desempeño de sus funciones propuesta alternativa", Trabajo de grado, Universidad Técnica del Norte.
- Thompson, A. y Strickland, A. (2004). Administración Estratégica. Editorial Mc Graw Hill, México.

6. ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA

“Estrategia de Integración de las Tecnologías de Información y Comunicación al área de Trabajo Social, del Hospital Solca-Portoviejo. Año 2017”