



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE GESTIÓN DESARROLLO Y SECRETARIADO
EJECUTIVO

CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO

LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS
ACTIVIDADES SECRETARIALES EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE
MANTA, 2017

AUTORA:
JESSENIA ARACELY REYES CHONILLO

Manta, febrero de 2018



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE GESTIÓN DESARROLLO Y SECRETARIADO
EJECUTIVO

CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO

LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS
ACTIVIDADES SECRETARIALES EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE
MANTA, 2017

AUTORA:
JESSENIA ARACELY REYES CHONILLO

Manta, febrero de 2018

TEMA

Las tecnologías de la información y comunicación en las actividades secretariales en el Departamento Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de la ciudad de Manta, 2017.

CERTIFICADO DEL TUTOR

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Gestión Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 400 horas, bajo la modalidad trabajo de investigación, cuyo tema es **Las tecnologías de la información y comunicación en las actividades secretariales en el Departamento Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de la ciudad Manta, 2017**, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita Jessenia Aracely Reyes Chonillo, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, período académico 2017-2018, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 20 de febrero de 2018.

Lo certifico,

Eco. Mario Arauz.

Docente Tutor(a)

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Una vez revisado y corregido el informe final de la investigación cuyo tema es: **“Las tecnologías de la información y comunicación en las actividades secretariales en el departamento administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de la ciudad de Manta, año 2017”**, realizado por la Srta. Jessenia Aracely Reyes Chonillo, autorizo su impresión final y encuadernación respectiva para que sea entregado a las autoridades de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para la sustentación y defensa respectiva.

Manta, 20 de febrero 2018

Eco. Mario Arauz
Docente Tutor(a)

DEDICATORIA

A Dios, por su infinita bondad.

A mis padres, por su apoyo incondicional.

A mi esposo e hija, por su confianza e incentivarme a cumplir este objetivo, ellos son mi luz y pilar fundamental en mi vida.

A mi familia en general, gracias por creer en mí.

Jessenia

RECONOCIMIENTO

Infinito agradecimiento a:

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y su Facultad de Gestión Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, a su personal docente y administrativo, por su colaboración y orientación en mi formación profesional.

A la señora Decana Mg. Magdalena Bermúdez, mujer noble, virtuosa y luchadora a quien admiro mucho.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón, Manta, que me brindó la oportunidad de enfocar mi trabajo de investigación en el área administrativa.

Jessenia

Contenido

TEMA.....	III
CERTIFICADO DEL TUTOR.....	IV
APROBACIÓN DEL TRABAJO.....	V
DEDICATORIA.....	VI
RECONOCIMIENTO.....	VII
RESUMEN.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	5
1 MARCO TEÓRICO.....	5
1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	5
1.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	6
1.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	9
1.4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	10
1.4.1 Tecnologías de la información y comunicación.....	10
1.4.2. Historia de las Tecnología de la Información y Comunicación Tic´s.....	11
1.4.3. Importancia de las Tecnología de información y comunicación.....	12
1.4.4 Las TIC´s en el entorno empresarial.....	12
1.4.5. Características de las Tic´s.....	13
1.4.6. Ventajas de las Tic´s.....	14
1.4.7. Desventajas de las tecnologías de la información y comunicación.....	15
1.4.8 Áreas de las Tic´s.....	16
1.4.9. Medios Comunicacionales Tecnológicos.....	17
1.4.10. Hardware.....	18
1.4.10.1 Componentes de hardware.....	18
1.4.11 Computadoras.....	19
1.4.12 Computadoras portátiles.....	20
1.4.13 Equipos móviles.....	20
1.4.14. Redes computacionales.....	21
1.4.15. Redes alámbricas.....	21
1.4.16. Redes inalámbricas.....	22
1.4.17 Software.....	23
1.4.18. El internet.....	24

1.4.18.1 Servicios de Internet	24
1.4.19 Redes Sociales	26
1.5 Actividades Secretariales.....	27
1.5.1 Importancia de las Actividades Secretariales	27
1.5.2 Características de las Actividades Secretariales	28
1.5.3 Ventajas y desventajas de las Actividades Secretariales	29
1.5.4 Redacción de Documentos oficiales	30
1.5.4.1 Actas.....	31
1.5.4.2 Oficio	31
1.5.4.3 Memorándum.....	32
1.5.4.4 Solicitud.....	33
1.5.4.5 Convocatorias	34
1.5.5 Manejo De Agenda	34
1.5.1 Agenda Digital	35
1.5.2 Atención Al Cliente	36
CAPÍTULO II	37
2.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	37
CAPÍTULO III	47
3. DISEÑO DE LA PROPUESTA	47
3.1 Tema	47
3.2 INTRODUCCIÓN	47
3.3. OBJETIVOS	49
3.3.1 Objetivo General	49
3.3.2 Objetivos Específicos.....	49
3.4. Metodología de trabajo	49
3.5. Desarrollo de la propuesta	50
3.5.1. Plan de capacitación	50
3.5.2. Presupuesto del plan de capacitación	52
3.5.3 Cronograma del plan de capacitación.....	53
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES.....	55
Bibliografía	56
Anexos.....	59

RESUMEN

El trabajo investigativo fue seleccionado para la elaboración de un análisis general sobre la aplicación de las TIC'S y su incidencia en las actividades secretariales, consiguiendo deducir qué tan relevante puede ser el problema y de qué manera afecta al personal administrativo y de apoyo de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de la ciudad de Manta, 2017.

En la primera variable se detalla, que Las Tecnologías De Información Y Comunicación (Tic's) actualmente, se constituyen en herramientas fundamentales para que el personal de secretaría pueda desarrollar las actividades administrativas en la gestión y transformación de la información, además de que el uso de ordenadores y programas permiten crear, modificar y recuperar la información, por lo que estas nuevas tecnologías resultarán beneficiosas para que las actividades secretariales se las realice de mejor forma puesto que se constituyen en herramientas básicas para el quehacer diario.

Es por ello, que el presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar cómo inciden las tecnologías de la información y comunicación en las actividades secretariales del departamento administrativo GAD-Manta. Para cumplir este objetivo se planteó una investigación de campo y se realizó un bosquejo a través de métodos y técnicas, que reflejaron necesidades institucionales, se fundamentó las variables y los resultados, arrojaron la necesidad de diseño de una propuesta de capacitación, sobre las competencias básicas sobre el uso de las tic's, que debe conocer y manejar el profesional de secretaría del GAD-Manta, como solución al problema detectado.

INTRODUCCIÓN

Las TIC'S forman parte de nuestra vida cotidiana, y su uso habitual en ocasiones puede llegar a desarrollar dependencia. El ordenador, telefonía móvil e Internet, deben ser utilizados de la mejor manera y no crear adicciones ni conductas negativas que pueden conllevar problemas como: abandono de las obligaciones, deberes en el campo laboral, descuido de la vida familiar, abandono de objetivos personales, desinteresarse de uno mismo, aplicar un estilo de vida antisocial, insensibilizarse ante los problemas de los otros, etc.

Las tecnologías de la información y comunicación son de gran importancia en todos los ámbitos, sobre todo, para el desarrollo empresarial.

A este respecto (Sanchez, 2006) señala que:

Las TIC son cambiantes, siguiendo el ritmo de los continuos avances científicos y en un marco de globalización económica y cultural, contribuyen a que los conocimientos sean efímeros y a la continua emergencia de nuevos valores, provocando cambios en nuestras estructuras económicas, sociales y culturales, e incidiendo en casi todos los aspectos de nuestra vida. Su gran impacto en todos los ámbitos de nuestra vida hace cada vez más difícil que podamos actuar eficientemente prescindiendo de ellas.

Las tecnologías han evolucionado en gran escala y en los últimos años ha dotado al ser humano de herramientas y recursos que facilitan, el manejo y custodia de la información, gracias a estos aspectos en la actualidad se han creado soportes y programas que permiten que la información sea manipulada de forma rápida y oportuna.

El problema de la investigación es ¿De qué manera influye el desconocimiento del uso de las tecnología de la información y comunicación en las actividades secretariales, en el departamento administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de la ciudad de Manta?

Es por ello que el objetivo principal de esta investigación es Identificar cómo inciden las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC'S) en las actividades secretariales en el Departamento Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Manta, 2017, y se plantean como objetivos específicos:

- Conceptualizar la terminología referente a la tecnología de la información y comunicación en las actividades secretariales del personal administrativo GAD-Manta.
- Definir el nivel de capacitación sobre tecnologías de información y comunicación en las actividades secretariales del personal administrativo GAD-Manta.
- Diagnosticar al personal del área administrativa sobre la aplicabilidad de las tic's en sus actividades secretariales
- Presentar una propuesta de solución al problema detectado.

Para ello, se plantea la siguiente hipótesis: Una adecuada aplicación de las tecnologías de información y comunicación contribuirá a mejorar las actividades secretariales del personal administrativo del GAD-Manta.

Siendo sus variables:

Independiente

- Las tecnologías de la información y comunicación

Dependiente

- Actividades Secretariales

En el personal administrativo del GAD-Manta se evidencia que el manejo de la información física es voluminoso y que se lo aplica o utiliza las Tic's para agilizar los procesos y de esta forma constituir a la atención al público de manera oportuna y, a tiempo.

Los Gobiernos Autónomo son los que más deben utilizar las nuevas tecnologías de la información y comunicación, en cada uno de sus departamentos con la finalidad de mejorar sus servicios, sin embargo, no se los utiliza.

Por lo que el presente trabajo de investigación titulado “Las Tecnologías de Información y comunicación en el departamento Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Manta, 2007”, se enfoca en el personal del departamento administrativo GAD-Manta que aplique y utilice las nuevas tic´s en los diferentes procesos secretariales.

Cabe mencionar que se utilizó el tipo de investigación descriptiva porque se detallaron las características de las variables, con el fin de plantear la propuesta. Los métodos empleados durante el proceso de la investigación fueron de tipo inductivo - analítico, debido a que se basó en el objeto de estudio para obtener conclusiones reales acerca del problema existente en el departamento administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón, Manta, año 2017.

Las técnicas que se aplicaron, para la respectiva investigación fue la observación y encuestas y se recolectó información real, con el objetivo de medir el conocimiento que tiene las secretarias sobre las tecnologías de la información y comunicación, y poder obtener resultados reales para formar acciones al respecto. La población, equivale a un total de 10 secretarias ejecutivas que laboran en el área de Administrativa del GAD-Manta.

La presente investigación se encuentra estructurada de la siguiente forma:

El primer capítulo consta del marco teórico de la investigación que contiene el antecedente investigativo, fundamentación legal, filosófica y teoría sobre las nuevas tecnologías de la información y comunicación y las actividades secretariales.

El segundo capítulo consta del diagnóstico o estudio de campo, compuesto por los resultados de investigación desde el análisis de los datos obtenidos hasta la interpretación de cada uno de ellos.

El tercer capítulo se encuentra el diseño de la propuesta de la investigación, como implementación indirecta de nuevos roles en el manejo de las tic's del Departamento Administrativo del GAD-Manta.

Por último están las conclusiones y recomendaciones que se realizan al GAD-Manta, desde el enfoque de los resultados, que en síntesis, es la aplicación del uso de las Tic's en las labores secretariales del Departamento Administrativo GAD-Manta, para acelerar sus procesos.

Internet ha revolucionado muchos ámbitos y especialmente el de las comunicaciones de una manera radical hasta el punto de llegar a convertirse en un medio global de comunicación. Se utiliza para todo, desde compartir un momento con un amigo enviando una foto a través de mensajería instantánea hasta pedir una pizza o comprar un televisor.

Antes, si quería leer un periódico se debía comprar una edición local en papel cuando abría el quiosco de prensa con las noticias del día anterior. Hoy, con un solo clic no solo se puede leer periódico local, sino también el periódico de cualquier parte del mundo, con una actualización permanente de contenidos.

Según (Balto A. 2015) define que:

En la última década, la generalización del acceso a Internet que ha crecido de un modo progresivo, el uso cada vez mayor de tecnologías de la información y de la comunicación (Tic's) diversificadas y el desarrollo extraordinario de las aplicaciones informáticas en el diseño de espacios educativos virtuales y materiales multimedia de contenido provocan la evolución de una modalidad de realizar las actividades secretariales dentro de una organización.

CAPITULO I

1 MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El capítulo inicial de este trabajo profundiza sobre las dos variables que son las tecnologías de la información y comunicación y las actividades secretariales, las investigaciones que a este respecto se han efectuado y se hace una exploración de las actividades secretariales del personal administrativo del GAD-Manta y significa la importancia de proponer un programa que ayude a la aplicabilidad de las TIC's en las actividades secretariales, con la finalidad de contribuir al mejoramiento institucional.

Existen disímiles investigaciones realizadas entorno a estas temáticas que redundan en la utilización de las TIC's en las actividades secretariales y como producto de la revisión de estudio se señala las siguientes:

“Uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación por parte de las secretarias de las empresas públicas y privadas del sector urbano del cantón Salcedo”. Realizado en la Universidad Técnica de Cotopaxi, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la ciudad Latacunga, año 2015. El cual tiene como objetivo; Analizar el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación aplicado en las actividades de las secretarias de la empresa pública y privada del Sector Urbano del Cantón Salcedo en el transcurso del período académico febrero – agosto 2015.

Esta investigación se concluye que:

- Las secretarias de las empresas públicas y privadas no tienen conocimiento sobre las aplicaciones de Quipux y Zimbra como referentes para la gestión documental, debido a la falta de información y capacitación por parte de los gerentes de las empresas.
- Las secretarias tanto de las empresas públicas y privadas son conformistas, por lo tanto solo requieren que las secretarias mantengan los conocimientos

básicos sobre el uso de aplicaciones de Microsoft Word y las nuevas herramientas tecnológicas.

- La capacitación no es tomada en cuenta, ni por los gerentes y tampoco por el personal de secretaria

Por otra parte, tenemos “Las tecnología de la información y comunicación y su incidencia en el desempeño secretarial para la competitividad empresarial”, realizado en la Universidad Técnica de Machala, de la carrera de Secretariado Computarizado, año 2016, cuyo autor es; Robles Palmas Sonia Esperanza, la cual determina las siguientes conclusiones:

- Existe un deficiente manejo de herramientas tecnológico por parte del personal de secretaria.
- Adolecen de capacitaciones en el entorno informático, dando lugar que las secretarias realicen el proceso administrativo de manera lento.
- El desempeño de las secretarias se ve afectado por las carencias totales de herramientas importantes impidiendo su acometividad empresarial.

1.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La concreción del presente trabajo de investigación se fundamenta en los siguientes cuerpos legales:

La Constitución de la República, aprobada por los ecuatorianos en el mes de noviembre del 2008, el título II Sección Tercera que trata sobre la Comunicación e Información.

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

Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

Garantiza el derecho a acceder a las fuentes de información, como mecanismo para ejercer la participación democrática respecto del manejo de la cosa pública y la rendición de cuentas a la que están sujetos todos los funcionarios del Estado, y demás entidades obligadas por esta Ley:

Que es necesario hacer efectivo el principio de publicidad de los actos, contratos y gestiones de las instituciones del Estado y de aquellas financiadas con recursos públicos o que por su naturaleza sean de interés público.

Que la misma norma constitucional establece que no existirá reserva respecto de informaciones que reposen en archivos públicos, excepto de aquellas que por seguridad nacional no deben ser dadas a conocer; que la libertad de información está reconocida tanto en el artículo 19 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, como en el artículo 13 de la Convención Interamericana de Derechos Humanos.

La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a La Información Pública No. 24, publicado en el Registro Oficial Suplemento 337 del 18 de mayo del 2004.

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, expide la siguiente:

Art. 10.- Custodia de la Información. - Es responsabilidad de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, crear y mantener registros públicos de manera profesional, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que, en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo y archivo de la información y documentación para impedir u obstaculizar el ejercicio de acceso a la información pública, peor aún su destrucción.

Quienes administren, manejen, archiven o conserven información pública, serán personalmente responsables, solidariamente con la autoridad de la dependencia a la que pertenece dicha información y/o documentación, por las consecuencias civiles, administrativas o penales a que pudiera haber lugar, por sus acciones u

omisiones, en la ocultación, alteración, pérdida y/o desmembración de documentación e información pública.

Según el decreto 1014 del presidente de la República Rafael Correa Delgado:

Artículo 1.- Establecer como política pública para las entidades de la Administración Pública Central la utilización de Software Libre en sus sistemas y equipamientos informáticos.

Artículo 2.- Se entiende por Software Libre, a los programas de computación que se pueden utilizar y distribuir sin restricción alguna, que permitan su acceso a los códigos fuentes, y que sus aplicaciones puedan ser mejoradas.

Estos programas de computación tienen las siguientes libertades.

- a) Utilización del programa con cualquier propósito de uso común.
- b) Distribución de copias sin restricción alguna.
- c) Estudio y modificación del programa (Requisito: código fuente disponible).
- d) Publicación del programa mejorado (Requisito: código fuente disponible).

Artículo 3.- Las entidades de la Administración Pública Central previa a la instalación del software libre en sus equipos, deberían verificar la existencia de capacidad técnica que brinde el soporte necesario para el uso de este tipo de software.

Artículo 4.- Se faculta la utilización de software propietario (no libre) únicamente cuando no exista solución de Software Libre que supla las necesidades requeridas, o cuando esté en riesgo la seguridad nacional, o cuando el proyecto informático se encuentre en un punto de no retorno.

Para efectos de este decreto se comprende como seguridad nacional, las garantías para la supervivencia de la colectividad y la defensa del patrimonio nacional.

En relación a las **Tecnologías de la Información y Comunicación, la Constitución del Ecuador**, en el Capítulo segundo, derechos del buen vivir, en la

sección tercera, determina que todos los ecuatorianos tienen derecho de acceder a las TIC's.

Fundamento Legal según el Código Penal (C.O.I.P).

El Código Orgánico Integral Penal del Ecuador reformado en el 2014, en torno al mal uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, establece que los delitos electrónicos serán penados, con privación de libertad de entre tres a cinco años, a quienes intercepten o se aprovechen de sistemas electrónicos a su beneficio, sobre quien revele ilegalmente una base de datos o cualquier tipo de información registrado.

1.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Las tecnologías de la información y comunicación se originan gracias a la invención de las computadoras, siendo la Mark I, con el paso de los años se dio origen a las llamadas computadoras personales y al internet el cual se dio un impulso gigantesco a las nuevas tecnologías, haciendo de esta forma más fácil al acceso de la información.

Hacer referencia a las Tecnologías de la Información y Comunicación como recurso didáctico y es así que pasaron a ocupar un lugar central en la cultura la cual ha sido de mucha productividad para el mejoramiento del proceso laboral que, conlleva a afrontar la explicación de cómo se producen los procesos de reflexión en el acto de pensar en las secretarías, y necesariamente para la construcción de dichos aprendizajes quien aprende tiene que relacionar conceptos, proposiciones y categorías de conocimiento. El ser humano se distingue de los demás de su especie por su capacidad de razonamiento, por su capacidad de reflexionar ante los problemas que tiene que afrontar para aprender, trabajar y vivir.

Una de las cosas más predecibles de tecnologías de la información y comunicación en las actividades secretariales es, que al pasar el tiempo las actualizaciones son más continuas.

1.4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.4.1 Tecnologías de la información y comunicación.

Según (Andrade A, 2004) señala que:

Las TIC'S son herramientas teórico conceptuales, soportes y canales que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información de la forma más variada. Los soportes han evolucionado en el transcurso del tiempo (telégrafo óptico, teléfono fijo, celulares, televisión) ahora en ésta era podemos hablar de la computadora y de la Internet. El uso de las Tic's representa una variación notable en la sociedad y a la larga un cambio en la educación, en las relaciones interpersonales y en la forma de difundir y generar conocimientos

Señala además que las tecnologías de información y comunicación contribuyen a los avances de la ciencia y tecnología que deben adaptarse a los nuevos cambios en pro del desarrollo de las instituciones y la globalización.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, también conocidas como TIC, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes (Rodríguez, B. 2014).

Por tecnologías de la información nos referimos al conjunto de dispositivos, servicios y actividades apoyadas por equipo de cómputo, y que se basan en la transformación de información numérica, también llamada digital.

1.4.2. Historia de las Tecnología de la Información y Comunicación Tic's

Expone según (Blogbi, 2017) que:

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

Se pueden considerar las tecnologías de la información y la comunicación como un concepto dinámico. Por ejemplo, a finales del siglo XIX el teléfono podría ser considerado una nueva tecnología según las definiciones actuales. Esta misma consideración podía aplicarse a la televisión cuando apareció y se popularizó en la década de los '50 del siglo pasado. Sin embargo, estas tecnologías hoy no se incluirían en una lista de las Tic's y es muy posible que actualmente los ordenadores ya no puedan ser calificados como nuevas tecnologías.

A pesar de esto, en un concepto amplio, se puede considerar que el teléfono, la televisión y el ordenador forman parte de lo que se llama Tic's en tanto que tecnologías que favorecen la comunicación y el intercambio de información en el mundo actual.

Después de la invención de la escritura, los primeros pasos hacia una sociedad de la información estuvieron marcados por el telégrafo eléctrico, después el teléfono y la radiotelefonía, la televisión e internet, la telefonía móvil y el GPS han asociado la imagen al texto y a la palabra «sin cables». Internet y la televisión son accesibles en el teléfono móvil, que es también una máquina de hacer fotos. La asociación de la informática y las telecomunicaciones en la última década del siglo XX se ha beneficiado de la miniaturización de los componentes, permitiendo

producir aparatos «multifunciones» a precios accesibles desde el año 2000. El uso de las Tic`s no para de crecer y de extenderse, sobre todo en los países ricos, con el riesgo de acentuar localmente la brecha digital y social y la diferencia entre generaciones.

1.4.3. Importancia de las Tecnología de información y comunicación

Las TIC son cada vez más usadas para el apoyo y automatización de todas las actividades secretariales. Gracias a ellas, las organizaciones han conseguido obtener importantes beneficios, entre los que cabe mencionar la mejora de sus operaciones, llegada a una mayor cantidad de clientes, la optimización de sus recursos, la apertura a nuevos mercados, un conocimiento más profundo acerca de las necesidades de la clientela para brindarles un servicio de mejor calidad y una comunicación más fluida.

1.4.4 Las TIC´s en el entorno empresarial

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC´s), es una excelente herramienta de gestión empresarial, que ayuda positivamente para el desarrollo y viabilidad de las organizaciones. Las TIC´s agregan valor a las actividades operacionales y de gestión empresarial en general y permite a las empresas obtener ventajas competitivas, permanecer en el mercado y centrarse en su negocio.

Las tecnologías de información y las comunicaciones son una parte de las tecnologías emergentes que hacen referencia a la utilización de medios informáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de información en las distintas unidades o departamentos de cualquier organización. (Ficapal 2009).

Eficientemente las Tic´s se pueden obtener ventajas competitivas, pero es preciso encontrar procedimientos acertados para mantener tales ventajas como una

constante, así como disponer de cursos y recursos alternativos de acción para adaptarlas a las necesidades del momento, pues las ventajas no siempre son permanentes.

Las Tic's representan una herramienta importante en los negocios, sin embargo, el implementar un sistema de información no garantiza que ésta obtenga resultados de manera automática o a largo plazo.

En la implementación de un sistema de información intervienen muchos factores, siendo uno de los principales el factor humano. Es previsible que ante una situación de cambio el personal se muestre renuente a adoptar los nuevos procedimientos o que los desarrolle plenamente y de acuerdo a los lineamientos que se establecieron.

Por esta razón es necesario hacer una planeación estratégica tomando en cuenta las necesidades presentes y futuras de la empresa. Así como una investigación preliminar y estudio de factibilidad del proyecto que se desea.

1.4.5. Características de las Tic's

El uso de las Tic's permite simplificar los quehaceres cotidianos de las personas, como lo indica (Reyes, 2013) poseen las siguientes características:

- **Innovación:** Permiten el acceso a diferentes maneras de comunicación de la información. Produciendo un cambio constante en todos los ámbitos sociales.
- **Inmaterialidad:** Permiten la creación, procesamiento y comunicación de la información de manera inmaterial, es decir la información puede ser llevada de forma transparente e instantánea a lugares lejanos.

- **Interactividad:** Es importante sobre todo en el campo educativo, ya que mediante las Tic's se logra un intercambio de información entre el usuario y el dispositivo, permitiendo adaptar recursos utilizados a las necesidades del usuario.
- **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.
- **Calidad de imagen y sonido:** Se transmite información de tipo: textual, imagen y sonidos, consiguiendo transmisiones multimedia de gran calidad, para facilitar el proceso de digitalización.
- **Penetración en todos los sectores** (culturales, económicos, educativos, industriales, etc.): El impacto de Las TIC's se refleja en el conjunto de sociedades a nivel mundial, abarcando todos los sectores sociales, y su efecto se extiende a todos los habitantes, grupos e instituciones hoy en día.
- **Tendencia hacia automatización:** Permiten el manejo automático de la información en diversas actividades personales, profesionales o sociales, debido a la complejidad y posibilidades de las herramientas.

1.4.6. Ventajas de las Tic's

Las condiciones que permiten que, en las actividades secretariales tenga éxito en la utilización de las TIC como una herramienta de trabajo, y una actitud positiva e inclusiva, motivación, compromiso y perseverancia por parte de los gerentes ejecutivos. Queda mucho camino por recorrer tanto para las secretarías, como para los que laboran dentro de una organización.

Según (Mosquera, 2015) defines las ventajas en las siguientes.

- **Interacción sin barreras geográficas**

Los usuarios de estas tecnologías se encuentran casi todo el tiempo interactuando entre sí a través de foros o redes sociales. Si se trata de un curso coordinado por un docente, no es necesario que estén todos juntos en un salón para poder interactuar, ya que Internet permite crear foros de discusión y que de esta manera participen todos los integrantes, aunque no estén físicamente cerca.

- **Diversidad de información**

Mediante el acceso a Internet cualquier persona puede estar informada acerca de las últimas novedades de prácticamente cualquier tema. Esta es una gran ventaja ya que no limita el conocimiento a un libro de texto o un docente dentro del salón, además de que se pueden contrarrestar fuentes y opiniones y llegar a distintos puntos de vista sobre un asunto.

- **Desarrollo de habilidades**

Internet es un mar de información donde navegar, pero gran cantidad de los contenidos no son confiables, por lo que utilizando esta herramienta en las actividades secretariales se adquiere habilidades de discernimiento para saber cuándo está frente a información valiosa y cuando está recibiendo información descartable. Además, también se aprende a utilizar las máquinas, lo que resulta de gran utilidad para cualquier persona.

Con respecto a las ventajas que menciona (Pablo, 2009) la actualidad los latinos seguimos con una tecnología avanzada donde se involucra a la secretaria a capacitarse y esforzarse para poder alcanzar la meta con el compromiso de brindar una atención en términos de calidad.

1.4.7. Desventajas de las tecnologías de la información y comunicación

Los beneficios de esta revolución no están distribuidos de manera equitativa; junto con el crecimiento de la red Internet ha surgido un nuevo tipo de pobreza que separa los países en desarrollo de la información, dividiendo los educandos de los analfabetos, los ricos de los pobres, los jóvenes de los viejos, los habitantes urbanos de los rurales, diferenciando en todo momento a las mujeres de los varones. Otras desventajas que se pueden observar en la utilización de las tecnologías de información y comunicación son:

- **Distracciones**

Internet, así como una fuente inagotable de conocimiento, lo es en igual medida de distracciones. Es muy fácil que con esta herramienta surjan pérdidas de tiempo a cada rato, por lo que cada persona debe autocensurarse en estas cuestiones y dejar las distracciones de internet para los ratos de ocio, evitándolas al máximo cuando se está trabajando o estudiando.

- **No es completamente inclusivo**

El aprendizaje online no es accesible a todo el mundo, ya que gran parte de la población mundial no tiene acceso a esta herramienta. Además, muchas personas se niegan a aprender a utilizar las máquinas, tal es el caso de gran mayoría de los adultos mayores.

1.4.8 Áreas de las Tic's

Tecnología audiovisual; alude a los distintos dispositivos en los que de manera conjunta la audición y la visión humana, tales como la televisión libre señal, televisión por cable que actualmente, brinda un servicio de alta definición.

La informática; se caracteriza por los grandes avances en materia de hardware y software los cuales permiten, transmitir, manipular y almacenar la información de una manera segura y con efectividad a través de redes locales y globales.

Las telecomunicaciones; están representadas por satélites destinados a las trasmisión de señal telefónica, telegráfica y televisiva, la telefonía IP que ha tenido un desarrollo impresionante a partir del surgimiento de la señal digital. En ellas incluye las fibras ópticas, que son nuevos conductor de la información en forma luminosa, a tal punto que las múltiples ventajas económicas se distinguen el transmitir la señal a grandes distancias.

Si bien es cierto las tecnologías de la información y comunicación son amplias, pero dentro del trabajo investigativos nos enfocaremos en el área de la informática y telecomunicaciones, puesto que influye de manera directa en las actividades secretariales del personal en el departamento administrativo del GAD-Manta.

1.4.9. Medios Comunicacionales Tecnológicos

Son los medios por los que el ser humano controla o modifica su ambiente natural, con el objetivo de facilitar algunos aspectos de su vida. Comunicar significa intercambiar información; por lo tanto, es decir “tecnologías de la comunicación” nos referimos a los medios que el ser humano ha creado con el fin de hacer más fácil el intercambio de información con otros seres humanos. (Mosquera, 2015)

A través de la historia de la humanidad, el hombre ha utilizado diferentes formas de comunicarse, desde la comunicación con señas, hasta la comunicación a distancia por medio de dispositivos tecnológicos avanzados.

Los avances logrados en el área de telecomunicaciones han permitido que el hombre se desempeñe de una manera más eficiente, y es esta eficiencia lo que, en gran medida, ha motivado a empresas nuevas que día a día exigen mayores retos a quienes lo desarrollan.

Al comenzar el tercer milenio, la humanidad está creando una red global de

transmisión instantánea de información, de ideas y de juicios de valor en la ciencia, el comercio, la educación, el entretenimiento, la política, el arte, la religión, y en todos los demás campos. En esta red ya se puede ver en tiempo real, el sentir de la humanidad, pero al mismo tiempo también es posible tergiversar, manipular o frivolar este sentir; es decir, paradójicamente, los medios de comunicación también pueden usarse para separar y aislar.

1.4.10. Hardware

Si bien es cierto cuando se habla de hardware hace referencia a todos los aparatos tecnológicos que tenga al alcance las personas para realizar las actividades que desempeña en el entorno laboral, residencial, educativo y de entretenimiento.

Se refiere a los dispositivos físicos tecnológicos que trabajan o interactúan de algún modo con la computadora. No sólo incluye elementos internos como el disco duro, CD/DVD ROM, lectora de tarjetas, sino que también hace referencia al cableado, los circuitos, el gabinete, etc. Abarca también a la impresora, el mouse, el teclado, el monitor y demás periféricos internos y externos. (Andrada A, 2004)

El hardware se alimenta de los programas (software), que le dan lógica y sentido de existencia, por el hecho de ejecutarse dentro de éste. El hardware no es frecuentemente alterado, en tanto el software es diseñado, modificado y ejecutado, según el campo de aplicación.

Lo que significa que el ritmo agigantado de crecimiento en los aspectos tecnológicos de los componentes electrónicos hace que existan aplicaciones complejas a través del tiempo, vemos que generación en generación somos más dependiente de la tecnología.

1.4.10.1 Componentes de hardware

El hardware incluye dispositivos y componentes electrónicos, electromecánicos u optoelectrónicas, que se encargan de captar, emitir, almacenar o transformar datos, y suele representarse como cuatro bloques independientes con diferente función que se activa según indica el software.

- Unidad Central de procesamiento.
- Dispositivo de entrada y salida
- Memorias

1.4.11 Computadoras

(Sosa.C, 2002) define que:

“Una computadora es una máquina electrónica controlada 100% por el ser humano, es decir, funciona de acuerdo a las instrucciones que el hombre le indica. Al unir más de una instrucción en forma lógica y coherente, se crea un programa. Mediante el uso de estos, la computadora es capaz de recibir, procesar y almacenar información. En otras palabras, una computadora no es útil si no tiene un programa que le indique lo que tiene que hacer.”

“Una computadora es un dispositivo electrónico que acepta datos de entrada, los procesa, los almacena y los emite como salida para su interpretación. La computadora es parte de un Sistema de computación” (Monsalve J,2009)

Según (Sosa C, 2002) y (Monsalve J, 2009) concuerdan que la computadora es una máquina electrónica que recibe y procesa datos para convertirlos en información útil y puede tener facilidad de acceder a los parámetros que requerimos para realizar nuestras actividades secretariales.

El ordenador está compuesto por sus componentes Físicos, denominados hardware y sus componentes lógicos, denominados Software. Lo que era una

súper computadora en la década de los setenta y que ocupaba inmensos espacios acondicionados, hoy resulta risueño si, se la compara con las capacidades del celular que se lleva en el bolsillo.

1.4.12 Computadoras portátiles

Una computadora portátil es cualquier computadora que está diseñada para ser movida de un lugar a otro. En general, deben ser relativamente pequeñas, por lo tanto son microcomputadoras.

Actualmente son muy utilizadas por la sociedad, puesto que, son prácticas y sencillas para cargarlas en cualquier lugar, teniendo en cuenta que cada una de las portátiles tiene muchas características, es por eso que muchos usuarios las prefieren. (Ficapal J, 2009)

1.4.13 Equipos móviles

- **Teléfonos celulares 4G**

Son dispositivos de preferencia de uso por las secretarias, ya que poseen diversas funciones, además del envío y recepción de mensajes y llamadas. Se emplean como agenda, despertador, calculadora, acceso a Internet y un sin número de aplicaciones de descarga. Además, se los puede llevar en la mano, carteras o bolsillos.

Un teléfono móvil que incorpora características de una computadora personal, suelen permitir al usuario instalar nuevas aplicaciones, aumentando así sus funcionalidades. Esto es posible porque ejecutan un sistema operativo potente de fondo. (Alegsa, 2018)

Pueden incluir un mini teclado físico, una ser completamente una pantalla táctil . Los Smartphone incluyen acceso a internet por wi-fi e red celular, servicios de e-

mail, cámara integrada de gran potencia, navegador web, procesador de textos, agenda, GPS, videojuegos, etc. También incorporan, por supuesto, la posibilidad de enviar y recibir llamadas telefónicas a través de la red inalámbrica celular. Suelen tener el tamaño de un bolsillo, usualmente para que pueda ser sostenido en la palma de la mano.

- **Tablet**

Estos aparatos electrónicos cuentan con la tecnología más desarrollada hasta el momento, posee pantalla táctil y teclado virtual incorporado que aparece dentro del mismo espacio de la pantalla, y tal y como el celular permite el acceso a descargar aplicaciones y acceso a internet, y se puede utilizar en cualquier momento que las secretarías los crean conveniente. Este equipo tecnológico puede tener distintas formas y marcas

1.4.14. Redes computacionales

Cuando se habla de redes de computadoras, muchos se preguntan cómo funciona esta misma, pero no de cómo está hecha.

A continuación, este tema es una de las máximas creaciones tecnológicas. Con esta tecnología podemos compartir carpetas, archivos, impresoras, discos duros, unidades de memoria, unidades de CDROM, DVD y hasta Internet.

- Alámbricas
- Inalámbricas

1.4.15. Redes alámbricas

Redes de área local (LAN)

Una red de área local ocupa un área geográfica reducida, generalmente limitada a un edificio o una planta dentro de un edificio. Se trata de una red de carácter

privado, gestionada por una única organización y que posee una alta fiabilidad y seguridad, ofreciendo elevada tasa de transferencias.

Se construyen fundamentalmente para:

- Compartir recursos físicos: Impresora, disco duro ubicados en servidores
- Centralizar la información de la organización, que estará ubicada en servidores de ficheros y servidores de base de datos en lugar de los propios equipos de trabajo
- Facilitar la gestión de los equipos

Se puede distinguir varios tipos de redes de área local, es función de tipo de cable utilizado, la disposición o topología del cable, la velocidad de transferencia de dato a la que operan, los protocolos de comunicaciones y el método de control de acceso al medio compartido.

En las redes de área local se utiliza un único medio de transmisión compartido por todos los equipos conectados. La técnica de control de acceso al medio define la forma en que un equipo consigue enviar información a través de este medio compartido (cable o espacio radioeléctrica) Se han planeado varias alternativas entre las que destacan los “protocolos de contienda y los protocolos de paso de testigo

1.4.16. Redes inalámbricas

Una Red inalámbrica es un tipo especial de red de área local en los equipos se pueden conectar a través de ondas electromagnéticas o de puerto que utilizan infrarrojos, evitando de este modo la necesidad de cablear.

Las redes inalámbricas más extendidas emplean tarjetas de red conectadas a pequeñas antenas que realizan las funciones de un trasmisor/receptor de radiofrecuencia.

Estas presentan grandes ventajas: la movilidad de los equipos dentro de la zona de cobertura, así como la facilidad y rapidez en el despliegue y puesta en marcha de la red, pues que, no se requiere el extendido del cable para poder conectarse.

Una red inalámbrica se puede emplear varios puntos de acceso (equipos concentradores). Cada estación depende en todo momento de un único punto de acceso con el cual comunica y estos pueden ser Routers. Verde & Rey, (2011)

Tipos de redes inalámbricas son las siguientes:

- Red de área personal inalámbrica WPAN
- Redes del área local inalámbrica WLAN
- Redes metropolitanas inalámbricas WMAN
- Redes de área extendida inalámbrica WWAN

1.4.17 Software

El software es un conjunto de programas, documentos, procedimientos y rutinas mancomunados con la operación de una computadora. (Echeverría P, 2017).

Estos son los programas informáticos que hacen posible la realización de tareas específicas dentro de un computador. Por ejemplo Word, Excel, PowerPoint, los navegadores web, los juegos, los sistemas operativos, etc.

Los dispositivos de software son los siguientes:

- Windows 7, 8,10
- Microsoft Office 2010,2013
- Plataformas de correos electrónicos
- Navegadores Web
- Redes Sociales
- Otros

1.4.18. El internet

Internet es una red de computadoras que se encuentran interconectadas a nivel mundial para compartir información. Se trata de una red de equipos de cálculos que se relacionan entre sí a través de la utilización de un lenguaje universal. (Echeverría P, 2017)

Internet es la mayor red de redes que existe en el mundo. Conecta a millones de ordenadores entre sí para intercambiar información y ofrecer múltiples servicios a todo el mundo (Presmanes J, 2007)

Según los autores (Presmanes J, 2007) y (Echeverría P, 2017) coinciden que el internet en una red a nivel mundial que es muy utilizada por grandes empresas es una de cobertura que facilita el intercambio de información, para ahorrar tiempo y realizar los trabajos asignados con mayor eficacia.

No obstante, en el transcurso del tiempo se ha venido extendiendo el acceso a Internet en casi todas las regiones del mundo, de modo que es relativamente sencillo encontrar por lo menos 2 computadoras conectadas en regiones remotas. Desde una perspectiva cultural del conocimiento, Internet ha sido una ventaja y una responsabilidad. Para la gente que está interesada en otras culturas, la red de redes proporciona una cantidad significativa de información y de una interactividad que sería inasequible de otra manera. Internet entró como una herramienta de globalización, poniendo fin al aislamiento de culturas.

1.4.18.1 Servicios de Internet

No basta solamente con disponer de excelentes infraestructuras de redes de área local y de Área Amplia o de otro tipo para que el empleo de las mismas por parte de los usuarios sea también excelente. Es imprescindible que las aplicaciones y los recursos de información estén organizados y fácilmente disponibles.

La red conocida como World Wide Web (Telaraña mundial) o simplemente red WWW o WEB desde el punto de vista de un usuario consiste en un sistema de documentos (conocidos como páginas web) que tienen vínculos a otras páginas o a programas ejecutables o a archivos de música, video, etc. En cualquier otro punto de la WEB, que puede estar ubicado en la propia computadora o en cualquier otra computadora con la que tenga conexión de red.

Internet abre las puertas a miles y miles de distintos servicios, entre ellos permitirán:

- Buscar cualquier tipo de información que necesite (por ejemplo, en Google).
- Comprar productos de diversa índole (por ejemplo, en Amazon o Mercado Libre).
- Permite comunicar con familiares o amigos que estén en otros países o ciudades mediante un video llamada (por ejemplo, de Skype o WhatsApp).

Claro está, que una palabra que resuma todas estas cualidades que Internet posee puede ser conectar o bien relacionar. Internet tiene la capacidad de conectar personas en distintas partes del mundo y con distintos intereses entre sí.

Entre los navegadores web más requeridos por las empresas son los siguientes:

- **Chrome**, perteneciente al gigante Google y creado en el año 2008; es uno de los más rápidos y seguros ofrecidos en el mercado hoy en día. Se trata de uno de los programas de navegación de mejor calidad de la actualidad, que además ofrece su descarga en forma absolutamente gratuita.
- **Internet Explorer**, es un servicio de mayor antigüedad, ya discontinuado, pero que fue en su momento el líder del mercado. Su creación data aproximadamente del año 1995, y es el lanzado al mercado por la empresa líder Microsoft. Durante su primera década de existencia fue el más utilizado,

presentando la mayor modernidad, pero hoy en día se ha convertido en uno de los más lentos a pesar de sus actualizaciones; razón por la cual, ha perdido gran cantidad de usuarios.

- **Mozilla Firefox**, se presenta como la alternativa lanzada por la compañía Mozilla, que causó furor en su inclusión al mercado dada la compatibilidad existente con sistemas operativos tanto de Apple, como de Microsoft. Además, se trata de un servicio rápido dado que utiliza poca memoria (menos requerimientos de hardware) al momento de realizar cada búsqueda; pero presenta la mejor seguridad ofrecida en el mercado hasta el momento.

1.4.19 Redes Sociales

Las redes sociales en Internet han ganado su lugar de una manera vertiginosa convirtiéndose en promisorios negocios para empresas y sobretodo en lugares para encuentros humanos. Para comprender un poco este fenómeno en crecimiento presuroso cabe citar en principio alguna definición básica que permite comprender que es una red social.

“Las redes sociales como servicios prestados a través de internet que permite a los usuarios generar un perfil público, en el que plasmar datos personales e información de uno mismo, disponiendo de herramientas que faciliten interactuar con el resto de los usuarios afines o no al perfil publicado.” (Arnau M, 2016)

Según menciona que una de las formas más modernas de comunicarse es por medios de las redes sociales, donde se puede interactuar con grupos de personas que estén conectadas y actualizadas al mismo medio, y dentro de ellas poder crear un perfil donde introducir información personal y poder compartir amistades.

En varias instituciones públicas utilizan estos medios, como en el área administrativa del gobierno autónomo descentralizado de Manta, el uso de las

redes sociales es parte de las actividades laborales, pues estas le permiten estar comunicadas de todo momento.

Entre las redes más utilizadas son las siguientes:

- Facebook.
- WhatsApp.
- Instagram.

1.5 Actividades Secretariales

Las actividades secretariales son tareas que debe realizar la secretaria ejecutiva en el ámbito laboral que se desempeña, dentro de las actividades las secretarias es dispensable tener conocimientos básicos y necesarios sobre las tecnologías de la información y comunicación. Sin embargo, la razón principal de la secretaria en este contexto y lo que es el resultado final global, el secretario ejecutivo es responsable de proporcionar apoyo de secretaría, oficina y administrativo con el fin de garantizar que los servicios se presten de manera eficaz y eficiente.

Las competencias y las responsabilidades de la secretaria se han ido incrementando poco a poco hasta llegar a convertirse en personas imprescindibles en las empresas de hoy en día. Un ejemplo claro de esto es el hecho del aumento de requisitos exigidos a las personas que aspiran a este puesto. (Jiménez G, 2013)

1.5.1 Importancia de las Actividades Secretariales

Las actividades de la secretaria es básica en la estructura de la Organización, ya que participa de manera muy cercana en el desarrollo económico, tecnológico y cultural de la sociedad actual.

La secretaria está presente en todos los momentos del proceso empresarial; ya sea en presencia física, hacia el interior y hacia el exterior, como en presencia escrita, telefónica, y todo el tiempo ejerce una función primordial: materializar ideas plasmándolas en una hoja en blanco, recibir mensajes desde los más simples hasta los más complejos, guardar territorios, secretos, ser consejera, dar contención a la ansiedad del jefe, a través de concretar las herramientas básicas con las que habrá de luchar en el campo organizacional.

La función de la secretaria es primordial en la estructura de la organización, puesto que participa de manera proactiva en el desarrollo económico integral con la sociedad, pues ella está presente en todos los momentos del proceso empresarial, ya sea al interior y exterior materializando ideas, recibiendo y enviando mensajes desde los más simples hasta los más complejos, guardando con absoluta reserva la información que se maneja en la empresa y su actividad la ejerce de manera ejecutiva por ser la asistente cercana al equipo secretaria-jefe, que se presenta en su trabajo no solo con elegancia y personalidad agradable, sino que también es un agente activo en las grandes decisiones que adopta para el desarrollo institucional.

La secretaria es una ejecutiva, asistente cercana en el equipo secretaria-jefe que pone en su trabajo no sólo belleza femenina y personalidad agradable, sino su talento activo en las grandes decisiones que habrán de definir los rumbos de la empresa es por esto que: Ser secretaria es una profesión. (Chávez G, 2015)

1.5.2 Características de las Actividades Secretariales

La secretaria debe tener diversas cualidades profesionales y personales; es decir, objetivas y subjetivas. Las objetivas son un grupo de conocimientos y habilidades que se definen de manera general.

- Experiencia

- Conocimiento del trabajo que desempeña
- Habilidad en mecanografía, taquigrafía, dominio ortográfico y de redacción.
- Conocimiento preciso de los procedimientos de la empresa.
- Conocimiento del vocabulario comercial.
- Habilidad en el manejo del equipo de las máquinas de oficina y sistemas de archivo.

Las cualidades subjetivas generales son las siguientes:

- Discreción.
- Lealtad.
- Comprensión.
- Iniciativa.
- Motivación.
- Creatividad.
- Paciencia.
- Adaptabilidad.

Como se puede observar, el trabajo de la secretaria no es fácil, y requiere de igual grado de vocación y profesionalismo que cualquier otra área de negocios. El examen mismo de las condiciones requeridas para el puesto de secretaria demuestra por qué lo ocupan las mujeres más minuciosas, más pacientes, y en infinidad de casos, más responsables que los hombres mismos. A todo ello hay que agregar la propensión típicamente femenina a establecer relaciones afectivas de lealtad con sus superiores y con la empresa, y a abrigar un tipo de ambición absolutamente legítima y relacionado directamente con su propio empleo y la índole de sus capacidades personales.

1.5.3 Ventajas y desventajas de las Actividades Secretariales

Ventajas.

Entre las Ventajas más importantes según (Guerra J, 2013) se encuentran las siguientes:

- Logra y mantiene un sólido plan de organización.
- Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Facilita el estudio de los problemas de organización.
- Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.
- La información sobre funciones y puestos suele servir como base para la evaluación de puestos y como medio de comprobación del progreso de cada uno.
- Conserva un rico fondo de experiencia administrativa de los funcionarios más antiguos.

Desventajas

- Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar Un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
- Algunas consideran que es demasiado caro, limitativo y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
- Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.

1.5.4 Redacción de Documentos oficiales

Es el conjunto de comunicaciones y documentos que se utilizan en las organizaciones y grandes empresas, son realizados generalmente por las

secretarías ejecutivas o auxiliares administrativos. Dentro de los documentos oficiales se obtienen los siguientes:

- Actas
- Oficios
- Memorándum
- Solicitud
- Convocatorias

1.5.4.1 Actas

Registro escrito de los temas tratados y las decisiones administrativas tomadas en una sesión, reunión, comité o un congreso etc.

Es obligatoria, realizarla después que hayan terminado una reunión o consejo que es lo que más se realiza en el gobierno autónomo descentralizado de Manta, para dejar constancia de lo tratado.

Su estructura es la siguiente:

- Membrete.
- Título "Acta" y N° de orden.
- Lugar y fecha de emisión.
- Lectura del acta anterior.
- Tabla: temas que se tratarán.
- Acuerdos.
- Cierre.
- Firma del presidente y del secretario.

1.5.4.2 Oficio

Constituye la comunicación más importante, tanto por su gran utilización como por las materias que trata. Su objetivo es impartir normas o dar informaciones de relevancia. Sirve para establecer relaciones ente jefes de servicio, sección, departamentos, etc. “La redacción del Oficio debe ser clara, precisa y breve”. (Morueco R, 2013)

El oficio es uno de los documentos principales que circula, sirve como medio de comunicación escritas con las dependencias públicas fomentando buenas relaciones humanas y administrativas.

Y de esta determinada forma utiliza en las comunicaciones internas y externa en todas las organizaciones públicas y privada.

1.5.4.3 Memorándum

Es una comunicación de uso frecuente. Tiene una circulación interna. Lo emite un jefe de sección o departamento. Se utiliza para transferir informaciones, bien sea de una empresa, una institución, etc.

En esta clase de información, se trasmite, recomendaciones, felicitaciones, advertencia, instrucciones, decisiones. Actualmente, se utilizan impresos con espacios en blanco para colocar los datos necesarios. En todo caso, se escribe en papel medio oficio o más pequeño.

Las partes del memorándum:

- Nombre del receptor.
- Nombre del remitente.
- Fecha.
- Asunto.
- Contenido.

- Firma.

Deben ser un mensaje corto, claro y contundente, no cabe duda que debe llevar un membrete en la parte superior preferiblemente sea de la organización o institución. (Sengues L, 2011)

1.5.4.4 Solicitud

Los modelos de carta de solicitud se utilizan para solicitar información, presupuestos, catálogos... etc. También es común llamarles a estos modelos de carta Instancia. (Londoño M, 2016)

De acuerdo con la definición porque es un documento por medio del cual se pide el goce de un derecho, beneficio o servicio que se considera que pueda ser atendido. Este tipo de texto es uno de los útiles de manejar, pues es muy empleado en la vida personal, profesional y laboral.

Para cumplir su objetivo; las solicitudes deben ser claras precisas y convincentes. Por lo general una solicitud es un documento escrito que va dirigido a un organismo público o a una autoridad.

La solicitud en cuanto a los aspectos formales responde a las mismas directrices, que la carta de presentación, pero se suele dejar un margen izquierdo de, la tercera parte del ancho del papel, o la persona encargada de elaborar el documento tiene que tener claro como consiste la elaboración.

Estructura

- Encabezamiento
- Exposición de motivos
- Petición o exposición de la solicitud
- Despedida

1.5.4.5 Convocatorias

Una convocatoria es un anuncio o un escrito con el cual se convoca a un determinado evento o acontecimiento que se producirá; también se suele emplear como sinónimo de la palabra citación. (Russo P, 2009)

Como lo menciona el autor define qué; la convocatoria es un escrito mediante el cual se convoca a todos los que deseen participar en una reunión puede ser junta o asamblea, se la utilizan de manera interna o externa, para la convocación de reunión, convocatoria de trabajo entre otras.

En ellas debe figurar lo siguiente:

- El cargo de la persona que convoca la reunión
- La institución a la que pertenece
- El tipo de reunión
- La fecha
- La hora el lugar en el que se celebrará
- El orden del día (la formulación de los asuntos que se van a tratar en esa reunión)

1.5.5 Manejo De Agenda

Dentro de las actividades de los profesionales del área administrativa (secretarias, archivistas, asistentes) se destaca el manejo de las agendas, herramientas de trabajo para organizar todo lo relacionado con las citas de los clientes. Eso significa que es necesario tener un estricto control de los clientes y visitantes que acuden a la oficina en demanda de atención. Debe existir un juego de agendas, para jefe y secretaria. (Marueco R, 2014)

Cuando la secretaria trabaja para un grupo de profesionales, es necesario llevar una agenda para cada uno. Muchas veces al final de la jornada laboral no son conscientes de todo lo que se ha realizado en un día. Las actividades que las secretarias plantean para un día se olvidan o nos les da el tiempo de completarlas por eso es importante ser organizadas o prescritas en una agenda, sea física o digital. (Mateus M, 2016)

Cuando no hay organización en las actividades, significa que se convierten en miembros pocos eficiente de la empresa, sin embargo, con una agenda bien puesta de trabajo esto puede cambia.

Para hacer una agenda laboral exitosa, lo más importante es priorizar. Hay que dividir las actividades en tres grupos:

- Muy importante: Estas actividades son las que no podemos aplazar para otro momento, como reuniones importantes, plazos de pago etc. Siempre es importante sabe qué tiempo va a durar cada actividad y sus posibilidades de que haya algún contratiempo
- Poco importante: Estas son las actividades que podemos aplazar en nuestra agenda, como podría ser ir a tomar un café, reuniones, etc.
- Rutina: Son actividades que realizamos sin pensar cada día y que forman parte de nuestra rutina.

1.5.1 Agenda Digital

La agenda digital actualmente es utilizada por las instituciones u organizaciones, aunque es complicado dejar de la agenda física, esta no cumple todas las funciones que brinda una agenda digital. Para la utilización de este tipo de agenda hay programas conocidos, que podemos instalar en el ordenador,

como MS OUTLOOK (Windows), EVOLUTION (Linux) o iCal (macOS X), que han demostrado su eficacia en tareas de organización de agendas.

Ventajas

- Añadir un nuevo evento es realmente fácil.
- Acceso directo a nuestra agenda desde dispositivos móviles.
- Podemos llevar varias agendas en una.
- Compartir nuestra agenda con otro usuario.
- Google calendar dispone de un servicio de notificaciones.

Desventajas

- Desconocimientos de los programas que nos ofrecen los servidores.
- Los programas pueden contener errores si no tienen están actualizadas

1.5.2 Atención Al Cliente.

A medida que la competencia es cada vez mayor y los productos ofertados en el mercado son cada vez más variados, los consumidores se vuelven cada vez más exigentes. Ellos ya no solo buscan calidad y buenos precios, sino también un buen servicio al cliente. (Guirao C, 2013)

El servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo. (Ficapal J, 2015)

Entre las actividades que hace la secretaria es la atención al cliente. Es muy importante que la secretaria tenga conocimientos de relaciones humanas, sea carismática y simpatice a los usuarios, cabe recalcar que uno de los puntos importantes de una organización es la atención brindada hacia el usuario.

Actualmente en todas las empresas públicas cuenta con dispositivo digital, sea Tablet, o celulares inteligentes para calificar la atención brindada, y estas no solo se las realiza de manera física personalizada, puesto que hay empresas que cuentan con servicios telefónicos donde, antes que termine la llamada tiene que ser calificada.

Es importante que las organizaciones cuenten con capacitaciones de relaciones humanas porque a pesar, que ahí sistemas de evaluación de atención prestada, aun ahí un 25% de las personas que desempeñan la función de secretaria en atención al cliente sigue habiendo quedas y el cliente se siente insatisfecho. (Guerra J, 2013).

CAPÍTULO II

2.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Se aplicaron encuestas en el personal administrativo al GAD Manta, las cuales una vez tabuladas reflejaron los siguientes resultados

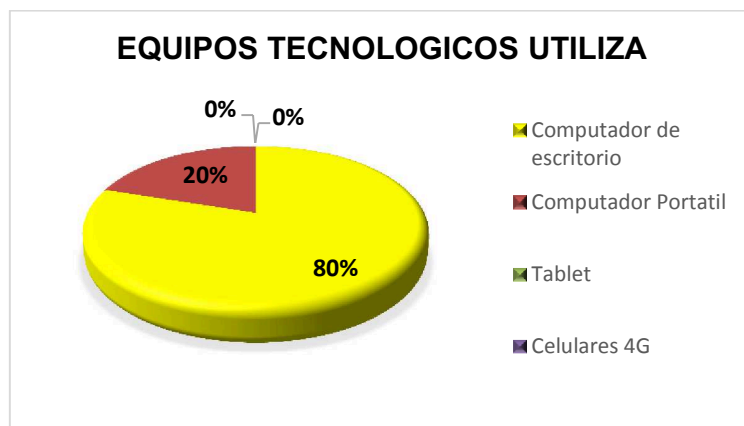
1- ¿Cuáles de los siguientes equipos tecnológicos utiliza usted para las actividades secretariales?

Tabla No. 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Computador de escritorio	8	80%
Computador Portátil	2	20%
Tablet	0	0%
Celulares 4G	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo GAD-Manta
Elaborado por: La investigadora

Gráfico No. 1



Análisis

Como se evidenciar en la pregunta el 80% de los encuestados afirmaron que uno de los equipos utilizados en las actividades secretariales es el computador de escritorio, 20% señaló que el computador portátil y 0% de los demás equipos electrónicos. Es decir que el mayor porcentaje de los encuestados utilizan como herramienta de trabajo el computador de escritorio para sus actividades secretariales, lo que demuestra que es la herramienta básica de trabajo.

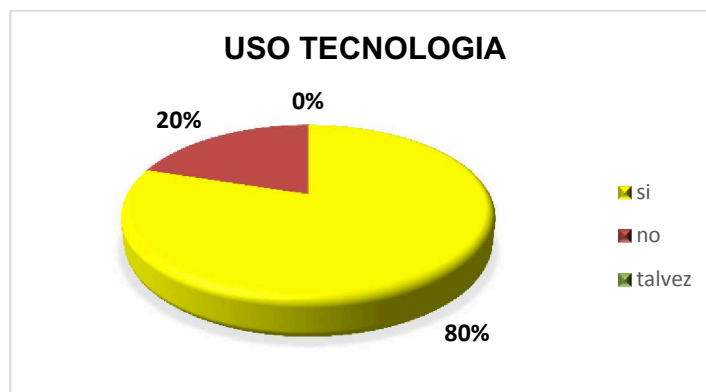
2.- ¿Cree usted que el uso de la tecnología influye en el mejor rendimiento de la secretaria?

Tabla No. 2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
si	8	80%
no	2	20%
talvez	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo GAD-Manta
Elaborado por: La investigadora

Gráfico No. 2



Análisis

Con respecto a la pregunta: ¿Cree usted que las tecnologías influyen en el rendimiento de las actividades secretariales?, El 80% afirma que la tecnología si influye en el rendimiento de las actividades secretariales, mientras que el 20% señaló que no; esto significa, que el personal administrativo del GAD-Manta, tiene claro que el uso y manejo de las tic's, si tiene influencia de manera directa en el rendimiento y productividad de las actividades secretariales.

3.- ¿Cuáles de las redes sociales utiliza para las actividades secretariales?

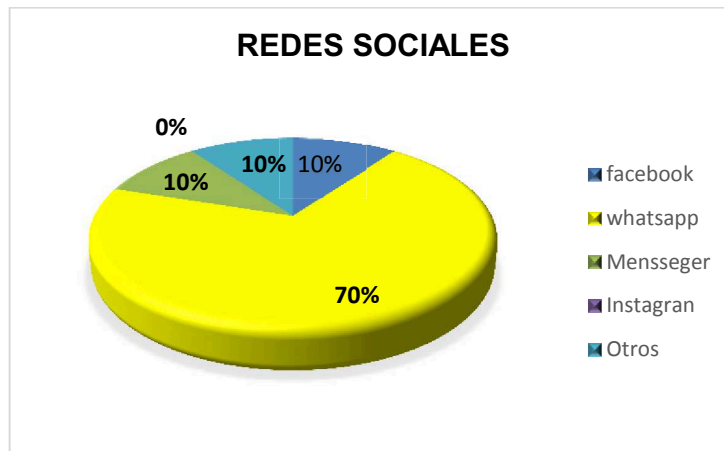
Tabla No. 3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Facebook	1	10%
WhatsApp	7	70%
Messenger	1	10%
Instagram	0	0%
otros	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo GAD-Manta

Elaborado por: La investigadora

Gráfico No.3



Análisis

Con relación a la consulta de cuales de las redes sociales utiliza para sus actividades, el 70% señaló que WhatsApp; y 40% señaló que Facebook, Messenger y otros, y respectivamente lo que se deduce, que el personal administrativo si utiliza las redes sociales, lo que facilita las acciones a realizar.

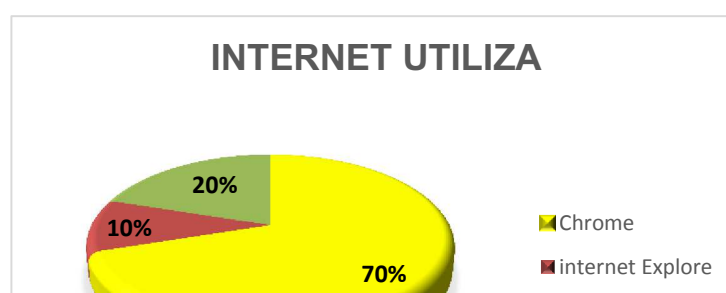
4.- ¿Cuáles de las aplicaciones de internet utiliza con más frecuencia?

Tabla No. 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Chrome	7	70%
internet Explore	1	10%
Mozilla firefox	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo GAD-Manta
Elaborado por: La investigadora

Gráfico No.4



Análisis

Con respecto a las aplicaciones de internet que más utilizan en las actividades secretariales y de todo tipo podemos observar que en el primer lugar se encuentran el navegador Chrome con un 70%, esto demuestra que es el más utilizado, luego el 20% se encuentra Mozilla Firefox y este navegador lo utiliza porque en alguna ocasiones son requeridos por páginas web, y por ultimo tenemos el 10% de internet Explore, lo que significa que las secretarias del área administrativo GAD-Manta si utiliza las aplicaciones en las labores.

5.- ¿De qué manera recibe y envía documentos oficiales?

Tabla No. 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Físicos	3	30%
Digitales	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo GAD-Manta
Elaborado por: La investigadora

Gráfico No. 5



Análisis

Se puede observar con lo que respecta a la pregunta, de qué manera recibe los documentos los encuestados señalaron que, un 70% lo realizan de forma digital y un 30% en forma física, lo que se evidencia que las secretarías del departamento administrativo GAD-Manta la formas que más reciben es de manera digital, y así contituyendo al programa de cero papeles.

6.- ¿Cuenta usted con un servidor exclusivo para enviar y recibir correos electrónicos?

Tabla No. 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo GAD
Elaborado por: La investigadora

Gráfico No.6



Análisis

En la pregunta, cuenta usted con un servidor exclusivo para enviar y recibir correos, contestaron en su totalidad, es decir el 100%, que si cuenta con un servidor exclusivamente para esas tareas, lo que significa que por ser institución pública maneja el servidor de Outlook, para agilizar el trabajo.

7.- ¿Cada que tiempo cambias los equipos tecnológicos en el departamento administrativo?

Tabla No. 7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
6 meses a 1 años	4	40%
1 a 2 años	6	60%
3 o mas	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo GAD-Manta

Elaborado por: La investigadora

Gráfico No.7



Análisis

Como se puede notar en lo que respecta al mantenimiento que se realiza a los equipos electrónicos del departamento administrativo del GAD-Manta, afirman el 60% de los encuestados que lo realizan en el tiempo de 1 a 2 años, mientras que un 40% señalan que de 6 meses a un año.

8.- ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta ha impartido capacitación sobre las actualizaciones de Tecnologías de la Información y Comunicación?

Tabla No. 8

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
si	1	10%
no	9	90%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo GAD-Manta

Elaborado por: La investigadora

Gráfico No. 8



Análisis

Como se puede evidenciar, el 90% de los encuestados afirman que no han recibido ningún tipo de capacitación sobre las TIC's, y es por ello que no pueden muchas veces realizar sus actividades con eficiencia, mientras que un 10% exponen que si han recibido ese tipo de instrucción, que solo lo que han recibido este tipo de capacitación son los jefes departamentales.

9.- ¿Creé usted que el Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta cuenta con equipos tecnológicos actualizados para las actividades secretariales?

Tabla No. 9

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	40%
No	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo GAD-Manta

Elaborado por: La investigadora

Gráfico No.9



Análisis

Al preguntar a los encuestados sobre si cuenta el GAD-Manta con equipos tecnológicos actualizados para realizar los trabajos secretariales el 60% respondió que no, puesto que son equipo de años anteriores y no pueden instalarle las últimas actualizaciones de Software, por la falta capacidad de memoria, mientras un 40% afirman que si cuentan con dichos equipos actualizados, como impresoras scanner, etc.

10.- ¿Considera usted que las Tecnologías de Información y Comunicación son utilizadas por la secretaria ejecutiva actualmente?

Tabla No. 10

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	30%
No	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo GAD-Manta

Elaborado por: La investigadora

Gráfico No.10



Análisis

Al realizar la consulta referente a que si las TIC's son utilizadas actualmente por las secretarías en el GAD-Manta el 70% respondieron que no, lo que refleja que no están actualizadas y dentro del cronograma anual que tiene el Municipio no cuenta con capacitaciones, mientras un 30% afirman que si son utilizadas en la actualidad.

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

3.1 Tema

“PROGRAMA DE CAPACITACIÓN SOBRE EL USO DE LA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN TIC's, EN LA ACTIVIDADES SECRETARIALES DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD DE LA CIUDAD DE MANTA”.

3.2 INTRODUCCIÓN

Esta propuesta fue diseñada con el fin de desarrollar habilidades necesarias para que logren realizar de forma efectiva las actividades secretariales en el departamento administrativo del GAD del cantón Manta, en donde el uso de las TIC's sirvan de apoyo motivacional, didáctico y evaluativo, que esté enfocado en el desarrollo de esas destrezas desde la perspectiva de sus propias tareas y de acuerdo a los niveles en los cuales el personal se desempeña.

La entidad en cuestión posee una administración particular, en la cual el uso de tecnología de la información y comunicación (TIC's) se considera una exigencia curricular y administrativa, sin embargo, éste carece de un programa de capacitación en competencias TIC's para el personal administrativo.

Tiene como objetivo principal es Desarrollar un programa de capacitación sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación Tic's para el personal administrativo que desempeña la función como secretaria del gobierno autónomo descentralizado Municipal del cantón Manta, y fortalecer sus actividades secretariales.

Es importante lograr que todo el personal administrativo del GAD del cantón Manta se ajuste de estos recursos, como una ventaja a la optimización de las labores cotidianas de este mundo globalizado en donde las redes sociales se establecen a partir de las Tic's, entendiendo que su uso facilitara el trabajo administrativo y metodológico.

Para que este programa de capacitación funcione debe existir compromiso y motivación por parte de los involucrados y su participación debe ser activa en la ejecución de los programas relativos a su labor, así como el factor tiempo que destine para el desarrollo de este.

3.3. OBJETIVOS

3.3.1 Objetivo General

Desarrollar un programa de capacitación sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación Tic's para el personal administrativo que desempeña la función como secretaria del gobierno autónomo descentralizado Municipal del cantón Manta, y fortalecer sus actividades secretariales.

3.3.2 Objetivos Específicos

- Socializar los resultados de la investigación con los funcionarios y personal del GAD-Manta.
- Socializar el programa de capacitación sobre las tic's para fortalecer las actividades secretariales del personal administrativo GAD-Manta ante la autoridad pertinente.
- Aplicar el programa de capacitación sobre tic's al personal administrativo del GAD-Manta.

3.4. Metodología de trabajo

Para el programa de capacitación se tomarán cada uno de los aspectos que intercedan en el uso de las tecnologías de la información y comunicación en las actividades secretariales, por tanto se ejecutará el desarrollo de talleres, evaluaciones y debates, lo cual la capacitación se impartirá en la sala de eventos del GAD Manta, con el respectivo permiso del jefe departamental.

Para aplicar la capacitación debemos contar con los siguientes recursos:

Recursos Tecnológicos

- Computadores
- internet
- proyector

Recursos Humanos

- Personas que realizan actividades secretariales
- Capacitador

Recursos Materiales

- Certificados
- Esferos
- Lápiz
- Trípticos

3.5. Desarrollo de la propuesta

La propuesta tiene como finalidad enseñarles a las personas que desempeñan las actividades secretariales en el departamento administrativo del gobierno autónomo descentralizado del cantón Manta, cuales son los temas importantes que tienen las tecnologías de información y comunicación (TIC'S) en la gestión administrativa.

3.5.1. Plan de capacitación

La capacitación se realizará 3 sábados consecutivos con una duración de 4 horas Por 3 sábados consecutivos y se realizará la entrega de un certificado de asistencias, se dictaran los siguientes temas

Primer Sábado		
temas	Subtemas	Estrategia

<ul style="list-style-type: none"> Las tic's en las gestión empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> Impacto de las tic's Tic's como herramienta en la gestión empresarial 	Capacitación
--	--	--------------

Segundo Sábado		
Temas	Subtemas	Estrategia
<ul style="list-style-type: none"> Las tic's en las gestión empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de las tic's en la secretaria moderna El uso de la ofimática básica. 	desarrollo de taller

Tercer Sábado		
Temas	Subtemas	Estrategia
<ul style="list-style-type: none"> • El nacimiento de las nuevas tecnologías 	<ul style="list-style-type: none"> • Celulares 4g • Computadoras portátiles y sus nuevas actualizaciones • Las redes sociales en el ámbito empresarial 	Capacitación y entrega de certificado

3.5.2. Presupuesto del plan de capacitación

PRESUPUESTO	
Recursos humanos	250.00
Recursos materiales	100.00
Recursos tecnológicos	80
TOTAL	430.00

5.5.3 Cronograma del plan de capacitación

2018	Marzo				Abril			
Cronograma de actividades	1	2	3	4	1	2	3	4
Aprobación del plan de capacitación								
Asignación de fechas y horario para las capacitaciones								
Informar al personal de la capacitación e invitarlos a participar								
Confirmación de participantes								
Contratar capacitador								
Elaboración de trípticos								
Adquisición de materiales								
Alquilar proyector								
Semana de capacitación								

CONCLUSIONES

Teniendo con son los objetivos planteados en esta investigación, respaldadas por el marco teórico y sustentado en los resultados obtenidos, se redactan las siguientes conclusiones:

1. Se realizó la conceptualización de los temas más trascendentes, referentes a esta investigación, para poder desarrollar un estudio eficiente y contribuir a mejorar las actividades secretariales del personal administrativo GAD-Manta.
2. Se determinó que el personal administrativo del GAD-Manta durante periodos anteriores no han recibido capacitación sobre las Tic's
3. Se empleó la técnica de encuestas para realizar, el diagnóstico sobre las tic's actividades secretariales del personal administrativo GAD-Manta.
4. Se elaboró una propuesta sobre las Tic's en base a las debilidades identificadas en el diagnóstico para fortalecer las actividades secretariales

RECOMENDACIONES

Con el propósito de fortalecer aún más las actividades secretariales del personal administrativo GAD-Manta, se exponen las siguientes recomendaciones:

1. Se trabaje en conocer las fortalezas que actualmente contienen las Tic's y se las utilice en las labores secretariales.
2. Que se capacite de forma continua al personal administrativo del GAD-Manta sobre su aplicabilidad de las Tic's en las actividades secretariales.
3. Se desarrolle el programa de capacitación sobre las Tic's para el personal administrativo GAD-Manta.
4. Se evaluó la aplicación de las tic's en las actividades secretariales y poder lograr una mejora continua.

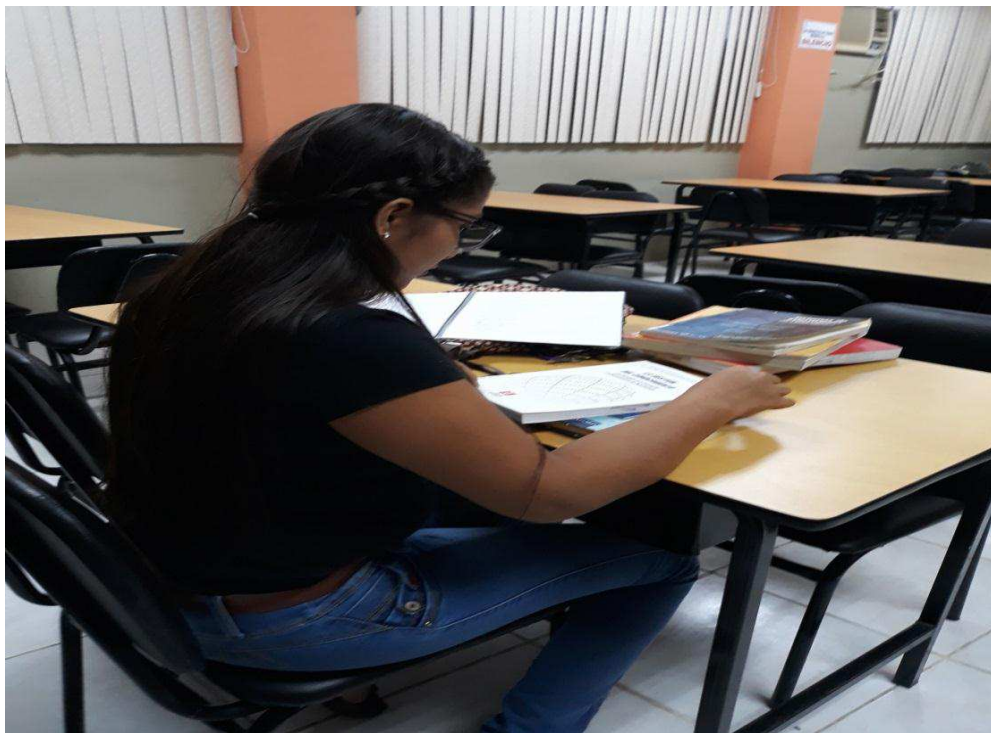
Bibliografía

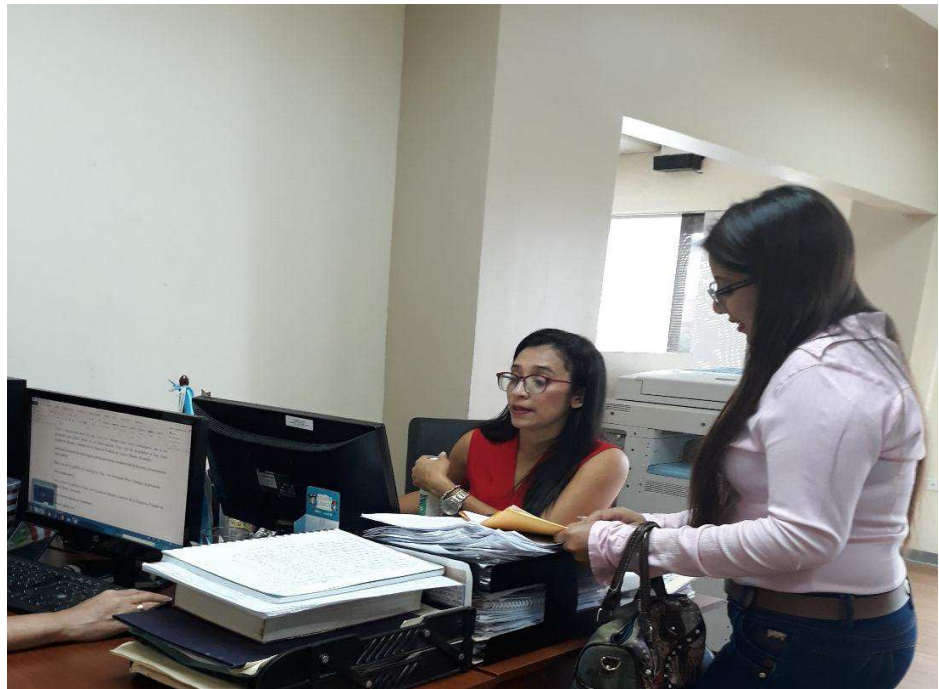
- ALEGSA. (12 de 01 de 2018). [www.alegsa.com.a](http://www.alegsa.com.ar/Dic/smartphone.php). Obtenido de www.alegsa.com.a: <http://www.alegsa.com.ar/Dic/smartphone.php>
- Andrada, A. M. (2004). Nuevas tecnologías de la informacion y comunicacion . colombia: Maipue.
- Arnau, M. V. (2016). Las Redes Sociales. Autonomia de Buenos Aires: Ugerman Editor.
- Asamblea Constituyente. (2017). Constitución de la República del Ecuador. Quito.
- Bermudez, J. R. (2014). Uso estrategico de las tic´s. Editorial UOC.
- Chavez, G. (2015). Capacitacion actualizada. Obtenido de <https://capacitacionact.blogspot.com/2014/12/la-importancia-de-la-secretaria-dentro.html>
- DENTZEL, Z. (2017). El impacto de internet en la vida diaria. Obtenido de <https://www.bbvaopenmind.com/articulo/el-impacto-de-internet-en-la-vida-diaria/?fullscreen=true>
- Echeverría, P. M. (2017). Internet Util. España: Ministerio de Educacion de España
- ECUADOR, C. P. (2008). CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR. Obtenido de CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR: http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- ed), T. d. (2015). Jorge Vascome Santillan . Grupo Editorial Patria.
- Esperanza, R. P. (2015). Repositorios Digital Univesidad Tecnica de Cotopaxi. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec>
- Ficapal, J. T. (2009). Tic, conocimientos, redes y trabajo . Barcelona : UOC Ramblla del Poblenau.
- GUATO, M. (17 de julio de 2012). Empresa y Tecnologia. Obtenido de <http://empresamastecnologia.blogspot.com/2012/07/las-tic-en-el-ecuador-entorno-politico.html>

- GUERRA, J. (7 de diciembre de 2013). Manuales de Administracion. Obtenido de http://manualesdejc.blogspot.com/2013/12/ventajas-y-desventajas-de-los-manuales_7.html
- Guirao Cuesta, M. J. (2013). Técnicas Administrativas Básicas de Oficina. España: CEP, S.L.
- INTEGRAL, P. C. (FEBRERO de 2014). CODIGO ORGANICO INTEGRAL PENAL DEL ECUADOR. Obtenido de CODIGO ORGANICO INTEGRAL PENAL DEL ECUADOR: www.fielweb.com
- Jiménez García, A. (2013). Gestión Auxiliar de Documentación Económico-Administrativa y Comercial. España: IC.
- Jose Manuel Gimenes Guzman, M. T., & Martin, M. M. (2012). Aplicaciones en internet. Servicios de Publicaciones. Universidad de Alcalá.
- Londoño Mateus, M. C. (2016). Asistentes y Secretarias ¿Una profesión de riesgo? España: FC.
- Mateus, M. C. (2016). Asistentes y secretarias . FC Editorial.
- Monsalve, J. (2009). tecnologías . Bogotá.
- Morueco, R. (2014). Manual Práctico de Administración. Bogotá: Ra-ma.
- Mosquera, T. E. (2015). ANÁLISIS DEL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION EN. Daule.
- Pablo, J. d. (2009). tecnología educativa: la informacion del profesorado en la era del internet. Ajibe.
- Presmanes, J. L. (2007). internet: servicios basicos . editorial universitaria .
- REYES, J. (6 de febrero de 2013). Las tic's y la gestion empresarial. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/mtelcon/2013/02/06/las-tics-y-la-gestion-empresarial/>
- Romero, G. (2009). la evolucion de las computadoras . El Cid Editor .
- Ruso, P. (2009). Gestion Documental . Madrid: Editorial UOC.
- Sanchez, M. D. (2006). Las tecnologías de informacion y la comunicacion . España : Red Nómadas.

- SECRETARIA, G. (2015). Las Tic. Obtenido de http://loidealengestionsecretarial.blogspot.com/p/las-tic_25.html
- Sengues, L. (2011). Tecnicas avanzadas de secretariado Ejecutivo . Madrid: CEP,SL.
- Sosa, C. R. (2002). Redes de Computadoras . Instituto Politecnico Nacional.
- Verte, A. G., & Rey, C. T. (2011). sistemas de informacion . Cali-Colombia : Printer.
- www.alegsa.com.a. (12 de 01 de 2018). Obtenido de www.alegsa.com.a: <http://www.alegsa.com.ar/Dic/smartphone.php>

Anexos





Encuestas

1.- ¿Cuáles de los siguientes equipos tecnológicos utiliza usted para las actividades secretariales?

- Computador de escritorio
- Computador portátil
- Tablet
- Celulares 4G

2.- ¿Cree usted que el uso de la tecnología influye en el mejor rendimiento de la secretaria?

- Si
- No
- Talvez

3.- ¿Cuáles de las redes sociales utiliza para las actividades Secretariales?

- Facebook
- WhatsApp
- Messenger
- Instagram
- Otro

4.- ¿Cuáles de las aplicaciones de internet utiliza con más frecuencia

- Chrome
- Internet Explorer
- Mozilla Firefox

5.- ¿De qué manera recibe o envía documentos oficiales?

- Físicos
- Digitales

6.-¿Cuentan con un software exclusivo para enviar o recibir correos electrónicos?

- Si
- No
- Nombre_____

7.- ¿Cada que tiempo actualizan las computadoras en el departamento administrativo?

- 6 meses a 1 año
- 1 año a 2 años
- 3 o mas

8.-¿El gobierno autónomo descentralizado de Manta ha impartido capacitación sobre las actualizaciones de las tecnologías de la información y comunicación?

- Si
- No

9.- ¿Creé usted que el gobierno autónomo descentralizado de Manta cuenta con equipos tecnológicos actualizados, para las actividades secretariales?

- Si
- No

10.- ¿Considera usted que las tecnologías de información y comunicación son utilizadas por la secretaria ejecutiva actualmente?

- Si
- No