



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO

TEMA:  
TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION Y SU INCIDENCIA EN EL  
DESEMPEÑO SECRETARIAL PARA LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL

TRABAJO PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO

AUTORA:  
ROBLES PALMA SONIA ESPERANZA

MACHALA - EL ORO

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, ROBLES PALMA SONIA ESPERANZA, con C.I. 0703577767, estudiante de la carrera de SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO de la UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA, en calidad de Autora del siguiente trabajo de titulación TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO SECRETARIAL PARA LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL

- Declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional. En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad del mismo y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto, asumiendo la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera EXCLUSIVA.
  
- Cedo a la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA de forma NO EXCLUSIVA con referencia a la obra en formato digital los derechos de:
  - a. Incorporar la mencionada obra al repositorio digital institucional para su democratización a nivel mundial, respetando lo establecido por la Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0), la Ley de Propiedad Intelectual del Estado Ecuatoriano y el Reglamento Institucional.
  
  - b. Adecuarla a cualquier formato o tecnología de uso en internet, así como incorporar cualquier sistema de seguridad para documentos electrónicos, correspondiéndome como Autor(a) la responsabilidad de velar por dichas adaptaciones con la finalidad de que no se desnaturalice el contenido o sentido de la misma.

Machala, 17 de noviembre de 2015



---

ROBLES PALMA SONIA ESPERANZA  
C.I. 0703577767

## INTRODUCCIÓN

Con el paso de los años el mundo ha venido evolucionando de una forma más rápida, con la aparición de las nuevas herramientas tecnológicas de la información y comunicación mediante el desarrollo de redes informáticas que permiten que las personas tengan acceso a fuentes de información inmensas, consolidándose no solamente como consumidores de información y conocimiento, sino también como creadores de fuentes de información y conocimiento.

En diferentes empresas de la ciudad de Machala y de la Provincia encontramos mucho personal con poco conocimiento sobre las tecnologías de la información y comunicación por lo cual es conveniente poner en práctica las actividades se debe socializar y fomentar, desarrollando el uso de las tic en el país, y contribuyendo al desarrollo de la tecnología de la Información y comunicación.

En la actualidad todas las empresas no manejan las herramientas tecnológicas existentes con eficacia, esto hace a que exista un déficit de información y comunicación, caso contrario la empresa no supera el límite fijado, por lo que nace la pregunta ¿De qué manera afecta el manejo de las herramientas tecnológicas de la información y comunicación en el desempeño laboral?; por bajo rendimiento, lo cual generan insatisfacción en los usuarios y llevan a una mala imagen de la empresa debido a la falta de conocimientos y capacitaciones de nuevos programas tecnológicos, el buen manejo de programas actualizados, conllevan a una buena información y comunicación con los usuarios para satisfacer sus necesidades

El objetivo general es fomentar capacitaciones tecnológicas para el desarrollo de las empresas y dar acceso al personal con el sector público y privado, y dar acceso a los beneficios de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, en diferentes empresas de la ciudad de Machala y de la Provincia, esto ayudaría mucho a las empresa que no cuentan con un sistema sofisticado las mismas que evitarían pérdidas económicas y brindar una mayor calidad y eficiencia a nuestros clientes.

## DESARROLLO

La tecnología hoy en día con el avance tecnológico es muy importante para las empresas, porque no puede existir un buen director o líder que no considere y aproveche la tecnología, ya que es de vital importancia innovar y estar siempre a la vanguardia para satisfacer sus necesidades, este conocimiento es desarrollado por el hombre mediante su actividad científica.

En la actualidad todas las empresas deben manejar las herramientas tecnológicas de alta tecnología que permiten innovar y almacenar información para luego ser transmitidas al personal con eficacia, en el área de la tecnología, las herramientas tecnológicas más usadas en la actualidad son; Cloud, Facebook, Twitter, correo electrónicos, agendas electrónicas entre otros. Son herramientas necesarias que la secretaria debe actualizarse y capacitarse en los nuevos programas de las tecnologías de la información y la comunicación para que ayude al personal en el manejo de programas actualizados, y llevar una buena comunicación con los usuarios y satisfacer sus necesidades, es necesario que la secretaria sea muy eficiente, creativa, comunicativa y conozca de la tecnología actual, porque la secretaria es la carta de presentación de la empresa; (BEÑAT, 2014)

El desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación brindan la oportunidad de elevar la eficiencia y eficacia en las funciones administrativas de manera particular, la aplicación de las nuevas tecnologías, cobran cada día mayor interés dentro de la sociedad, que permiten a las empresas producir más cantidad, más velocidad, y mejor calidad, y en menos tiempo en el desempeño secretarial, abra un deficiente manejo de las herramientas tecnológicas

Las tecnologías de la información y comunicación (tics), tiene una influencia directa en el progreso económico de las sociedades en vías de desarrollo, en aspectos como el empleo, productividad e innovación de métodos de comercialización de productos; (BULEGE, 2012)

Las herramientas tecnológicas de la información y comunicación son un conjunto de servicios, redes, software, que tienen como fin el mejoramiento de la calidad de vida de las personas dentro del entorno empresarial, imposible hoy día ignorar el potencial de las tics, porque nos permiten tener acceso a fuentes de información, no solamente como consumidores de información y conocimientos, sino también como creadores de fuentes de

información, conocer sobre las pocas herramientas tecnológicas de información, para mejorar la comunicación y por ende el desempeño laboral de la secretaria, no es suficiente brindar todas las capacidad al personal secretarial, por ello se necesita capacitaciones de alta tecnologías en la información y comunicación, que permita desarrollar todas las capacidades, habilidades del personal administrativo y ayuden a mejor con la evolución de las tecnología y productividad laboral que generan en la empresa; (GARZON, 2011)

Cuando todo el personal administrativo este bien capacitado para desarrollar sus creatividad, y habilidad no tendrá problema alguno para solucionar la ejecución, de sus tareas diarias dentro de la empresa; (GARTNER, 2013)

- Llevar el manejo adecuado de la tecnología de información y comunicación.
- Lograr un máximo rendimiento, realizando estrategias apropiadas mediante actualizaciones tecnológicas.
- Realización de una recopilación de datos estadísticos y un análisis de información adecuado dentro de la empresa.

Esta innovación servirá para romper las barreras que existen entre cada uno de ellos, entre los usos de las nuevas tics en la comunicación para el desarrollo; (ROVIRA, 2013)

Integración con tics analógicas, radio, tv para mejor y comunicar la información sobre el desarrollo (por ejemplo), en las radios comunitarias, democratización de la información, en la publicación de contenidos en sitios web o más recientemente en blogs (o bitácoras digitales), así como la emisión por cámaras web o radio a través de la red posicionan al individuo como un nuevo medio de comunicación y pueden señalarse las siguientes:

- Creación de contenidos audiovisuales con videocámaras digitales, para difundir y documentar experiencias (por ejemplo), con fines pedagógicos.
- Acceso a fuentes alternativas de información del periodismo digital y otros medios para la prensa y radio.
- Sitios web como escaparate informativo de una organización.
- Participación en listas de discusión y foros electrónicos como medio para crear opinión y concienciar al personal específico.

Desempeño Secretarial, esta parte es de suma importancia porque utilizamos en el perfil de la secretarias moderna, y lograr diferentes trabajos, investigando los valores que deben apropiarse e impartir dentro y fuera de la empresa, una competencia no es un conocimiento, no es una habilidad, es la unión integrada de todos los mecanismos en el desempeño laboral o secretarial, Es necesario que la secretaria sea muy eficiente, comunicativa y conozca de la tecnología actual porque es la carta de presentación de la empresa; (KATZ, 2013)

Principalmente nuestro mayor objetivo por el cual queremos investigar sobre el Desempeño de la Secretaria en la empresa es con el fin de proyectar e indagar la imagen o perfil que debe adoptar esta, en el ámbito profesional, para desenvolverse en el área de las herramientas tecnológicas; (SANCHEZ, 2011)

Las Herramientas tecnológicas necesarias para el buen uso dentro de la empresa que debe obtener la secretaria, en el desempeño laboral o secretarial son:

- Internet de banda ancha
- Teléfonos móviles de última generación
- Impresoras de alta definición
- Agendas electrónicas
- Reproductores de MP3 entre otros.

## CONCLUSIONES

Una vez omitido los resultados del presente trabajo, omito las conclusiones siguientes:

- Existe un deficiente manejo de herramientas tecnológicas por parte del personal de secretaría.
- Adolecen de capacitaciones en el entorno informático, dando lugar que las secretarias realicen el proceso administrativo de manera lento.
- El desempeño de las secretarias se ve afectado por la carencia total de herramientas importantes impidiendo su competitividad empresarial.

List of sources

Document **TRABAJO PRACTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO.docx (D16235211)**

Submitted 2015-11-16 21:15 (-05:00)

Submitted by soniepalma.12@hotmail.es

Receiver [bjimenez.2.uitmac@analysis.orkund.com](mailto:bjimenez.2.uitmac@analysis.orkund.com)

Message [SONIA ROBLES show full message](#)

4% of this approx. 5 pages long document consists of text present in 3 sources.

Rank	Path/File name
1	<a href="http://marxdel90.blogspot.com/2015/04/la-actica.html">http://marxdel90.blogspot.com/2015/04/la-actica.html</a>
2	<a href="http://sistemasdeinformaionics.blogspot.com/">http://sistemasdeinformaionics.blogspot.com/</a>
3	<a href="http://sistemasdeinformaionics.blogspot.com/2011/06/la">http://sistemasdeinformaionics.blogspot.com/2011/06/la</a>
4	<a href="https://www.civbensayois.com/Ciencia/Biologia/2579932.htm">https://www.civbensayois.com/Ciencia/Biologia/2579932.htm</a>
Alternative sources	
5	<a href="http://maxia90.blogspot.com/">http://maxia90.blogspot.com/</a>

0 Warnings Reset Export Share

PORTADA

SESION DE DERECHO

FRONTISICIO TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO SECRETARIAL PARA LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL AUTORA Robles Palma Sonia Esperanza CI 0763577767. soniepalma.12@hotmail.es TUTORA LIC. Birmania A. Jiménez Villamar, Mg.Sc. 0701661324 birmaniamjimenez@hotmail.com CERTIFICACION Quienes conformamos el comité evaluador, certificamos haber leído y aprobado el presente documento de titulación presentado por la egresada Sonia Esperanza Robles Palma, Lic. Birmania A. Jiménez Villamar, Mg. Sc. C.I.0701661324 Lic. María Beatriz Peralta Mocha, Mgs. C.I.0702130600 Lic. Johanna Micaela Pizarro Romero, Mgs. C.I.0103904615 DEDICATORIA Con mucho amor y afecto dedico este trabajo practico investigativo a mis hijos porque ellos son mi fuerza y motivación para seguir luchando y romper cada barrera que se interpusieron en mis cuatro años de estudio, y así poder llegar a mis objetivos deseados, a mis padres quienes me dieron la vida, mis compañeras de estudio, a mis docentes y amigos en general, expreso infinitamente mi dedicación a todos ustedes. Sonia AGRADECIMIENTO Agradezco a Dios por escuchar mi suplica y darme la oportunidad de tenerme con vida,

a la Universidad Técnica de Machala por abrirme las puertas y

ser parte de su vida institucional, a mi madre, esposo e hijos por su ánimos para seguir luchando y apoyo incondicional, doy gracias a una persona luchadora, positiva, con un deseo desinteresado hacia nosotras como Secretarías Ejecutivas. Por su fiel compromiso para la formación de nuestra profesión, ella es un ejemplar de mujer, es nuestra tutora, Lic. Birmania A. Jiménez Villamar. Mg.Sc., doy gracias a todos, con todo cariño, por estar incondicionalmente conmigo. Sonia INDICE PORTADA