

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI**

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



**TESIS DE GRADO**

**Previa la obtención del título de:**

***Licenciada en Secretariado Bilingüe***

**TEMA:**

***PROGRAMA DE EDUCACIÓN CONTINUA EN AVANCES TECNOLÓGICOS  
QUE FAVORECE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL ÁREA DE  
INSPECTORES DEL COLEGIO TECNICO NACIONAL MANTA, PERIODO  
2013-2014***

**AUTORAS:**

***Ortíz Palma Mayra***

***Sosa Arteaga Verónica***

**DIRECTORA**

***A.S. SONIA SIÓN GARCÉS, Mg.IG***

**2013 – 2014**

## **CERTIFICACIÓN**

Yo, A.S. Sonia Sión Garcés, Mg.IG

### **CERTIFICO**

Que las egresadas **Mayra Ortiz Palma y Verónica Sosa Arteaga**, han desarrollado su Tesis de Grado con el Tema “Programa de Educación Continua en Avances Tecnológicos que favorece la Productividad Laboral del Área de Inspectores del Colegio Técnico Nacional Manta, Periodo 2013-2014”, en base a una planificación de asesorías como directora de Tesis.

-----  
**A.S. Sonia Sión Garcés, Mg.IG**

DIRECTORA DE TESIS

Manta, enero de 2014

## DEDICATORIA

A **Dios**, quién supo guiarme por buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A **mis padres Rosa y Ramón** por ser mis pilares fundamentales por todo su esfuerzo y sacrificio por su apoyo incondicional, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles y ayudarme con los recursos necesarios para estudiar, inculcándome valores, principios y fortalecimiento para conseguir mis objetivos.

A **mi esposo, Carlos Macías Zamora** por ser una persona excepcional, quién me ha brindado su apoyo incondicional y ha hecho suyos mis preocupaciones. Gracias por tu amor, paciencia y comprensión.

A **mis hijos, Carlos Johan y David Sneijder Macías Sosa**, por ser lo más grande y valioso que Dios me ha regalado, quienes son mi fuente de inspiración y fortaleza, la razón que me impulsa a seguir adelante, para ustedes mis hijos va este triunfo.

A **mis suegros, Abg. Zaida Zamora y Abg. Santiago Zambrano**, por haberme dado el empuje, necesario para continuar con mis estudios y llegar a un feliz término.

A **mis hermanos** por estar siempre presente.

A **mi amiga de tesis Mayra Ortíz** gracias por estar presente en cada trabajo que hacíamos en el aula de clase.

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

**Gracias a todos por su apoyo incondicional.**

**Verónica**

## **DEDICATORIA**

A **Dios**, por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Con todo mi cariño y mi amor para mis padres, **a mi hijo** por ser el pilar, inspiración y motivación para los esfuerzos que he realizado para superarme en mi formación personal, por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

**Mayra**

## **AGRADECIMIENTO**

A **Dios**, por habernos guiado por el camino de la felicidad y sabiduría, por estar siempre llenándonos de valor y confianza para lograr nuestras metas y sueños.

**A la ULEAM**, por habernos dado la oportunidad de estudiar y ser profesionales de calidad.

**A los maestros**, por darnos todos sus conocimientos con desinterés alguno, gracias por su apoyo y dedicación.

**A nuestra Directora de Tesis, Mg.IG. Sonia Sión**, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, experiencia, paciencia y motivación, nos condujeron a terminar esta investigación.

**Al Colegio Técnico Nacional Manta**, por abrirnos las puertas para realizar nuestra investigación.

**Mayra y Verónica**

## ÍNDICE GENERAL

Certificación

Dedicatoria

Agradecimiento

Resumen

Abstract

**INTRODUCCIÓN** 1

### CAPÍTULO I

1.1 Planteamiento del Problema 3

1.2 Formulación del Problema 6

1.3 Justificación 7

1.4 Objetivos

1.4.1 General 7

1.4.2 Especifico 8

1.5 Hipótesis 8

1.6 Metodología 8

1.6.1 Tipo de Estudio 8

1.6.2 Métodos 8

1.6.3 Técnicas 9

1.6.4 Universo y Muestra 9

### CAPÍTULO II

2.1 Marco Referencial 10

2.2 Marco Teórico 12

2.2.1 Productividad Laboral	12
2.2.2 Antecedentes	12
2.2.3 La productividad del Trabajo	14
2.2.4 Importancia De La Productividad en Los Negocios	15
2.2.5 La Productividad Laboral y el Talento Humano	17
2.3 Tecnología de información y Comunicación	19
2.3.1 Efecto de la Tecnología de la Información en la Comunicación Humana	22
2.3.2 Impacto de la TIC en las Organizaciones	24
2.3.3 Avances Tecnológicos	26
2.3.4 La Web 2.0	27
2.3.5 Recursos Tecnológicos para el trabajo colaborativo en la web 2.0	29
2.4 Educación Continua en Avances Tecnológicos	40
2.4.1 Programas de Formación Contínua	40
2.4.2 La Formación Contínua y el Entorno Organizacional	41

### **CAPÍTULO III**

3.1 Tabulación, análisis de resultados	45
3.2 Conclusiones	58
3.3 Recomendaciones	59

### **CAPÍTULO IV**

4.1 Propuesta	60
4.2 Introducción	60
4.3 Objetivo General	61

4.4 Objetivo Especifico	61
4.5 Justificación	62
4.6 Factibilidad	62
4.7 Fundamentación	63
4.8 Metodología	63
4.9 Perfil del Facilitador	64
4.10 Estructura del Programa de Capacitación	64
1. Comunicación Virtual en la Web 2.0	65
2. Herramientas para trabajo Colaborativo	
En la web 2.0	65
2.1 Temas	66
2.2 Elementos a tratar en cada tema	64
4.11 Cronograma de actividades	67
4.12 Presupuesto referencial para la capacitación	69
5.1 Bibliografía	70
Anexos	74

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación busca contribuir con la Productividad Laboral del Área de Inspectores, en el Colegio Técnico Nacional Manta, mediante el fortalecimiento de las habilidades en el uso de herramientas tecnológicas, para el desempeño de las actividades que realizan.

Se desarrolló una investigación de campo, para caracterizar la situación problemática que se quiso describir y una investigación bibliográfica para explorar la teoría que sustentaría la propuesta de resultado del trabajo realizado.

Se pudo identificar **las herramientas de la Web 2.0** como uno de los avances tecnológicos con mayor repercusión en la productividad laboral de una institución u organización, las cuales contribuyen a la motivación del talento humano para la ejecución de las funciones asignadas, incrementando su rendimiento.

Finalmente se propone un programa de formación continua en avances tecnológicos, dirigido al personal de inspectores del Colegio Técnico Nacional Manta, que busca fortalecer sus conocimientos en este tema, lo cual les permita desarrollar sus actividades laborales utilizando herramientas de la web 2.0, con lo que se logrará optimizar la producción, resultado del trabajo diario en la institución.

## **ABSTRACT**

The present work investigation work is aimed to contribute with labor productivity of inspector department of Colegio Técnico Nacional Manta, through the fortification of the use of technologic tools skills in the activities they activities carry out.

A field investigation was developed, to characterize the problematic situation intended to describe and a bibliographic research to explore the theory that sustains the resulting proposal of the carried out work.

The Web 2.0 tools were identified as one of the technologic advances with major repercussion in labor productivity in any institution; which contributes to the motivation of the inspection department human talent in the execution of assigned functions by increasing performance.

Finally, it proposes a continuous training program in technologic advances addressed to inspection staff of Colegio Técnico Nacional Manta, that searches to fortify their knowledge in this topic and will permit to perform their labor activities by using Web 2.0 tools which will help to increase production, as a result of daily work in the institution.

## INTRODUCCIÓN

Desde inicios de los años noventa el Ecuador así como la gran mayoría de países en el mundo, se ha visto envuelto en el fenómeno mundial denominado globalización; por tal motivo las empresas e instituciones de todo tipo han considerado necesario para maximizar su productividad, la actualización de los conocimientos y renovación de las herramientas tecnológicas, con el fin de incrementar el desempeño laboral de sus colaboradores. Con la incorporación de las herramientas tecnológicas se ha logrado entre otras cosas ahorro de tiempo, optimización de recursos, lo que repercute favorablemente en la institución.

Actualmente, las Tecnologías de Información y Comunicación permiten dar una respuesta ágil y flexible a los retos de un entorno en constante cambio y evolución, por ello el desarrollo de ambientes virtuales con el uso de las TIC'S, representa para las organizaciones una herramienta eficaz para dar respuesta a los cambios permanentes en el contexto globalizado en la que actualmente se desenvuelven.

El presente trabajo de investigación, se realizó con la finalidad de fortalecer la Productividad Laboral del Colegio Técnico Nacional Manta, mediante una propuesta de formación continua en el uso de herramientas tecnológicas de la web 2.0 para la optimización de la gestión que realiza el talento humano del área de inspección.

El informe final se encuentra estructurado en IV capítulos. En el primer capítulo se presenta el diseño teórico metodológico que direccionó la ejecución del proyecto. En el segundo capítulo se realiza la caracterización del objeto y

campo de estudio, destacando sus rasgos más peculiares. En el tercer capítulo se presenta la tabulación de datos con el análisis respectivo y las conclusiones a las que se arribó, las cuales sirvieron de base para las recomendaciones realizadas. Finalmente en el cuarto capítulo se encuentra la propuesta que consiste en un programa de capacitación en Avances Tecnológicos dirigido al Talento Humano del Área de Inspectoría del Colegio Técnico Nacional Manta.

# CAPÍTULO I

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Productividad puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.

De acuerdo a Ahumada (1987), la productividad laboral se refiere a la necesidad que tienen los países de utilizar lo más eficiente y racional posible los recursos productivos, además de la relación que guarda con el bienestar de la población, en particular sobre los niveles de ingreso real y empleo. A pesar de que la productividad del trabajo es una medición parcial, para este autor es importante ya que refleja: “el efecto conjunto de diversos factores interrelacionados entre sí **como la innovación tecnológica**, cambios en el capital percapita o en la utilización de la capacidad instalada, modificaciones de la escala de producción, incrementos en la calificación y el esfuerzo del trabajador, mejoras en la capacidad empresarial, variaciones de las relaciones laborales y otros múltiples factores de carácter cuantitativo y cualitativo”.

Para Ahumada ( 1987 ), **la productividad laboral** es un importante elemento para estudiar cambios en la utilización del trabajo, analizar la movilidad ocupacional, **determinar la política de formación de recursos humanos, examinar los efectos del cambio tecnológico en el empleo y el desempleo,**

comparar entre países los avances de productividad y estudiar muchos otros problemas económicos a nivel mundial.

Continúa señalando el autor citado que algunas políticas sociales concebidas con las mejores intenciones terminan produciendo resultados no intencionales en la productividad porque, en realidad, desplazan cada vez más trabajadores hacia actividades de baja productividad. Los altos costos del transporte, la falta de crédito, la volatilidad macroeconómica, los regímenes tributarios discriminatorios, la falta de innovación y las políticas de desarrollo productivo insuficientes o pobremente diseñadas, son todos factores que han tenido que ver con el retraso del crecimiento de la productividad laboral. **Elevar la productividad laboral** significa encontrar mejores formas **de emplear con más eficiencia, la mano de obra**, el capital físico y **el capital humano** que existen en la región. En periodos pasados se pensaba que la productividad dependía de los factores trabajo y capital, sin embargo, actualmente se sabe que existe un gran número de factores que afectan su comportamiento. Entre ellos destacan las inversiones, la razón capital/trabajo, la investigación y desarrollo científico tecnológico, la utilización de la capacidad instalada, las leyes y normas gubernamentales, las características de la maquinaria y equipo, los costos de los energéticos, **la calidad de los recursos humanos**, los sindicatos, etc..

**Cornish (2004)**, asegura que **los cambios rápidos en las nuevas tecnologías**, la globalización y otros factores, orillarán a los trabajadores a cambiar de trabajos cada vez con mayor frecuencia. Según este autor para el año 2040 habrá muy pocos trabajos que aseguren un empleo de por vida. En consecuencia muchos **trabajadores tendrán que reinventar su formación**

**profesional** para mantenerse acordes con los cambios y los nuevos trabajos. Para hacer frente a esta nueva realidad del mercado y encontrar posiciones laborales de acuerdo a sus talentos e intereses, los trabajadores deberán ser **más dependientes de la Formación Continua y Profesional**.

De acuerdo con **Cornish (2004)**, los trabajadores deben enfrentar seis súper tendencias: **a)** un **desmesurado progreso tecnológico**, **b)** un crecimiento y diversificación del sistema económico mundial, **c)** mejoras en los niveles de salud, **d)** movilidad frecuente, **e)** deterioro del medio ambiente, y **f)** una pérdida de cultura.

Es decir de acuerdo a los autores consultados existe **una relación evidente entre tecnología y productividad laboral**. Ante la presencia de los avances tecnológicos en las organizaciones surge la necesidad de una constante actualización de conocimientos en este tema, que permita a los trabajadores cumplir con sus funciones eficientemente contribuyendo a mejorar la productividad laboral en la empresa. La causa primordial de la baja productividad de un empleado puede tener sus raíces **en la forma de trabajar y no en el trabajo mismo**. La productividad se puede medir de diversas formas pero, de manera simple se puede definir como la **relación entre la cantidad de trabajo realizado y las horas trabajadas**. Un trabajador apto y hábil puede ser capaz de realizar muchos trabajos en menos horas que sus compañeros y, por tanto, se puede decir que es productivo. Sin embargo, la cantidad de trabajo no siempre es el principal indicador de la productividad; esto es cierto especialmente en el área de servicios, donde es más subjetiva la evaluación del trabajo del empleado y más difícil de cuantificar. Se puede tener el caso de un empleado muy inteligente y capacitado en su área pero que no

puede “sacar” adelante tanto trabajo como sus compañeros. Si se le aplica una prueba de conocimientos se podrá constatar que no se trata de ignorancia o falta de pericia; se trata de desorganización interna, problemas para dar prioridades a las actividades cotidianas, o **al uso inadecuado de las herramientas de trabajo como las tecnológicas.**

En el Colegio Técnico Nacional Manta, se evidencia la situación descrita en los párrafos precedentes, en donde el talento humano que realiza actividades de inspectoría, que en su gran mayoría tienen estudios superiores, se reflejan diferencias en cuanto a la productividad laboral, de acuerdo a lo manifestado por la **Inspectora General**, ya que algunos requieren de mayor tiempo para completar ciertas tareas asignadas, lo que evidencia que **no están siendo lo suficientemente productivos para la institución.**

Lo expuesto, permitió formular la siguiente pregunta de investigación:

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

¿Cómo favorecer la productividad laboral en el área de inspectores del Colegio Técnico Nacional Manta?

### **Objeto:**

La Productividad Laboral

### **Campo:**

Herramientas Tecnológicas

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Uno de los objetivos fundamentales de las Instituciones públicas es elevar la productividad laboral de sus trabajadores, en este sentido el presente trabajo de investigación contribuye a elaborar un marco filosófico que sustente la

política institucional del Colegio Técnico Nacional Manta, el cual fomente el conocimiento y **aplicación de la tecnología** en el desarrollo de las actividades laborales; así como a establecer relaciones entre el buen funcionamiento de los procesos y el logro de mejores resultados, **que incrementen la productividad laboral**.

De acuerdo al marco teórico elaborado, se pudo identificar que dos de los factores que inciden en la **productividad laboral son la calidad del talento humano y los cambios en el campo de la tecnología**, los cuales se constituyen en el fundamento de la propuesta que se presenta como resultado del trabajo de investigación realizado. La capacitación Continua en el uso de herramientas tecnológicas en las Instituciones públicas, permitirá disminuir los tiempos de respuesta a los requerimientos de información, de parte de los usuarios, lo que repercutirá en el buen funcionamiento y prestigio de la institución.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 General**

Elaborar un programa de Educación Continua en avances tecnológicos dirigido al personal de Inspectores del Colegio Técnico Nacional Manta, que favorezca la productividad laboral.

### **1.4.2 Específicos**

- ❖ Determinar los antecedentes del objeto y campo de estudio
- ❖ Caracterizar el objeto y campo de estudio
- ❖ Diagnosticar la situación problemática del Colegio Técnico Nacional Manta

- ❖ Elaborar una Propuesta que tienda en parte a solucionar el problema de estudio

## **1.5 Hipótesis**

La aplicación de un programa de educación continua en Avance Tecnológico dirigido al personal de Inspectores del Colegio Técnico Nacional Manta, favorecerá la productividad laboral.

## **1.6 Metodología**

### **1.6.1. Tipo de Estudio**

Se realizó un trabajo de tipo descriptivo, ya que se caracterizó el fenómeno estudiado, destacando sus rasgos más peculiares. Adicionalmente se ejecutó un trabajo de campo, para diagnosticar la problemática en el Colegio Técnico Nacional Manta, relacionada con la productividad laboral del personal de inspectores y el rol de las herramientas tecnológicas en este aspecto.

### **1.6.2 Métodos**

Durante el desarrollo del proceso de investigación, se aplicaron los métodos lógicos: deductivo e inductivo ya que a partir del marco teórico y de la investigación de campo, se identificaron formas de conducta, de comportamientos concretos y se pudo identificar la relación entre el objeto y campo de estudio.

El método analítico porque se procedió a la revisión ordenada de cada uno de los elementos del problema por separado y el método sintético en cuanto se reunieron cada uno de los elementos analizados, para producir nuevas argumentaciones que condujeron a la elaboración de

las conclusiones y contribuyeron al diseño de la propuesta como solución al problema planteado.

### **1.6.3 Técnicas.**

Se utilizó la técnica de la entrevista, dirigida a la Inspectora General del Colegio Técnico Nacional Manta. Por otro lado, se realizaron encuestas a los inspectores de la institución.

### **1.6.4 Universo y Muestra.**

La investigación de campo fue realizada en el Colegio Técnico Nacional Manta constituyendo el Universo de estudio y la muestra 12 inspectores del Colegio.

## CAPITULO II

### 2.1. MARCO REFERENCIAL

#### **BREVE RESEÑA HISTÓRICA DEL COLEGIO TÉCNICO NACIONAL MANTA**

APUNTES HISTÓRICOS DEL COLEGIO MANTA, el Comité Pro – Creación del citado plantel se formó el 2 de septiembre de 1966 en, el Palacio Municipal de Manta. El Colegio Nacional “Manta”, se creó el 31 de octubre de 1966, mediante resolución ministerial N° 3005, firmada por el Dr. Luis Monsalve Pozo, Ministro de Educación Pública. Los profesores fundadores del plantel son los siguientes: Sra. Maruja Cedeño de Delgado, con la función de Rectora; las señoras, Auxiliadora de Rivera, Amelia de Ríos, Estela Quintana de Vera, Leila Cantos de Vásquez, Orfa Mogrovejo de Medranda, Eugenia de Flores, Raquel Mariscal de Andrade, Jesús Espinales, Blanche de Pablo, Victoria Guin, Sr. Ramón Chávez García. En calidad de conserje, el Sr. Manuel de León Palma.

El colegio inició sus labores a partir del año escolar 1967 – 1968, cuando tuvo presupuesto económico de operación. En el plantel a nivel de profesores y empleados hay los siguientes organismos: Asociación de Profesores y Empleados, Asociación Estudiantil y Taller de Periodismo.

El planteamiento de creación fue hecho inicialmente por la Comisión Permanente del Magisterio Manabita y que llevó una serie de peticiones al Ministerio de Educación en beneficio de la juventud estudiosa y de los profesores de nuestra provincia, estuvo integrada por Don Homero Chiriboga, Ramón Chávez García, Segundo Hermida Ávila, Galo Vargas, Romeo Cedeño Mieles, Diego Vásquez Marcillo.

Proyectos educativos en el Colegio "Manta" En la actualidad la sociedad ecuatoriana está en una etapa de cambios, esto con lleva un cambio de paradigmas, y las instituciones públicas como privadas están en el deber principal de mejoramiento de calidad en todos sus niveles, especialmente la educación en la que se traducen el logro de aprendizaje y conocimientos que las instituciones educativas ofertan a los estudiantes.

El Colegio Técnico Nacional Manta involucrado en estos cambios, ha diseñado proyectos educativos de Bachillerato en Ciencias; Polivalente e informática, los mismo que contienen reformas curriculares, esto implica el mejoramiento académico de su personal docente, a su vez el mejoramiento de la calidad en los aprendizajes significativos con la aplicación de técnicas de enseñanza con estrategias en el diseño, promoción, procesos, producción y reproducción de conocimientos.

## 2.2 MARCO TEÓRICO

### 2.2.1 PRODUCTIVIDAD LABORAL

#### 2.2.2. Antecedentes

Hace muchos años la palabra **productividad** era usada solamente por los economistas, para referirse simplemente a una relación entre la producción obtenida por un sector de la economía y los insumos o recursos utilizados para obtener dicha producción. Entre más producción se obtuviera usando menos insumos, entonces la productividad aumentaba, sin tomar en cuenta la calidad. Posteriormente la productividad ha sido usada de manera equivocada por muchos políticos en sus discursos, incluso todavía se confunde con la palabra producción.

Productividad no significa producir más cantidad, sino que significa producir **mejor** o sea **utilizar mejor los recursos disponibles: Talento Humano, materiales, energía.**

De acuerdo a **Morillo (2011)**, “en los últimos años la productividad es un término más realista, universalmente utilizado por Ingenieros Industriales, economistas, funcionarios, etc., para definir **una medida del rendimiento** de un proceso productivo **o de una persona**. Señala que la productividad tiene una relación directa con la calidad y se mide en el ámbito de la empresa, lo cual tiene un interés general para todos. Con el mejor uso de los recursos disponibles para obtener un producto o servicio de calidad, la productividad aumenta, generando mayores utilidades, empleo y bienestar para todos.”

En economía, la noción de productividad fue estudiada por numerosos autores con planteamientos relacionados al utilitarismo, como Adam Smith<sup>1</sup> (1776); Quesnay<sup>2</sup> (1883), otros autores, relacionando productividad con competitividad de los países en el mercado internacional, como Davis<sup>3</sup> (1880), o como un modelo de desarrollo teórico y empírico tanto para el sector agrícola como para el industrial según Karl Marx<sup>4</sup> (1897).

Según Prokopenko (citado por Silva, 2010),” se reconocen dos posiciones acerca del concepto de productividad laboral, una tradicional y otra moderna. La visión tradicional tiende a asociar **la productividad del trabajo con la noción de eficiencia, particularmente, con la de eficiencia técnica**. Desde el punto de vista económico, la eficiencia técnica se asocia a costos bajos; dicho de otro modo, en la búsqueda de la eficiencia se tiende a pensar que incrementar la productividad es igual únicamente a reducir costos.”

Existen diversas críticas a la asociación de productividad con eficiencia. En Chacaltana (citado por Silva, 2010), se señalan algunos ejemplos en los que la búsqueda exclusiva de eficiencia podría afectar la continuidad del negocio empresarial en el largo plazo. El punto central de esta crítica es que la eficiencia es una condición necesaria pero no suficiente para describir completamente el concepto de productividad. A las empresas no sólo les interesa hacer negocio en un momento dado o por un breve periodo; lo que les preocupa es mantener sus negocios en el largo plazo. Por tanto, al concepto de

---

<sup>1</sup>Adam Smith fue un filósofo y economista escocés.

<sup>2</sup> Quesnay fue un economista francés de la escuela fisiocrática, siendo de profesión médico cirujano.

<sup>3</sup>Davis Ricardo fue un economista inglés de origen judío sefardí-portugués

<sup>4</sup>Karl Marx Pensador socialista y activista revolucionario de origen alemán

eficiencia es necesario añadirle el de eficacia, es decir, considerar el resultado o impacto que lo producido por la empresa pueda tener en los consumidores finales.

Cuando esta dimensión se incorpora, se entra al terreno de la satisfacción del cliente y de la calidad. Es decir, cuando el empresario no solo se interesa en producir al menor costo, sino que también incorpora el criterio de calidad, está pensando en negocios a largo plazo. **Por ello, empieza a cuidar la calidad de sus insumos y de sus factores de producción, entre ellos el trabajo.**

Eficiencia y eficacia, por tanto, se combinan en las interpretaciones modernas del concepto de productividad. En esta perspectiva, no solo se trata de producir más, sino, principalmente, de producir mejor, esto es, “se trata de hacer bien las cosas, al menor costo posible y con el mayor nivel de satisfacción de clientes y trabajadores” (Prokopenko citado por Silva, 2010).

### **2.2.3. LA PRODUCTIVIDAD DEL TRABAJO**

Gómez (2008), define a la productividad del trabajo como una relación entre la producción y el personal ocupado. Es decir es el reflejo de que tan bien se está utilizando el personal ocupado, en el proceso productivo. Señala que, **permite estudiar los cambios en la utilización del trabajo**, en la movilidad ocupacional, proyectar los requerimientos futuros de mano de obra, **determinar la política de formación de recursos humanos, examinar los efectos del cambio tecnológico en el empleo** y el desempleo, evaluar el comportamiento de los costos laborales, además de comparar entre países los avances en productividad.

Generalmente se dice que una firma experimenta un aumento de productividad cuando es capaz de producir lo mismo con un menor uso de los factores productivos. Esto se logra **con cambios tecnológicos** producto de esfuerzo de innovación y/o **adopción de nuevas tecnologías** o a través de la eliminación de ineficiencias en el proceso productivo.

#### **2.2.4. IMPORTANCIA DE LA PRODUCTIVIDAD EN LOS NEGOCIOS**

La productividad es importante en el cumplimiento de las metas nacionales, comerciales o personales. Los principales beneficios de un mayor incremento de la productividad son, en gran parte del dominio público: es posible producir más en el futuro, usando los mismos o menores recursos, y el nivel de vida puede elevarse. La productividad laboral es la base del desarrollo de todo negocio, los empresarios exigen cada día un mayor nivel de productividad para poder lograr los números requeridos para el negocio.

Desde el punto de vista de los colaboradores, estos se esfuerzan por mantener un adecuado nivel de productividad que les permita alcanzar las metas establecidas, obtener los beneficios económicos correspondientes y por ende la estabilidad laboral necesaria, la cual hoy en día en muchos casos es una gran incertidumbre por el entorno económico que se vive.

El objetivo del empresario es obtener un beneficio económico de la gestión realizada, por ello se buscan diferentes alternativas que permitan incrementar la productividad sin que los costos aumenten en igual proporción, por esa razón se **simplifican procesos en base a la automatización**, en otros casos se hacen fuertes recortes de personal, lo cual es bien visto por analistas e

inversionistas en otras economías como sinónimo de disminución de pasivos laborales, lo que generará mayor beneficio en el futuro.

Ciertas economías, protegen el empleo a través de la inamovilidad lo que puede ser una buena estrategia en un momento, pero esta no es sostenible en el tiempo, porque lo que se logra es desestimular la productividad ya que el trabajo estará “garantizado” sin tener que realizar un mayor esfuerzo, por lo tanto los niveles de competitividad disminuyen.

Es importante no confundir la productividad con el exceso de trabajo, ya que en un principio pudiera asociarse positivamente pero a la larga sucede todo lo contrario. En muchas empresas se conforman equipos profesionales costosos en términos de pasivos laborales, con el fundamento de que se obtendrán altos niveles de productividad por el logro de las metas, sin embargo hay una probabilidad de que estas no se cumplan en el tiempo establecido. Las causas pueden ser la falta de una adecuada planificación estratégica o el incumplimiento de las actividades propuestas por falta de gerencia o liderazgo adecuado, entre otros factores.

Una situación que es muy común, producto de una inadecuada gerencia, es pensar que porque un empleado o equipo trabaje **jornadas extensas, es sinónimo de productividad**, lo que es completamente errado. Lo primero que se debe hacer es **revisar si la carga de trabajo es la adecuada, si la asignación de tareas y responsabilidades se hace al personal idóneo**, ya que por reducir costos a veces se concentran diversas tareas en pocas personas, o verificar si el personal o **equipo destina horas laborales en otras actividades** que no son propias del negocio, entre otras razones.

Para que se dé un buen nivel de productividad laboral, desde la gerencia se deben establecer lineamientos que permitan a los colaboradores **sentirse identificados, estimulados y cómodos con sus actividades y funciones**, con la finalidad de que los resultados sean los esperados tanto para la empresa como para el equipo, cuando estas no se cumplan, evaluar las causas y corregirlas.

Hoy en día es muy común trabajar bajo un ambiente de presión, debido a todos los factores que hay en el ambiente. Sin embargo, es importante aprender a manejar estas situaciones, saber gestionar el tiempo dedicado a cada actividad, establecer prioridades, contar con disciplina y alinear objetivos propios con lo de la organización en la cual se desempeña para lograr resultados positivos.

Para poder obtener altos niveles de productividad laboral, debe haber un trabajo recíproco entre la gerencia y los colaboradores. (Infoconstrucción.com, 2012).

#### **2.2.5. LA PRODUCTIVIDAD LABORAL Y EL TALENTO HUMANO**

En una entrevista publicada en el blog de recursos humanos “Aptitus” del año 2010, Juan Pablo Delgado<sup>5</sup> sostiene que la productividad laboral es un objetivo y un indicador. Es la mejora continua del logro colectivo, la consecuencia de la eficiencia con que se administra el talento humano en su conjunto. Tener el valor de medirla inducirá a accionistas, y profesionales a dirigir los esfuerzos en invertir sin cuestionar que los recursos financieros que se inviertan en el capital

---

<sup>5</sup>Licenciado en Psicología Laboral, con especialización en Dirección de Recursos Humanos y estudios de Maestría en Administración de Empresas, de nacionalidad peruana.

humano tendrán un retorno, a tasas significativas y en menor tiempo. Para potenciar la productividad laboral se deben utilizar las mejores prácticas locales e internacionales para la gestión del talento humano. Lograr un índice de satisfacción laboral adecuado; compensar de manera fija y variable de acuerdo al mercado y consistencia interna; estimular la iniciativa y emprendimiento de cada colaborador; liderar planes de sucesión para lograr la continuidad de los negocios, negociar pliegos de reclamos donde todos ganen; brindar **perfeccionamiento laboral continuo; brindar formación en conocimientos y competencias para formar a los futuros ejecutivos**; evaluar el desempeño ascendente, descendente y de 360° para desarrollar planes de reconocimiento, corrección y mejora continua; establecer planes de compensación por resultados; aplicar la normatividad legal adecuadamente, etc.

#### **INDICADORES PARA MEDIR EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD LABORAL**

**Delgado (2010)**, señala que existen varios indicadores de importancia, pero que ninguno por si solo permite obtener una percepción global del esfuerzo realizado en conjunto. La rotación, las horas hombre de capacitación, la tasa de reposición, el costo laboral sobre las ventas, el ratio de colaboradores empresa entre colaboradores de recursos humanos, la conflictividad laboral, el índice de satisfacción laboral, la cartera de jóvenes ejecutivos en desarrollo, las horas hombre perdidas, etc., todos son sub indicadores que se deben seguir, pero que no permiten concluir si la gestión integral va mejorando o está bien encaminada, la productividad laboral como indicador final sí.

La versatilidad de este objetivo indicador, es amplio y aplicable en cualquier campo u actividad. Por ejemplo, a nivel de empresa se puede decidir medir como criterio de productividad laboral, las ventas entre el número total de

trabajadores, las utilidades entre el número global de colaboradores u otros. De la misma manera se puede descender a nivel de gerencia o unidades de negocios, pudiendo indicar ventas, contribución a gastos indirectos o directos entre el número de colaboradores, unidades producidas entre número de colaboradores, unidades vendidas, unidades despachadas, unidades acondicionadas, toneladas transformadas entre el número de colaboradores. Como se apreciará es aplicable en cualquier ámbito y solo hay que tener el valor de medirlo periódicamente.

### **2.3. TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**DEFINICIÓN DE TECNOLOGIA.-** El término "tecnología" proviene del vocablo griego tecnología, que abarca por una parte la *teckné*<sup>6</sup>, que hace referencia al arte, y por otra, al *logos*<sup>7</sup>, referido al tratado. En este sentido, para los griegos tecnología es el conocimiento aplicativo, es decir, el saber hacer, esto implica que la aplicación de la técnica la apoya el conocimiento científico.

Ésta concepción aristotélica consideraba que la técnica era superior a la experiencia, pero inferior al razonamiento, por lo que hoy en día es cuestionada porque se considera que la tecnología y la ciencia están muy vinculadas.

En este mismo orden Álvarez, Martínez y Méndez (citado por Figueroa I., 1994) definen la técnica como "acciones dirigidas a satisfacer necesidades del ser humano, aprovechando los medios disponibles o construyéndolos con lo cual queda definida, en sentido más amplio, como esquema de acción". Por tanto, la técnica se refiere al hacer y a la acción, mediante el uso de un instrumento. Entonces, la técnica se convierte en tecnología cuando existe una reflexión

---

<sup>6</sup>"arte, técnica u oficio"

<sup>7</sup> "conjunto de saberes". Conjunto de saberes que permiten fabricar objetos y modificar el medio ambiente, para satisfacer las necesidades y los deseos humanos.

sobre la misma. Finalmente, se diría que la tecnología es la "técnica que emplea el conocimiento científico" Bunge (citado por Figueroa I., 1994).

Dejando establecida la relación de la tecnología (saber hacer) con la ciencia (saber) y la técnica (hacer) se puede abordar la definición de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Las llamadas **Tecnologías de la Información y la Comunicaciones** (TIC) están ocupando un lugar preponderante en la sociedad actual. El término TIC surge como convergencia tecnológica de la electrónica, el software y las infraestructuras de las telecomunicaciones. Dichas tecnologías tienen como elemento clave los procesos de información y las comunicaciones.

Las TIC es un concepto que aparece en los años 70, en el que se refiere a la tecnología como el procesamiento de la información. Posteriormente con la aparición de la nueva economía y la globalización donde se requiere acceder a la información de manera instantánea a través de la interconexión de redes que permitan la comunicación, se hace necesario redimensionar la definición. La información y la comunicación **son igual de importantes** bajo el esquema de la nueva economía, porque no sólo se requiere de la información, sino que ésta pueda adquirirse de manera instantánea, en virtud que ella es un elemento clave en la competitividad de una empresa.

En este sentido el objetivo principal de las TIC es el uso y acceso a la información. De allí que su aparición es el resultado de la fusión que se produce entre la información y la comunicación. Siendo evidente que el manejo de la información **depende cada vez más de la tecnología** y que sin ésta, no sería posible el uso de la información en la actualidad.

En cuanto a su definición, se encuentra una gran variedad en la literatura existente. A continuación se plantean algunas de relevancia citadas por Figueroa (2013):

Para Cabero (2000), las nuevas tecnologías de la información y la comunicación “son utilizadas para referirse a una serie de nuevos medios como los hipertextos, los multimedios, Internet, la realidad virtual o la televisión por satélite”. Señala que dichas tecnologías, tienen un carácter de interactividad, en torno a las telecomunicaciones, la informática y los audiovisuales, y su hibridación como son los multimedia.

Funesco (1986), define a las TIC como “el conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de las informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética”.

González (1999), define las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como "el conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información que generan nuevos modos de expresión, nuevas formas de acceso y nuevos modelos de participación y recreación cultural". Señala que el punto de confluencia es el ordenador y lo novedoso está en que el acceso y tratamiento de la información, se producen sin barreras, espacios temporales y sin los condicionamientos de inmaterialidad, interactividad e instantaneidad.

Figueroa (2013), señala que las definiciones presentadas varían en algunos matices, pero ambas parten de 3 hechos fundamentales, que son los que permitieron la convergencia de los factores tecnológicos, tales como:

- La electrónica, la informática y las telecomunicaciones se caracterizan porque utilizan un soporte físico común, como es la microelectrónica
- Por los componentes de software incorporados en sus productos
- Por el uso intensivo de infraestructuras de comunicaciones que permiten la distribución de los distintos elementos del proceso de la información

Este autor menciona como otros factores de importancia para la utilidad de las TIC: contenidos de aprendizaje, **instrumentos de trabajo**, canales de comunicación y **medios de comunicación** y didácticos.

### **2.3.1. EFECTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA COMUNICACIÓN HUMANA**

Según Restrepo L (1999), el cambio que han producido las TIC en la comunicación humana, a veces es un concepto difícil para quienes han pasado su vida con los medios de comunicación tradicionales. Pues, después de todo, esos medios fueron concebidos como eso: como medios de comunicación. De otra parte el computador nació concebido para “hacer cálculos”, tema que no interesa a los comunicadores.

Pero los computadores evolucionaron, como cualquier otra nueva tecnología. Originalmente hicieron el trabajo matemático para el que fueron diseñados, que hubiera tomado demasiado tiempo hacer a mano. A medida que las capacidades de los computadores, como procesadores de información fueron mejor comprendidas, se escribieron programas para realizar otras tareas, como juegos, escribir, almacenar información, realizar tabulaciones de valores, diagramar páginas, etc. Todas reemplazaban métodos más tediosos de hacer algo, que ya antes se hacía de alguna manera: Los procesadores de palabras

reemplazaban a las máquinas de escribir, las bases de datos a los archivadores, la diagramación de páginas al recorte y pegado, o a un equipo tipográfico.

De acuerdo a Restrepo (1999), las nuevas tecnologías producen, además, la aparición de un nuevo soporte. La información ahora es digitalizada bajo la forma del alfabeto binario: se pasa del lápiz y papel, al teclado y la pantalla, dos modos diferentes de producir la información, de almacenarla y difundirla. Hoy, la computadora pasó de ser una sofisticada máquina de calcular veloz, a una máquina para comunicarse. Este es un “cambio de paradigma” importante que modifica las claves de percepción, pensamiento, afectividad y relaciones sociales.

El impacto de las TIC en la comunicación es tal, que se denomina Comunicación Mediada por Computador (CMC) a todas estas instancias de comunicación síncronas o asíncronas realizadas por medios de recursos tecnológicos. En los últimos años ha crecido rápidamente el uso de CMC, especialmente en su modalidad asíncrona Tolmie y Boyle (citado por Silva, 2007). Esta herramienta comunicativa incorporada de modo apropiado en los procesos de enseñanza o formación, y bien asistidas, pueden favorecer la colaboración “un proceso interactivo y colectivo de producción de conocimiento en donde los alumnos producen el conocimiento activamente formulando las ideas por escrito que son compartidas y construidas a partir de las reacciones y respuestas de los demás” Harasim et.al. (Citado por Silva, 2007).

### 2.3.2. IMPACTO DE LA TIC EN LAS ORGANIZACIONES

Para Restrepo (1999), existe una relación bidireccional entre la organización y sus sistemas de información. La organización está abierta a los impactos de los sistemas de información y estos deben estar alineados con los objetivos de la organización.

Como menciona el autor citado (1999), existen unos factores mediadores que influyen en la interacción entre las TIC y las organizaciones. Hay varios tipos de definiciones de organización: desde las definiciones centradas en el aspecto técnico que consideran la organización como un conjunto de recursos procesadores para producir una salida en forma de productos o servicios, hasta las definiciones centradas en los comportamientos, que hablan de un conjunto de derechos, responsabilidades y obligaciones. A pesar de la diversidad de organizaciones que pueden existir, todas comparten unas características comunes: unos procedimientos operativos normalizados y una política “cultura organizacional”, con sus principios implícitos y su fuerza unificadora, también resistente al cambio.

Para Restrepo (1999), las TIC pueden usarse simplemente para automatizar procesos preexistentes, pero lo más probable es que las actividades sean por lo menos racionalizadas, para aprovechar las ventajas de las nuevas posibilidades que la tecnología crea, y en algunos casos los procesos requieren ser rediseñados sustancialmente. Por lo tanto, **los impactos sobre los procesos organizacionales son notorios** y pueden ser muy profundos.

La expectativa es que los cambios aporten beneficios considerables, pero a menudo esos beneficios solo se realizan a mediano plazo. Comúnmente el

impacto a corto plazo en la organización y en su rentabilidad se ve como negativo, se hace la inversión, un gasto excepcional, y se rompe la rutina existente. Inevitablemente el impacto sobre los empleados es significativo. Muchos pueden no estar bien acondicionados y mentalmente preparados para el cambio a raíz de su formación y experiencia. Es común que los frentes de trabajo en los que se requiere un rediseño radical, sean precisamente aquellos en los que los **empleados se han ido asentando en operaciones ineficientes** y por lo tanto el choque del cambio es mayor.

De acuerdo a Restrepo (1999), al implantar nuevas tecnologías de información y comunicaciones, los patrones de trabajo y las habilidades que ellos requieren, podrán ser muy diferentes de los que se tenían antes. **Son vitales las capacidades relacionadas con los computadores y las comunicaciones.** Algunos procesos que se hacían por lotes, pueden orientarse a ser realizados inmediatamente, bajo pedido, para atender las necesidades de los clientes. También puede haber efectos sobre las jornadas laborales, como la posibilidad de extender el soporte a los clientes fuera del horario normal de oficina. También estas tecnologías ofrecen la posibilidad de desarrollar trabajos en la sede del cliente, o en la residencia del trabajador (teletrabajo), manteniendo en todo momento la necesaria comunicación e intercambio de información con la sede de la empresa, Restrepo L (1999).

Según Restrepo (1999), también la estructura organizacional se ve impactada por las TIC. De manera creciente, el enfoque tiende a dar trascendencia a los procesos del negocio, y a considerar como menos importante la jerarquía de administradores y supervisores.

### **2.3.3. AVANCES TECNOLÓGICOS**

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 sus empleados.

Según Silvera (1998), de esta forma, se ha llegado a alternativas tecnológicas de gran impacto a través del tiempo como son: Internet (correo electrónico), tren rápido, avión, cables de comunicación (ejemplo: fibra óptica), telefonía celular, televisión por cable, etc.

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.

Así, el mundo de la información es, tal vez, uno de los ámbitos que ha sufrido cambios más veloces en el mundo actual. ¿Quién se hubiera imaginado hace ochenta años, por poner una cifra, que una información podría ser leída en cualquier parte del mundo simultáneamente? (sitio web de unitecnica.net).

#### 2.3.4. LA WEB 2.0

De acuerdo a Rodríguez, M y Aportela I (s/f), la Web 2.0 también denominada Web Social, por tratarse de una Web construida para la gran masa de usuarios, podría definirse como la promesa de una visión realizada: la Red -la Internet que se confunde popularmente con la propia Web- convertida en un espacio social, con cabida para todos los agentes sociales, capaz de dar soporte y formar parte de una verdadera sociedad de la información, la comunicación y/o el conocimiento; nacida de la propia acción social en interacción con un contexto tecnológico nuevo.

De acuerdo a Rodríguez, M y Aportela I (s/f), es una Web con una fuerte interconexión social, en la que **las personas realizan contribuciones en la misma medida en la que consumen información y utilizan servicios**. Está integrada por aplicaciones que promueven la colaboración y la implementación de servicios que reemplacen las aplicaciones de escritorio.

De acuerdo a Rodríguez, M y Aportela I (s/f), sin embargo, el trasfondo en los cambios de la Web 2.0 **se considera más social que tecnológico**. Si bien es cierto que las transformaciones han sido posibles gracias a los avances tecnológicos, las mismas son el reflejo de una necesidad social que se ha ido conformando a la par de la tecnología.

De acuerdo a Rodríguez, M y Aportela I (s/f), la Web Social busca ir más allá de los estándares técnicos y promover una verdadera capacidad de **compartir datos, información y conocimientos a través de la Web**; por ejemplo, los programas de código abierto y los sitios basados en *wiki*<sup>8</sup>, donde cualquier usuario puede agregar o modificar información, así como complementar lo que

---

<sup>8</sup>La wiki es un sitio web colaborativo que **puede ser editado por varios usuarios**.

otros han hecho anteriormente. Se trata de desarrollar la capacidad de compartir los archivos y no sólo de pasarlos de una plataforma a otra. A la par, se pretende syndicar la información para no coordinarla obligatoriamente, sino impulsar una producción libre.

## **IMPORTANCIA DE LA WEB 2.0 PARA LA EMPRESA**

De acuerdo a Pulido (2012), con el transcurso del tiempo la administración de las empresas se ha hecho cada vez más compleja y competitiva, las empresas han venido actualizando sus formas de hacer las cosas. Con la aplicación de las tecnologías de información y comunicación, **se ha logrado agilizar los procesos de publicidad y al mismo tiempo la reducción de costos**, ayudando a las empresas a ser superiores frente a sus competidores.

En este contexto surge la **web 2.0**, la cual provee de aplicaciones y herramientas como redes sociales, blogs, creación de comunidades, **gestión de información eficiente**, mercadeo en nichos y administración en línea, que **contribuyen a mejorar la productividad laboral**, y por lo tanto la productividad empresarial.

La web 2.0 ha permitido romper fronteras, ya que con tan solo acceder a internet se puede estar en contacto con personas de cualquier lugar del mundo, y conocer noticias internacionales en el momento que están ocurriendo, así también la empresa puede dar a conocer los productos en otros lugares, expandiendo los nichos de mercado lo más posible.

El término fue acuñado por el año 2004, haciendo referencia al cambio que estaba experimentando la web en el último tiempo y refiriéndose a páginas web de contenido dinámico (como la web 1.5) pero que son gestionadas por una comunidad de usuarios. Ejemplos claros de éstos son:

- Las **redes sociales** como: Facebook y Twitter.
- **Blogs**
- **Wikis**, como Wikipedia.
- Servidores de **vídeos**, como YouTube.
- Gestidores de documentos como Google.Drive.

### **2.3.5. RECURSOS TECNOLÓGICOS PARA EL TRABAJO COLABORATIVO EN LA WEB 2.0**

#### **Trabajo Colaborativo**

Johnson y Johnson (citado por González, 2013), asocia definiciones de diferentes autores que han investigado el tema y elaboró un concepto contemplado como el más acertado: de acuerdo al autor considera al trabajo colaborativo como una estructura social en la cual dos o más personas interactúan entre sí, bajo determinadas circunstancias, donde aparece como rasgo extensivo de significación, el concepto de interacción en un contexto ya existente. Y exige a las personas, **además de comunicarse, un grado mayor de participación para alcanzar un determinado fin**. Dicho de otro modo, colaboración implica la participación “intencionada y coordinada de los miembros de un grupo”. Dichas actividades implican una acción colectiva y la realización de trabajos colaborativos. Y asegura que “la idea de conformar equipos de trabajo, proviene de la necesidad que tienen las organizaciones de **obtener resultados, producto del consenso grupal y de la revisión exhaustiva en las soluciones planteadas**, productos obtenidos o decisiones elegidas”.

Se entiende éste como el proceso de búsqueda de información, de análisis crítico de dicha información y de la generación de informes, los que

sintetizan el conocimiento adquirido en el proceso de búsqueda y análisis; para que el aprendizaje-producción de conocimiento sea completo, el saber adquirido, es combinado y contrastado con los saberes anteriores de cada participante del equipo de trabajo, y validado de acuerdo con los procesos de evaluación de los objetivos de la disciplina en la cual el proyecto de investigación se inscribe.

**A continuación se describen las herramientas tecnológicas que favorecen el trabajo colaborativo,** que las autoras del proyecto consideran indispensables para que sean incorporadas al trabajo que realizan los inspectores del Colegio Técnico Nacional Manta, ya que contribuirán a incrementar la productividad laboral.

## **INTERNET**

Chaucha C. y Villalba S. (2007), lo definen como el conjunto de redes TCP/IP<sup>9</sup> interconectadas entre sí a nivel mundial, y en el que convergen diferentes plataformas de hardware y software, con el propósito de proporcionar información y servicios.

## **WIKI**

De acuerdo a Rodríguez, M y Aportela I (s/f), Una *wikies* un sitio Web de construcción colectiva, con un tema específico, en el cual los usuarios tienen libertad para añadir, eliminar o editar los contenidos.

Puede tener diferentes objetivos, aunque su utilidad siempre sea la misma, disponer de un espacio colaborativo común, ya sea en un equipo de trabajo o a

---

<sup>9</sup>*Protocolo de Control de Transmisión (o TCP) y el llamado Protocolo de Internet (presentado con la sigla IP).*

un nivel más amplio. Su principal ventaja es la flexibilidad y la facilidad de elaboración. Al ser aplicada en una organización, permite coordinar el flujo de ideas que circulan en su interior y el trabajo conjunto continuamente, lo que contribuye a **aumentar la productividad laboral**. Acorde, este sitio puede utilizarse como un repositorio que almacene el conocimiento colectivo sobre un tema. En el marco de la comunicación interna, puede emplearse para la **elaboración de una intranet, la difusión de políticas y manuales a la institución, y en el desarrollo de proyectos grupales**. En este sentido, resulta un recurso muy adecuado, para que los grupos de colaboradores intercambien ideas, donde se establece un ambiente creativo, fuente de nuevos desarrollos e innovaciones.

La palabra Wiki procede del idioma hawaiano y significa rápido. Una wiki es aparentemente una página web más, la diferencia estriba en que permite a quienes la usan editar o alterar su contenido, añadir imágenes, vídeos o podcasts<sup>10</sup>.

Del Moral Villalta (2007), señala una serie de rasgos que toda wiki comparte:

- *Cualquiera puede cambiar cualquier cosa*. La rapidez inherente a toda wiki proviene del hecho de que los procesos de lectura y edición están combinados. En una wiki aparecerá siempre un enlace en la página que dirá 'Editar texto de esta página' o algo parecido. Pulsar sobre ese enlace permitirá revisar instantáneamente el texto. No se requiere ni software de autor, ni permisos ni contraseñas, normalmente.
- *Las wikis usan marcadores de hipertexto simplificados*, o más modernamente editores visuales del texto. En el primer caso, las wikis

---

<sup>10</sup>Un podcast es un archivo generalmente gratuito de audio digital (generalmente en formato mp3) al que se puede acceder en forma automática.

tienen su propio lenguaje de marcadores que simplifica al extremo el lenguaje HTML<sup>11</sup>, con lo cual los nuevos usuarios deberán aprender unas cuantas etiquetas de formato.

- *Los títulos de una página Wiki están unidos.* Los títulos de una wiki prescindan de los espacios para dar rapidez a la creación de la página y para proporcionar enlaces entre las páginas de una wiki automáticos y libres de marcadores. Esto es lo que se conoce como CamelCase o Wiki Word.
- *El contenido está permanentemente en construcción y se prescinde del ego.* El anonimato es bastante frecuente. Al estar la edición abierta, una página puede tener múltiples colaboradores, por tanto las nociones de autoría y propiedad quedan radicalmente modificadas.
- *A diferencia de los blogs, las wikis rara vez están organizadas cronológicamente.* Por el contrario, se organizan por el contenido y el contexto, alrededor de las ideas y conceptos que van surgiendo y suelen estar en un estado de permanente flujo. Las entradas están normalmente incompletas o no revisadas, y los autores puede que dejen deliberadamente huecos esperando que alguien los rellene posteriormente.

## **BLOG.**

De acuerdo a Rodríguez, M y Aportela L (s/f), un blog o bitácora es un sitio Web con una estructura determinada, a modo de diario, en el que las personas

---

<sup>11</sup>**Hyper Text Markup Language** significa Lenguaje de **Marcado de Hipertexto**, siendo empleado para la creación, el diseño y el desarrollo de las páginas web.

o entidades responsables ponen en línea, periódicamente, artículos, noticias o textos sobre temas de su interés.

Facilita la publicación instantánea de contenidos que quedan organizados cronológicamente a partir de lo más reciente, permite a sus lectores retroalimentar al autor en forma de comentarios y son muy fáciles de elaborar y mantener.

En el contexto organizacional, los blogs son de gran utilidad **como herramienta de colaboración y Gestión del Conocimiento**, debido a que **mejoran la comunicación interna, permiten el intercambio de información y una mejor organización de contenidos**. Por un lado, posibilitan la publicación de informes, boletines y trabajos, y el establecimiento de conexiones entre los diferentes actores dentro de la entidad. Por el otro, son ideales para crear un repositorio institucional que almacene y organice el conocimiento tácito y explícito, ordenado tanto de manera cronológica como temática que tenga una visibilidad amplia y permanente.

No menos importante es su aprovechamiento como recurso de **difusión de información y comunicación**, debido a que da a conocer información sobre la organización con sencillez y eficacia, y permite establecer un diálogo directo con los usuarios, lo que constituye un eficiente medio para la retroalimentación.

## **GOOGLE DRIVE**

Es un servicio de almacenamiento de archivos en línea, es un reemplazo de Google Doc., que cambió su denominación por Google Drive en abril del 2012. Para poder tener acceso a ella, se debe de tener una cuenta de correo Gmail. Se utiliza para **guardar y compartir archivos**. Además está disponible para ordenadores y portátiles, con lo cual se puede usar desde el teléfono móvil.

Es una herramienta muy útil ya que desde cualquier ordenador con acceso a Internet se tiene a mano todo los archivos y documentos que en él tengan almacenado. En resumen esta herramienta de trabajo colaborativo permite:

- Editar archivos en el ordenador y tenerlos disponibles en la nube
- Contar con backup<sup>12</sup> automático
- Contar con un control de versiones, pudiendo acceder a versiones anteriores de un archivo después de ser modificado
- Realizar subidas o bajadas masivas de archivos, respetando la estructura de carpetas

## **TWITTER.**

Es la herramienta de microblogging<sup>13</sup> más utilizada, que permite publicar mensajes a los seguidores, de una longitud máxima de 140 caracteres (denominados Tweets). Se Pude considerar Twitter como un blog en tiempo real, mucho más interactivo, ya que permite ver, las publicaciones de los usuarios a quienes se sigue. En los mensajes que se envía se puede adjuntar enlaces para acceder a información adicional. Asimismo se puede publicar fotos y/o vídeos, o compartir archivos. Esta herramienta ofrece a los usuarios, la posibilidad de establecer diversos niveles de privacidad de los mensajes:

- Públicos, es decir, visibles para todo el mundo
- Visibles pero solamente por parte de los seguidores

---

<sup>12</sup>Backup o copias de seguridad es el procedimiento utilizado para hacer copias de información.

<sup>13</sup>El microblogging (también conocido como nanoblogging) es un servicio que permite a sus usuarios enviar mensajes de sólo texto

- Con el proveedor, para el seguimiento de un servicio, proyecto, producto, etc.
- Privados, para un determinado usuario (funcionando en este caso de forma similar a las herramientas de mensajería)

Con el objetivo de facilitar la búsqueda de los mensajes, se puede llevar a cabo búsquedas por temáticas.

## FACEBOOK

Es una red social o herramienta personal, basada en perfiles y orientada a la **interrelación entre las personas que la forman**, que mantiene conectada de forma **privada** (mensajes privados) o bien de manera **pública**.

Además, esta herramienta proporciona muchas funciones:

- Aplicaciones auxiliares de todo tipo
- Posibilidad de compartir fotos, chat para hablar en tiempo real
- Creación de grupos, notas, anuncios, etc.

Desde el ámbito profesional, lo más usado por las organizaciones en Facebook es la posibilidad de “**Crear una Página**”, funcionalidad que permite crear una página web de una empresa, a través de la cual puede conseguir “fans” de una organización pública a los que se **informara de las novedades** o hará partícipes de **nuevas oportunidades**.

Estas páginas permiten publicar información actualizada, noticias, vídeos, fotos de productos o proyectos, documentos de Word, etc. dejando abierta la posibilidad de que los usuarios interesados comenten, opinen y se puedan mantener al día con la información facilitada por la empresa, favoreciendo la creación de una comunidad ya sea pública o privada.

## YOUTUBE.

De acuerdo a Slide Share Inc. (2013), YouTube es una web dedicada a vídeos, donde usuarios comunes y empresas pueden publicar y compartir vídeos en formato digital. Fue creada en febrero de 2005, por tres pioneros de la famosa web de gestión de transferencia On line<sup>14</sup>, PayPal<sup>15</sup>. Ellos son Chad Hurley<sup>16</sup>, Steve Chen<sup>17</sup> y Jawed Karim<sup>18</sup>. YouTube permite a sus usuarios compartir vídeos digitales a través de Internet. Es muy popular, ya que permite alojar vídeos personales de manera muy sencilla. También es posible colocar los enlaces a vídeos de YouTube en blogs o sitios web personales.

**YouTube** permite difundir videos que muestren información sobre la empresa, sus productos, sus servicios o todo aquello que pueda interesar a los clientes reales o potenciales.

El lenguaje audiovisual ha impregnado los sentidos de forma tal, que prácticamente toda, o gran parte de la información llega por este medio. Una de las características de las nuevas formas de representar e interpretar los mundos simbólicos se apoya, hoy, en el lenguaje audiovisual y sus distintas manifestaciones.

Rouhiainen L. (s/f), en YouTube todo el contenido está elaborado por los propios usuarios: YouTube es una página de Web 2.0 y se basa en la idea de mentalidad 2.0, es decir, la colectividad es su punto fuerte, esto implica que el

---

<sup>14</sup>El término **en línea (online)** hace referencia a un estado de conectividad, frente al término **fuera de línea (offline)** que indica un estado de desconexión.

<sup>15</sup>Es una empresa estadounidense, independiente, perteneciente al sector del comercio electrónico por Internet que permite la transferencia de dinero entre usuarios que tengan correo electrónico.

<sup>16</sup>Es el cofundador y uno de los gerentes del sitio web YouTube.

<sup>17</sup>Es el cofundador y director técnico de YouTube, sitio web donde se comparten videos.

<sup>18</sup>Es el cofundador del popular sitio de videos y la red social YouTube.

contenido de esta plataforma lo crean los usuarios de YouTube, según sus inquietudes y necesidades, y se les permite la creación de videos de formatos innovadores, contenidos originales y con una distribución masiva. Esto ofrece la oportunidad de crear videos con propio contenido y mensaje personalizado para hacerlo llegar al mayor de número de personas posible, se está ante una nueva forma de promoción publicitaria que puede generar nuevas fuentes de ingresos.

## **CORREO ELECTRÓNICO**

De acuerdo a Sanz J. (2004), el correo electrónico (correo-e o e-mail) es una de las aplicaciones Internet más ampliamente utilizadas para el intercambio de información en el trabajo diario entre personas, empresas u organismos. No sólo todos los usuarios tienen una dirección de correo-e sino que cada vez viene siendo más demandado y necesario ofrecer diferentes tipos de acceso al buzón: desde la oficina, desde casa o cualquier otro punto. En definitiva la necesidad de acceder al correo-e es lo que justifica el despliegue de nuevas tecnologías de conexión en la institución.

Según Bassi R. (2001), el e-mail (abreviatura de Electronic Mail, o correo electrónico) es el medio que permite enviar mensajes privados a otros usuarios de Internet que se encuentren en cualquier parte del mundo. Para ello, los usuarios de este servicio tienen una “dirección electrónica” (por ejemplo, [juan@empresa.com.ar](mailto:juan@empresa.com.ar)) que cumple el mismo objetivo que la dirección postal: poder enviar y recibir correspondencia.

El e-mail es muy popular, a tal punto que hoy en día el intercambio de mensajes constituye una porción importante del tráfico de Internet, siendo la principal razón (y también la primera), por la cual, la mayoría de las personas

se conectan a la Red. Por eso, en la actualidad, las tarjetas personales no sólo incluyen la dirección postal y el teléfono sino también la dirección de e-mail.

Mail Store (2005), hace referencia que hasta un 75% de la información fundamental de las empresas se conserva en forma de correo electrónico. La posibilidad de acceder con eficacia a esos datos y tenerlos a disposición de todo el personal en cualquier momento es un factor esencial para impulsar la productividad y obtener una ventaja competitiva. El archivo de correo le permite maximizar el potencial de los correos electrónicos como herramienta para su empresa y tener acceso a ellos ahora y en el futuro.

## **GMAIL**

**Gmail** es un servicio de correo electrónico gratuito proporcionado por Google con una capacidad de almacenamiento superior a los 6,5 GB. Este servicio destaca, entre otras cosas, por utilizar un sistema de búsqueda de mensajes simples y avanzados, por proporcionar un mecanismo de etiquetado de mensajes que amplía las posibilidades de las tradicionales carpetas y por su filtro de mensajes que dispone de muchas opciones más allá de etiquetar los mensajes automáticamente.

## **INTRANET**

Una Intranet es un conjunto de redes TCP/IP interconectadas entre si al interior de una institución, empresa u organización, la misma que puede proporcionar todos los servicios de internet y sistemas de información y aplicaciones de software para uso privado de dicha institución.

Hasta hace algunos años, la intranet era vista como el reemplazo digital de las carteleras informativas de las empresas: Simples sitios web donde las unidades

de gestión humana transmitían las noticias relacionadas con ascensos o nuevos procedimientos al interior de la organización.

Sin embargo, gracias a la integración de redes sociales y su unión con los sistemas corporativos, **la intranet ahora está en capacidad de centralizar toda la operación de la compañía.**

De esta forma, ahora cuentan con herramientas digitales que brindan mayor autonomía a los empleados para que administren su información y obtengan sus requerimientos rápidamente. **Ya no es necesario que los colaboradores esperen varias semanas para obtener certificaciones laborales o los extractos de pago: Todo lo pueden hacer con un par de clics.**

Así estos sitios privados empresariales pueden ayudar a **elevar la productividad** de los colaboradores al permitirles gestionar la información, de forma rápida y transparente. Estos activos están formados por recursos transaccionales, como sistemas de **CRM**<sup>19</sup>, **ERP**<sup>20</sup>, facturación o herramientas de gestión de la cadena de distribución. En otras palabras, la intranet crea centros de servicios compartidos, donde todas las aplicaciones trabajan de cara al usuario, en un modelo de control, gestión y autonomía, La integración con los sistemas de gestión interna permite que la organización libere recursos y elimine trámites burocráticos. Esto termina beneficiando al usuario final, que

---

<sup>19</sup> **CRM, CustomerRelationship Management.**- es una estrategia de negocios para seleccionar y manejar las relaciones más valiosas con los clientes.

<sup>20</sup>**ERP**, (Sistemas De Planificación De Recursos Empresariales).- Son sistemas de información gerenciales que integran y manejan muchos de los negocios asociados con las operaciones de producción, distribución de una compañía comprometida en la producción de bienes o servicios.

ya no debe esperar varios días para obtener una certificación sino que la puede auto gestionar para recibirla en pocos segundos.

Estos sitios web deben estar en capacidad de gestionar todo el ciclo de vida de la información en la compañía, desde su captura hasta su archivo, al tiempo que garantizan su seguridad, confiabilidad y alta disponibilidad.

A esto se unen nuevas funciones de redes sociales, donde los empleados crean perfiles de usuarios parecidos a los de Facebook, pero en los que dan un mayor énfasis a sus competencias y aptitudes profesionales.

## **2.4. EDUCACIÓN CONTINUA EN AVANCES TECNOLÓGICOS**

### **2.4.1. PROGRAMAS DE FORMACION CONTINUA**

Se define como Formación Continua en una empresa, al conjunto de acciones formativas que se desarrollen, dirigidas tanto a la mejora de competencias como al reciclaje de los trabajadores ocupados, que permitan posibilitar la mayor competitividad de las empresas, con la formación individual del trabajador, **Makina L (s/f)**.

Se debe entender la formación como un proceso de **potenciación y desarrollo del individuo en relación con su profesión**.

### **2.4.2. LA FORMACION CONTINUA Y EL ENTORNO ORGANIZACIONAL**

El análisis de la realidad en el contexto laboral actual, justifica sobradamente la existencia de programas formativos en una empresa. El fenómeno del cambio no es nuevo. Lo que sí es nuevo es la rapidez, frecuencia, naturaleza e impacto

del cambio. Como principales factores impulsores del cambio en la empresa, se pueden destacar entre otros:

- ✓ Los avances tecnológicos y en particular los avances en tecnologías de la información.
- ✓ La internacionalización de los mercados
- ✓ La evolución de los sistemas de gestión y producción
- ✓ La evolución de los productos (personalización, duración, etc.)

**Debido básicamente a la globalización de los mercados y a la innovación tecnológica**, como los procesos de mayor incidencia en las últimas décadas sobre la competencia y competitividad del sistema productivo, **la formación continua de los trabajadores se ha convertido en una actividad imprescindible dentro del marco de la vida de las empresas**. Y esta es la realidad del marco de referencia de la formación continua, como uno de los elementos que permitirá superar los retos que el cambio técnico y la globalización de los mercados hacen planear sobre el sistema productivo.

## **TRABAJO Y FORMACIÓN CONTINUA.**

Jóvenes y adultos enfrentan crecientes dificultades para insertarse o reinsertarse en el mercado laboral, tanto en condición de empleados como de iniciar o volver a empezar un trabajo por cuenta propia. Las dificultades que encaran son de diverso orden, **muchos no poseen las competencias requeridas, otros poseen una base técnica y experiencia, pero necesitan recalificarse o reciclar sus competencias**. Otras personas en busca de trabajo, desean adquirir una formación que les ayude a responder a los

requisitos de las empresas, pero están desconcertados sobre los estudios adecuados, que les resulten útiles para encontrar un empleo en un corto plazo. Mientras que algunos reducen la formación continua a cursos, seminarios que responden a necesidades laborales, otros tienden a referirse a aquélla en un sentido más abarcativo. Quienes hablan de **formación continua** en un sentido estricto del concepto, consideran que ésta **tiene lugar a través de una serie de acciones de enseñanza-aprendizaje intencional dentro y fuera de una empresa**. Desde esta óptica, quedan excluidas las acciones de aprendizaje informal que el adulto realiza para responder a necesidades de orden personal/profesional y que tienen que ver con un mejor y más satisfactorio uso del tiempo libre. En un sentido amplio del concepto, la formación continua **integra procesos de aprendizaje que están vinculados al trabajo y a la vida personal**. Por lo tanto, abarca acciones intencionales e informales, y ambos tipos de formación merecen reconocimiento, sobre todo cuando son certificados.

A pesar de la valoración positiva y de las múltiples ventajas de la formación intencional integrada en el trabajo, no se puede dejar de considerar que entre algunas de sus limitaciones, las personas no ocupadas son excluidas de este tipo de formación. De allí que, el reconocimiento de competencias adquiridas por otras vías, abren la posibilidad a las personas de balancear las oportunidades para lograr una mejor inserción y de incluirse en otras modalidades formativas formales e informales. Entre el sentido estricto y amplio de la formación continua se han originado una gama de definiciones y especificación de sus finalidades que asumen particularidades de acuerdo al enfoque y contexto en el que fueron formuladas.

De acuerdo a Forcem (citado por Ermida O.1998), se entiende por formación continua “el conjunto de acciones formativas que desarrollen las empresas, los trabajadores o sus respectivas organizaciones, dirigidas tanto a la mejora de competencias y cualificaciones, como a la recualificación de los trabajadores ocupados, que permitan compatibilizar la mayor competitividad de las empresas con la formación individual del trabajador”.

Las **funciones básicas de la formación continua** establecidas en la Resolución del Consejo de las Comunidades Europeas sobre formación profesional permanente (5 de junio de 1989), y recogidas en el II Acuerdo Nacional de formación continua son:

- ◆ Adaptación permanente a la evolución de las profesiones y del contenido de los puestos de trabajo y, por tanto, mejora de las competencias y cualificaciones indispensables para fortalecer la situación competitiva de las empresas y de su personal
- ◆ Promoción social que permita a muchos trabajadores evitar el estancamiento en su cualificación profesional y mejorar su situación
- ◆ Prevención para anticipar las posibles consecuencias negativas de la realización del mercado global y para superar las dificultades que deben afrontar los sectores y las empresas en curso de reestructuración económica o tecnológica

De acuerdo a Besteiro. J (2001), desde esta conceptualización, se indica que “la finalidad de la formación continua es, por tanto, la de procurar que las empresas y los trabajadores puedan adaptarse permanentemente a las nuevas

necesidades de producción y de cualificación que se derivan de la interacción entre competitividad, **innovación tecnológica** y cambios en las prácticas de trabajo”. La formación continua es un activo esencial para el desarrollo económico. La formación continua potencia, entre otros valores, la capacidad de adaptación, contribuyendo al aumento de la riqueza individual y colectiva. Los **objetivos** de la política de Formación Continua, tal como lo señala el Equipo de Formación de la Escuela Julián Besteiro (2001), son:

- ☛ Promover el desarrollo personal y profesional de los trabajadores
- ☛ Mejorar la competitividad de las empresas
- ☛ Adaptar los recursos humanos a las innovaciones tecnológicas y a los cambios organizativos
- ☛ Propiciar el desarrollo de nuevas actividades económicas
- ☛ Mejorar la gestión de la formación continua
- ☛ Seguir estimulando una mayor inversión y rentabilidad en formación

## CAPITULO III

### 3.1 TABULACIÓN, ANÁLISIS DE RESULTADOS

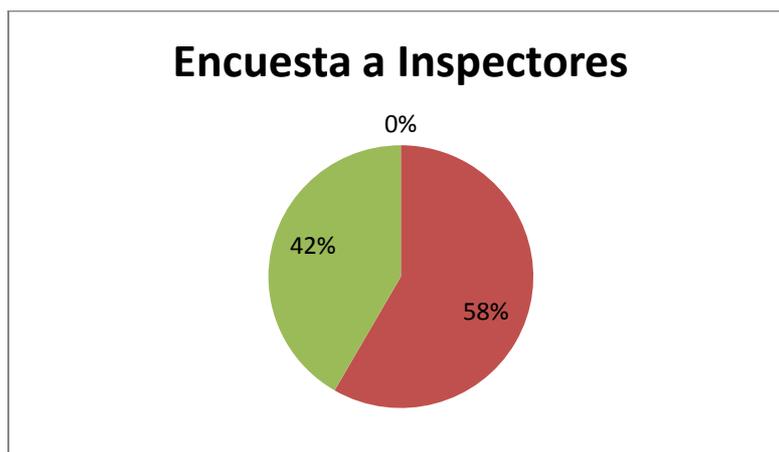
#### ENCUESTA AL PERSONAL DE INSPECTORES.

1.- ¿Trabaja tiempo extra en su jornada laboral para cumplir con funciones asignadas?

Tabla N°1

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
De vez en cuando	7	58
Nunca	5	42
<b>Totales</b>	12	100%

Gráfico N°1



Elaborado por: Sosa Verónica y Ortíz Mayra  
Fuente: Inspectores del Colegio Técnico Nacional Manta

#### ANÁLISIS:

La mayoría de los Inspectores encuestados coincidieron en que trabajan de vez en cuando horas extras en sus jornadas laborales para cumplir funciones asignadas, pero es importante **no confundir la productividad con el exceso de trabajo**, hay que saber gestionar el tiempo dedicado a cada actividad, establecer prioridades, contar con disciplina y alinear objetivos propios con los de la organización en la cual se desempeña para lograr resultados productivos.

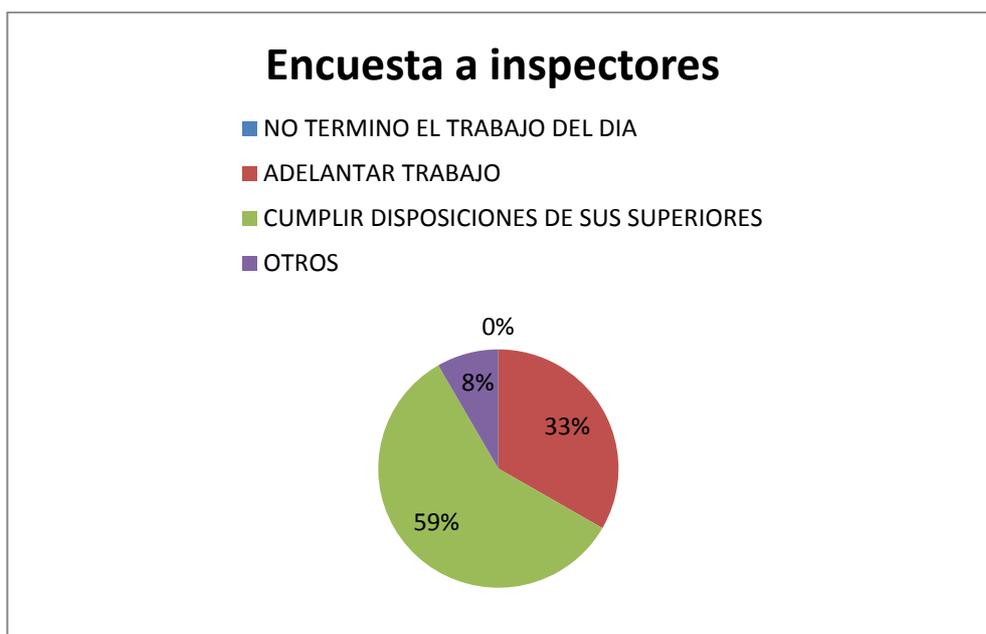
Muchas veces el que un empleado requiera de más tiempo para realizar sus tareas, puede significar que tiene exceso de trabajo o que no administra eficientemente su jornada laboral.

**2.- ¿Cuál es el motivo más frecuente por el cual necesita trabajar tiempo extra a su jornada laboral?**

**Tabla N°2**

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
No terminó el trabajo del día	0	0
Adelantar trabajo	4	33
Cumplir disposiciones de sus superiores	7	58
Otros	1	8
<b>Totales</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N°2**



**Elaborado Por:** Sosa Verónica y Ortíz Mayra  
**Fuente:** Inspectores del Colegio Técnico Nacional Manta

**ANÁLISIS:**

De acuerdo a lo indicado por los encuestados la gran mayoría de los casos por los cuales deben trabajar horas extras, es directamente por disposición de los superiores, lo que puede traducirse como una posible sobrecarga de trabajo. En este caso no se estaría ante una situación de falta de productividad laboral sino de exceso de asignación de tareas, de parte de sus superiores.

3.- ¿Considera que las funciones asignadas están acorde al tiempo de duración de su jornada laboral?

Tabla N°3

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	100
No	0	0
Total	12	100%

Gráfico N°3



**Elaborado por:** Sosa Verónica y Ortíz Mayra  
**Fuente:** Inspectores del Colegio Técnico Nacional Manta

### ANÁLISIS:

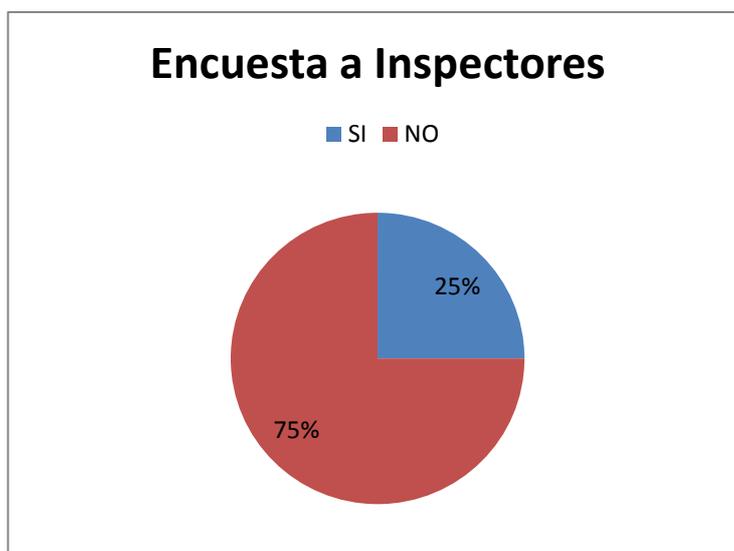
Todos los inspectores del Colegio Técnico Nacional Manta están de acuerdo con las funciones que les han sido asignadas dentro del tiempo de duración establecido para su jornada laboral, lo cual se corrobora con la pregunta anterior en donde manifestaron que sus horas extras se deben a la asignación de tareas dispuestas por sus superiores, adicionales a las que regularmente realizan.

**4.- ¿Dispone de las herramientas tecnológicas adecuadas para realizar su trabajo?**

**Tabla N°4**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	33
No	8	67
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 4**



**Elaborado por:** Sosa Verónica y Ortiz Mayra  
**Fuente:** Inspectores del Colegio Técnico Nacional Manta

**ANÁLISIS:**

Sentirse identificados, estimulados y cómodos con sus actividades y funciones, es fundamental para un buen desempeño laboral. La mayoría de inspectores dijeron que no disponen de herramientas adecuadas para la elaboración de sus actividades, lo cual puede constituirse en un obstáculo para el incremento de su productividad laboral.

## 5.- ¿Está a gusto con el clima laboral que existe en su lugar de trabajo?

Tabla N°5

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	25
No	9	75
Totales	12	100%

Gráfico N°5



Elaborado por: Sosa Verónica y Ortíz Mayra  
Fuente: Inspectores del Colegio Técnico Nacional Manta

### ANÁLISIS:

El ambiente laboral de la institución es un factor que tiene una gran incidencia en la productividad del trabajador. Un ambiente laboral inapropiado, puede llevar a un empleado a tener un bajo rendimiento en el desempeño de sus funciones, lo cual resulta económicamente costoso para la empresa. En la encuesta realizada la mayoría de inspectores consideran que el ambiente laboral es inapropiado para el desempeño de sus labores diarias, lo cual puede estar afectando a su rendimiento en el trabajo. Es importante que las empresas

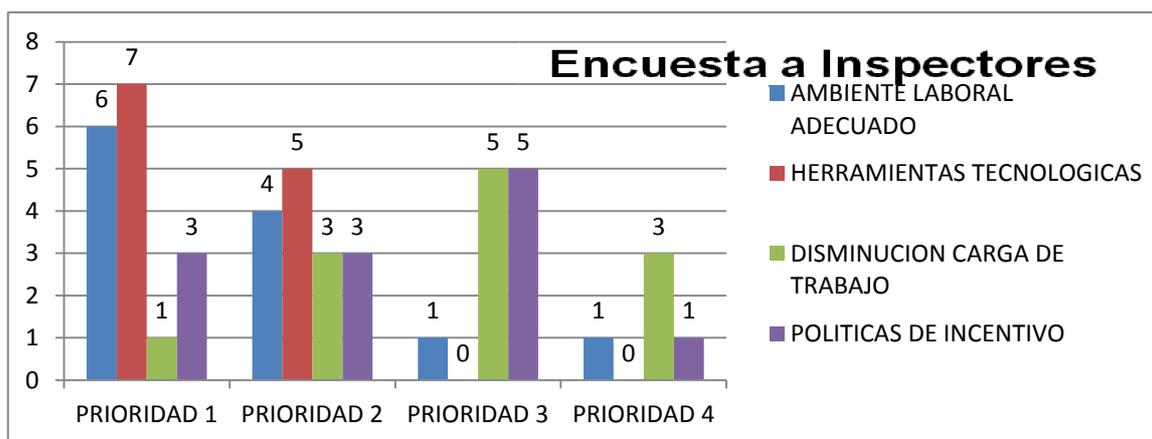
se preocupen por mantener un ambiente laboral adecuado para que el desempeño y la productividad laboral aumente considerablemente. Es decir que el trabajador debe sentirse cómodo en su trabajo, en el medio con sus compañeros y sobre todo, con sus jefes o líderes.

**6.- Requerimientos para mejorar la productividad laboral.** Marque con una X el casillero respectivo, clasificando cada una de las opciones que se presentan en el siguiente cuadro, de acuerdo a la prioridad que considere, donde 1 es la prioridad máxima.

**Tabla N°6**

Opciones de datos	Prioridad 1	Prioridad 2	Prioridad 3	Prioridad 4	Total encuestados
Ambiente laboral adecuado	6	4	1	1	12
Herramientas tecnológicas	7	5	0	0	12
Disminución carga de trabajo	1	3	5	3	12
Políticas de incentivo	3	3	5	1	12

**Gráfico N° 6**



**Elaborado por:** Sosa Verónica y Ortíz Mayra

**Fuente:** Inspectores del Colegio Técnico Nacional Manta

**Análisis:**

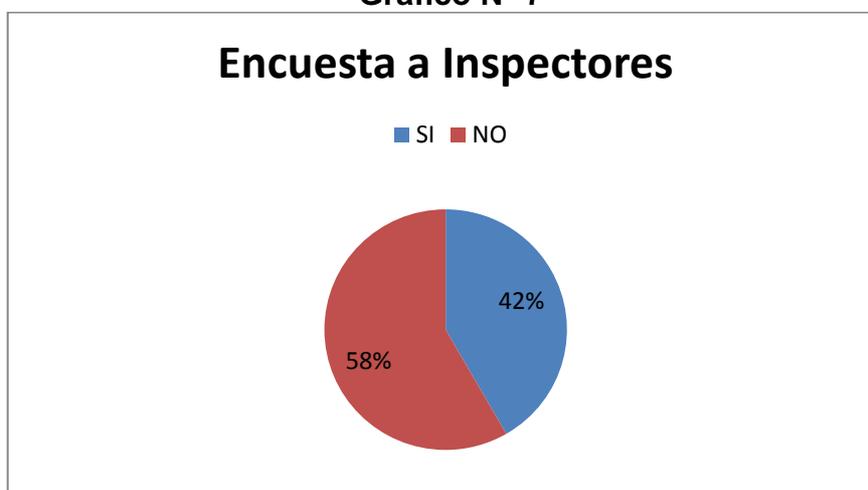
La mayoría de los encuestados coincidieron en dar la mayor prioridad como requisito para mejorar la productividad laboral a las dos primeras opciones las cuales son: Herramientas tecnológicas y Ambiente Laboral Adecuado, lo cual es necesario considerar al planificar los correctivos en este sentido.

**7.- ¿Ha recibido capacitación en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, en los últimos 2 años?**

**Tabla N°7**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	5	42
NO	7	58
TOTAL	12	100%

**Gráfico N° 7**



**Elaborado por:** Sosa Verónica y Ortíz Mayra  
**Fuente:** Inspectores del Colegio Técnico Nacional Manta

**ANÁLISIS:**

La formación continua es un activo esencial para el desarrollo institucional, la cual busca que las instituciones y los trabajadores puedan adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades de cualificación que se derivan de la interacción entre competitividad, **innovación tecnológica** y cambios en las prácticas. La mayor parte de los encuestados indicaron que no han recibido en estos últimos años capacitación para mejorar sus conocimientos en el uso de TIC. Es importante conocer las prioridades de los trabajadores y las

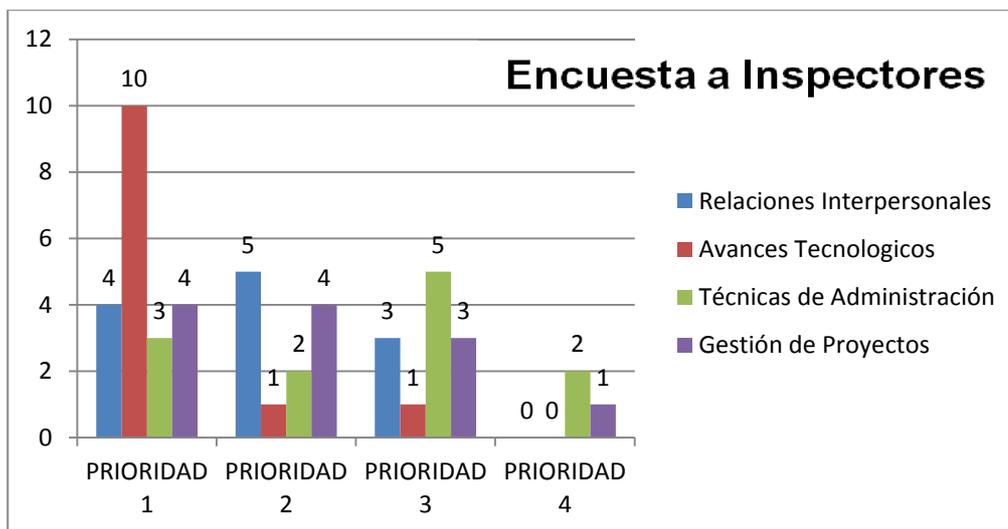
necesidades de actualización de conocimientos en el contexto de la sociedad globalizada que exige dominio en el uso de las tendencias tecnológicas que como se ha podido percibir cumplen un rol fundamental en el incremento de la productividad laboral.

**8.- Requerimientos de capacitación para mejorar la productividad laboral.** Marque con una X el casillero respectivo, clasificando cada una de las opciones que se presentan en el siguiente cuadro, de acuerdo a la prioridad que considere, donde 1 es la prioridad máxima.

**Tabla N°8**

Opciones de Datos	Prioridad 1	Prioridad 2	Prioridad 3	Prioridad 4	Total encuestados
Relaciones interpersonales	4	5	3	0	12
Avances tecnológicos	10	1	1	0	12
Técnicas de Administración	3	2	5	2	12
Gestión de Proyectos	4	4	3	1	12

**Gráfico N° 8**



**Elaborado por:** Sosa Verónica y Ortíz Mayra  
**Fuente:** Inspectores del Colegio Técnico Nacional Manta

## **ANÁLISIS:**

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 sus empleados.

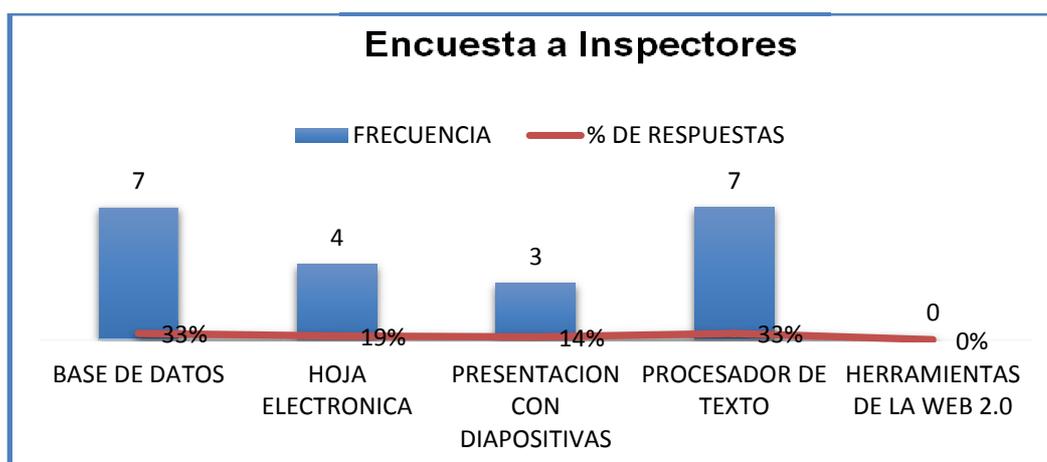
La gran mayoría de los Inspectores encuestados consideraron que la capacitación en el uso de avances tecnológicos reviste gran importancia para mejorar la productividad laboral, es decir que es necesario impulsar el desarrollo de este tema como contenido de un programa de formación continua.

9.- Marque los programas informáticos que utiliza para desempeñar sus actividades laborales.

Tabla N°9

Opciones	Frecuencia	% de respuestas	Porcentaje del total de encuestados
Base de datos	7	33%	58%
Hoja electrónica	4	19%	33%
Presentación con diapositivas	3	14%	25%
Procesador de texto	7	33%	58%
Herramientas de la web 2.0	0	0%	0
Total de respuestas	21	100%	
Total de encuesta	12		

Gráfico N° 9



Elaborado por: Sosa Verónica y Ortíz Mayra  
Fuente: Inspectores de la Unidad Educativa Manta

## **ANÁLISIS:**

La gran mayoría de los encuestados, coincidieron en afirmar que utilizan los programas del paquete ofimático, por otro lado resulta evidente que no utilizan los programas que favorecen el trabajo colaborativo como son las herramientas de la web 2.0, las cuales contribuyen a mantener una comunicación productiva entre los colaboradores de una empresa u organización, alcanzando un mayor grado de participación para el logro de un determinado fin, contribuyendo al ahorro de tiempo en sus jornadas de trabajo, en consecuencia aumentando la productividad laboral.

## 3.2 CONCLUSIONES

- La formación continua en el uso de herramientas de trabajo colaborativo en la web 2.0, son esenciales para el óptimo desarrollo de las actividades laborales dentro de la institución incrementando la eficiencia en las actividades desarrolladas por sus colaboradores. Las **herramientas tecnológicas** están destinadas a hacer más sencilla y **productiva la gestión del talento humano en una institución u organización.**
- Si bien es cierto que los inspectores del Colegio Técnico Nacional Manta, manifestaron estar satisfechos con sus jornadas laborales, se pudo evidenciar que no están lo suficientemente motivados por la falta de herramientas tecnológicas que contribuyan a incrementar la productividad del trabajo que realizan.
- Por otro lado le dan mucha importancia al clima laboral dentro de la organización como un elemento que contribuye a mejorar la productividad laboral. En este sentido la comunicación entre el talento humano de la inspectoría del Colegio Técnico Nacional Manta se favorecería con el uso de las herramientas de la Web 2.0, como se pudo evidenciar durante la revisión del marco teórico.
- Como se pudo evidenciar en las respuestas que se obtuvieron en la pregunta # 9, ninguno de los inspectores utilizan herramientas de la Web 2.0, sin embargo consideran prioritaria la capacitación en este tema.

### **3.3 RECOMENDACIONES**

Tomando como base las conclusiones a las que se arribó como resultado del trabajo de investigación, se elaboraron las siguientes recomendaciones que buscan contribuir al mejoramiento de la productividad laboral dentro del grupo de inspectores encuestados, las cuales se pueden hacer extensivas a los demás estamentos que conforman el Talento Humano del Colegio Técnico Nacional Manta.

1. Proveer de la infraestructura tecnológica necesaria para la aplicación de los conocimientos adquiridos durante el desarrollo del programa de capacitación que se propone.
2. Fomentar el uso de las herramientas colaborativas de la web 2.0 como una herramienta estratégica para el desarrollo de la institución, mediante el incremento de la productividad laboral.
3. Capacitar al personal que labora en esta institución en el uso de las tecnologías de la web 2.0 para el trabajo colaborativo.
4. Socializar y aplicar el programa de capacitación que se propone en el Capítulo IV, en el cual se incorporaron los temas y subtemas que las autoras consideran básicos para el buen uso de las herramientas web 2.0 en el desempeño profesional como un medio para favorecer la productividad laboral.

## **CAPITULO IV**

### **PROPUESTA**

#### **PROGRAMA DE EDUCACIÓN CONTINUA EN AVANCES TECNOLÓGICOS, DIRIGIDO AL ÁREA DE INSPECTORES DEL COLEGIO TÉCNICO NACIONAL MANTA, QUE FAVORECE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL**

##### **4.1. INTRODUCCIÓN**

La finalidad de la propuesta es capacitar a los inspectores que laboran en el Colegio Técnico Nacional Manta sobre el uso de avances tecnológicos para el ámbito laboral, de tal forma que se contribuya a mejorar la productividad en las actividades que realizan para el cumplimiento de sus funciones.

Es fundamental que las autoridades competentes, consideren al talento humano, como uno de los elementos más valioso en la institución, por lo que debe invertir en ellos, para brindarles oportunidades de mejorar sus habilidades, lo que repercutirá a beneficio de la misma institución. La actualización de conocimientos en el área de la tecnología en particular en el uso de herramientas de la web 2.0, permitirá a los inspectores desarrollar sus funciones dentro del ámbito laboral con eficiencia y efectividad.

Valorando el potencial del talento humano en la institución, se contribuirá a motivarlos, al sentirse reconocidos y estimulados a seguir avanzando en su formación profesional.

La formación continua del talento humano, permite fortalecer el intercambio de conocimientos relacionados con los avances en ciencia y tecnología; llevando a

una institución a la construcción de un ambiente agradable con entusiasmo y estabilidad laboral para todos los miembros que aportan con su esfuerzo y dedicación.

## **4.2 OBJETIVO GENERAL**

Capacitar a los inspectores que laboran en el Colegio Técnico Nacional Manta, en el uso de herramientas WEB 2.0 como medio para favorecer la productividad laboral.

## **4.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ✓ Socializar con las autoridades del Colegio Técnico Nacional Manta, la propuesta que se presenta destacando los beneficios de su aplicación, así como los requerimientos mínimos para su óptimo desarrollo
- ✓ Seleccionar al profesional que actuará como facilitador del programa, para lo cual se debe convocar a un concurso de méritos de acuerdo al perfil que se propone
- ✓ Difundir el cronograma de capacitación a desarrollarse con el talento humano del área de inspectoría
- ✓ Confirmar el número de asistentes al programa, así como la disponibilidad del laboratorio de informática que se utilizará para desarrollar el programa de capacitación

#### 4.4 JUSTIFICACIÓN

La aplicación del programa de capacitación en Avances Tecnológicos, dirigido al personal de Inspectores del Colegio Técnico Nacional Manta, les permitirá estar a la par de los actuales retos tecnológicos para beneficio de la institución. La eficiente gestión de la información en una organización, permitirá elevar la Productividad lo cual es un elemento clave para el desarrollo institucional. Por lo expuesto, la capacitación que se propone traerá beneficios tanto al talento humano de inspectores como a toda la planta docente y administrativa de la institución, lo que repercutirá en el alumnado y en la buena imagen organizacional.

Algunos de los **beneficios de la capacitación** serán los siguientes:

- Contribuirá a elevar la autoestima del talento humano capacitado
- Mejorará su desempeño laboral
- Proyectará una mejor imagen institucional
- Fortalecerá la relación jefe-subordinados
- Promoverá la comunicación en la organización
- Incrementará la **productividad** y calidad del trabajo

#### 4.5 FACTIBILIDAD

Es posible llevar a cabo esta propuesta ya que existe la voluntad y el apoyo de las autoridades del Colegio Técnico Nacional Manta, así como el personal interesado en asistir. Se dispone de un laboratorio de informática que reúne los requisitos necesarios para el óptimo desarrollo del curso, por lo que la inversión que se requiere estará orientada a cubrir los costos del facilitador que estará a cargo de la conducción de la capacitación.

## **4.6 FUNDAMENTACIÓN**

La capacitación continua en la actualidad, representa para todo tipo de organización, uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente del talento humano respecto a las funciones laborales que deben desempeñar en el puesto que ocupan. La formación se constituye a su vez en uno de los elementos que más influyen en el mejoramiento de la productividad laboral.

El programa de capacitación que se propone se fundamenta en la necesidad de actualizar los procesos que se realizan en una institución acorde a las nuevas exigencias que la tecnología impone. Conscientes de la importancia de la tecnología en la gestión de la información y como ésta contribuye a tener procesos eficientes y efectivos que den como resultado una mayor productividad laboral.

Como resultado del diagnóstico realizado en el Área de Inspectoría del Colegio Técnico Nacional Manta, se pudo establecer la necesidad de la capacitación, en el tema específico del uso de la tecnología Web 2.0, para mejorar las funciones que desempeñan.

## **4.7 METODOLOGÍA**

El programa de capacitación ha sido concebido para que sea una experiencia de aprendizaje y crecimiento, tanto personal como profesional, por medio de la adquisición de nuevos conocimientos en el ámbito de la tecnología, los cuales fueron seleccionados como resultado de la revisión de la teoría relacionada a los avances en este campo, considerando que contribuirán al incremento de la productividad laboral.

El curso se desarrollará a partir de la aplicación de la metodología del aprendizaje activo, utilizando un laboratorio de informática equipado con los programas (software) que requiere la capacitación, de acuerdo al contenido que se impartirán. Se busca que los participantes desarrollen un proceso de aprendizaje que se caracterice por la construcción de conocimientos durables, transferibles y producto de la acción reflexiva y consciente del asistente.

Se ha planificado que se logrará el objetivo del programa, si este se desarrolla durante un periodo de 4 semanas, durante 2 horas diarias con un total de 40 horas presenciales de las cuales 20 horas son de trabajo autónomo en donde los participantes podrán ir aplicando los conocimientos adquiridos, que serán retroalimentados por el facilitador, en cada sesión de trabajo.

**4.8 PERFIL DEL FACILITADOR.-** Para el logro de los objetivos académicos del programa de capacitación, se propone el siguiente perfil de competencias que debe reunir la persona a contratar para el desempeño de estas funciones:

- **Quien participe como facilitador**, debe tener habilidades y experiencia en el uso de las redes sociales, blogs, recursos multimedia de punta en ambientes laborales, manejar herramientas web 2.0 para el uso contenidos y estar al tanto de las novedades de **un entorno en constante renovación** como es la web 2.0.

#### **4.9 ESTRUCTURA DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**

Los temas que las autoras de la propuesta consideran básicos para mejorar la productividad laboral en el Área de Inspectores del Colegio Técnico Nacional Manta, mediante el uso de la tecnología son:

## **1. COMUNICACIÓN VIRTUAL EN LA WEB 2.0**

**Objetivo:** Que el participante aplique herramientas para la optimización en el uso del tiempo y logre sacar máximos beneficios de la tecnología virtual.

**Duración:** 10 horas presenciales, de las cuales 5 horas son de trabajo autónomo

### **1.1 TEMAS :**

- Internet
- Correo electrónico
- Redes Sociales

### **1.2 Elementos a tratar en cada tema:**

- Conceptos básicos
- Beneficios y Ventajas
- Características de uso
- Aplicación práctica de conocimientos adquiridos
- 

## **2. HERRAMIENTAS PARA TRABAJO COLABORATIVO EN LA WEB 2.0**

**Objetivo:** Que el participante aplique herramientas tecnológicas que fomentan el trabajo colaborativo, para lograr el máximo rendimiento en sus actividades laborales y se complemente como parte de un equipo de trabajo con sus capacidades, para aportar con efectividad al resultado final.

**Duración:** 30 horas presenciales, de las cuales 15 horas son de trabajo autónomo.

## **2.1 TEMAS:**

- Google Drive
- Blogs
- Wiki

## **2.2 Elementos a tratar en cada tema**

- Conceptos Generales
- Ventajas para el Talento Humano y la Institución
- Características de su uso
- Aplicación práctica de los conocimientos adquiridos

#### 4.10 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

**PROYECTO DE TESIS:** PROGRAMA DE EDUCACIÓN CONTINUA EN AVANCES TECNOLÓGICOS, DIRIGIDO AL ÁREA DE INSPECTORES DEL COLEGIO TÉCNICO NACIONAL MANTA, QUE FAVORECE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL.

<b>Fechas</b>	<b>Temas</b>	<b>Horas Presenciales</b>	<b>Horas de trabajo Independiente</b>
1 de abril 2014	Presentación y orientaciones generales	1	1
2 al 4 de abril 2014	<b>Google Drive</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conceptos Generales</li><li>• Ventajas para el personal de talento humano y para la Institución</li><li>• Importancia</li><li>• Características de su uso</li><li>• Gestión de la información con las herramientas</li></ul>	8	4
7 al 11 de abril 2014	<b>Blogs</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conceptos Generales</li></ul>	8	4

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventajas para el personal de talento humano y para la Institución</li> <li>• Importancia</li> <li>• Características de su uso</li> <li>• Gestión de la información con las herramientas</li> </ul>		
14 al 18 de abril 2014	<b>Wiki</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos Generales</li> <li>• Ventajas para el personal de talento humano y para la Institución</li> <li>• Importancia</li> <li>• Características de su uso</li> <li>• Gestión de la información con las herramientas</li> </ul>	10	4
21 al 25 de abril 2014	Evaluación, Conclusión y terminación del Programa	2	1
		40 Horas	20 Horas

#### 4.11 PRESUPUESTO REFERENCIAL PARA CAPACITACIÓN

##### GASTOS TOTALES DE CAPACITACIÓN

<b>Materiales</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Totales</b>
<b>Marcadores</b>	<b>12</b>	<b>7.20</b>
<b>Cuadernillos</b>	<b>12</b>	<b>4.80</b>
<b>Esferos</b>	<b>12</b>	<b>4.20</b>
<b>Lápices</b>	<b>12</b>	<b>3.60</b>
<b>Refrigerios</b>	<b>13</b>	<b>585.00</b>
<b>Aguas</b>	<b>24</b>	<b>40.00</b>
<b>Facilitador</b>	<b>1</b>	<b>1000.00</b>
<b>Total</b>		<b>\$ 1644,80</b>

## BIBLIOGRAFÍA

Aptitus, el blog de recursos humanos, 2010. Productividad laboral. Disponible en: <http://aptitus.clasificados.pe/blog/gestion-laboral/productividad-laboral/>.

Bassi, R. 2001. Manual de correo electrónico. Disponible en: <http://www.links.org.ar/infoteca/email.pdf>.

Chaucha C. y Villalba S. 2007. Diseño de un esquema de seguridad para la intranet y extranet del conesup disponible en:<http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/562/1/cd-1073.pdf>.

Del moral Villalta, M. 2007. Una herramienta emergente de la web 2.0: la wiki. Disponible en:[http://cmap.upb.edu.co/rid=1178899126765\\_581352292\\_2340/wikis%20union\\_009\\_010.pdf](http://cmap.upb.edu.co/rid=1178899126765_581352292_2340/wikis%20union_009_010.pdf).

Delgado, J. 2010. Productividad laboral. Blog de los recursos humanos. Disponible en: <http://aptitus.clasificados.pe/blog/gestion-laboral/productividad-laboral/>.

Equipo de formación escuela Julián Besteiro, 2001. Formación continua en la empresa. Disponible en:<http://white.oit.org.pe/spanish/260ameri/oitreg/activid/proyectos/actrav/edob/expeduca/pdf/0600202.pdf>.

Ermida, O. (s/f). Trabajo decente y formación profesional. Disponible en: [http://www.oei.es/etp/trabajo\\_decente\\_formacion\\_profesional\\_ermida.pdf](http://www.oei.es/etp/trabajo_decente_formacion_profesional_ermida.pdf).

Figuerola, I. 2013. Blog definición de tic. Disponible en: [http://www.creadess.org/index.php?task=pdf&id=5733&option=com\\_myblog](http://www.creadess.org/index.php?task=pdf&id=5733&option=com_myblog).

Font, M. y Aportela y el entorno 2.0 (s/f): nueva perspectiva para las organizaciones cubanas. Revista técnica de la empresa de telecomunicaciones de cuba s.a., tomo 120.

Gómez, F. 2008. Análisis de la productividad laboral en corrientes y chaco. Disponible en: <http://www.ucp.edu.ar/html/doc/observatorio/documento2.pdf>.

González, F. 2013. Software de trabajo colaborativo en redes (groupware). Disponible en: <http://103estefany.blogspot.com/2013/04/software-de-trabajo-colaborativo-en.html>.

Junta de Castilla y León 2012. La importancia de archivar los correos electrónicos. Disponible en: [http://www.isoftland.com/docs/altn/mailstore/mailstore\\_beneficios-directivos.pdf](http://www.isoftland.com/docs/altn/mailstore/mailstore_beneficios-directivos.pdf).

Morillo, J. 2011. Historia de la productividad. Disponible en: <http://josemorco.blogspot.com/2011/01/historia-de-la-productividad.html>.

Pulido, Y. 2012. Blog importancia de la web 2.0. Disponible en: <http://yeisonpulidoweb.blogspot.com/>.

Ramírez, r. 2009. "Herramientas web 2.0 para el aprendizaje colaborativo". Disponible en: [http://remo.det.uvigo.es/solite/attachments/038\\_web%202.0.pdf](http://remo.det.uvigo.es/solite/attachments/038_web%202.0.pdf).

Restrepo, I. 1999. Las tecnologías de la información y las comunicaciones en la empresa. Disponible en: <http://luisguillermo.com/tic.pdf>.

Rouhiainen, I. (s/f). Youtube marketing – guía practica de cómo empezar a promocionar tu negocio con youtube. Disponible en: <http://www.marketingconvideo.com/youtube-guia.pdf>.

Sanz, J. 2004. Metodología para la implantación de un servicio de correo electrónico de calidad en la administración pública. Red privada de la administración de correo electrónico (race) disponible en: [https://webmail.unizar.es/desarrollo/tecniap2004\\_2\\_010.pdf](https://webmail.unizar.es/desarrollo/tecniap2004_2_010.pdf).

Silva, C. 2010. Productividad laboral en la industria manufacturera. Disponible en: [http://www.ine.cl/canales/menu/publicaciones/calendario\\_de\\_publicaciones/pdf/300910/informe\\_avance\\_productividad\\_junio2010.pdf](http://www.ine.cl/canales/menu/publicaciones/calendario_de_publicaciones/pdf/300910/informe_avance_productividad_junio2010.pdf).

Silva, J. 2007. Las interacciones en un entorno virtual de aprendizaje para la formación continua de docentes de enseñanza básica. Disponible en: [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/43062/3/02.jesq\\_capitulo\\_ii.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/43062/3/02.jesq_capitulo_ii.pdf).

### **Páginas Consultadas:**

“Avances Tecnológicos”. Disponible en: <https://sites.google.com/a/unitecnica.net/manchester-utd/datostecnologicos/finalidad-de-la-tecnologia/avances-tecnologicos>.

Asociación nacional de empresas de internet (anei). España. Disponible en: <http://www.a-nei.org/documentos/web%20-0%20y%20empresa.pdf>.

Blog del alumnos morcillo J, y Sánchez I (2012) google drive. ¿Qué es y para qué sirve? Disponible en: <http://massdisseny.blogspot.com/2012/11/google-drive-que-es-y-para-que-sirve.html>.

Comercio e industria de castilla y león herramientas para el trabajo colaborativo  
([www.camarascyl.es](http://www.camarascyl.es)) disponible

en:<http://www.jcyl.es/web/jcyl/binarios/678/297/gu%c3%ada%20herramientas%20para%20el%20trabajo%20colaborativo.pdf?blobheader=application%2fpdf%3bcharset%3dutf-8>.

El ambiente laboral es factor determinante para la productividad del trabajador.

Disponible en: <http://www.gerencie.com/el-ambiente-laboral-es-un-factor-determinante-en-la-productividad-del-trabajador.html>.

Empresas.it.(2013) ¿para qué sirve tener una intranet en la empresa?.

Disponible en: <http://empresas.it/2013/06/para-que-sirve-tener-una-intranet-en-la-empresa/>.

La importancia de la productividad laboral. Disponible en:

<http://www.infoconstruccion.com/noticia/09-11-12/la-importancia-de-la-productividad-laboral/1439>.

# Anexos

## Anexo n° 1

**PROYECTO DE TESIS: PROGRAMA DE EDUCACIÓN CONTINUA EN AVANCES TECNOLÓGICOS QUE FAVORECE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL ÁREA DE INSPECTORES DEL COLEGIO TÉCNICO NACIONAL MANTA.**

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE INSPECTORES.**

**OBJETIVO:** Conocer como desarrollan sus actividades los SEÑORES (AS) inspectores que laboran en el Colegio Técnico Nacional Manta, con la finalidad de identificar las necesidades de formación con vista a favorecer la productividad laboral en la institución.

**1. ¿Trabaja tiempo extra en su jornada laboral para cumplir con funciones asignadas?**

Siempre  De vez en cuando  Nunca

**2.- ¿Cuál es el motivo más frecuente por el cual necesita trabajar tiempo extra a su jornada laboral?**

- No terminó el trabajo del día
- Adelantar trabajo
- Cumplir disposiciones de sus superiores
- Otros \_\_\_\_\_

**3.- ¿Considera que las funciones asignadas están acorde al tiempo de duración de su jornada laboral?**

Sí  No

**4.- ¿Dispone de las herramientas tecnológicas adecuadas para realizar su trabajo?**

Sí

No

**5.- ¿Está a gusto con el clima laboral que existe en su lugar de trabajo?**

Sí

No

**6.- Requerimientos para mejorar la productividad laboral.** Marque con una X el casillero respectivo, clasificando cada una de las opciones que se presentan en el siguiente cuadro, de acuerdo a la prioridad que considere. Donde 1 es la prioridad máxima.

OPCIONES	1	2	3	4
AMBIENTE LABORAL ADECUADO				
HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS				
DISMINUCIÓN CARGA DE TRABAJO ASIGNADO				
POLÍTICAS DE INCENTIVO				

**7.- ¿Ha recibido capacitación en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, en los últimos 2 años?**

Sí

No

### 8.- Requerimientos de capacitación para mejorar la productividad laboral

Marque con una X el casillero respectivo, clasificando cada una de las opciones que se presentan en el siguiente cuadro, de acuerdo a la prioridad que considere, donde 1 es la prioridad máxima.

OPCIONES	1	2	3	4
RELACIONES INTERPERSONALES				
AVANCES TECNOLÓGICOS				
TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN				
GESTIÓN DE PROYECTOS				

### 9- Marque los programas informáticos que utiliza para desempeñar sus actividades laborales

- Base de datos
- Hoja electrónica
- Presentación con diapositivas
- Procesador de texto
- Herramientas de la web 2.0

**MUCHAS GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN**

## **Anexo n° 2**

**PROYECTO DE TESIS: *PROGRAMA DE EDUCACIÓN CONTINUA EN AVANCES TECNOLÓGICOS QUE FAVORECE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL ÁREA DE INSPECTORES DEL COLEGIO TÉCNICO NACIONAL MANTA.***

**ENTREVISTA REALIZADA A LA INSPECTORA GENERAL, LIC. MARIA TERESA FRANCO.**

**OBJETIVO:** Conocer las actividades que realizan los inspectores del Colegio Técnico Nacional Manta, con la finalidad de identificar las necesidades de formación con vista a favorecer la productividad laboral en la institución.

### **1.- ¿Qué actividades realizan dentro del área de inspección general?**

Dentro del área de inspección general se controla al grupo de colegas inspectores, hora de entrada, hora de salida, la entrega de informe diarios y su asistencia, ellos a su vez controlan la asistencia de los alumnos del plantel, el uso correcto del uniforme, asistencia, organizan actividades a diario, realizan certificaciones de inasistencia, planificaciones y solicitudes.

### **2.- ¿Qué programas informáticos utilizan para la elaboración de documentos y el desarrollo de sus actividades de inspección?**

Generalmente se utiliza Excel, Word y PowerPoint.

### **4.- ¿Cuántos conforman el departamento de inspección?**

El departamento de inspección está conformado por 12 inspectores.

**5.- ¿Cuántos de los inspectores que laboran dentro de la institución poseen estudios superiores?**

La mayoría de los inspectores que laboran en esta institución poseen estudios superiores.

**6.- ¿Conoce usted sobre los programas colaborativos de la web 2.0?**

No tengo conocimiento acerca de aquellos programas, como ya le dije la mayoría del personal laboramos con programas como Word, Excel y PowerPoint, somos de educación tradicional y no conocemos mucho de lo actual.

Anexo n° 3

FOTOGRAFÍAS DE INVESTIGACIÓN DE CAMPO







