



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO**

MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO/A EN SECRETARIADO EJECUTIVO**

TEMA:

**“LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LAS SECRETARIAS DEL CENTRO DE DESARROLLO
ANTIOQUÍA DEL FLORÓN, PARROQUÍA ANDRÉS DE VERA DEL CANTÓN
PORTOVIEJO”**

AUTORA:

KAREN IVONNE GRUEZO CANO

TUTORA:

LCDA. BEATRIZ ORDOÑEZ MG.SE

2017

DEDICATORIA

Este esfuerzo va dedicado con todo el cariño y el amor del mundo, a Dios por mantenerme con salud y fuerzas necesarias, a mis padres Odre Gruezo y Jacqueline Cano que supieron guiarme por el buen camino, que con sus precisas palabras me alentaron y motivaron para continuar día a día, por sus consejos y valores que me han permitido ser una persona de bien.

A mis hermanos; Eduardo, Joselyn, Pedro e Isaac por apoyarme y compartir los buenos y malos momentos.

Indudablemente, también va dedicado a mi esposo que desde la unión de nuestras vidas depositó su confianza y creyó en mí, en mi capacidad y en los deseos de querer ser alguien en la vida; acogiéndome y haciéndome parte de su existencia, que con su amor y comprensión renunció a su tiempo y dinero, sin sentirse celoso del logro de su amada. A mis hijos Evan y Alessandro por su amor incondicional, lograron que perseverare y luche por mis ideales, y cumplir mis objetivos que me he trazado en la vida. Se los dedico.

Mi gratitud eterna, a todos quienes de una u otra manera fueron partícipes de este proceso académico.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi guía y sustento diario por el cual alcance la meta propuesta.

A mis familiares por el apoyo moral y económico para la construcción de mi vida profesional, que me forjó en base de los valores de responsabilidad y deseos de superación.

A la Lcda. Rosa Beatriz Ordoñez Mg. Sc, por haberme aconsejado, ayudado y por toda su paciencia en el proyecto de investigación, que con sus conocimientos supo orientarme durante este proceso.

A mis compañeros que de una y otra manera me apoyaron para ser excelente por medio de la disciplina y la constancia.

Al centro de formación superior Universidad Técnica de Manabí, que me brindó la oportunidad de superación, alcanzando este título de Tercer Nivel, mil gracias querido templo del saber.

La Autora

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

Tema: LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS DEL CENTRO DE DESARROLLO ANTIOQUÍA DEL FLORÓN, PARROQUÍA ANDRÉS DE VERA DEL CANTÓN PORTOVIEJO.

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Sometida a consideración del Tribunal de Revisión y Sustentación y Legalizadas por el Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del Título de **LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO APROBADA.**

Tutora de investigación

Profesor miembro del tribunal

Profesor miembro del tribunal

Profesor miembro del tribunal

CERTIFICACIÓN

Lcda. Rosa Beatriz Ordóñez Gutiérrez Mg.Se, certifica que el trabajo de investigación titulado: **LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS DEL CENTRO DE DESARROLLO ANTIOQUÍA DEL FLORÓN, PARROQUÍA ANDRÉS DE VERA DEL CANTÓN PORTOVIEJO**, es trabajo original de la Secretaria Ejecutiva: **KAREN IVONNE GRUEZO CANO**, el que ha sido realizado bajo mi dirección y supervisión en todo su proceso.

Lcda., Rosa Beatriz Ordóñez Gutiérrez Mg.Sc

TUTORA

DECLARATORIA

La responsabilidad del presente trabajo de investigación
pertenece exclusivamente a la autora.

La Autora

Índice de Contenidos

Capítulo I	1
1. Introducción/ Planteamiento Del Problema	1
2. Justificación	5
3. Objetivos de la investigación.....	7
3.1 Objetivo General	7
3.2 Objetivos Específicos.....	7
Capítulo II	8
2. Marco teórico	8
2.1. Recursos Tecnológicos.....	8
2.1.1. Antecedentes	8
2.1.2. Definición.....	11
2.1.3. Importancia de los recursos tecnológicos.....	15
2.1.4. Beneficios de los recursos tecnológicos	16
2.1.5. Procesos de los Recursos Tecnológicos	20
2.1.6. Ventajas de los Recursos Tecnológicos	21
2.1.7. Planeación de los Recursos Tecnológicos.....	22
2.1.7.1 Capacitación y desarrollo de los Recursos Tecnológicos.....	22
2.1.7.3. Relaciones internas con los Empleados.....	24
2.1.8. Métodos del uso de los Recursos Tecnológicos	24
2.1.9. La Secretaría y el uso de los Recursos Tecnológicos.....	25
2.1.10. Importancia de los Recursos Tecnológicos en la labor secretarial.....	25
2.1.11. Estrategias para el uso de los Recursos Tecnológicos en la Secretaría	29
2.2. Desempeño Laboral.....	30
2.3. Elementos que influyen en el desempeño laboral	32
2.3.1 Factores internos	32
2.3.2 Factores externos.....	32

2.4. Competencias laborales y su relación con las secretarias	33
2.5. ¿Quién es la Secretaria dentro de una Organización?	35
2.7. Importancia del desempeño laboral de la Secretaria en la Institución	38
2.8. Características del desempeño laboral en una secretaria.....	39
2.9 Consejos para fomentar el buen desempeño laboral	41
2.10. Elementos del buen desempeño Laboral de una Secretaria.....	42
2.11. Productividad del Desempeño Laboral	43
2.12. Calidad en el Desempeño Laboral.....	44
2.13. Herramientas para mejorar el desempeño laboral en una secretaria	46
Capítulo III.....	53
3.1 Metodología	53
3.1.1 Identificación de las Variables	53
3.1.2 Variable Independiente	53
3.1.3 Variable Dependiente.....	53
3.2 Tipo De Estudio	53
3.3. Métodos.....	54
3.4. Técnicas E Instrumentos	55
3.4.1. Técnicas.....	55
3.4.2. Instrumentos.....	55
3.5. Población Y Muestra.....	56
3.5.1 Población.....	56
3.5.2. Muestra.....	56
3.6. Recursos	56
3.6.1. Humanos	56
3.6.2. Materiales	57
Capítulo IV.....	58
4.1 Análisis, interpretación de los resultados	58
4.1.1 Descripción del proceso de la información	58

4.1.2. Exposición y descripción de resultados de acuerdo a los objetivos específicos.	75
4.2. Alcance de los objetivos y resultados esperados.....	83
4.2.1. Resultados Esperados.....	86
Capítulo V.....	89
6. Conclusiones y Recomendaciones.....	89
5.1 Conclusiones.....	89
5.2. Recomendaciones.....	90
7. Presupuesto.....	91
7. Cronograma Valorado 2016/2017.....	97
Bibliografía.....	98
ANEXOS.....	103

ÍNDICE DE CUADRO Y GRAFICOS ESTADISTICOS

Encuesta a Secretarias

Cuadro y gráfico 1	59
Cuadro y gráfico 2	60
Cuadro y gráfico 3	61
Cuadro y gráfico 4	62
Cuadro y gráfico 5	63
Cuadro y gráfico 6	64
Cuadro y gráfico 7	65
Cuadro y gráfico 8	66

Encuesta a Directivos

Cuadro y gráfico 1	67
Cuadro y gráfico 2	68
Cuadro y gráfico 3	69
Cuadro y gráfico 4	70
Cuadro y gráfico 5	71
Cuadro y gráfico 6	72
Cuadro y gráfico 7	73
Cuadro y gráfico 8	74

Encuesta a usuarios

Cuadro y gráfico 1	75
Cuadro y gráfico 2	76
Cuadro y gráfico 3	77
Cuadro y gráfico 4	78
Cuadro y gráfico 5	79
Cuadro y gráfico 6	80
Cuadro y gráfico 7	81
Cuadro y gráfico 8	82

RESUMEN

La presente investigación fue realizada en el Centro de Desarrollo Integral “Antioquia” de la Ciudad de Portoviejo, para lo cual realice un proceso investigativo en el que se logró constatar las fortalezas y las debilidades que presenta el CDI. El objetivo principal. El objetivo Determinar la influencia de los recursos tecnológicos en el rendimiento laboral de las secretarias del Centro de Desarrollo Integral “Antioquia. Ya que los resultados indican que es de gran influencia positiva en el desempeño laboral el Uso de los Recursos Tecnológicos, ya que esta representa un medio que les exige a las secretarias a tener una mejora continua en el servicio y atención que proporcionan al usuario.

Actualizarse en conocimientos e incluso mejorar sus habilidades para poder cumplir con las competencias establecidas por el avance de la Tecnología, pues es necesario desarrollar la actitud apropiada para desempeñarse con éxito en su puesto de trabajo. La investigación también dio a conocer que el uso de los recursos tecnológicos dentro del desempeño laboral de una secretaria es un medio que les permite desarrollar al máximo sus habilidades personales y profesionales gracias a las exigencias que este requiere.

Los resultados de esta investigación destacan la importancia de los recursos tecnológicos de las secretarias en su desempeño laboral, así mismo la calidad de servicio que se ofrecen a los usuarios, lo que permiten fortalecer sus conocimientos a través de las capacitaciones y potencializar sus competencias para mejorar su desempeño laboral.

Palabras Clave: recursos tecnológicos, desempeño laboral.

ABSTRACT

The present investigation was carried out in the Center of Integral Development "Antioquia" of the City of Portoviejo, for which it was important to carry out an investigative process in which it was possible to verify the strengths and weaknesses presented by the CDI. The main objective. The objective To determine the influence of technological resources on the work performance of the secretaries of the Center for Integral Development "Antioquia. Since the results indicate that the use of technological resources is of great positive influence in the work performance, because this represents a means that requires the secretaries to have a continuous improvement in the service and care provided to the user.

To update themselves in knowledge and even to improve their abilities to be able to fulfill the competences established by the advance of the Technology, therefore it is necessary to develop the appropriate attitude to perform successfully in their job.

The research also revealed that the use of technological resources within the work performance of a secretary is a means that allows them to develop their personal and professional skills to the maximum thanks to the demands it requires. The results of this research highlight the importance of the technological resources of the secretaries in their work performance, as well as the quality of service offered to the users, which allows to strengthen their knowledge through the training and potentialize their skills to improve their work performance.

Keywords: technological resources, labor performan.

Capítulo I

I. Introducción/ Planteamiento del Problema

Hoy en día la tecnología está presente en todos los aspectos de la vida, teniendo impactos significativos en la vida social, económica y cultural (Santillán Nieto, 2006), complementando la idea Palamidessi (2006), comenta que esta expansión de la tecnología ha contribuido a modificar de manera irreversible la vida de los países y la vida de las personas, conformando así una nueva forma de organización social en las redes.

En el Ecuador, esta realidad no se encuentra aislada, los recursos tecnológicos, permiten a los directivos y a las secretarias, aprender a ver a través de los usuarios; a interpretar mejor sus necesidades, desarrollar y proporcionar el servicio adecuadamente, y a la vez mejorar el desempeño de sus actividades laborales.

Si se habla de los Recursos Tecnológicos en el Desempeño Laboral de una Secretaria, es claro que la cultura organizacional debe estar orientada al cumplimiento de los objetivos que plantee dicha calidad, es decir que los valores, la filosofía, creencias, motivaciones, deseo y actitudes de todos los miembros de la organización, por ello Londoño (2011), afirma que los recursos tecnológicos “favorecen el desempeño de las actividades dando un proceso significativo, motivando a los colaboradores y facilitando la comprensión del uso optimizando el ambiente laboral.

La secretaria que está en relación directa con el cliente, debe cumplir con el perfil profesional, para el desempeño óptimo de sus funciones, esto implica la administración adecuada de la información y su producción, así como el uso adecuado de materiales, equipos de oficina e información que proporcionan, que sin duda alguna debe ir acompañado de una buena atención; ya que esta es la carta de presentación de cualquier institución sea pública o privada.

En la actualidad la atención al cliente va más allá de la amabilidad y la gentileza, es diferenciar entre lo extraordinario y lo mediocre, se ha convertido en un desafío para los trabajadores que son quienes tienen contacto directo con los clientes, cuya meta primordial es satisfacer específicamente una necesidad.

El Centro de Desarrollo Integral “Antioquia”(en adelante CDI) área en el cual se enfocó esta investigación, estipula renovar y encumbrar los conocimientos, técnicas y métodos para así poder lograr que los contenidos y capacidades con el pasar del tiempo no se vuelvan obsoletos, sino más bien que se actualicen día a día. Para esto es necesario saber de la importancia de los recursos humanos con los que cuenta el Centro de Desarrollo para alcanzar el logro de sus objetivos.

El centro de desarrollo “Antioquia” es una organización de índole social sin fines de lucros, cuya principal cualidad es cubrir necesidades, que no han podido ser resueltas por las familias o por el estado. Dentro de estas actividades están:

- **Supervivencia infantil:** Esto se logra mediante chequeos médicos, monitoreo mensual de peso y talla, apoyo y seguimiento a casos especiales de salud. Además, el Programa

provee a las madres y a sus niños aprendizajes, prácticas y experiencias que contribuyan a garantizar la supervivencia infantil y a mejorar su condición de vida.

- **Programa de Patrocinio:** El Programa de Patrocinio provee a los niños oportunidades en educación, atención en salud, educación en salud preventiva, capacitación en habilidades para la vida, un ambiente seguro y lleno de amor.
- **Programa de Desarrollo de Liderazgo:** A través del Programa de Desarrollo de Liderazgo los jóvenes tienen la posibilidad de acceder a un apoyo económico para sus estudios universitarios, discipulado y entrenamiento en liderazgo, atención en el área de salud, mentoría individualizada, estudios Bíblicos para formar un carácter cristiano y sólido.

Para el logro de estas actividades es necesaria una eficiente administración de la información por parte de los funcionarios del centro, a razón de que los usuarios asisten frecuentemente a solicitar información sobre los servicios que ofrece el centro. Mediante un diagnóstico realizado a través de una observación en el CDI se pudo evidenciar, las falencias del personal que labora en el centro, en cuanto al correcto uso de los recursos tecnológicos, lo que conlleva a un adecuado manejo de la información; y trae como consecuencia la inconformidad y molestia de parte de los usuarios.

Por lo señalado anteriormente y con el ánimo de proponer solución al problema detectado, se plantea la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuáles son las causas que inciden en el desempeño laboral del personal del Centro de Desarrollo Integral “Antioquía”.

El propósito del trabajo de titulación fue realizar un estudio sobre el Uso de los Recursos Tecnológicos en el Desempeño Laboral de una Secretaria del Centro de Desarrollo “Antioquia” del Cantón Portoviejo, para lo cual se contó con el apoyo en investigaciones y conjeturas propias, tratando de mantener una visión de la realidad como un todo. Para ello esta investigación se estructuró en cinco capítulos:

En el primer capítulo, se hace una introducción, junto al análisis crítico en base a diversos discernimientos de profesionales, estableciendo la formulación del problema con su respectiva pregunta de investigación; se explica los antecedentes del tema y finalmente se hace una redacción sobre los objetivos de la investigación.

En el segundo capítulo, destaca la revisión de la literatura y desarrollo del marco teórico, haciendo referencia a las variables que forman el tema: Los Recursos Tecnológicos y Desempeño Laboral, teoría que ha sido acompañado por subtemas en relación a las mismas, información que se basa en la fundamentación filosófica que incluye categorías fundamentales y las respectivas variables que se investigan e este trabajo.

El tercer capítulo está basado en la metodología, enfoque, modalidad y tipos de la investigación de campo, bibliográfico, el universo de la investigación, las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, así como el recurso humano y material manejado.

En el cuarto capítulo se realiza un análisis e interpretación los resultados obtenidos de la aplicación de encuestas los involucrados, lo que se plasman en cuadros y gráficos respectivos. Así mismo, se realiza la exposición y descripción de los resultados de acuerdo a los objetivos específicos. Este capítulo enuncia el alcance de los objetivos y los resultados esperados y finalmente en el capítulo quinto se mencionan las conclusiones y

recomendaciones del presente informe, parte medular de todo trabajo de investigación, así mismo se hace constar la bibliografía que respalde los contenidos del marco teórico, también se adjuntan los respectivos anexos.

Es importante resaltar que la investigación está enmarcada bajo la modalidad no experimental, se hizo uso de los métodos inductivo-deductivo, estadístico y bibliográfico, para recabar la información de campo se empleó las técnicas de la observación y la encuesta; de esta forma se estructuró un estudio que servirá de base investigativa para futuras indagaciones de esta índole.

2. Justificación

Hoy en día el desempeño laboral exige mejoras en los avances tecnológicos, el mundo globalizado, las nuevas tendencias de desempeño, son paradigmas que exigen cambios inmediatos para lograr ubicarse en los mismos niveles de la competencia, y así promover resultados confiables con servicios de calidad para el usuario.

La presente investigación se basa en el estudio de la situación de las secretarias del CDI, el cual permitió conocer en forma efectiva las tareas y actividades de cada uno de los individuos involucrados en este departamento, así también las funciones más importantes desarrolladas por las Secretarias en el Centro, permitiendo visualizar y comprobar los procesos dados.

El desarrollo de la investigación fue factible en primera instancia gracias a la apertura total que brindaron los directivos de los Centros de Desarrollo Integral “Antioquia” ente objeto de estudio, mediante la dotación de información requerida, por tal razón es importante realizar esta investigación, pues existe personal que laboran

como secretarias, con deficiencias en el uso de los recursos tecnológicos y requieren de esta herramienta para el desarrollo de sus actividades laborales.

Los resultados de este estudio serán soporte para que los dirigentes tomen determinadas y correctas resoluciones, así como también las secretarias conozcan el correcto manejo de las actividades que tengan que realizar en el puesto de trabajo, para asegurar el desarrollo y crecimiento organizacional y el manejo eficiente de los recursos.

Así mismo, la significación académica involucra el hecho de que este trabajo pueda servir para futuras indagaciones deducibles de ésta, la misma que podrá ser utilizada por los estudiantes en general, profesionales todas aquellas personas que demanden una consulta en la temática tratada.

El interés personal de la investigadora se consolida en que, al ser parte del estudio del uso de los equipos tecnológicos, se quiere ayudar para mejorar las condiciones existentes por las que atraviesan las secretarias del Centro de Desarrollo Integral, con el desarrollo de la investigación, cumplir con el requisito básico para la obtención del título de Licenciada en Secretariado ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí.

Dado lo expuesto, se justifica el presente tema de investigación.

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Determinar la influencia de los recursos tecnológicos en el rendimiento laboral de las secretarías del Centro de Desarrollo Integral “Antioquía”

3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los recursos tecnológicos que utilizan las secretarías del CDI en sus actividades laborales.
- Analizar el desempeño laboral de las secretarías del centro de desarrollo integral “Antioquía”.
- Establecer la relación existente entre el uso adecuado de los recursos tecnológicos y el rendimiento laboral de las Secretarías del CDI.
- Presentar una propuesta en función a los resultados de la investigación.

Capítulo II

2. Marco teórico

2.1. Recursos Tecnológicos

2.1.1. Antecedentes

Los avances tecnológicos producido actualmente, propician que algunos autores lo titulen como la nueva “revolución” social, impulsando al nacimiento de “la sociedad de la información”

Es por ello que desde la década 1999 hasta hoy, el mundo ha ido cambiando y evolucionando bajo las bases de la competencia, (Kranzberg, 1986), señala en su cuarta ley que “A pesar de que la tecnología podría ser el elemento primordial en muchos temas de interés público, los factores no técnicos tienen prioridad en las decisiones de política de tecnología”. Los avances tecnológicos producido actualmente, propician que algunos autores lo titulen como la nueva “revolución” social, impulsando al nacimiento de “la industria de la información” por esta razón desde la década 1999 hasta hoy, el mundo ha ido cambiando y evolucionando bajo las cimientos de la competencia

“Un recurso tecnológico, es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito” (Julián Pérez, 2013).. Lo que indica que un recurso es un mecanismo de diferente clase que satisface una necesidad o permite conseguir el objetivo que se pretende. La tecnología, por su parte, hace referencia a las teorías y técnicas que posibilitan el aprovechamiento práctico del conocimiento científico

Para (Cabero, 2006), “En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran solo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexiónadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas”.

Las empresas actuales deben ofrecer a sus clientes bienes y servicios que resalten sus expectativas, y para esto es necesario tener personal altamente capacitado cuyo desempeño sea el más efectivo, para el proceso de desempeño.

Según (FERRANDEZ, 1983), destaca; que la tecnología ha buscado el modo de representar la acción formativa, profundizando en sus componente, y avanzando en su racionalidad; distinguiendo modelos, instructivos, que apoyen a mejorar el desempeño con la utilización de los instrumentos tecnológicos” manifestando que la tecnología incorpora conocimientos y métodos los cuales ayudan a tomar decisiones a futuro, y así controlar los procesos sistemáticos en la organización..

(Medina A. , 2009), señala que “la visión tecnológica se hace realidad en la construcción de las reglas más estimables, que orientan al hacer formativo y convierten al proceso de la compañía en una realidad de clara medición y necesaria fundamentación hacia el desempeño laboral”, basándonos en el estudio de Medina, los diferentes componentes tecnológicos son medios los cuales sirven para mejorar el proyecto y las mejoras de técnicas que perfeccionen los procesos comunicativos y los cuales propician la adecuada comprensión y disponibilidad reafirmada en las actualizaciones tecnológías.

“Los recursos tecnológicos proponen un lenguaje nuevo que debe estar insaturadas en las diferentes compañías e instituciones y estas deben ser atractivas y críticas (Mallart, 2012)Por lo que se puede definir que las herramientas tecnológicas, como acción comunicativa tiene a su favor las funciones y características utilizando instrumentos técnicos, vinculando medios y objetivos, fundamentándose en el uso de experiencias científicas y utilizando las mejores técnicas posibles.

Según (Huber, 2004) “el avance de las TICs dentro del mundo competitivo requiere complementariedad del dominio y saberes tecnológicos, el uso pertinente de las herramientas tecnológicas y el avance de los mismo conforme a la ética profesional entre ellos: igualdad, adaptación critica, honestidad, colaboración, etc”. Permite deducir que la representación de las herramientas tecnológicas en este mundo globalizado aporta una línea de mejora permanente, asumiendo las limitaciones y fomentando los mejores logros esperados para el avance tecnológico.

Para (Medina A. , 2013), “Los recursos tecnológicos como los ambientes virtuales de aprendizaje (AVA), se insertan en los escenarios estimuladores de la información, los cuales son facilitadores de vivencias, prácticas”. Asimismo podemos decir que, estas técnicas transformadoras y de marcos que impulsan las recomendaciones entre directivos y empleados será cada vez mucho mejor.

2.1.2. Definición

Las herramientas informáticas son imperiosas para las empresas que pretenden establecer metas, la utilización de los ordenadores en las empresas han ido variando desmesuradamente en estos años, según (Gros, 2000) “Las herramientas Tecnológicas son instrumentos que se utilizan para dirigir y supervisar de una forma exhaustiva el cumplimiento y la mejora permanente de los empleados, que se observaran en los resultados.”

Analizando la tesis de Gros, los instrumentos tecnológicos permiten sistematizar las operaciones cotidianas de las compañías ya que se utilizan para optimizar procesos, agilizando el tiempo de respuestas en las gestiones cotidianas que finalmente impacten en el rendimiento efectivo de la actividad realizada y esta inducirá en los requerimientos del cliente.

(Valls, 2003), señala que “Los recursos tecnológicos abarca los diferentes procedimientos de gestión relacionados en identificar y obtener herramientas tecnológicas, la investigación, el avance y la conciliación de las TICs en la Empresa, la gestión tecnológica comprende a los implementos tecnológicos de producción y de procesos, pero asimismo a los sistemas informáticos aplicados en el desempeño de la dirección administrativa”.

Además, mediante las herramientas tecnológicas las instituciones o empresas pueden desarrollar actividades con el propósito de incrementar su eficiencia y su competitividad en los métodos, así mismo, la gestión tecnológica no solo se basa en aumentar sus soluciones

eficientes rápidas y confiables, sino de la constante valuación y consecución de nuevas tecnologías que impulsen la competitividad.

“El avance tecnológico de la informática, la computación, y las telecomunicaciones, incorporaron en las organizaciones un enfoque diferente al habitual para acceder al conocimiento, flexibilidad, interactividad, economía, rapidez, independencia, comunicación y desarrollo Según Mujica, (2000)”. Por consiguiente las conexiones que posee la tecnología en la sociedad actual permiten satisfacer necesidades que antes no se podía cumplir porque antiguamente la tecnología era deferente.

Para (Gaynor, 1999), “Los nuevos descubrimientos tecnológicos aparecen como un requisito fundamental para la expansión de la compañía, de modo que el progreso de Know-How (saber cómo) y el cambio tecnológico vienen a ser impulsados del crecimiento sostenido” fundamentándose en la hipótesis de Gaynor por consiguiente la evolución tecnológica ha aprobado el crecimiento de la sociedad, impulsando al crecimiento.

Ante esta realidad se podría garantizar que el futuro será más universal de lo imaginado, y ante tal eventualidad, solo habrá prosperidad, establecida en las ciencias tecnológicas empresarial. Según (Galindo, 2002), afirma que “Los recursos tecnológicos pretende que las TICs sean la representación global de las técnicas de producción, gestión y empresarial”.

Según (López, 2005), afirma que, “En el estudio de la competencia empresarial en la Nueva tecnología se diseñan varios tipos de liderazgo y prácticas administrativas de alto desenvolvimiento y mejoras de los recursos Tecnológicos”. Por otra parte la complejidad con que las compañías manejan los recursos tecnológicos se ve basada bajo la motivación laboral, la cual requiere de enfoques que tomen en consideración los elementos personales y ambientales.

“La tecnología se constituye de teorías científicas, reglas fundamentales y datos; lo que implica el resultado del estudio científico, a la resolución de conflictos prácticos, (Gonzalez, 2010)”. Según esta afirmación la tecnología supone una reflexión la cual está basada en la optimización de problemas tecnológicos, haciendo posible el avance de la organización.

“Un recurso tecnológico es cualquier dispositivo, que estando compuesto por distintas partes interrelacionadas funcionando en un conjunto; sirve para alcanzar un objetivo o una función, que en general hace más agradable el proceder de la empresa, según (BUCH, 2004)”. Así mismo los recursos tecnológicos, están creados con el fin de diseñar, crear servicios los cuales faciliten los ajustes del ambiente organizacional y así poder cumplir las necesidades como las ambiciones de los usuarios.

(Quintanilla, 2005), define que “Un sistema tecnológico como un procedimiento de operaciones intencionalmente encaminado a la transformación de objetos para obtener de manera eficaz un resultado consideradamente valioso”. A saber un Recurso Tecnológico explora nuevas técnicas eficientes para así poder resolver inconvenientes, basadas en la era

tecnología de forma sostenible y así poder resolver las diferentes carencias de los usuarios dentro de la organización.

“Para una empresa, la tecnología es el elemento principal de la elaboración siempre presente para optimizar el ambiente”, (Rodríguez D. , 2001), basado en lo dicho por Rodríguez los recursos tecnológicos, tienen la habilidad de incorporar, administrar y optimizar de un modo racional, eficaz y eficiente, el interés de la empresa o empresa.

Según (Morin, 2005), “una eficaz administración de la nueva era tecnológica, involucra que las organizaciones sepan desarrollar funciones las cuales sirva para el crecimiento organizacional”. En efecto para poder ver el desarrollo de la institución o empresa se debe desarrollar habilidades como; inventariar, salvaguardar, evaluar y vigilar la cartera de los medios tecnológicos.

Según, (Maddock, 2005), “La tecnología es un recurso a la búsqueda de estrategias que se utilizan, para alcanzar los objetivos de la organización elegida como una maniobra para el levantamiento de la misma”. Tomando el criterio de Maddok la tecnología, aporta grandes beneficios a la sociedad, creando mejores herramientas útiles para simplificar el ahorro, las gestiones la entrega laboral.

2.1.3. Importancia de los recursos tecnológicos

Estas herramientas sirven para muchos propósitos tanto en las mejoras de los resultados y la capacidad laboral son cada día más trascendentales en ámbito global-competidor en los actuales momentos. (Velásquez, 2005)“Por su parte puntualiza que las herramientas tecnológicas como un proceso eficiente con niveles de conocimientos logrados mediante la adquisición de implementos tecnológicos de la información que se perfecciona a través de las experiencias y destrezas”.

Los Recursos Tecnológicos permiten a la compañía perfeccionar su operación en la unificación de los requerimientos de la información en cada uno de los ambientes funcionales de esta y optimicen su productividad.

La secretaria para desempeñar o ejecutar sus responsabilidades proporcionadas o asignadas por sus superiores, deben estar bien integrada al rol del administrador y colaborar con sus gestiones en todo lo dispuesto, con los requerimientos obligatorios para que demuestre el rol de una profesional proactiva y capaz de resistir los retos generados por las innovaciones y actualizaciones producidas por la era actual, sus aspiraciones de logro permitirán mostrar en la experiencia sus habilidades, destrezas, eficiencias, dejando en claro la trascendencia del buen uso de las herramientas tecnológicas en el desenvolvimiento profesional.

La importancia de los recursos tecnológicos radica en mejorar la calidad de vida de las personas los cuales proporcionan la difusión comunicativa, ya que normalmente estos son usados por las organizaciones como medios para dar y obtener conocimientos que a futuro den frutos.

En los actuales momentos la uso de los instrumentos tecnológicos es muy importante ya que este permite el refuerzo de las instituciones y empresa; por lo mismo entre más avance la tecnología más exigencias habrán en el ámbito empresarial; mismo que sirve para diseñar unidades didácticas incorporando así diversos recursos tecnológicos.

Según (Noori, 2000), “Un recurso tecnológico son varias herramientas que se emplean con la finalidad de facilitar el perfeccionamiento de las gestiones en el desenvolvimiento laboral”. Para Noori, es indudable el uso cotidiano de estas herramientas en el ambiente profesional ya que estos facilitan el avance de la actividad secretarial.

“Las TICs (tecnología de la información y la comunicación), están transformando el mundo profesional notablemente, ha transformado tanto el modo laboral, además la manera de aprender y, por tal razón los objetivos se desvían para los colaboradores dado que estos tendrán que formarse para utilizar, usar y producir con estas herramientas actualizadas (Rodríguez M., 2009)” Así, por los avances tecnológicos el empleado debe de cambiar sus estrategias de comunicación y asumir la función del desenvolvimiento laboral basados en las TICs.

2.1.4. Beneficios de los recursos tecnológicos

Según (Santos, 2003), “las capacidades de innovación de las empresas, la generación de nuevos productos y procesos, los cambios organizacionales y las estrategias de mercado, que se han convertido en una ventaja competitiva clave para su mantenimiento y crecimiento”.

En los últimos veinte años, el desarrollo internacional de las herramientas tecnológicas ha tenido transformaciones relevantes dando como resultado grandes cambios en la globalización, que han impulsado.

Los recursos tecnológicos cumplen su función optimizadora en las gestiones del desempeño, de una forma racional, de acuerdo a los requerimientos de los destinatarios, y de las exigencias expresivas del medio y de las perspectivas de crecimiento que estas demuestren. Según (Gispert, 2000), “El avance de las TICs influye considerablemente en el área laboral, ya que constituye en un nuevo instrumento de trabajo que permite el paso y la fluidez de la información que promueve y facilita el desempeño de las organizaciones entre sí”.

En este análisis el papel primordial de los instrumentos tecnológicos es mejorar el procedimiento de transmisión y comprensión de mensajes, con el fin de incrementar la eficiencia del desenvolvimiento laboral, considerando que esta es un instrumento eficaz para obtener un desarrollo más armonioso eliminando la desigualdad de las ciudades y naciones ya que en los actuales momentos las TICs ocupan una parte importante jugando un papel indispensable en el ámbito laboral; permitiendo hacer lo necesario a tiempo y con eficiencia..

Lo importante a destacar, es que en la actual sociedad de la información; no solo supone tecnología o telecomunicación, no solo maquinas “inteligentes”, sino personas que mediante estos instrumentos y tecnologías puedan compartir información, conocimientos y creatividad logrando alcanzar equidad en los derechos sociales del trabajo involucrados en una organización.

Según (Molina, 2006), “En la sociedad actual de la tecnología de la información y comunicación, los componentes que inciden en el cambio es todavía mayor en su globalidad, rapidez y formas de vida”.

Se concluye que la implantación de las TICs en la sociedad, conforme pasa el tiempo va modificando sustancialmente la vida diaria en todo el ambiente laboral, ya que, en los actuales momentos todos se hallan inmersos en la era de la revolución de las comunicaciones y las tecnologías, mediante estas se pueden manejar toda información con mucha más velocidad.

Es así que en los actuales momentos las TICs están ofreciendo nuevas posibilidades y nuevos escenarios para la reimplantación de la formación laboral, misma que promete solventar, en cierta medida las dificultades que en muchas ocasiones surgen en las instituciones.

Según (Falieres & Antolin, 2006), “Las herramientas e instrumentos de los recursos tecnológicos, especialmente los que pertenecen al ámbito profesional de las TICs; son productos del mercado esta será adquirida en el momento en que la empresa desee implementarla en el desenvolvimiento de sus actividades”.

Es decir que según como se utilicen los procedimientos en la práctica laboral, pueden realizar funciones las cuales faciliten el perfeccionamiento de los trabajos. Así mismo se destacarán ciertos beneficios habituales de la tecnología en las diferentes organizaciones:

4 **Motivadora:** La motivación es la síntesis que hace que el individuo actúe y se comporte de una modo determinado, este hace que se combinen procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos en los cuales se dirige la energía. Según (Calero, 2006), “Los medios

Tecnológicos estimulan la competencia laboral, mediante tareas determinadas que promueven y generen perfeccionamiento en las operaciones laborales que se realizan, evitando repeticiones monótonas, esto supone que los medios auxiliares deben ser amenos, llamativos, ágiles”.

5. **Acercamiento a la realidad:** siendo las existencias reales y efectivas de las vicisitudes que se hallan en el entorno laboral, es muy significativo que los trabajadores de la institución, hagan contacto con la sociedad siendo esta un herramienta de gran utilidad para desarrollar habilidades dentro del ámbito laboral..
6. **Facilita y organiza las actividades diarias:** Los medios tecnológicos que cumplen son instrumentos que facilitan y ayudan al empleado a organizarse manera eficaz al momento de efectuar con una encomienda.
7. **Innovación:** innovar en las TICs ayuda al individuo a proporcionar entornos para el análisis, indagación y la experimentación del desenvolvimiento en las gestiones laborales.

Según el Equipo Cultural (2008), “Dentro de las diferentes direcciones de las TICs, el ambiente profesional no solo es un espacio físico, si no aquel espacio que brinda oportunidades para el avance y el análisis del mismo”. Así mismo es fundamental incorporar los medios tecnológicos ya que estos se enlazan con ciertos objetivos los cuales se plantean para soluciones y así lograr obtener resultados que le den realce al desempeño profesional y a la institución.

2.1.5. Procesos de los Recursos Tecnológicos

El procesos de los recursos de las TICs pretenden ser continuos y verificables, ya que estos son de gran necesidad para el incremento de un medio laboral que intenta adoptar nuevos cambios organizacionales en donde el empleado desempeñe con eficiencia su trabajo (Balart, 2002) ha expresado: “El futuro no se puede pronosticar pero si diseñar, y en esta constancia, la ciencia y la tecnología persisten a que las organizaciones controlen sus propios destinos, instruyendo a la corporación o al usuario a una extensa variedad de alternativas para el rumbo de la organización”.

Para ello se debe de considerar los siguientes factores:

- ✓ **Obtención de personal calificado:** Se debe tomar en consideración el nivel en que el individuo o colaborador se encuentre.
- ✓ **Retener empleados actuales:** Plantear políticas que sean competitivas, estableciendo el orden de rotación.
- ✓ **Garantizar la igualdad:** equidad interna y externa, para así poder guardar la rectitud del personal.
- ✓ **Alentar el desempeño adecuado:** Establecer éticas profesionales encomendadas, para así tener un desempeño adecuado a futuro.
- ✓ **Controlar los costos:** Establecer éticas profesionales encomendadas, para así tener un desempeño adecuado a futuro.

- ✓ **Mejorar la eficiencia empresarial:** Un proyecto razonable de compensaciones ayuda a efectuar las orientaciones legales de las instituciones.

2.1.6. Ventajas de los Recursos Tecnológicos

Para muchas organizaciones, la meta principal de utilizar los recursos tecnológicos se promueven consecutivamente y las instituciones tienen la obligación de instaurar los últimos cambios para continuar en la competencia organizacional. De hecho, (Santos, 2003) “Las necesidades de cambio de las entidades, la obtención de nuevos servicios y métodos, las variaciones estructurales y las técnicas de mercado, se han derivado en una mejora competitiva principal para el sostenimiento y desarrollo”.

- ✓ **Contribuye a la experiencia:** Cuanto más numerosa sean utilizadas la tecnología, mayor será la experiencia adquirida.
- ✓ **Incrementa el número de innovaciones puestas en el mercado** mientras más cambiantes sean las situaciones que puedan aplicarse un Know-how (conocimientos técnicos) más altas serán las probabilidades de innovar y así afrontar nuevas exigencias.
- ✓ **Aumenta la flexibilidad:** en el instante en que una empresa se aplique la tecnología, la empresa tendrá más posibilidades de afrontar las necesidades para el desarrollo laboral.
- ✓ **Moviliza a la empresa:** la estrategia de los recursos tecnológicos moviliza a la compañía a largo plazo de modo que esta mantenga sus capacidades colectivas e individuales fortalecidas preparar en los desafío del mundo globalizado.

Los Recursos Tecnológicos, como los demás campos de conocimiento, reciben aportaciones de diferentes ramas y disciplinas que buscan apoyo para lograr sus fines. Según (Cabero, 2006), en la tecnología "se incluyen varias ramas competentes que van desde la física, la pedagogía, la ingeniería hasta la psicología, sin olvidar la teoría de la comunicación.

“La manera sistemática de obtener, realizar e interpretar la gestión de procesos de enseñanza-aprendizaje teniendo en cuenta todos los recursos humanos, técnicos y los tratos entre ellos, como la forma de obtener una educación efectiva. (UNESCO, 2009)”

Según, (Salinas, 2004)), considera a la tecnología como; “El diseño, automatización e instauración de técnicas y materiales, fundamentados en las nueva herramientas tecnológicas para promover la eficiencia y la calidad del ámbito laboral, y contribuir a la solución de las dificultades empresariales”. Es decir que gracias a las TICS se puede precisar y efectivizar el excelente procedimiento del progreso de las actividades laborales en una empresa.

2.1.7. Planeación de los Recursos Tecnológicos

Al evaluar las herramientas tecnológicas se puede medir con una planificación estratégica fundamentándose en la elaboración, programación y ejecución en diferentes planificaciones operativas de parte de las empresas u organizaciones, con el fin de lograr los objetivos y metas planteadas.

2.1.7.1 Capacitación y desarrollo de los Recursos Tecnológicos

Los instrumentos tecnológicos deben señalar el logro de las metas propuestas, las diferentes necesidades determinadas de los empleados mediante una capacitación y desarrollo laboral. Al identificar los resultados indicarán las necesidades que demandan y así poder verificar las deficiencias que afectan adversamente el desempeño, al posible elaborar planes de capacitación y perfeccionamiento laboral que faciliten a los individuos a aprovechar sus habilidades y minimizar sus deficiencias.

Para (Bello, 2007), “Las TICs son diferentes procesos sociales que han incitado cambios importantes, incorporando las tecnologías de una manera progresiva pero compacta, las organizaciones e instituciones se han válido de las mismas” manifestando que estas condiciones, han integrado las telecomunicaciones con el fin de ayudar la transformación del desenvolvimiento profesional para conseguir una mayor proximidad entre las personas que integran en el mismo.”

“Tiene un concepto claro y bien determinado en cuanto al “sueldo según el desempeño”, impuesta por el Comité de Remuneración de la colectividad, la misma que constituye la ética de la institución y motiva a sus empleados, (Stanley, 2011)”. En efecto las normas de remuneración se han determinado estratégicamente para lograr los objetivos, el cual sirve para atraer a los trabajadores más talentosos de la compañía.

“El salario lo establece comité de remuneración entre los trabajadores y las organizaciones. Todos los trabajadores de las empresas entregan su esfuerzo y dedicación, por un pago, lo que constituye la compensación de una equivalencia de derechos y responsabilidades recíprocas entre el trabajador y el empleador. Morgan (Stanley, 2011)”. No obstante en una organización cada actividad o cargo tiene su valor, remunerando así con equidad y justicia a las personas encargadas de un cargo, pero para esto se debe de enfatizar las obligaciones tanto de la compañía como de los trabajadores.

2.1.7.3. Relaciones internas con los Empleados

“Este proceso administrativo se emplea a la recopilación de datos que permiten tomar decisiones para el crecimiento y protección de la dedicación laboral, las vivencias, la energía, los conocimientos, las habilidades, etc., Los elementos de la empresa, a favor del trabajador, de la empresa y del estado en general (Noe & Mondy, 2005)”, lo que significa que para garantizar que haya trabajadores con altos conocimientos y habilidades adecuadas cada uno de los niveles, y que deseen trabajar con esfuerzos constantes y en conjunto para mantener buenas relaciones internas son los mismo colaboradores ya que estos le darán un status definido a la organización.

Pero para que exista una excelente relación entre empleados y directivos, debe de contratarse a un supervisor, este será quien tenga el deber de vigilar las relaciones laborales, para dicho puesto el supervisor deberá estar altamente capacitado para manejar casos complejos, por lo tanto este deberá estar consciente en toda ocasión y ser arbitrario en todo tiempo.

2.1.8. Métodos del uso de los Recursos Tecnológicos

El tipo de sistema que las organizaciones utilicen depende principalmente del objetivo que se plantean alcanzar, este procedimiento, que implica adaptarse al contorno, establece nuevos retos que en los que tiene que enfrentar, así mismo, con técnicas y conceptos actualizados. Así mismo que estos métodos ayuden a efectuar la demanda global de mejor manera. Usando las herramientas tecnológicas como principal eje de competitividad sostenida frente a ambientes turbulentos según (Noe & Mondy, 2005) existen métodos a seguir:

- ✓ **Método investigativo:** involucra la investigación que incurre en la facultad de indagar, obtener información, y el espíritu de curiosidad, insatisfacción, perfeccionamiento.

- ✓ **Método creativo:** implica a la creatividad que comprende el principal recurso impulsor modernidad de la existencia; esto presume una función de propagar y preservar, tiene que formar en los individuos una tendencia y forma diferente, de cambio, de pluralidad, de novedad, de innovación.

- ✓ **Método decisorio:** tiene estrecha relación con las técnicas mencionadas inicialmente, porque estas permiten la toma de decisiones acerca del estudio realizado, a la solución del problema, y la creatividad.

- ✓ **método crítico:** poseer criterio propio, a juzgar, a valorar, a no admitirlo todo por decisión ajena, a tener un conocimiento más flexible y cambiante con las demás personas y consigo mismo.

2.1.9. La Secretaria y el uso de los Recursos Tecnológicos

La tecnología acompaña al hombre desde el instante en que comenzó a fabricar sus primeras herramientas; día a día evoluciona iniciando con las diferentes evoluciones de las ciencias, inventos y descubrimientos. La Secretaria, en su continuo que hacer profesional, también ha contribuido beneficiándose con las diferentes avances que ha traído consigo la tecnología.

Con los avances del mundo globalizado y digital, la implementación de nuevos dispositivos perfectos y complejos, las secretarias se están incorporando a las mejoras tecnológicas, que han afectado a las prácticas y el desempeño de su trabajo diario.

En los actuales momentos las secretarias han remplazado el fax por el email, que además, es más ecológico, al reducir considerablemente el consumo del papel. Hoy en día las secretarias han remplazado el fax por el email, que además, es más ecológico, al reducir considerablemente el consumo del papel.

Actualmente las actividades en los establecimientos y compañías se cimientan en la alta competitividad y la permanencia de los mercados, por la misma situación las organizaciones tienen el compromiso de cautivar, seducir y saber mantener o fidelizar a los clientes; logrando que el perfil profesional de sus empleados, sea quien hable por si sola. La rapidez con la que han evolucionado los dispositivos digitales también ha logrado que las secretarias nunca decaigan en su afán por estar al día.

Por ejemplo, existe el cloud computing (computación en la nube) donde los usuarios descargan y emiten archivos, aplicaciones y programas desde la World Wide Web (WWW) de forma sencilla, eliminando los requerimientos de trasladar registros grandes sobre estos aparatos portátiles. Los dispositivos tecnológicos son herramientas que les facilita a las

secretarias valorar sus responsabilidades, mejorar su rendimiento y habilidades para lograr un propósito en común con el objetivo de transformar tanto a la institución como a los colaboradores que trabajan en ella; el impacto que genera ayuda a definir las potencialidades de cada miembros, apoyándoles para que desempeñen con entusiasmo el alcance de las metas propuestas de dicha organización.

Las tendencias, modas y gadgets (última tecnología) cada vez evolucionan con mayor rapidez en los ambientes laborales. La mejor parte es que, por cada dispositivo obsoleto, constantemente hay un suplente mejor, más inteligente y más respetuoso con el entorno a disposición de las secretarias.

En estos tiempos, las secretarias no solamente son una imagen atractiva, son unas personas con experiencia y vocación profesional. Las Secretarias/Asistentes son la clave principal para la buena marcha de toda organización, en un entorno de cambios continuos. En una sociedad globalizada tecnológicamente, innumerables son los beneficios que se pueden observar asociados al proceso útil de la informática, logrando así identificar fallas y deficiencias, amenazas y oportunidades que garanticen el buen trabajo o fracaso en el ámbito empresarial siempre cambiante y competitivo, pues familiarizarse a los cambios no es difícil.

2.1.10. Importancia de los Recursos Tecnológicos en la labor secretarial

El “mundo” continúa avanzando, las secretarias no se pueden “quedar en el tiempo”. La capacitación es permanente son requeridas por la competencia existente, la profesional debe ser una persona constante en el rol que desempeña. Ya que una profesional exitosa de este siglo es aquella que soporte los pilares fundamentales del desarrollo laboral; aprender a conocer, aprender hacer, transformar la compañía, por eso y más debe de estar en constante capacitación sobre el empleo de las diversas herramientas tecnológicas.

Según (Álvarez, 2004), “expresa que las secretarias se encuentran inmiscuida en un ambiente del nuevo milenio, confrontando un importante crecimiento en el acelerado avance de la tecnología. Álvarez quiere decir es que los diferentes dispositivos informáticos son aquellos empleados como herramientas computacionales que realizan procesos, guardan información y permiten obtener resultados rápidos y confiables de una forma diferente lo que ayuda al acceso de información amigable.

La importancia de esta ha sido debatida en el ambiente organizacional, ya que es una herramienta impulsadora y generadora de cambios, la cual busca de manera general la propagación de esta actividad y visionarla a la perspectiva de brindar un buen servicio de acuerdo a los requerimientos de la compañía en unión con la secretaria para la sociedad.

Las herramientas tecnológicas son elementos que inducen a la complejidad social del avance y su universalidad en las diferentes categorías de la colectividad, se enfatiza que los

dispositivos Tecnológicos influyen en las diversas categorías de la humanidad, específicamente en el ambiente secretarial donde se visualiza las perspectiva de reorientar los mecanismos que se usan profesión para cambiar en buena parte la manera de pensar de todas las secretarias que hacen frente a las diferentes actividades relacionadas a sus funciones.

La influencia del empleo de los dispositivos tecnológicos radica en la dilucidación de términos de competencias esperadas, integrando al pensamiento, la facultad de relacionar, experiencias, conocimientos, interpretado entonces a modo apoyo para el provenir de la profesional; ya que tendrá la posibilidad de sintetizar, analizar, reunir, organizar, relacionar y construir la autoridad para asumir y evaluar su propio desempeño.

2.1.11. Estrategias para el uso de los Recursos Tecnológicos en la Secretaria

La instauración de los sistemas empresariales debe centrarse en la constitución de propuestas novedosas y creativas determinadas por la desorganización y la incertidumbre. Este reto exige orientar todos los esfuerzos para asegurar un desempeño eficiente de la secretaria al instante de usar las herramientas tecnológicas, y así asegurar un trabajo de calidad, el cual impulse la equidad para cada uno de los usuarios.

Según (Capacho, 2011), “Los recursos tecnológicos están directamente enlazados por el entorno y su competitividad. Las técnicas para optimizar el manejo de las herramientas tecnológicas son tres:

- ✓ **Comunicación:** Comunicarse es una necesidad básica del ser humano, por tal motivo en cualquier empresa debe ser trascendental la comunicación para alcanzar las objetivos propuestos.
- ✓ **Reconocimiento:** Recompensar el desenvolvimiento de los colaboradores de la compañía, ayuda acrecentar la satisfacción de los mismo obteniendo una mejora en su productividad.
- ✓ **Capacitación:** En el método de capacitación es necesario asegurarse que instrucción sea efectivamente un requerimiento imperioso de la institución, y lo que se imparta sea asimilado para ser trasladado a la práctica y esta se sustente con el tiempo.

Por otro lado la creatividad, las destrezas del pensamiento son habilidades, las cuales sirven como respuestas para el desarrollo intelectual de la secretaria en el empleo de los dispositivos tecnológicos, y de esa forma encontrar soluciones insospechadas para problemas aparentemente incomprensibles, por lo que se verá patentado en alto grado de eficacia y calidad del trabajo.

2.2. Desempeño Laboral

“El desempeño profesional se puede puntualizar, según Bohórquez, como el nivel de aplicación obtenido por el empleado en las evaluaciones de desempeño finales en el interior de la empresa en un periodo de tiempo fijo (Araujo & Guerra, 2007)”. “Además otra definición interesante es la que usa (Chiavenato, 2011), ya que expone que la competitividad de los empleado que trabajan en una organización, es muy necesaria para la compañía, un buen desenvolvimiento del individuo permite un trabajo fructuoso y de calidad (Araujo & Guerra, 2007)”.

Se analiza, que el Desempeño Laboral comprende al modo en que los empleados ejecutan de forma dinámica sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos. Cuando se hace referencia al desempeño laboral, se conceptualiza que es el modo en la que los colaboradores de una compañía trabajan eficazmente con la finalidad de conseguir los objetivos propuestos, y así poder encontrar satisfacción laboral; pero esta satisfacción dependerá del comportamiento, cualidades, necesidad y destrezas de los empleados de la compañía, así como los logros obtenidos.

(Zandomeni, 2003), señala que “un componente sustantivo de la inserción laboral y que condiciona su éxito, es sin duda, las competencias y comportamientos relevantes en el desenvolvimiento laboral”. De acuerdo a lo dicho por Zandomeni las Nuevas Tecnologías; han perfeccionado la manera de pensar, expresar y relacionarse, inducidas directamente por la dinámica correcta de aquellas.

Desempeño son aquellas “acciones o desempeños estudiando en los colaboradores que son apreciables para los propósitos de la compañía, y que logran medirse en técnicas de las competitividades de cada trabajador y su grado de cooperación a la compañía, (Sandoval, 2014)”. Este desempeño depende la forma con la que una profesional actúa cuando tiene que resolver problemas y exigencias de la compañía donde labora; resolviendo de manera clara y precisa los diferentes trámites en su ambiente laboral.

De otra forma el desenvolvimiento profesional es donde el trabajador expresa las capacidades laborales logradas que se unifican, como un sistema, conocimientos, destrezas, experiencias, emociones, actitudes, estimulaciones, características personales y valores, los

cuales aportan para alcanzar los resultados propuestos, en coordinación con los requerimientos, métodos, producción y servicios de la compañía.

2.3. Elementos que influyen en el desempeño laboral

Elementos que contribuyen en el desenvolvimiento profesional Según (Ghiselli, 2007)
“Son diversos los elementos que contribuyen en el desenvolvimiento profesional, Pero, además de todo ellos, a la hora de realizar la valoración del rendimiento laboral hay que tener presente diferentes elementos internos y externos”. Los más significativos a contemplar son:

2.3.1 Factores internos Liderazgo de la dirección, Estructura organizativa, experiencia de la organización.

2.3.2 Factores externos: factores familiares y personales del empleado.

2.3.2. Factores ambientales o higiénicos como: el insomnio (o el descanso inadecuado), el clima (frío o calor inmoderados perjudica negativamente), el ruido, la luminosidad, los factores ambientales, la inadecuada comunicación entre funcionarios, la nutrición, etc. Por otro lado la comunicación, conocimiento la capacidad, iniciativa, la aclimatación al trabajo, comunicación, conocimiento, son elementos que ayudan en la labor de la secretaria dentro de su lugar de trabajo.

Según “(Ganguli & Sanjit Roy, 2010), proponen ocho dimensiones las cuales se ven inmiscuidas en el desenvolvimiento laboral

- ✓ **Rendimiento:** Es un procedimiento sistemático mediante el cual se aprovecha para valorar cuantitativa y cualitativamente el grado de capacidad y la actitud de los trabajadores en el desenvolvimiento de su ocupación de laboral.
- ✓ **Características:** Debe considerarse el nivel en que los trabajadores de una compañía alcanzan sus ocupaciones, cumpliendo con los requerimientos del cargo laboral en base a los resultados.
- ✓ **Confiabilidad:** es la posibilidad de alguna función defectuosa durante un tiempo específico.
- ✓ **Conformidad:** es el nivel en que la función laboral cumpla con las reglas determinadas.
- ✓ **Durabilidad:** medida de tiempo
- ✓ **Utilidad:** urgencia y habilidad de recuperación
- ✓ **Estética:** aspecto basado en los sentidos del tacto, gusto y olor.
- ✓ **Calidad percibida:** es el beneficio del cliente establecido en la calidad de servicio.

Estas dimensiones son consideradas por muchos autores como elemento principal para el avance de las organizaciones, mostrando un índice alto de positivismo al instante de alcanzar objetivos, para optimar el buen desempeño laboral.

2.4. Competencias laborales y su relación con las secretarias

(Ludeña, 2004). Define como “Una capacidad positiva para efectuar exitosamente una función laboral completamente identificada. El desafío laboral existente no es una

posibilidad de triunfo en la elaboración de la labor, es una experiencia adquirida y demostrada”. Vista de esta manera los desafíos laborales constituyen un medio permanente que las secretarias no solo pueden usar en el ámbito profesional, sino que tales competencias les permiten a las funcionarias desempeñarse de manera adecuada en diferentes espacios ya que es de mucha importancia seguir preparándose.

La relación entre competencias laborales y las secretarias, es de trascendental importancia, ya que estas competencias laborales le permitirán velar y coordinar por el desarrollo administrativo en el ambiente de trabajo.

Además, los desafíos laborales permiten establecer prioridades de trabajo, mantener una agradable administración de la documentación, encomendar responsabilidad al personal de refuerzo y garantizar que los plazos y trámites se cumplan, una buena distribución de espacios físicos, realizar correctamente los inventarios e informes, así como preparar el calendario de trabajo.

Todo esto y más se puede realizar porque la profesional de secretariado tiene competencias que le ayudan a efectuar sus actividades laborales.

Por otra parte (Partin, 2009), define como competencias laborales de la funcionaria los siguientes factores:

- ✓ **Personales:** hace referencia a la orientación ética, dominio personal y la inteligencia emocional, adaptación al cambio.

- ✓ **Intelectuales:** implica a ciertas técnicas que la secretaria dispone con la finalidad de tomar decisiones, de ser creativa, de solucionar problemas, de tener retención, memoria y concentración.
- ✓ **Comunicación:** Son fundamentales para acoplarse en los ambientes laborales y para poder interactuar en coordinación con otros, así mismo como la comunicación, el trabajo en equipo, liderazgo, manejo problemas, capacidad de acoplamiento y pro actividad.
- ✓ **Tecnología:** Se refieren a la destreza para asimilar los conocimientos de los otros y para emplear el conocimiento necesario en variadas situaciones de la compañía, como el servicio tecnológico, orientación al servicio, competitividad, gestión y manejo de recursos y responsabilidad ambiental.

2.5. Importancia de la secretaria dentro de una Organización

(Taquechel & García, 2008) Al respecto dicen que la asistente es la persona cuya discreción se confía un secreto. Esta es la responsable de escribir la comunicación, de extender actas, dar fe de los acuerdos y salvaguardar los documentos de una dependencia, asamblea o corporación”.

Según (Landow, 2009), “La imagen profesional de la asistente ha cambiado mucho últimamente, además del avance tecnológico para que esta pueda desempeñar sus labores, ha demostrado que actividades rutinarias pueden dar paso a otros campos de actuación más altos”, notablemente se debe considerar que el trabajo profesional de la asistente ha evolucionado considerablemente asumiendo competencias referentes a la gestión, protocolo, negociación entre otros.

Lo novedoso es que no solamente sus funciones han variado, sino también el modo de denominar a tales profesionales, ahora los podemos conocer como: Secretaria de Dirección, Asistente de Dirección o Administrativa, Ayudante de Dirección, Secretaria Ejecutiva, designaciones que corresponden a los cargos que actualmente desempeñan.

En la actualidad se hace referencia a una profesional del secretariado; sin alguna duda nos referimos entre otras características a la secretaria que ocupa un puesto de total seguridad y de mucha responsabilidad, lista para facilitar sus funciones en instituciones y empresas sean estas públicas o privadas.

“Muchas compañías piensan que para estructurar un buen ambiente de trabajo idóneo, solo necesitan contratar a personas que posean el mejor Currículum o tengan las capacidades necesarias para obtener el puesto que representarán. Esto no es cierto. Es imprescindible hacer una comprobación constante del desenvolvimiento de los funcionarios cuando son contratados”. (Robbins, 2005).

2.6. El desempeño laboral de la Secretaria

La formación de un espacio orientado al buen desenvolvimiento laboral, satisface determinadas necesidades de interés colectivo y público, de modo que permite el crecimiento, desarrollo de experiencias y habilidades prácticas en el desenvolvimiento de su trabajo (Espino, 2009), señala que, “Para ser una secretaria y obtener un mejor desempeño

laboral, se requiere de responsabilidad, conocimiento y profesionalismo”.

En el ambiente laboral, es necesario que la asistente debe tener plena conciencia que ella no solo es una empleada, es una coordinadora, productora, animadora, moderadora, inspiradora para tomar decisiones importantes, ella representa la imagen de la institución y por tal motivo no solo debe tener belleza externa, sino más bien mostrar cordialidad, amabilidad, respeto, entre otras cualidades que demuestren la capacidad profesional al instante de ejercer su trabajo.

En la función diaria la asistente en todas las instituciones produce varias normas de relaciones profesionales, pero hablaremos del trato diario interno con la institución. Según (Nancy, 2006) expresa que las siguientes relaciones laborales son muy significativas en una compañía.

- ✓ **Con su jefe:** mediante su actitud debe fomentar relaciones satisfactorias con él, ya que son partes de los grupos fundamentales de cualquier organización.
- ✓ **Con otros directivos de la institución:** De forma que si le solicitan algún servicio, con la autorización de su jefe debe realizarlo con agilidad y diligencia.
- ✓ **Con sus compañeros de trabajo:** La clave es la discreción, puesto que la relación puede ser delicada al estar la secretaria en un puesto de mando intermedio, manejando información en ocasiones confidencial o privilegiada.

(Ruiz, 2010), al respecto dice que, “Si hay una figura dentro del organigrama empresarial inmediato a los jefes, estas son las secretarias quienes tienen distribuidas sus actividades y realizan su desenvolvimiento profesional eficientemente, ellas conocen la tarea diaria como nadie”. De igual forma se concluye que el desenvolvimiento profesional concede a la secretaria demostrar las cualidades mismas que le ayudan a desempeñarse de una forma eficiente y eficaz.

2.7. Importancia del desempeño laboral de la Secretaria en la Institución

(Robbins, 2005), dice que “El desempeño laboral que denote la secretaria al instante de ejercer sus labores son de mucha importancia dentro del ámbito empresarial. Mencionan de acuerdo a este tema que es las asistentes ejecutiva que posee el dominio completo de los procesos que se realizan en la oficina”, Hoy más que nunca las secretarias en las compañías son un ente importante, ya que sin lugar a dudas se transformaron en el pilar fundamental mejorando las articulaciones y estrategias administrativas de las organizaciones, la asistente es importante porque pone en su ministerio no solo belleza femenina y personalidad agradable, es su participación en la ejecución de las labores profesionales los cuales permitirán conseguir los objetivos trazados de la compañía.

“Evaluar el desempeño es de gran utilidad para que las empresas detecten a aquellos trabajadores que sobresalen por su eficiencia y puedan ejecutar campañas de sucesión exitosas con las capacidades profesionales comprobadas (Robbins, 2005)”, este criterio permite que la empresa no dedique ni tiempo ni recursos en incorporar a un nuevo empleado,

porque al promover sucesiones internas, el colaborador ya está acostumbrado y conoce cabalmente las metodologías usadas por la organización.

“Otra manera de evaluar el desenvolvimiento laboral es que permite transparentar las retribuciones concedidas para cumplir las metas logradas (Robbins, 2005).” El rendimiento laboral de una persona depende mucho de los elementos que parten de lo más personal y subjetivo, hasta lo más objetivo y organizacional.

2.8. Características del desempeño laboral en una secretaria

(Partin, 2009), dice que; “Dentro del desenvolvimiento profesional la asistente tiene diversas cualidades profesionales y personales; es decir, objetivas y subjetivas, a continuación se tratara de mencionar ciertas cualidades que la asistente debe desarrollar”.

- ✓ **Experiencia.-** Ya que esta realiza ciertas actividades elementales e imprescindibles en una institución u organización. **Conocimiento.-** Estas exigencias se aplican a numerosos trabajos.
- ✓ **Conocimiento.-** Estas exigencias se aplican a numerosos trabajos.
- ✓ **Agilidad.-** se demuestra el grado con que una unidad de atención rápidamente, satisfaciendo las exigencias del usuario.
- ✓ **Discreción.-** Es vital para toda secretaria, plaza que ejerce un cargo de confianza y obtiene acceso a material considerado reservado.
- ✓ **Lealtad.-** implica tener responsabilidad aún frente a escenarios cambiantes o adversos.
- ✓ **Iniciativa.-** saber realizar las labores en el lapso de tiempo oportuno y sin recordarle su trabajo.

- ✓ **Creatividad.-** Hacer o transformar algo con sus propias ideas.

- ✓ **Paciencia.-** Debe conservar la serenidad en todo momento, incluso cuando las cosas no caminen como lo espera.

Según (Partin, 2009), “Se requiere actuar sobre una base firme donde hay que formarse un concepto claro de la índole de la institución para la cual trabaja, de sus normas específicas, de sus proyectos de responsabilidad y de la naturaleza de los oficios que el mismo jefe realiza internamente en la Organización”. Mediante un análisis realizado por Lira, para poder trabajar en cimientos a estos aspectos antes dichos, se debe de tener base un concepto claro y particular.

“Así mismo, existen características específica, las cuales tienen los trabajadores que laboran en las entidades, ya que estas son habilidades necesarias, sobre todo para las secretarias al instante de realizar sus tareas en su desenvolvimiento laboral; debido que están en permanente contacto con los clientes..” citado por (Verdú, 2002). Es imperioso trabajar bajo las características ya antes mencionadas, es de vital relevancia porque el desenvolvimiento laboral de las asistentes con el pasar del tiempo se ha transformado en un factor fundamental; ya que el pensamiento del usuario o cliente cambia de acuerdo al desempeño que la secretaria tenga en el instante que presta sus servicios.

Estas características son parte primordial para el desenvolvimiento profesional de las asistentes es necesario contar con los conocimientos, capacidades, habilidades, y destrezas

de forma eficaz fortalecer los usos de las operaciones laborales, permitiendo así mantener relaciones adecuadas, con la finalidad de comprometerse con los propósitos y los objetivos de la institución, teniendo en claro que está de por medio la complacencia del usuario o cliente y la imagen de la compañía.

2.9 Consejos para fomentar el buen desempeño laboral

Expresa que para lograr un buen rendimiento y desarrollo de la funcionaria es necesario seguir ciertos consejos los cuales ayudarán para el buen desempeño laboral:

- ✓ **Buen ambiente de trabajo:** sentirse cómoda en la oficina, permite que las secretarias tengan más posibilidades para cumplir de manera correcta sus tareas. Pero para conseguirlo, es necesario que las profesionales sean seleccionadas según sus habilidades para el cargo una profesional que tenga conocimientos, destrezas y experiencia suficiente, pero sin lugar a duda el mejor ambiente laboral influye mucho para que esta esté motivada.
- ✓ **Establecer objetivos:** Trabajar por objetivos es una buena técnica para motivar a las secretarias, pues su consecución permitirá que se estén satisfechas. Deben ser alcanzables, factibles, medibles y que brinden un desafío.
- ✓ **Formación:** El desarrollo profesional constante en las secretarias hará que estas se sientan motivadas, ya que fomentarán la formación en el perfeccionamiento profesional en la institución o fuera de ella, es beneficioso ya que se sentirá orgullosa de los logros obtenidos.
- ✓ **Participación:** hacer que las secretarias sean participe para tomar decisiones hará que haga suyo el producto final.

- ✓ **Reconocimiento:** De todas estas recomendaciones, la más significativa para impulsar un mejor desempeño laboral, es que el jefe reconozca el trabajo que ha realizado. Al reconocer el buen trabajo o manifestar satisfacción por lo alcanzado, hará que el trabajador se considere valorado, útil y fortalecerá su autoestima.

2.10. Elementos del buen desempeño Laboral de una Secretaria

Tomando en consideración la labor de una excelente Secretaria comprende una gama extensa de tareas, se hace indispensable que posea experiencias de ciertas cualidades que debe producir para realizar sus labores en forma profesional “(Chavez, 2014), nombra algunos elementos para el buen desenvolvimiento laboral, a continuación se detallarán los elementos profesionales que una Secretaria debe adquirir y cultivar.

- ✓ **Ambición.** Se refiere a un espíritu de superación profesional, personal y cultural, debe buscar más, mejorar siempre.
- ✓ **Apariencia personal.** Debe ser agradable físicamente: limpia, pulcra, con buenos modales y costumbres.
- ✓ **Autocrítica.** Se refiere a la capacidad de analizarse a sí misma, reconocer sus limitaciones y sus propios errores a fin de enmendarlos y superarse.
- ✓ **Capacidad de aprendizaje y memoria.** Este es un elemento de suma importancia, ya que mucho depende de este aspecto, un buen desempeño de trabajo.
- ✓ **Capacidad de coordinación.** Para ello la secretaria debe prestar atención constante en todos los asuntos relevantes y buscar el orden.
- ✓ **Conciencia y respeto de sí misma.** Se refiere a la capacidad de aceptarse tal y como es, con sus cualidades y limitaciones.

- ✓ **Conciencia y respeto de los demás.** Se refiere a la aceptación de la gente que la rodea, a saber darles su lugar como personas.
- ✓ **Conciencia y personalidad frente al trabajo.** Aceptar el trabajo que se le asigne, como un aspecto importante de su vida, no dejarlo pasar bajo el concepto de que “no importa”, sino de que “es en verdad importante, porque yo soy la que debe hacerlo”.
- ✓ **Conocimiento específico de las normas y políticas de la Dirección.** A fin de realizar sus labores adecuadas al lugar de trabajo.
- ✓ **Conocimiento adecuado de las responsabilidades, labores y tareas que integran el puesto del Jefe y de la Secretaria.** A fin de lograr un desempeño preciso de sus labores.
- ✓ **Control emocional.** No debe dejarse llevar por sus impulsos; debe ser “propia y serena”.
- ✓ **Cordialidad.** La Secretaria debe estar siempre dispuesta a ayudar en la medida posible, a las personas que se acercan a ella.
- ✓ **Cortesía.** Se refiere a la amabilidad, sin mezclar en el trato los sentimientos de antipatía por ciertas personas”

2.11. Productividad del Desempeño Laboral

Estar en el puesto de trabajo no es igual que estar laborando de forma productiva para el beneficio de la compañía. Conocer el rendimiento laboral resulta determinante y para ello es necesario obtener métodos que ayuden al mismo a dar frutos.

La capacidad de la productividad al instante en que la secretaria desempeñe sus actividades laborales. Esto significa que hay que sacar el máximo provecho posible del personal. Según (Cristiana R. Lages, 2012), argumentan que “En el mercado existente, competidor y emprendedor, es fundamental que las compañías se esfuercen persistentemente

en optimizar el servicio que brindan a sus usuarios obteniendo un importante nivel de productividad.

Incrementando la productividad del desempeño laboral se está invirtiendo en las personas, pues este es el recurso más importante para las organizaciones, esto se puede lograr mediante motivaciones, incentivos, capacitaciones, y trabajar en conjunto para el alcanzar los objetivos planteados.

2.12. Calidad en el Desempeño Laboral

Se ha llegado a un tiempo en donde la calidad del desempeño laboral, se interesan por el bienestar del empleado y prestan más atención a los requerimientos del cliente. Ya que está demostrado que el ambiente influye directamente sobre el rendimiento y la calidad de vida en un nivel del 60%. (Calero, 2006).

Según (Chiavenato, 2000), define a, “define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización”.

En efecto, un excelente desenvolvimiento laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización, puesto que este será una carta abierta a los clientes

Por su parte, (Bittel, 2000), plantea que “El desempeño laboral influye en gran medida por las posibilidades del funcionario sobre el trabajo, sus actitudes hacia los beneficios y su

aspiración de armonía”. La calidad que se demuestre al instante de ejecutar las actividades laborales de una secretaria, dependerá mucho de la comunicación y la ejecución de planes de mejora que contribuyan en la dinámica laboral.

Los usuarios requieren de una organización con características que satisfagan los requerimientos e intereses del mismo, porque es la imagen de la institución que se presenta, por tal motivo el buen desenvolvimiento laboral de los empleado se ve manifestada en el ámbito laboral donde ejerce sus funciones; además de las actuales competencias y desarrollo personal que son demandadas para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios.

Para lograr adquirir la calidad al momento de ejercer sus funciones de forma correcta. Según (Sevilla, 2011), la secretaria ha de dominar a la perfección una serie de conocimientos técnicos para el puesto que desarrolla, tales como son:

- ✓ **Técnicas de archivos:** es el proceso de recepcionar, ordenar, clasificar y conservar adecuadamente documentos en un lugar determinado (García, 2011).
- ✓ **Digitación o mecanografía:** La mecanografía también se define como el arte de escribir con el fin de hacerlo con rapidez y de una manera pulcra y correcta (mundodigital, 2014).
- ✓ **Uso apropiado del teléfono:** la atención al teléfono y a las visitas exigía un buen conocimiento del entorno, y de las relaciones y carácter del directivo, tacto, discreción y grandes habilidades en las técnicas de comunicación (Londoño, 2004).
- ✓ **Manejo y organización de la agenda:** Es el instrumento más significativo del profesional de secretariado por ser las herramientas más eficaces para poder realizar una excelente organización del tiempo.
- ✓ **Conocimiento de idiomas:** El incremento de las conexiones comerciales intencionales implica que se requiere implementar en el campo educativo de la secretaria, el

aprendizaje de idiomas, tanto a nivel de conversación como de aplicación en la correspondencia.

“La secretaria ejecutiva dentro del campo laboral y social debe aprender controlar sus emociones y evitar que las distintas situaciones de estado de ánimo afecte a muchos individuos de su entorno, debe permanecer calmada y mantener un equilibrio en su estado de humor, para no afectar al desarrollo normal de sus ocupaciones en la compañía e institución, las diferentes emociones comprende la base primordial de energía humana, la aspiración y la unidad, la activación de estos sentimientos y propósito en la vida más íntimos, y transformando a las cosas que pensamos, a los valores que vivimos”. (Whosthat, 2014).

Cabe destacar que la secretaria es el pilar primordial de la compañía, y con la excelencia que esta profesional desarrolle sus responsabilidades dentro de la compañía será catalogada, es por eso que existen técnicas ya antes mencionadas, con las cuales ella puede desempeñarse en el ámbito laboral.

2.13. Herramientas para mejorar el desempeño laboral en una secretaria

Las herramientas para brindar un mejor desenvolvimiento laboral, el buen servicio es un sello de garantía, es decir es la carta de presentación de la compañía, la cual sirve para obtener resultados beneficiosos, y así lograr la confianza en las demandas de los clientes, esta satisfacción hará que la institución tenga un avance o un progreso continuo.

“Para lograr una combinación de habilidades, recursos y conocimientos que se consideran como instrumentos necesarios para apoyar a los colaboradores de la compañía a utilizar y dominar estos elementos y así optimizar el servicio, según (Sevilla, 2011) existen herramientas para la perfeccionar el desenvolvimiento laboral.

- ✓ **Comunicación:** es parte primordial entre las compañías que tiene contacto inmediato con el cliente, porque que la comunicación es estrategia fortalecedora de negocios.
- ✓ **Capacitación para la satisfacción al cliente:** los requerimientos para optimizar el servicio genera que las sociedades tengan que mantener capacitación constante con la unidad de trabajo que le da asistencia en optimización de la productividad.
- ✓ **Materiales y maquinarias:** los equipos de oficina brindan ventajas para acrecentar la velocidad de evolución de una compañía.
- ✓ **Tecnología:** Son diferentes tipos de herramientas de operación de asistencia al cliente, que les faculta a las compañías expandirse de forma rápida y eficiente.”

La utilización de estas herramientas mencionadas logran que las sociedades inviertan en métodos para lograr competencia en el mercado de trabajo, por lo que, (González & Montes, 2006) señala que “las herramientas para lograr perfeccionar el desempeño laboral facultan a las compañías obtener grandes oportunidades de crecimiento”. La secretaria debe de proyectar una figura profesional unificando conocimientos teóricos en la praxis diario, devolviéndose con productividad, acciones técnicas y profesionales determinantes en su desenvolvimiento laboral y así lograr beneficios que favorezcan a la corporación y a la sociedad.

2.3. “El uso de los Recursos Tecnológicos de las Secretarías del Centro de Desarrollo “Antioquía” del Sector el Florón y su impacto en su Desempeño Laboral.

2.3.1 Centro de Desarrollo Antioquía

2.3.2 Reseña Histórica

En 1952, el Rev. Everett Swanson, fundador de Compassion International, observó las circunstancias en que se encontraba Corea del Sur, a donde estuvo invitado a predicar el Evangelio

“La guerra en Corea ha dejado muchos miles de huérfanos por todo la nación. Niños indigentes albergan en las calles, callejones y portones. Algunos hemos promovido la acción de sacarlos de las calles y brindarles un hogar, amor y, sobre todo, llevarlos a Cristo” (COMPASSION, 2008).

Desde el sótano de la casa de la familia Swanson en Chicago, aquel mismo año, Compassion comenzó a buscar patrocinadores estadounidenses para ayudar a aquellos niños y niñas coreanos para cubrir los gastos de sus estudios, vestido, alimentación y otras necesidades.

Desde ese momento, la misión de Compassion International se ha expandido a 26 países en América, Asia y África. Más de 83.000 niños, niñas y jóvenes y sus progenies se benefician a nivel nacional. Los Centros Infantil del Buen Vivir se encuentran dispersos en 19 provincias de la Costa, Sierra y Oriente del Ecuador. Además, recientemente se han abierto un proyecto en Tumaco, en la frontera sur de Colombia.

2.3.3. Naturaleza Jurídica

El centro de desarrollo “Antioquía” EC-375 es una comunidad de autoridades, patrocinados, empleados y trabajadores; que se constituye como una institución sin fines de lucro, está basada en estatutos y reglamentos Cristianos; que en virtud del mismo está basado en la organización del CDN(Centro de Desarrollo Integral), impartiendo enseñanzas cristianas y académicas, desarrollando el Cristianismo en el niño desarrollándolo en su libre albedrío.

2.3.4. Misión:

En respuesta a la Gran Comisión, COMPASSION INTERNATIONAL existe como una organización defensora de los niños, para liberarlos de su pobreza espiritual, económica, social y física, proveyéndoles la oportunidad de llegar a ser adultos cristianos responsables y realizados (COMPASSION, 2008).

2.3.5. Visión:

Como resultado de nuestro ministerio dirigido hacia los niños en pobreza, COMPASSION será confiada mundialmente por la Iglesia como una autoridad en desarrollo integral de la niñez y será el referente global de excelencia en patrocinio (COMPASSION, 2008).

2.3.6. Objetivos

- ✓ Formar integralmente al niño/adolescente para que aporten al progreso del país, a la consecución de la justicia social, fortaleciendo su identidad y personalidad.

- ✓ Fortalecer los lazos familiares mediante la realización de actividades de conciliación con los miembros de la familia y de la comunidad, basándose en normas de disciplina bajo los términos del cristianismo.

- ✓ Prestar la disposición y el apoyo disciplinario requerido por las Niñas, Niños y Adolescentes, los miembros de la familia y personas que lo requieran.

- ✓ Prestar Asistencia a niñas, niños y adolescentes de bajos recursos para que consigan estudiar sin problema alguno.

- ✓ Propagar los Derechos de las niñas, niños y adolescentes para el conocimiento de sus Derechos.

- ✓ Ofrecer una educación en valores cristianos, respetando los derechos e igualdad de género.

- ✓ Desarrollar y difundir valores que impulsen la personalidad e integridad futuro del niño/ adolescente.

2.3.7. Código de Ética

Con la colaboración de representantes de las instituciones y miembros de toda nuestra comunidad: patrocinados, tutores, administrativos, investigadores y miembros del CDN, se plasmaron principios, obligaciones, acompañado con los derechos atendiendo los problemas éticos, mismos que se utilizan para planificar la mejora de la institución.

Al estar suscrito a este Código todos adquieren la responsabilidad de lograr el espíritu del mismo, con sus principios y valores.

El código de ética permite a las instituciones incorporar principios y valores, basados en normas y reglamentos que regulen el comportamiento del individuo como parte integral de la cultura de la institución, permitiendo desarrollar o desempeñarse de un modo que en el transcurso de la formación, garantice la productividad, sostenibilidad y la calidad en la enseñanza de los niños/ adolescentes.

2.3.8. El Desempeño Laboral en el Centro de Desarrollo Integral.

“Incrementando la productividad del desempeño laboral es invirtiendo en las personas, pues este es el elemento más importante para las organizaciones, esto se puede lograr mediante motivaciones, incentivos, capacitaciones, etc. Y trabajar en conjunto para alcanzar los objetivos”.

Una vez determinada la importancia y significado del desenvolvimiento profesional de las secretarias en el Centro de Desarrollo Integral “Antioquia”, se encuentra inmersa en un proceso de verificación, monitoreo y control de las gestiones desarrolladas por cada uno de los tutores que laboran en la institución.

En el centro de desarrollo Integral “Antioquia” existe la oficina de supervisores, mismos que cada mes visitan a la institución para vigilar pero sobre todo dirigir a los tutores por el camino correcto, el de mantener al niño/adolescente fieles a la institución y verificar su crecimiento, tanto espiritual como en conocimientos. Se hace mención a la labor secretarial, cualidades, competencias, destrezas y actitud, misma que se percibe actualmente en su perfil. Hoy en día ocupan el rol clave de la administración de la información, control de agendas,

administración de documentos y portadora directa para solucionar conflictos, sin dejar olvidar la atención permanente al usuario.

2.3.9. Habilidades de la Secretaria del C.D.I (centro de desarrollo Integral)

- ✓ **Habilidades de comunicación:** para desarrollar bien el cargo de secretaria en la institución existe una comunicación afectiva con el jefe, como con otros ejecutivos dentro y fuera del CDN.
- ✓ **Habilidades técnicas:** la secretaria debe ser hábil con el empleo de los dispositivos tecnológicos y analógicos de la oficina, por lo tanto debe existir dinamismo al instante de realizar actividades que demandan de destrezas técnicas.

Por tal motivo la secretaria del Centro de Desarrollo Integral “Antioquia” su importancia radica en las habilidades ejercidas y desarrolladas por esta, ya que mediante su desempeño genera beneficios en las gestiones de la institución, que necesitan de personal competente para lograr competitividad y productividad en sus labores y servicios prestados.

Es por ello que en el desempeño laboral, se debe de mejorar continuamente, esto se lo hace para medir las eficiencias que se presenten, pues las organizaciones están obligadas a ser eficaces y eficientes; a fin de poder plasmar las metas que aporten para la mejora del rendimiento de sus servidores.

Capítulo III

3.1 Metodología

3.1.1 Identificación de las Variables

3.1.2 Variable Independiente

Los Recursos Tecnológicos

3.1.3 Variable Dependiente

Desempeño Laboral

3.2 Tipo De Estudio

Para llevar a cabo este proyecto se trabajó con un enfoque cuantitativo, para lo que se aplicaron algunas encuestas a la población objeto de estudio, con preguntas abiertas y cerradas que permitieron recabar la información necesaria para el estudio y así poder llegar a conclusiones y premisas generales. Es un método científico que se caracteriza por cuatro etapas básicas: la observación y el registro de todos los hechos; el análisis y la clasificación de los hechos; la derivación inductiva de una generalización a partir de los hechos; y la contrastación.

Bibliográfica. – Permitió recopilar una gran variedad de información de fuentes fiables de consulta como son; textos, folletos, boletines informativos, revistas, periódicos, internet, etc., que sirvieron de base científica para la formulación del Marco Teórico.

De Campo. - Porque permitió obtener información directa de los involucrados de donde suceden los hechos, mediante la utilización de encuestas y entrevistas al personal del Centro de Desarrollo Integral.

3.3. Métodos

Se emplearon los siguientes métodos:

- **Método inductivo – deductivo.-** se partió de manera razonable de aspectos particulares, que luego se elevaron a conocimientos generales que fueron plasmados en el marco teórico; además a través de este método se elaboró la hipótesis.
- **Método deductivo – inductivo.-** porque se estudiaron temáticas que en ocasiones partieron de lo general a lo particular, las mismas que fueron plasmadas en el marco teórico.
- **Método Descriptivo.** - Se aplicó para realizar una comparación del problema con otras realidades.
- **Método Analítico.** - este método permitió conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías y así establecer nuevas teorías
- **Método estadístico.-** se utilizó para clasificar, tabular y analizar los resultados que se obtuvieron a través de la investigación de campo.

3.4. Técnicas e instrumentos

3.4.1. Técnicas

Las técnicas de recolección de datos que se aplicarán en la presente investigación son:

Encuesta, en la que se aplicó un cuestionario al personal del Centro de Desarrollo Integral “Antioquia” y así obtener información del nivel que las secretarias tengan sobre el uso de los equipos tecnológicos.

A los usuarios para saber dónde están las falencias de las secretarias según la necesidad de cada quien.

La observación esta técnica se la empelo con sus respectivos instrumentos como lo fueron registro de información, cámara fotográfica.

3.4.2. Instrumentos

Como instrumento se utilizó el cuestionario de preguntas, el cual permitió obtener información valiosa en la comprobación de los objetivos. Además se emplearon tablas y gráficos estadístico, para realizar el análisis de los resultados obtenidos, y de esta manera poder emitir las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

3.5. Población Y Muestra

3.5.1 Población

Se consideró como universo de estudio a todo el personal Autoridades, Secretarias y Usuarios que labora en el Centro de Desarrollo Integral “Antioquía”. Los cuales son ente importante en el Centro de desarrollo.

3.5.2. Muestra

La muestra es de cinco secretarias del CDI, además se encuestó a tres de los directivos de las respectivas áreas, así mismo se contó con la participación de 100 usuarios que aportaron información al proceso de investigación.

3.6. Recursos

3.6.1. Humanos

- * Secretarias del Centro de Desarrollo Integral
- * Autoridades de la institución
- * Usuarios del CDI

3.6.2. Materiales

- * Libros
- * Internet
- * Folletos
- * Copias
- * Cámara Fotográfica
- * Pendrive
- * Cd
- * Computadora
- * Hojas

Capítulo IV

4.1 Análisis, interpretación de los resultados

4.1.1 Descripción del proceso de la información

Para este proceso se siguió un tratamiento estadístico de la información que consistió en un proceso que incluye los siguientes pasos:

- **Codificación** se elaboró un registro donde se asignó un código a cada ítem de respuesta con ello se logró un mayor control del trabajo de titulación.
- **Tabulación** aplicación técnica matemática de conteo, se tabuló extrayendo la información ordenándola en un cuadro simple y doble entrada con indicadores de frecuencia y porcentaje.
- **Graficación** una vez tabulada las encuestas, se procedió a graficar los resultados en gráficos estadísticos, que a continuación se detallan:

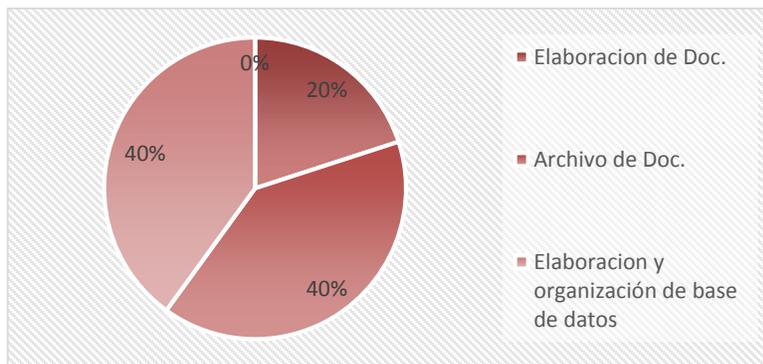
***Encuesta aplicada a las secretarías del centro de Desarrollo Integral
“Antioquía”***

Tabla 1

¿Qué tipo de actividades le permite realizar el uso adecuado de los recursos tecnológicos?

ALTERNATIVAS	F	%
Elaboración De Documentos	1	20%
Archivo De Documentos	2	20%
Elaboración Y Organización De Base De Datos	2	50%
Comunicación Interna	0	10%
Total	5	100%

Gráfico 1



Fuente: Secretarías del Centro de Desarrollo Integral
Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación 1

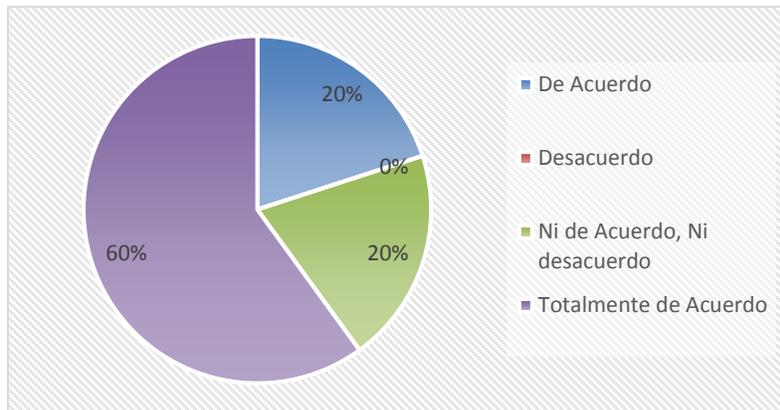
Mediante los resultados obtenidos se puede conocer que un 50% de las secretarías el uso de los recursos tecnológicos le permiten elaboración y organización de la base de datos, un 20% el archivar documentos, otro 20% le permite la elaboración de documentos, y el 10% mantienen comunicación interna todo esto basado en la eficiencia al realizar sus actividades diarias con los que la secretaria debe cumplir.

Tabla 2

¿Su rendimiento laboral del CDI depende de los recursos tecnológicos que este posee?

ALTERNATIVAS	F	%
De Acuerdo	1	20%
Desacuerdo	0	0%
Ni De Acuerdo, Ni Desacuerdo	1	20%
Totalmente De Acuerdo	3	60%
Total	5	100%

Gráfico 2



Fuente: Secretarías del Centro de Desarrollo Integral

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación 2

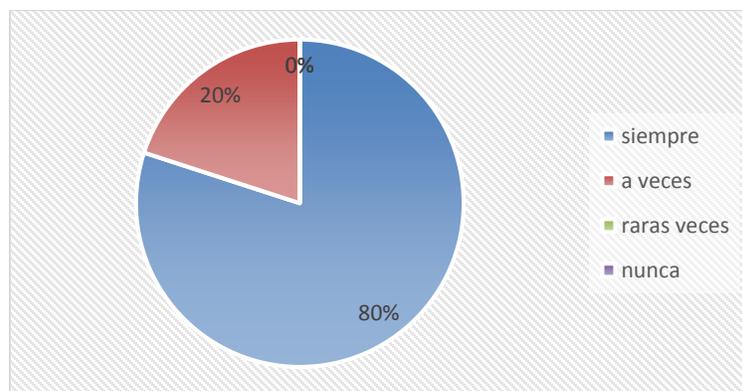
Ante la pregunta planteada, los resultados alcanzados fueron los siguientes: el 60% de los encuestados estuvo totalmente acuerdo, el 20% no estuvo de acuerdo y el otro 20% no estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo. Cabe recalcar que el mayor porcentaje se lo obtuvo en el 80% ya que los recursos tecnológicos para las Secretarías les brindan grandes beneficios y fortalece sus conocimientos a la hora de realizar sus actividades laborales.

Tabla 3

¿Los parámetros de desempeño o competencias establecidas facilitan y mejoran su desempeño dentro de la organización?

ALTERNATIVAS	F	%
Siempre	4	80%
A Veces	1	20%
Raras Veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Gráfico 3



Fuente: Secretarías del centro de Desarrollo Integral
Elaborado: La autora

Análisis e interpretación 3

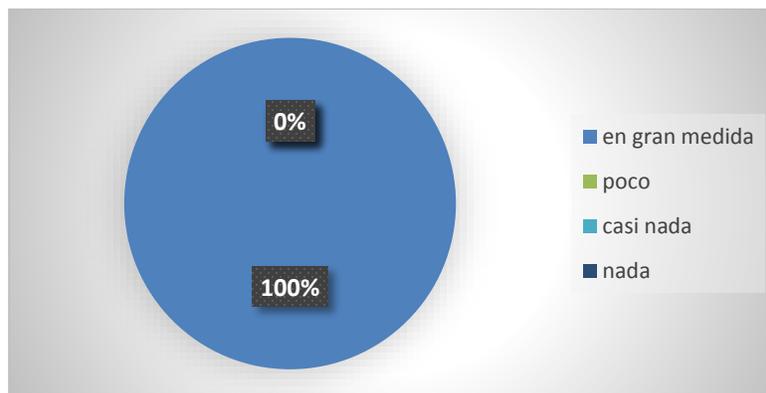
Ante la pregunta planteada, los resultados alcanzados fueron los siguientes: el 80% de las secretarías manifestó que siempre, mientras que el 20% de las secretarías manifestaron que a veces. Tal es el caso que aumenta la productividad en el desempeño de sus actividades profesional, los parámetros de desempeño establecidos por la organización son: la discreción, el respeto, la eficacia, la comunicación, la organización, paciencia y la honestidad.

Tabla 4

¿Como resultado de la exigencia su desempeño laboral, Ha mejorado su capacidad de identificar fácilmente el problema que se presentan en sus actividades diarias de trabajo?

ALTERNATIVAS	F	%
En Gran Medida	5	100%
Poco	0	0%
Casi Nada	0	0%
Nada	0	0%
Total	5	100%

Gráfico 4



Fuente: secretarías del Centro de desarrollo Integral
Elaborado Por: La autora

Análisis e interpretación 4

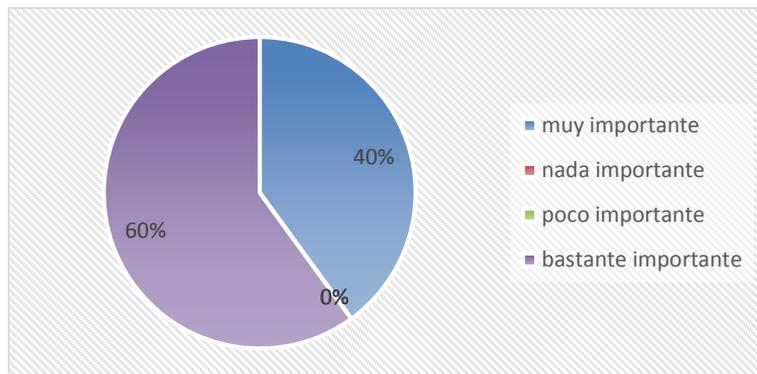
Según la pregunta planteada en las encuesta a las secretarías el 100% respondió, que como resultado de las exigencias del desempeño laboral, su capacidad para resolver problemas en el trabajo ha mejorado en gran medida. Lo que se refleja en los resultados de su desempeño y donde les permite desarrollar sus conocimientos ya que esto complementa su entorno laboral.

Tabla 5

¿En su desempeño laboral Es importante para usted. La actualización de conocimiento para su formación y crecimiento?

ALTERNATIVAS	F	%
Muy Importante	2	40%
Nada Importante	0	0%
Poco Importante	0	0%
Bastante Importante	3	60%
Total	5	100%

Gráfico 5



Fuente: Secretarías del centro desarrollo Integral
Elaborado Por: La Autora

Análisis e interpretación 5

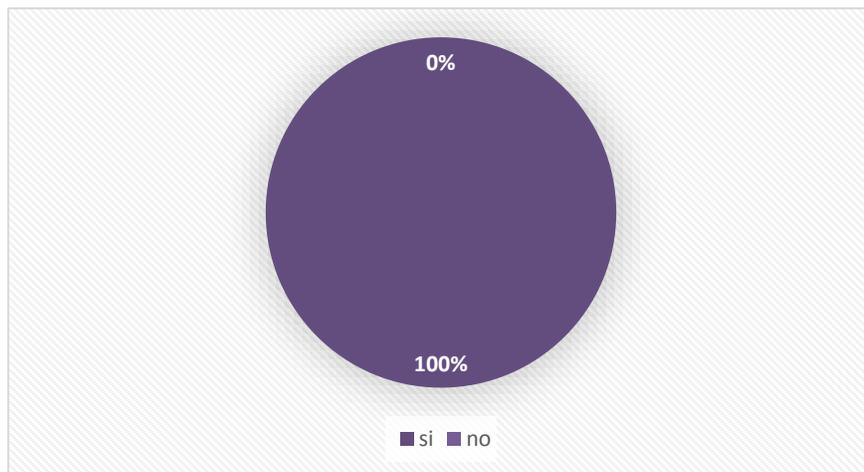
Según la pregunta planteada en la encuesta, el 60% de las secretarías del CDI creen que es bastante importante la actualización de conocimientos, mientras que el 40% respondieron que es muy importante. Lo que significa que en el CDI las secretarías requieren de capacitaciones de actualización de conocimientos constantes sobre el uso de los recursos tecnológicos ya que se ven en deficiencia de conocimientos al momento de realizar sus labores diarias.

Tabla 6

¿Considera usted que el hecho de brindar una buena atención al usuario le exige ser amable y responder de manera apropiada a los usuarios del CDI?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Gráfico 6



Fuente: Secretarías del Centro Desarrollo Integral
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación 6

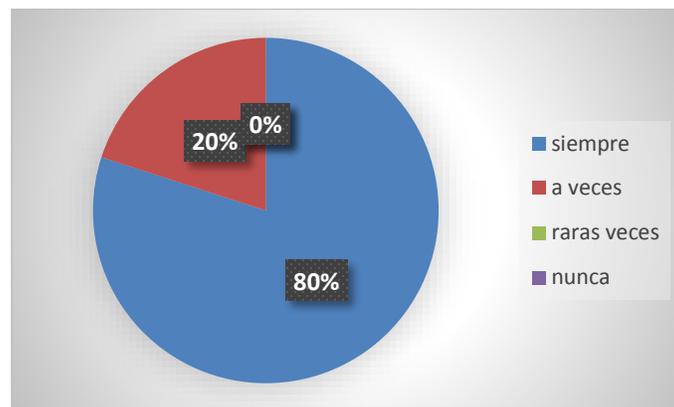
Mediante los resultados obtenidos se puede indicar que el 100% de las secretarías dijeron que para brindar una buena atención al usuario se tiene que ser amable y de manera apropiada responder a sus necesidades. La correcta atención al usuario permite lograr la satisfacción del mismo e incrementar la buena imagen de la institución y así el usuario se pueda formar una expectativa de calidad.

Tabla 7

¿Cree usted que el uso de la tecnología le permite presentar sus trabajos de manera eficiente y oportuna?

ALTERNATIVAS	F	%
Siempre	4	80%
A Veces	1	20%
Raras Veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Gráfico 7



Fuente: Secretarías del centro Desarrollo Integral
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación 7

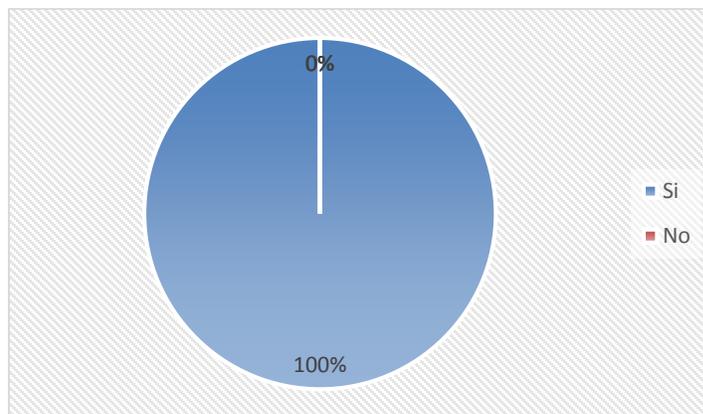
Mediante los resultados obtenidos se puede indicar que un 80% el avance de la tecnología les permite presentar sus trabajos con eficiencia y oportunamente, mientras que el 20% respondieron que no. La respuesta de este 20% es debido a que no poseen los suficientes conocimientos en el manejo de las nuevas tecnologías ya que son un poco complejas.

Tabla 8

¿Considera usted que el uso de los recursos tecnológicos le permite simplificar de las tareas, ahorrando tiempo, materiales y esfuerzos lo que permite alcanzar un excelente desempeño laboral?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Gráfico 8



Fuente: Secretarías del Centro de Desarrollo Integral
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación 8

Mediante los resultados obtenidos se puede conocer que un 100% de las secretarías utilizan recursos tecnológicos, los cuales le permiten cumplir con sus labores diarias, de una manera eficaz y eficiente, con tiempo y esfuerzo que permite el excelente desempeño de sus actividades diarias.

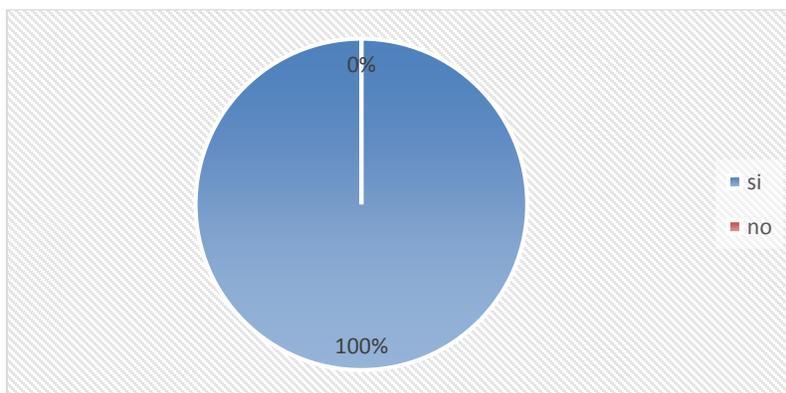
Encuesta realizada a los directivos del centro de desarrollo Integral “Antioquia”

Tabla 9

¿Considera usted que los recursos tecnológicos influyen en el desempeño laboral de las secretarias del CDI?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Gráfico 9



Fuente: Directivos del Centro Desarrollo Integral
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación 9

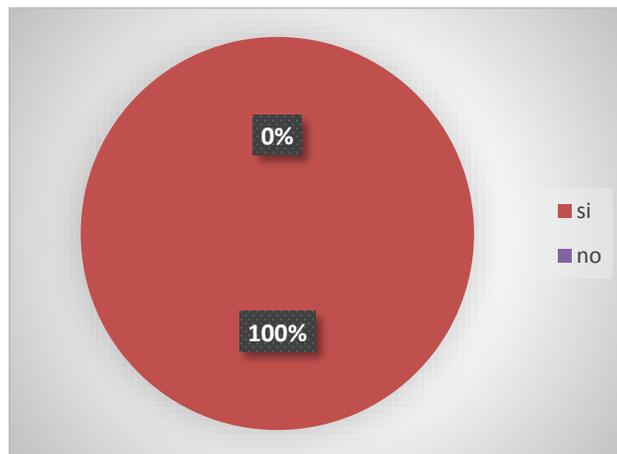
Ante la pregunta planteada en las encuestas realizadas a los directivos, los resultados alcanzados fueron los siguientes: el 100% los recursos tecnológicos influyen en el desempeño laboral de las secretarias. Los recursos tecnológicos son herramientas que permiten transmitir información y facilitar la labor de la secretaria en el proceso de la realización de su trabajo.

Tabla 10

¿Aplica usted un proceso de evaluación de desempeño laboral a las secretarias del CDI?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Gráfico 10



Fuente: Directivos del Centro de Desarrollo Integral
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación 10

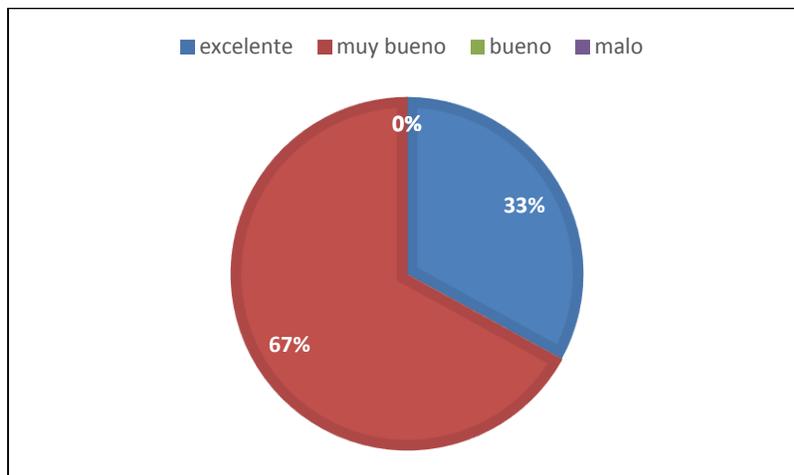
Ante la pregunta planteada, los resultados alcanzados fueron los siguientes: el 100% aplica proceso de evaluación para un buen desempeño laboral. Como resultado la evaluación del desempeño laboral se refiere a la evolución del desempeño que constituye en una actividad esencial; la cual permite obtener información de personal que labora en la institución para la toma de decisiones, la cual le permiten realizar sus labores de forma eficiente y con pertinencia.

Tabla 11

¿Desde su opinión profesional, Cómo considera el desempeño laboral de las Secretarías del CDI?

ALTERNATIVAS	F	%
Excelente	1	33%
Muy Bueno	2	67%
Bueno	0	0%
Malo	0	0%
Total	3	100%

Gráfico 11



Fuente: Directivos del Centro de Desarrollo Integral
Elaborado Por: La Autora

Análisis e interpretación 11

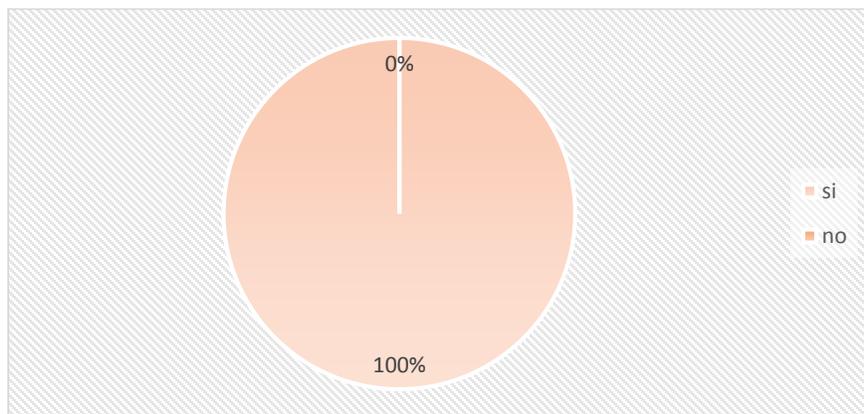
Ante la pregunta planteada en la encuesta realizada a los directivos, los resultados alcanzados fueron los siguientes: el 67% es muy bueno, y el 33% es excelente.

Tabla 12

¿Las secretarias cumplen con las competencias requeridas para el desarrollo de sus funciones?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Gráfico 12



Fuente: directivos del Centro de Desarrollo Integral
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación 12

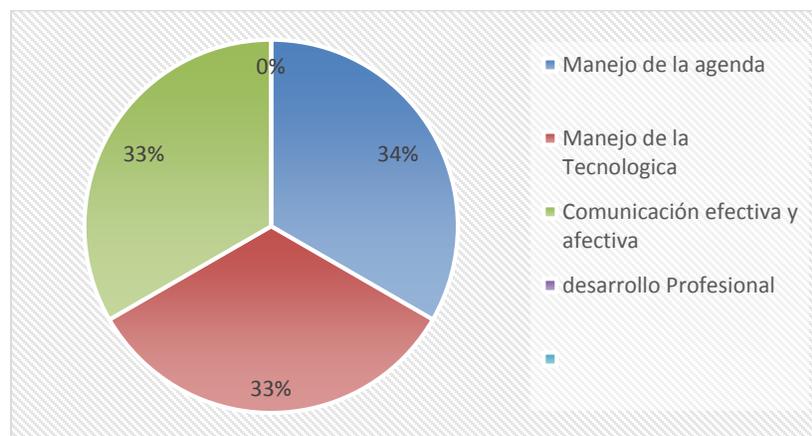
Mediante los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los directivos, se pudo indicar que las secretarias del CDI cumplen de la manera más eficaz y eficiente sus funciones, sus amplios conocimientos ya que es vital el manejo de los recursos tecnológicos. Los resultados que se pueden evidenciar en las encuestas realizadas a los directivos las secretarias del CDI cumplen con sus funciones con eficacia y eficiencia en un 100%.

Tabla 13

¿Cuál considera usted, son las competencias necesarias para fortalecer la calidad de desempeño en el servicio brindado de las secretarías?

ALTERNATIVAS	F	%
Manejo de la agenda	1	33%
Manejo de la tecnología	1	33%
Comunicación efectiva y afectiva	1	33%
Desarrollo Profesional	0	0%
Total	3	100%

Gráfico 13



Fuente: directivos del Centro de desarrollo Integral

Elaborado Por: La Autora

Análisis e interpretación 13

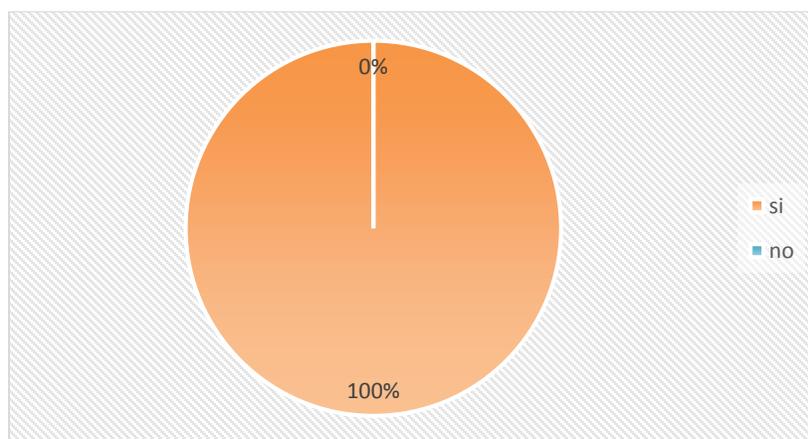
Mediante los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los directivos, se puede indicar que de las competencias fortalecidas en el desempeño y servicio brindado requiere de un manejo de agenda en un 33%, manejo de la tecnología en un 33%, una comunicación efectiva y afectiva en un 33%, Si bien es cierto las secretarías deben de estar listas y preparadas para las exigencias que el presente demanda y así garantizar un excelente desempeño de sus funciones

Tabla 14

¿Considera usted que la secretaria responde oportunamente a los diferentes requerimientos de los usuarios?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Gráfico 14



Fuente: directivos del Centro de Desarrollo Integral
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación 14

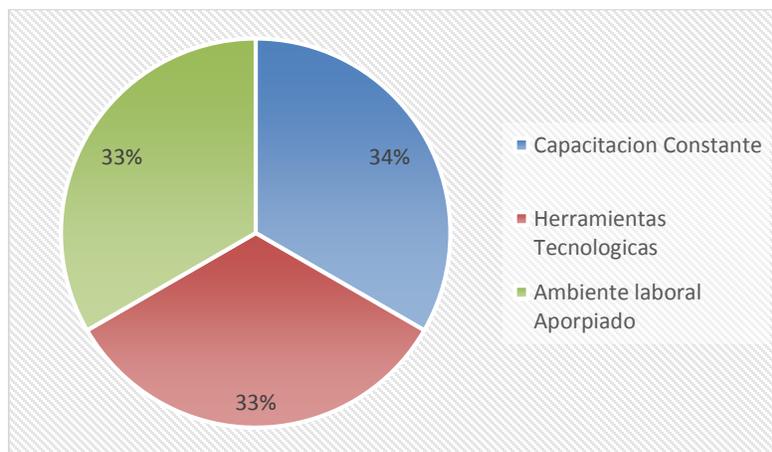
Ante la pregunta planteada en las encuestas realizadas a los directivos, los resultados alcanzados fueron los siguientes; el 100% de las secretarías responden oportunamente a los diferentes requerimientos de los usuarios. Según sus respuesta esto se puede evidenciar a través de la acogida de los diferentes servicios que ofrece el CDI a tenido en la comunidad.

Tabla 15

¿De qué medio se beneficia la secretaria para mejorar la calidad del servicio en su trabajo?

ALTERNATIVAS	F	%
Capacitación constante	1	33%
Herramientas Tecnológica	1	33%
Ambiente Laboral Apropiado	1	33%
Total	3	100%

Gráfico 15



Fuente: Directivos del Centro Desarrollo Integral
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación 15

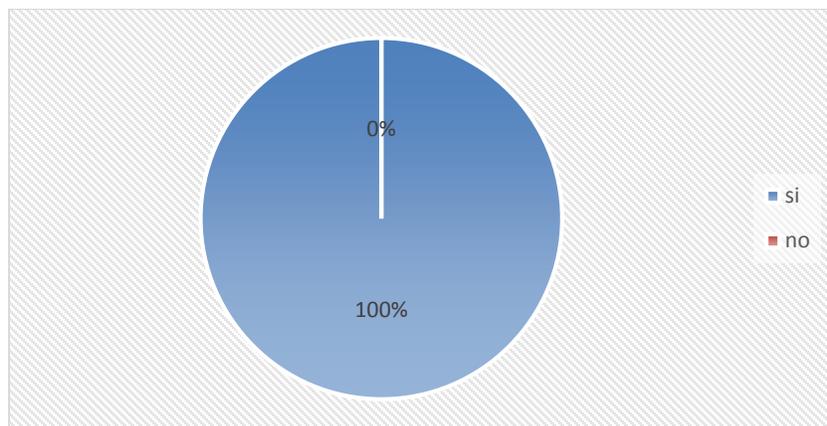
Ante la pregunta planteada, los resultados alcanzados fueron los siguientes: el 33% de las secretarías se benefician de Capacitación Constante otro 33% se beneficia de herramientas tecnológicas para mejora del servicio, mientras que el 33% se benefician de un ambiente laboral apropiado. Su objetivo, por tanto, es desarrollar una actitud, una sensibilidad y una forma de pensar adecuada con el fin de mantener su estatus y a un usuario satisfecho.

Tabla 16

¿Cree usted que el personal debe recibir talleres motivacionales para mejorar el rendimiento laboral?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Gráfico 16



Fuente: Directivos del Centro de Desarrollo Integral
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación 16

Ante la pregunta planteada a los directivos, los resultados alcanzados fueron los siguientes: en un 100% el personal debe tener capacitación motivacionales para mejorar el rendimiento laboral. Si bien es cierto para alcanzar un nivel de compromiso en los empleados de la institución, es necesario valorar el grado de disposición y cooperación del equipo humano, implementando mecanismos que garanticen un grupo suficientemente motivado y orientado al logro de objetivos y satisfechos en sus aspiraciones e interese particulares.

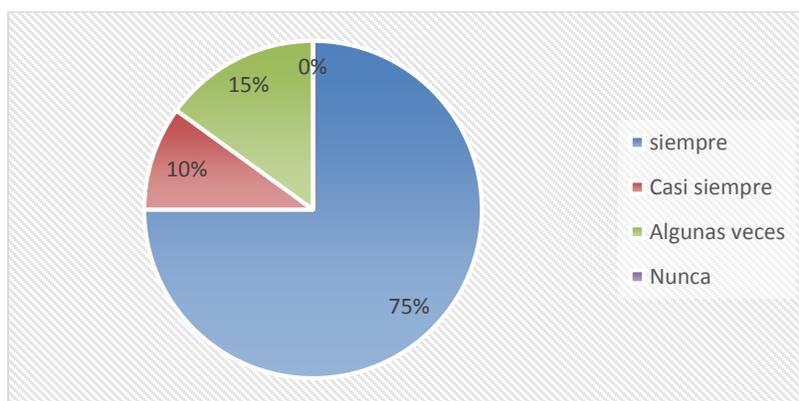
Encuesta realizada a los usuarios del centro de desarrollo Integral “Antioquia”

Tabla 17

¿Cree usted que las secretarias del CDI atienden y responden oportunamente a los requerimientos de los usuarios?

ALTERNATIVAS	F	%
Siempre	75	75%
Casi Siempre	10	10%
Algunas Veces	15	15%
Nunca	0	0%
Total	100	100%

Gráfico 17



Fuente: Usuarios del Centro del Desarrollo Integral

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación 17

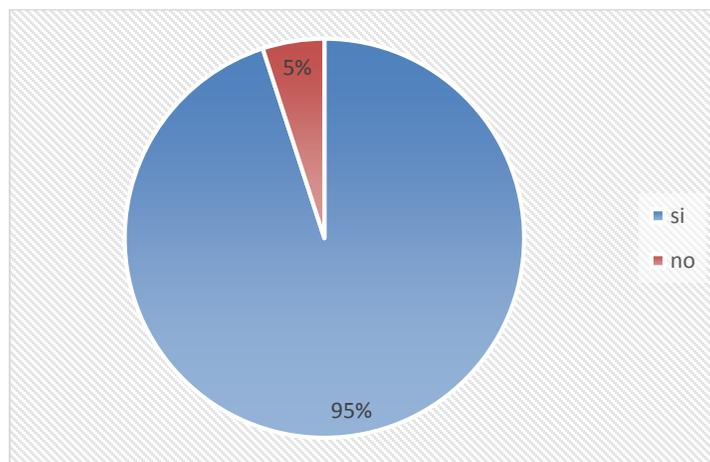
Ante la pregunta planteada en las encuestas a los usuarios, los resultados alcanzados fueron los siguientes: en un 75% las secretarias responden con prontitud a las necesidades de los usuarios, el 15% respondieron que algunas veces y en un 10% respondieron que casi siempre. Cabe recalcar que no siempre se va a tener usuarios satisfechos ya que cada persona es un mundo por ello la respuesta del 10% en las encuestas realizadas.

Tabla 18

¿Considera usted. Que las secretarias del CDI están capacitadas para brindar un servicio de calidad a los usuarios?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	95	95%
No	5	5%
Total	100	100%

Gráfico 18



Fuente: Usuarios del Centro de Desarrollo Integral
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación 18

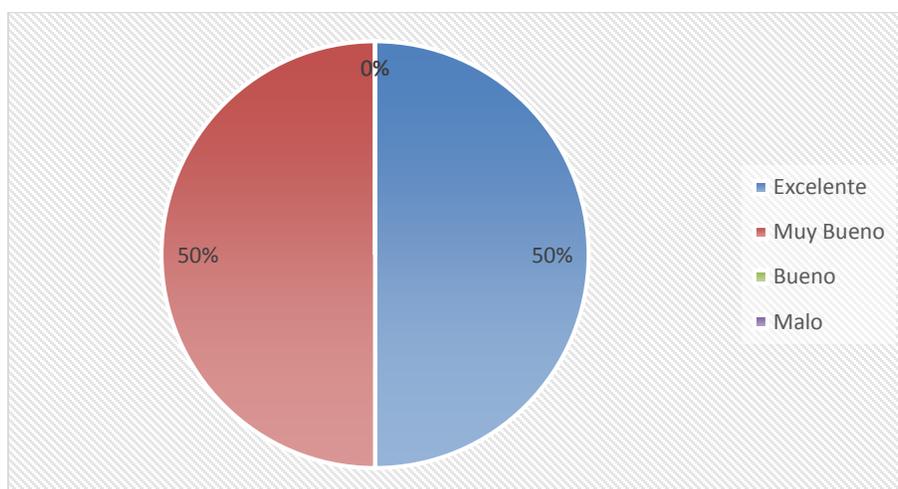
Mediante los resultados obtenidos se puede indicar que un 95% de los usuarios considera que las secretarias del CDI están capacitadas para brindar un buen servicio a los usuarios, mientras que un 5% considera que no. A más de los conocimientos técnicos que poseen las secretarias del CDI, estos poseen una forma humana y cristiana la cual está enfocada al servicio en la comunidad.

Tabla 19

Basándose en la atención recibida ¿Cómo califica usted. El servicio brindado por las secretarías del CDI?

ALTERNATIVAS	F	%
Excelente	50	50%
Muy Bueno	50	50%
Bueno	0	0%
Malo	0	0%
Total	100	100%

Gráfico 19



Fuente: Usuarios del Centro de Desarrollo Integral

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación 19

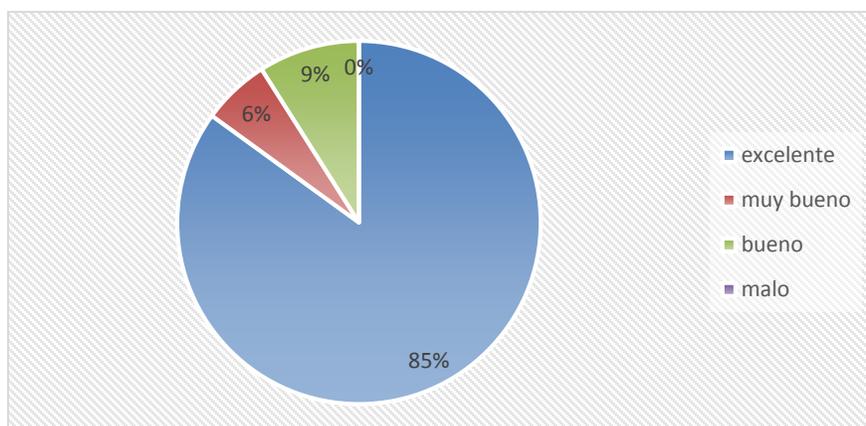
Mediante los resultados obtenidos se puede indicar que un 50% el servicio brindado por las secretarías es excelente, un 25% dijeron que la atención es muy buena, mientras que el 25% indicaron que la atención es buena.

Tabla 20

¿En Relación con otros centros de servicios comunitarios el servicio del CDI es?

ALTERNATIVAS	F	%
Excelente	85	85%
Muy Bueno	6	6%
Bueno	9	9%
Malo	0	0%
Total	100	100%

Gráfico 20



Fuente: Usuarios del Centro de Desarrollo Integral

Elaborado Por: La Autora

Análisis e interpretación 20

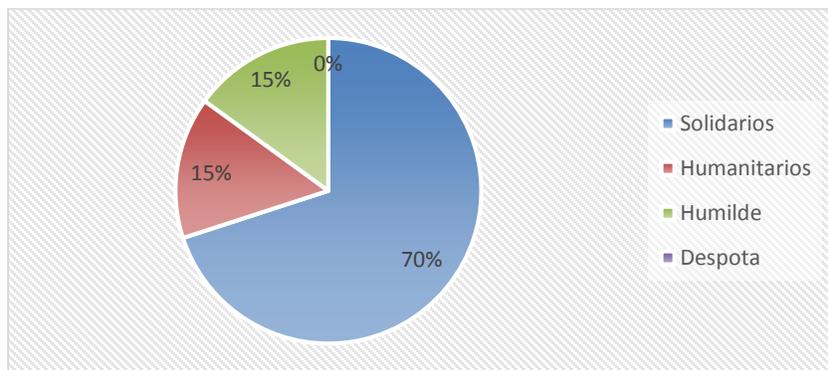
Mediante los resultados obtenidos se puede indicar que un 85% es excelente el servicio del CDI, un 9% es buena la atención, mientras que un 6% es muy bueno. Por su parte el CDI, siempre se encuentra presto a servir a la comunidad, niños/as que pertenecen al mismo llenando espacios y vacíos que el gobierno como tal no puede llenar.

Tabla 21

¿Cómo califica la actitud que tienen los directivos de la institución con los familiares de los patrocinados?

ALTERNATIVAS	F	%
Solidarios	70	70%
Humanitarios	15	15%
Humilde	15	15%
Déspota	0	0%
Total	100	100%

Gráfico 21



Fuente: Usuarios del Centro de Desarrollo Integral

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación 21

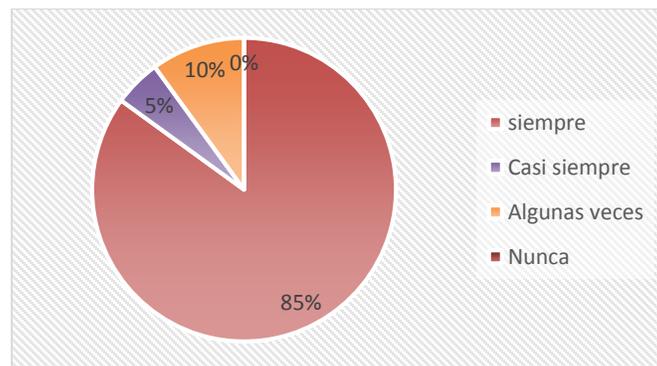
Mediante los resultados obtenidos se puede indicar que un 70% respondieron que la actitud que tienen los directivos hacia los usuarios es solidaria, que un 15% dijeron que es humanitaria mientras que un 15% la actitud es humilde. Las Secretarías del CDI siempre estarán prestas para tener una actitud solidaria, para brindar la mano a los usuarios, niños/as, así mismo existe ese corazón humanitario y humilde para servir a la comunidad siempre que lo necesite.

Tabla 22

¿En la institución resuelven los conflictos a través del dialogo y la negociación?

ALTERNATIVAS	F	%
Siempre	85	85%
Casi Siempre	5	5%
Algunas Veces	10	10%
Nunca	0	0%
Total	100	100%

Gráfico 22



Fuente: Usuarios del Centro de Desarrollo Integral

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación 22

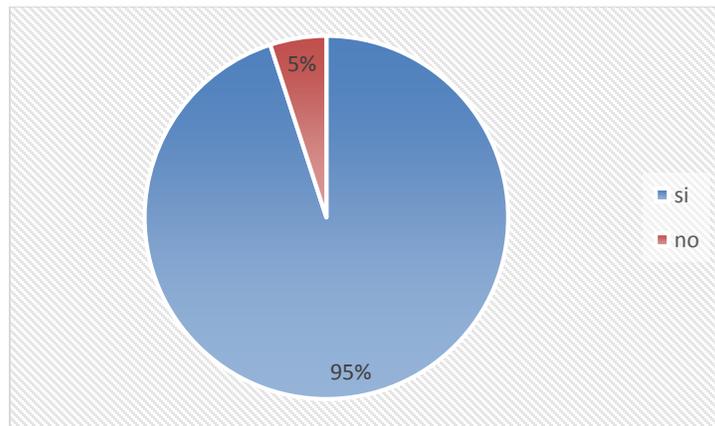
Mediante los resultados obtenidos se puede indicar que un 85% resuelven los conflictos en la institución siempre, el 10% algunas veces, mientras que un 5% respondieron que casi siempre, mientras que un 5% respondió que casi siempre. Las secretarías del CDI se encuentran capacitadas para brindar información, ya que ellas llevan una base de datos para ofrecer mejor servicio al usuario y resolver cualquier duda que ellos tengan.

Tabla 23

¿Ha recomendado usted al CDI a otras personas?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	95	95%
No	5	5%
Total	100	100%

Gráfico 23



Fuente: Usuarios del Centro de Desarrollo Integral
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación 23

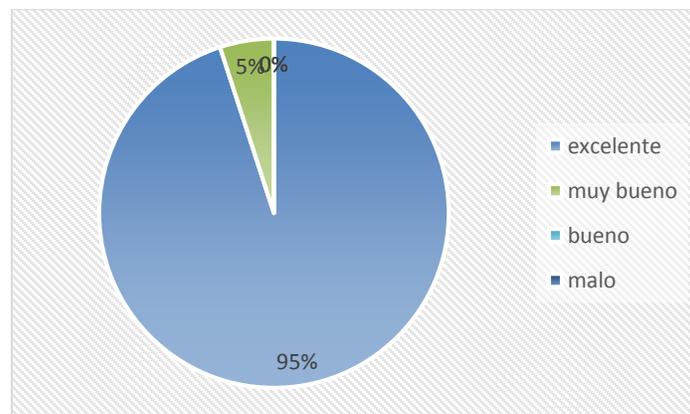
Ante la pregunta planteada, los resultados alcanzados fueron los siguientes: el 95% de los usuarios respondieron que si han recomendado al CDI a otras personas, mientras que el 5% respondieron que no. Según estas respuestas queda demostrado que por la satisfacción que existen en los usuarios por la atención demostrada en el CDI hacia ellos, ellos confiadamente recomiendan al proyecto a otras personas.

Tabla 24

¿Cómo califica, en general, la calidad de servicio del CDI?

ALTERNATIVAS	F	%
Excelente	95	95%
Muy Bueno	5	5%
Bueno	0	0%
Malo	0	0%
Total	100	100%

Gráfico 24



Fuente: Usuarios del Centro de Desarrollo Integral
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación 24

Ante la pregunta planteada, los resultados alcanzados fueron los siguientes: el 95% de los usuarios respondieron que la calidad de servicio que presta el CDI es excelente, mientras que un 5% respondieron que es bueno. Cabe recalcar que el CDI no solo se preocupa en la capacitación Técnica, sino en la capacitación Moral, en lo profesional etc., es por ello que la calificación que los usuarios les dan al CDI es un 95% el cual hace referencia de la calidad de servicio que se brinda.

4.1.2. Exposición y descripción de resultados de acuerdo a los objetivos específicos.

Concluida la presente investigación se procedió a la comprobación de los objetivos, se planteó un general y cuatros específicos, los que han sido cumplidos en su totalidad.

4.2. Alcance de los objetivos y resultados esperados

El objetivo general se propuso de la siguiente manera: **Determinar la influencia de los recursos tecnológicos en el rendimiento laboral de las secretarias del Centro de Desarrollo Integral “Antioquia”.**

El alcance de este objetivo se lo demuestra a través de los cuadros y gráficos #1,2,4 de las encuestas realizadas a las secretarias y a los directivos; quienes manifiestan que los recursos tecnológicos, influye en el rendimiento laboral y la calidad de servicio que presten las Secretarias del Centro Desarrollo Integral “Antioquia”, demandando de ellas un acertado desenvolvimiento en sus actividades diarias, lo que permite mejorar el desarrollo de sus funciones, potencializando así sus habilidades y competencias y así poder alcanzar resultados que beneficien la productividad y rendimiento laboral.

En cuanto el primer objetivo específico, se lo enuncio de la siguiente forma;

Identificar los recursos tecnológicos que utilizan las secretarias del CDI en sus actividades laborales.

El logro de este objetivo se lo demuestra en el cuadro y gráfico #7 y 8 de las encuesta realizadas a las secretarias , en la que señalaron que identifican los recursos tecnológicos que utiliza el Centro de Desarrollo Integral “Antioquia” las secretarias para que realicen de manera eficiente sus labores; que además se hacen una evaluación diaria de los equipos usados en la institución, de igual manera los directivos se encargan de evaluar el rendimiento de las secretarias, por el buen uso de estos.

Por lo consiguiente el segundo objetivo, **Analizar el desempeño laboral de las secretarias del centro de desarrollo integral “Antioquia”**

El logro de este objetivo se lo puede evidenciar en el cuadro y gráfico #3,4 y 5 de las encuestas aplicadas a los directivos consideran que el desempeño laboral, representan una ventaja determinante en la tarea de optimizar el rendimiento de la secretaria, esto hace que los directivos y usuario se sientan a gusto por la atención brindada, ya que de esta manera permite resolver problemas, utilizando el pensamiento crítico y analítico para la óptima administración y el control de documentos, necesarios para responder

exitosamente a todos los requerimientos y actividades relacionadas con su ambiente laboral, para esto las secretaría aseguran que requieren de capacitaciones constantes sobre el uso de los recursos tecnológicos, ya que admiten que existe una deficiencia de conocimientos al momento de realizar sus labores diarias.

Además los cuadros y gráficos #1,2 y 3 en la encuesta dirigida a los usuarios, que como beneficiarios directos percibe el desempeño laboral y la atención que se les brindan, se menciona que la satisfacción del usuario es uno de los pilares fundamentales que contribuyen a que los resultados en la implementación de un buen desempeño laboral y buen servicio sea un referente del profesionalismo de las secretarías. Partiendo de que una buena atención afianza una buena imagen de la institución, que los conocimientos, valores, y aplicación de estrategias determinan altos estándares de calidad, es lo que permiten asegurar e impulsar de forma continua el buen desempeño laboral.

Por otro lado el tercer objetivo, **Establecer la relación existente entre el uso adecuado de los recursos tecnológicos y el rendimiento laboral de las secretarías del CDI.**

El logro de este objetivo se lo puede evidenciar en el cuadro y gráfico # 7 y 8 de las encuestas aplicada a los directivos consideran que la relación existente del uso de los

recursos tecnológicos con el rendimiento laboral de las secretarias del CDI es relevante ya que el uso de estos medios les permite realizar sus actividades diarias dentro de la oficina de manera eficaz y oportuna obteniendo así una organización total.

4.2.1. Resultados Esperados

La presente investigación se efectuó en la ciudad de Portoviejo, en el Centro de Desarrollo Integral “Antioquía” en donde se encuestaron 5 Secretarias, 3 Directivos y 100 usuarios. De quienes se obtuvo valiosa información que aportó para fortalecer este informe, cuyos resultados fueron los siguientes:

En los resultados de la investigación se analizó la relación que existe entre los recursos tecnológicos en el desempeño laboral, los cuales influyen positivamente como una estructura operacional de trabajo que se integran en los procedimientos técnicos y gerenciales a fin de que se asuma como retos y metas a cumplir.

El personal administrativo (secretarias, autoridades) del CDI señaló que se debe de mejorar los equipos tecnológicos, y así poder cumplir con los parámetros y necesidades, de tal manera que se pueda cumplir las actividades diarias, y obtener buenos resultados.

Tanto las Secretarías como Autoridades, consideran que el desarrollo de las nuevas tecnologías cada vez es más notorio, por lo que es indispensable la mejora continua de sus conocimientos y por ende sus funciones, ya que la competencia es un ente importante para un eficiente desempeño, permitiendo medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con sus actividades diarias.

El buen uso de los recursos tecnológicos en el desempeño laboral, se lo considera como un proceso de suma importancia, constante y formal para todas las instituciones, ya que incide directamente en el rendimiento laboral de los servidores, permitiéndoles de esta manera brindar un mejor servicio a los usuarios. En base a las encuestas realizadas se identificó que el desempeño laboral contribuye al mejoramiento y competitividad de la institución. Lo que demuestra que la labor desempeñada por la secretaria es considerada como ente importante en toda institución. Lo que demuestra que la labor desempeñada por la secretaria es considerada como ente importante en toda institución.

Según resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a las secretarías del CDI, se encontró la necesidad de una capacitación constante de conocimientos de recursos tecnológicos, teniendo en cuenta la importancia de la capacitación para la actualización a fin de reforzar las habilidades que tienen las secretarías y ponerlas al día en los avances

de su campo. Pero además reunir el personal permite intercambiar ideas y escuchar sugerencias y ello puede representar una experiencia que fortalezca el equipo. En términos generales, las secretarias disfrutaban cuando reciben capacitación adicional, ya que es una forma de lograr su desarrollo y desempeño en el ámbito laboral.

Teniendo en cuenta que la capacitación constante sobre los recursos tecnológicos actualizados son herramientas fundamentales para mantener la posibilidad de mejorar la eficiencia en el trabajo de las secretarias en la institución, permitiendo a su vez a las secretarias la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumenten sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto. De esta manera, también resulta una importante herramienta motivadora. Para esto, un programa de capacitación debe establecer los temas adecuados a las necesidades. El entrenamiento práctico es, por lo general, más eficaz que el teórico.

Para esto es necesario que para que el desempeño laboral de las secretarias del CDI no decaiga ni mengue es necesario la capacitación constante actualizada sobre el uso de los recursos tecnológicos y así el desempeño laboral de sus actividades sea eficaz y eficiente.

CAPITULO V

V. Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

- ✓ Se evidenció la importancia de los recursos tecnológicos en el desempeño laboral de una secretaria, logrando demostrar que las competencias laborales son de gran importancia para así poder identificar en qué medida el avance de la tecnología hace productivo las actividades laborales.
- ✓ Se logró identificar que por medio de los resultados obtenidos a través de un buen desempeño laboral, se puede establecer competencias fundamentales, mismas que determinan el éxito de una institución, ya que el desempeño laboral tiene un impacto directo en el trabajo de los agentes de servicio al usuario.
- ✓ Se logró analizar el desempeño con enfoques en las competencias laborales, son de gran influencia en el desempeño de las actividades, pues esta misma presenta un medio que exige mejorar el servicio y atención al usuario, actualizarse en conocimientos, e incluso en habilidades para poder mejorar las competencias establecidas.
- ✓ Según los resultados obtenidos se puede concluir también que surge la necesidad de una capacitación de actualización del uso de los recursos tecnológicos ya que existe una deficiencia sobre el uso del mismo al momento de realizar sus actividades laborales.

5.2. Recomendaciones

- ✓ Debido a la importancia de los recursos tecnológicos para un buen desempeño laboral, es necesario que se continúe fortaleciendo y retroalimentando a los/ las funcionarios del CDI conocimientos y el avance de las tecnologías, para un buen desarrollo de competencias las cuales permitan brindar un servicio óptimo a los usuarios.

- ✓ Para lograr un rendimiento laboral del personal, se debe motivar con los equipos tecnológicos que permitan realizar trabajos oportunos para brindar un buen servicio de calidad a los usuarios internos y externos de la institución.

- ✓ Recompensar a los empleados que superan los estándares de desempeño, para lograr armonía y sentido de pertenencia de los agentes a la organización. Motivar a los empleados que superan los estándares de desempeño, para lograr armonía y sentido de pertenencia de los agentes de la organización.

- ✓ Realizar talleres de capacitación de actualización de conocimientos para fomentar los valores que son el recurso fundamental para ofrecer calidad en el servicio ya que esto permite mejorar el desempeño laboral de las secretarías.

6. Presupuesto

El costo de la presente investigación fue de \$ 1090,00, valor que fue cubierto en su totalidad por la autora de la investigación y distribuido de la siguiente manera:

Material de oficina	\$ 250,00
Carpetas y documentos	\$ 100,00
Internet	\$ 150,00
Movilización	\$ 70,00
Copias	\$ 70,00
Impresión y encuadernación	\$ 350,00
Otros gastos	<u>\$ 100,00</u>
TOTAL	\$ 1090,00

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS EN EL USO DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS PARA EL PERSONAL DEL CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL “ANTIOQUÍA”.

Si en las organizaciones todos estuvieran conscientes de que el uso de los recursos tecnológicos para un buen desempeño laboral, es una ventaja competitiva, que de alguna manera asegura la permanencia en el ámbito institucional.

En las instituciones comunitarias de Portoviejo, es de suma importancia que existan personas motivadas dentro de su círculo de trabajo, a ser capacitadas día a día sobre el uso de los recursos tecnológicos para así poder cumplir con sus labores diarias dentro de la institución, en la actualidad los recursos tecnológicos permiten a la Secretaria realizar sus actividades laborales de manera rápida, eficaz y efectiva permitiendo así presentar con prontitud lo requerido.

La gran mayoría de las instituciones para poder aumentar el nivel de motivación, y a la vez el desempeño laboral del personal, es necesario brindar capacitaciones constantes de temas de actualidad como el uso de los recursos tecnológicos que están en constante renovación, para desarrollar aún más las capacidades de cada individuo.

Se intenta buscar en los individuos y en sus puestos de trabajo el logro y la eficiencia, y así mismo su interés por sus actividades y proporcionar a la institución resultados positivos.

JUSTIFICACIÓN

Según los resultados obtenidos de la investigación realizada en el centro de desarrollo Integral “Antioquia”, se determinó que existe una desactualización de conocimientos sobre el uso de los recursos tecnológicos por parte del personal del CDI, esta desactualización de conocimientos genera no alcanzar un positivo resultado en sus actividades laborales, para esto los talleres de capacitación son de suma importancia para aumentar el rendimiento laboral de las secretarias ya que el uso de estos medios, son herramientas imprescindibles para que el personal realice sus actividades con mayor prontitud y eficiencia, lo que aumentará su desempeño laboral.

OBJETIVOS

Objetivo general

- Capacitar al personal del CDI en el Uso de los Recursos Tecnológicos actualizados.

Objetivo específico

- Actualizar los conocimientos del personal del CDI sobre las herramientas Microsoft Windows (Excel y Access).

BENEFICIARIOS

Directos

- Secretarias del CDI

Indirectos

- Autoridades y Jefes
- Personal que labora en el CDI
- Usuarios

Localización física

Centro de Desarrollo Integral “Antioquia” Florón

Actividades

Las actividades que se realizarán son:

- Difundir la realización de talleres a través de oficios, afiches y trípticos elaborados para el efecto, de tal forma que todo el personal administrativo del CDI conozca el evento al mismo.
- Involucrar a todo el personal en la ejecución de las diferentes actividades.
- Vigilar que todas las actividades se desarrollen con normalidad y efectividad.
- Realizar visitas a todos los departamentos y oficinas para dar a conocer los talleres y captar el interés de su realización
- Incentivar a las autoridades y directivos del CDI a participar activamente de los talleres.
- Promover el interés de asistencia, de manera especial a las Secretarías del CDI para que asistan a los talleres.

Metodología

Se utilizarán los siguientes métodos:

Participativa: permitirá que todos los involucrados participen en las actividades que se desarrollarán.

Analítica: porque permitirá analizar los resultados que se logren del mismo.

Reflexiva: permitirá concienciar y valorar la importancia de la calidad del desempeño laboral en sus actividades diarias y hacer que en sus prácticas sean efectivas.

Recursos

Humanos:

- Secretarias
- Autoridades
- Facilitadores

Materiales

- Oficios
- Materiales de oficina
- Papelotes
- Trípticos
- Materiales de trabajo
- Marcadores
- Cartulinas de colores

- Afiches
- Otros

Económicos

Para la elaboración de trípticos, afiches, difusión cancelación al facilitador se considera el valor de \$ 500 dólares y distribuidores de la siguiente manera:

Material de oficina	50
Papelotes y cartulinas	50
Materiales de trabajo	100
Difusión en la prensa	100
Pago de capacitadores (1)	100
Otros	<u>100</u>
Total	500

7. Cronograma Valorado 2016/2017

ACTIVIDADES	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				RECURSOS		COSTO
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	MATERIALES	HUMANOS	
Asistencia a seminario de elaboración de proyecto	x																				Carpetas y documentos	Autor de la investigación	100
Revisión y aprobación del anteproyecto			x																		Carpeta con proyecto impreso	Miembros unidad de titulación	150
Coordinación y revisión de la tesis con el director de tesis			X				x				x				x					X	Proyectos	Tutor y autora de la investigación	70
Elaboración de la base de teóricas								x				x				X					Libros, hojas	Tutor y autora de la investigación	100
Planificación y diseño del trabajo de campo					X	x	x														Hojas , lápiz, borrador	Autora de la investigación	100
Aplicación de Encuestas											x	x									Fichas	Autora de la investigación	100
Tabulación de datos y análisis de los resultados										x	X										Hojas, lápiz, borrador	Autora de la investigación	100
Conclusiones y recomendaciones															X						Hojas, lápiz y borrador	Autora de la investigación	70
Elaboración del informe final																X					Hojas, lápiz, borrador	Autora de la investigación	100
Entrega análisis y aprobación del informe final																X					Carpetas, hojas	Autora de la investigación	100
Defensa de trabajo de investigación																	x				Informe, empastado	Autora de la investigación	100

8. Bibliografía

- Álvarez, L. (2004). *Cómo las nuevas tecnologías transforman el mundo del trabajo*. Barcelona: IESE.
- Araujo, M., & Guerra, L. (2007). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS*. Trujillo: URBC.
- Balart, F. D. (2002). *Ciencia, innovación y futuro*. Barcelona: GRIJALBO.
- Bello, L. (2007). *Experiencia Modalidad b-learning*.
- Bittel, L. R., & Newstrom, J. W. (2002). *Supervision: managing for results*. New York, Usa: Glencoe/McGraw-Hill. Obtenido de https://books.google.com.ec/books/about/Supervision.html?id=qEhYAAAAYAAJ&redir_esc=y
- BUCH, T. (2004). *TECNOLOGIA EN LA VIDA COTIDIANA*. Buenos Aires, Argentina: Eudeba. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=VVYMAAAACAAJ&dq=tecnologia+en+la+vida+cotidiana+buch&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y
- Cabero, J. (2006). Formación del profesorado universitario en estrategias metodológicas para la incorporación del aprendizaje en red en el Espacio Europeo de Educación Superior. *Pixel-Bit*, 11-29. Obtenido de <http://www.sav.us.es/>
- Calero, M. (2006). *Tecnoogia Educativa*. Lima: San Marcos.
- Capacho, J. (2011). *Evaluación del aprendizaje en espacios virtuales*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Chavez, G. (26 de 12 de 2014). *Capacitació Actualizada*. Obtenido de LA IMPORTANCIA DE LA SECRETARIA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN: <http://capacitacionact.blogspot.com/2014/12/la-importancia-de-la-secretaria-dentro.html>
- Chivenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Cristiana R. Lages, N. (2012). Key Drivers of Frontline Employee Generation of Ideas for Customer Service Improvement. *Journal of Service Research*, 10.
- Espino, M. (03 de 02 de 2009). *Papel y desempeño de la secretaria ejecutiva*. Obtenido de http://blogs.eluniversal.com.mx/weblogs_detalle.php?p_fecha=2009-02-03&p_id_blog=88&p_id_tema=6862
- Falieres, N., & Antolin. (2006). *Como enseñar con las nuevas tecnologías en la escuela de hoy : Para docentes de la enseñanza basica*. Buenos Aires, Argentina: Circulo Latino Austral.

Obtenido de

http://www.redbiblioucaue.com/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=14548

FERRANDEZ, A. S. (1983). *Tecnología Didáctica*. Barcelona, España: CEAC. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=7SL6PC_YNdIC&pg=PA292&dq=Tecnolog%C3%ADa+Formativa+de+FERNANDEZ+SARRAMONA+Y+TARIN&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjrtD-ZquHRAhXM4yYKHUqsAFoQ6AEIGDAA#v=onepage&q=Tecnolog%C3%ADa%20Formativa%20de%20FERNANDEZ%20SARRAMONA%20Y%20TARI

Galindo, J. (2002). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. México DF, México: Pearson Education. Obtenido de https://books.google.com.ec/books/about/T%C3%A9cnicas_de_investigaci%C3%B3n_en_sociedad.html?id=5a0Jdv7Ip9oC

Ganguli, S., & Sanjit Roy. (2010). *Service quality dimensions of hybrid services*. India: © Emerald Group Publishing Limited 2010. doi:10.1108/09604521011073713

Gaynor, G. (1999). *Manual de Gestión en Tecnología. Una estrategia para la competitividad de las empresas*. Bogota, Colombia: Mc Graw Gil. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=Fye9_BVWMxsC&pg=PA102&dq=Manual+de+Gesti%C3%B3n+en+Tecnolog%C3%ADa.+Una+estrategia+para+la+competitividad+de+las+empresas&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Manual%20de%20Gesti%C3%B3n%20en%20Tecnolog%C3%ADa.%20Una%](https://books.google.com.ec/books?id=Fye9_BVWMxsC&pg=PA102&dq=Manual+de+Gesti%C3%B3n+en+Tecnolog%C3%ADa.+Una+estrategia+para+la+competitividad+de+las+empresas&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Manual%20de%20Gesti%C3%B3n%20en%20Tecnolog%C3%ADa.%20Una%20)

Ghiselli, E. (2007). *Personnel and industrial psychology*. Michigan: McGraw-Hill.

Gispert, C. (2000). *Enciclopedia de la psicopedagogía, pedagogía y psicología*. Barcelona: Oceano.

Gonzalez, H. (2010). IMPORTANCIA DE LA TECNOLOGÍA EN LAS EMPRESAS. *Contribuciones a la Economía*, 1. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2010a/hdgr.htm>

Gozález, P., & Montes, J. (2006). *Selección de Personal*. España: Ideaspropias. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=0jkELJ2nfVwC&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22%27Ma+Jes%C3%BA+Montes+Alonso+y+Pablo+Gonz%C3%A1lez+Rodr%C3%ADguez%27%22&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjrtD-ZquHRAhXM4yYKHUqsAFoQ6AEIGDAA#v=onepage&q&f=false>

Gros, B. (2000). *LA TECNOLOGIA INVISIBLE*. Barcelona, ESPAÑA: GEDISA. Obtenido de <http://www.educdoscero.com/2011/02/la-tecnologia-invisible-gros-salvat.html>

Huber, J. (2004). *New Technologies, and Enviromental Innovation*. Massachusetts, USA: EE. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=_Cl4QbQXnC8C&printsec=frontcover&dq=New+Technologies+and+Environmental+Innovation&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjrtD-ZquHRAhXM4yYKHUqsAFoQ6AEIGDAA#v=onepage&q&f=false

HRAhXB7SYKHSORBvEQ6AEIIZAA#v=onepage&q=New%20Technologies%20and%20Environmental%20Innovation&f=false

Julián Pérez, M. M. (13 de mayo de 2013). *Definición de*. Obtenido de <http://definicion.de/recursos-tecnologicos/>

Kranzberg, M. (1986). *Technology and History*. California, USA: The Johns Hopkins University Press. doi:10.2307/3105385

L. (s.f.).

Landow, G. (2009). *Hipertexto 3.0: La teoría crítica y los nuevos medios en una época de globalización*. Maryland, USA: Grupo Planeta. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=0Ecx5pJswHUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

López, J. (2005). La Innovación en la gestión empresarial. *Gestión en el Tercer Milenio*, 5,10. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/publicaciones/administracion/v02_n3/administracion.htm

Ludeña, A. (2004). *La Formación por Competencias Laborales*. Lima, Perú: CAPLAB. Obtenido de www.caplab.org.pe/.../la%20formacion%20por%20competencias%20laborales.pdf

Maddock, T. (2005). Simulating riparian evapotranspiration: a new methodology and application for groundwater models. *ELSEVIER*, 176-190. Obtenido de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0022169405000879>

Mallart, J. (2012). *Concepto, Objeto y Finalidades*. Navarra, España: UNED. Obtenido de <https://docs.google.com/file/d/0BzN7oiMWYWHpNUtCWHB2b0k5NU0/edit>

Medina, A. (2009). *Didáctica General*. Madrid, España: Pearson Educación. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=6le4cQAACAAJ&dq=Investigaci%C3%B3n+en+did%C3%A1ctica+y+desarrollo+del+conocimiento+pr%C3%A1ctico&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewjKkeLvOHRahXD4SYKHdELBJoQ6AEIGDAA>

Medina, A. (2013). *Formación del profesorado*. Madrid, España: Centro de Estudio Ramón Areces S.A. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=o3KnDAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Molina, A. O.-J. (2006). *Potenciar la capacidad de aprender y pensar*. Madrid, España: Narcea S.A. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=wiZdDaZLudEC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Morin, E. (2005). *Un pensamiento complejo*. Madrid, España: Lavel S.A. Obtenido de www.akal.com

- Nancy, F. (2006). *Cómo mejorar el aprendizaje en el aula y poder evaluarlo*. Buenos Aires: Cultural Interamericana.
- Noe, R., & Mondy, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. México, México: pearson. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=UkWaAvHmBswC&pg=PA106&lpg=PA106&dq=%E2%80%9D.\(Mondy+y+Noe+2007\)&source=bl&ots=YvVtT7ENR1&sig=wPFrwuFQ89UIjsXjJYtZrfK9A4w&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjJgOfchObRAhWM1CYKHTHFDgUQ6AEIGDAA#v=onepage&q=%E2%80%9D.%20\(Mondy%20y%20N](https://books.google.com.ec/books?id=UkWaAvHmBswC&pg=PA106&lpg=PA106&dq=%E2%80%9D.(Mondy+y+Noe+2007)&source=bl&ots=YvVtT7ENR1&sig=wPFrwuFQ89UIjsXjJYtZrfK9A4w&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjJgOfchObRAhWM1CYKHTHFDgUQ6AEIGDAA#v=onepage&q=%E2%80%9D.%20(Mondy%20y%20N)
- Noori, H. (2000). *Administración de operaciones y producción: calidad total y respuesta sensible rápida*. Colombia: McGraw-Hill, 1997. Obtenido de https://books.google.com.ec/books/about/Administraci%C3%B3n_de_operaciones_y_produccion.html?id=5R5BSwAACAAJ&redir_esc=y
- Partin, R. (2009). *The Classroom Teacher's Survival Guide*. San Francisco, USA: Jossey Bass. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=-RjX3sz4BBUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Quintanilla, M. (2005). *Tecnología: Un enfoque filosófico y otros ensayos de filosofía de la tecnología*. México, México: FCE. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=K7S-DAAAQBAJ&pg=PA5&dq=un+enfoque+filosofico&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false
- Robbins, S. (2005). *Administración*. México, México: Pearson Education. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=oVHIFmFi_ToC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Rodríguez, D. (2001). *Diagnostico organizacional*. México DF, México: Alfaomega. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=ckXS4Eg-UI0C&pg=PA170&dq=diagn%C3%B3stico+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiV94vOh-XRAhVKXLwKHeYbDM4Q6AEIITAB#v=onepage&q=diagn%C3%B3stico%20organizacional&f=false>
- Rodríguez, M. (21 de 08 de 2009). *ticsenlaeducacion*. Obtenido de <http://ticsenlaeducacionyaneth.blogspot.com/>
- Ruiz, M. (2010). *MANUAL TÉCNICAS DE SECRETARIADO. FORMACIÓN PARA EL EMPLEO*. Barcelona: Cep.
- Salinas, J. (2004). *Tecnologías para la educación: diseño, producción y evaluación de medios para la formación*. Madrid: Alianza.
- Sandoval, F. (2014). Marco de trabajo para gestionar las competencias laborales. *Enl@ce*, 12 -20.

- Santos, M. (2003). *Perspectivas y desafíos de la educación, la ciencia y la tecnología*. México DF, México: UNAM. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=NFYhAQAAIAAJ&q=Perspectivas+y+desaf%C3%ADos+de+la+educaci%C3%B3n,+la+ciencia+y+la+tecnolog%C3%ADa&dq=Perspectivas+y+desaf%C3%ADos+de+la+educaci%C3%B3n,+la+ciencia+y+la+tecnolog%C3%ADa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjpirzYweXRAh>
- Sevilla, M. (2011). *1001 sugerencia para la secretaria eficaz*. Quito, Ecuador: Libresa. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=5w0zkdmaRrcC&pg=PA185&lpg=PA185&dq=Sevilla+q+maria++secretaria+eficaz&source=bl&ots=pNr1JKTmuM&sig=KXYr7gkDFNqHx3vkReg-S1y0RZA&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiKpI7AxejRAhUE5yYKHQUvAGgQ6AEIGDA#v=onepage&q=Sevilla%20q%20maria%20>
- Stanley, M. (2011). Manual de políticas y lineamientos. *Casa de Bolsa*, 4-6. Obtenido de <https://www.morganstanley.com/about/offices/manual07052012.pdf>
- Taquechel, A., & García, C. (2008). *Aprende a ser secretaria*. Habana, Cuba: Universitaria. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/242102868/Aprende-a-ser-secretaria-manual-para-el-Taquechel-Barreto-Amalia-Author-pdf>
- UNESCO. (2009). *Manual de Usuario. Medición de las Tic en educación*. Montreal: UNESCO.
- Valls, P. E. (2003). *Tecnología e Innovación en la empresa*. Catalunya, España: UPC. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=53Uxf8gQtuYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Velásquez, G. (2005). *Manual de transferencia y adquisición de tecnologías sostenibles*. San José, Costa Rica: CEGESTI. Obtenido de www.cnpml.org.pa/images/nosotros/centro-de-informacion/manualtt.pdf
- Verdú, A. (2002). Factores de la flexibilidad de recursos humanos. *andaluza de relaciones laborales*, 69-94.
- Whosthat. (2014). *Manual de una Secretaria Ejecutiva*. Natalia Mussi. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=pZVABAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=%E2%80%9D.\(Whosthat,+2014\)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjwpLBx-jRAhUBRiYKHaOID0MQ6AEIHDA#v=onepage&q=%E2%80%9D.\(Whosthat%2C%202014\)&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=pZVABAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=%E2%80%9D.(Whosthat,+2014)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjwpLBx-jRAhUBRiYKHaOID0MQ6AEIHDA#v=onepage&q=%E2%80%9D.(Whosthat%2C%202014)&f=false)
- Zandomeni, d. J. (2003). *El rol de los recursos humanos en los procesos de cambio organizacional*. Santa FE, Colombia: CLACSO. Obtenido de bibliotecavirtual.clacso.org.ar/clacso/otros/20111211110243/zando.pdf

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

Encuesta dirigida a las Secretarias del Centro de Desarrollo Integral “Antioquia”

La presente encuesta tiene como objetivo “Analizar el nivel de relación que existe entre los recursos tecnológicos y el desempeño laboral que brindan las secretarias del CDI”

INSTRUCCIONES: lea con atención y responda las siguientes preguntas, seleccionando una opción. Esta información será confidencial y utilizada únicamente con fines investigativos.

1.- ¿Qué tipo de actividades le permiten realizar el uso adecuado de los recursos tecnológicos?

- ✓ Elaboración De Documentos ()
- ✓ Archivo De Documentos ()
- ✓ Elaboración Y Organización De Base De Datos ()
- ✓ Comunicación Interna ()

2.- ¿Su rendimiento laboral en el CDI depende de los recursos tecnológicos que este posee?

- ✓ Desacuerdo ()
- ✓ En Lo Absoluto ()
- ✓ Ni De Acuerdo, Ni Desacuerdo ()
- ✓ De Acuerdo ()
- ✓ Totalmente De Acuerdo ()

3.- ¿Los parámetros de desempeño o competencias establecidas facilitan y mejoran su desempeño dentro de la organización?

Siempre () A veces () Raras Veces () Nunca ()

4.- ¿Como resultado de la exigencia en su desempeño laboral, ha mejorado su capacidad de identificar fácilmente el problema que se presenta en sus actividades diarias de trabajo?

En gran medida () Poco () Nada () Casi nada ()

5.- ¿En su desempeño laboral, es importante para usted la actualización de conocimientos para su formación y crecimiento?

Muy Importante () Nada Importante () Poco Importante () Bastante Importante ()

6.- ¿Considera usted que el hecho de brindar una buena atención al usuario le exige ser amable y responder de manera apropiada a los usuarios del centro de desarrollo integral?

Si () No ()

Porque:

7.- ¿Cree usted que el buen uso de la tecnología le permite presentar sus trabajos de manera eficiente y oportuna?

Siempre () A Veces () Raras Veces () Nunca ()

8.- ¿Identifica y utiliza los recursos tecnológicos que le permite simplificar las tareas, ahorrando tiempo, materiales y esfuerzos lo que permite alcanzar un excelente desempeño laboral?

Si () No ()

Porque:

5.- ¿Cuál considera usted, que son las competencias necesarias para fortalecer la calidad de desempeño en la calidad de servicio de las Secretarias?

Manejo de la agenda ()

Manejo de la Tecnología ()

Comunicación Efectiva y Afectiva ()

Desarrollo Profesional ()

6.- ¿Considera usted que la Secretaria responde oportunamente a los diferentes requerimientos de los usuarios?

Si ()

No ()

Por qué?

7.- ¿ De qué medios se beneficia la secretaria para mejorar la calidad del servicio en su trabajo?

Capacitación Constante ()

Herramientas tecnológicas ()

Ambiente laboral apropiado ()

8.- ¿Cree usted que la secretaria con el uso adecuado de los recursos tecnológicos influye positivamente el rendimiento laboral?

Si ()

No ()

Por qué?

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

Encuesta dirigida a los Usuarios del Centro de Desarrollo Integral “Antioquia”

La presente encuesta tiene como objetivo “Analizar el nivel de relación que existe entre los recursos tecnológicos y el desempeño laboral que brindan las secretarías del CDI”

INSTRUCCIONES: lea con atención y responda las siguientes preguntas, seleccionando una opción. Esta información será confidencial y utilizada únicamente con fines investigativos.

1.- Cree usted que las secretarías del CDI atienden y responden oportunamente a los requerimientos de los usuarios?

Siempre () Casi Siempre () Algunas Veces () Nunca ()

2.- ¿Considera usted que las secretarías del CDI están capacitadas para brindar un servicio de calidad a los usuarios?

Si () No ()

Por qué?

3.- ¿Basándose en la atención recibida, como califica usted el servicio brindado por las secretarías del CDI?

Excelente () Muy Buena () Buena () Regular () Mala ()

4.- En relación con otros Centros de servicio comunitario ¿El servicio del CDI es?

Excelente () Bueno () Muy bueno () Malo ()

5.- Cómo califica la actitud que tienen los directivos de la institución con los familiares de los patrocinados?

Solidarios () Humanitarios () Humilde () Déspota ()

6.- ¿En la institución resuelven los conflictos a través del dialogo y la negociación?

Siempre () casi siempre () algunas veces () Nunca ()

7.- ¿Ha recomendado usted al CDI a otras personas?

Si () No ()

Por qué?

8.- ¿Cómo califica, en general, la calidad de servicio del CDI?

Excelente () Bueno () Muy Buena () Mala ()

