



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

PROBLEMA

TECNOLOGÍA Y SUS EFECTOS EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BABA

AUTORA

YULY PATRICIA TRIGUERO SUÑIGA

TUTOR

Lcdo. FAUSTO HIDALGO, MSc.

BABAHOYO – 2021





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



AGRADECIMIENTO

En primeras instancias agradezco a Dios, gracias padre celestial por no dejarme desmayar creer en ti fue lo que me mantuvo de pie tu generosidad y tus acciones diarias hoy se ven reflejadas en mí, agradezco profundamente a mis padres Julio Triguero y Yadira Suñiga por ser principales motores de mis sueños sin su ayuda nada de esto hubiera sido posible a mis hermanas Fernanda y Mirka que siempre estuvieron pendiente de cada paso que daba. A mis amigas Patricia, Jessenia y Gaby por cada palabra de aliento para no desmayar en el transcurso de mi carrera, a mis docentes por ser guía durante cada semestre por cada enseñanza en tan importante proceso, a mis familiares tías y en especial a mi prima Neiva Filian gracias por tu aporte y tu inmensa bondad llena de mucho apoyo. Les agradezco y hago presente mi gran afecto hacia ustedes.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



DEDICATORIA

Dedico con todo el cariño y corazón este proyecto a mis prestigiosos padres por haberme forjado como la persona que en la actualidad soy, su bendición a diario y a lo largo del trayecto me dieron muchas fuerzas para continuar mis ganas de salir adelante siempre fueron también pensando en ustedes. A mi amado novio Angel Gaibor, tu ayuda ha sido fundamental, has estado conmigo e incluso en los momentos más turbulentos de mi carrera estuviste motivándome y apoyándome hasta donde tus alcances lo permitían, gracias por creer siempre en mí y esforzarte cada día por darme lo mejor eso siempre lo voy a valorar.

Muchas gracias Papis y Amor.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

MODALIDAD PRESENCIAL



RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado Tecnología y sus efectos en los procesos administrativos, situación que tuvo como problema principal la falta de implementación de nuevos recursos tecnológicos que aporten ayuda a las secretarías del departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baba, como objetivo general el análisis de las destrezas de los conocimientos informáticos con respecto a los procesos administrativos, lo principal es relacionar que tanto las secretarías tienen conocimientos informáticos sobre softwares de gestión administrativas. Los procesos metodológicos y de recolección de información fueron de tipo descriptiva y correlacional, su diseño no fue experimental de campo y bibliográfica, la metodología aplicada fueron métodos inductivos analíticos, que permitieron la confrontación de las distintas teorías que fueron seleccionada y validadas para describir las variables y estructura del sustento teórico. También se consideró un grupo pequeño de 3 personas involucradas en la problemática. Para lo cual se aplicó las siguientes técnicas como la observación, la entrevista, y el cuestionario que fueron los principales instrumentos de recolección de información que se necesitaba para la investigación. Proceso que permitió el análisis de los resultados que permitieron hacer y llegar a la conclusión de dicho trabajo de investigación demostrando la problemática planteada.

Palabras Claves: Ejecución, Organización, Planificación, Control.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ABSTRACT

The present research work entitled Technology and its effects on administrative processes, a situation that had as its main problem the lack of implementation of new technological resources that provide help to the secretaries of the Human Talent department of the Municipal Decentralized Autonomous Government of the Baba Canton, such as general objective the analysis of the skills of computer knowledge with respect to administrative processes, the main thing is to relate that both the secretaries have computer knowledge about administrative management software. The methodological and information collection processes were descriptive and correlational, their design was not field experimental and bibliographic, the applied methodology was inductive analytical methods, which allowed the confrontation of the different theories that were selected and validated to describe the variables. and structure of theoretical support. A small group of 3 people involved in the problem was also considered. For which the following techniques were applied, such as observation, interview, and questionnaire, which were the main instruments for collecting information needed for the investigation. Process that allowed the analysis of the results that allowed making and reaching the conclusion of said research work demonstrating the problem raised.

Keywords: Execution, Organization, Planning, Control.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Contenido

CARATULA	ii
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	3
JUSTIFICACION	3
OBJETIVO	4
SUSTENTO TEÓRICO	5
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	14
SITUACIONES DETECTADAS	15
SOLUCIONES PLANTEADAS	15
RESULTADOS OBTENIDOS	16
CONCLUSIONES	18
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	20
ANEXOS	21

INTRODUCCIÓN

Es notable indicar que el presente trabajo de investigación describe el bajo conocimiento del dominio tecnológico que una secretaria del departamento de recursos humanos debe conocer, esto con finalidad de no entorpecer las demás actividades de otras áreas. Finalmente, el problema corresponde a muchos indicios de que personas que no están capacitadas para trabajar en un área fija ingresan fácilmente, las selecciones de puestos de trabajos en muchas instituciones no se realizan con una entrevista sino con la ayuda de terceros, generando inconvenientes a futuro.

El presente trabajo de investigación se realizó en el Gobierno autónomo descentralizado del Cantón Baba con las principales líneas de investigación que tiene la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe en Tecnología de la Comunicación e Información y su sub línea el internet como herramienta del conocimiento, la institución está ubicada en la Av. Guayaquil del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos; es una entidad de origen publico dedicado a precautelar el bienestar de la población local ofreciendo servicios óptimos para que el pueblo y sus habitantes tengan una calidad de vida prospera.

Uno de los principales problemas es la carencia de no tener los correctos conocimientos tecnológicos, puesto que afectan todos los procesos administrativos en el área, dificultando las tareas diarias de las colaboradoras y optando por otros métodos tales como solicitar ayuda a otras personas de diferentes departamentos cuando las secretarias deberían estar capacitadas sobre el tema, esto genera preocupación a futuro puesto que como profesionales en el área de talento humano estos deben ser ágiles e inteligentes sin importar la presión laboral.

De tal forma, la elaboración del presente trabajo de investigación, se lo realizo mediante el tipo de investigación descriptiva que engloba varios puntos fuertes enfocados en una problemática detectada, la cual también se empleó una metodología inductiva todo con el fin de esclarecer situaciones adversas que lleven a la resolución de un desenlace fijo y como medio de recolección de información se realizó una encuesta, con una serie

de preguntas objetivas destinadas al personal del departamento de talento humano. Al final se esclareció un bajo rendimiento en respuesta al dominio informático y usos de tecnologías de gestión empresarial por partes de las secretarías de la institución.

El dominio tecnológico es indispensable en las instituciones que efectúan diferentes tipos de actividades en la sociedad, estas mejoran la calidad de trabajo en el usuario facilitando sus tareas y permitiendo que los procesos administrativos sean rápidos y eficaces, tal es el caso de organizaciones de países de primer mundo donde disponen de equipos tecnológicos sofisticados que permiten al empleador realizar sus tareas en el menor tiempo posible mejorando los procesos internos en la institución.

Los pasos a realizar en investigación fueron de varios procesos en el cual se implementó una investigación de campo, documental o bibliográfica donde obtuvimos información fidedigna y relevante. Lo que nos permitió describir ambas variables, el tipo de investigación descriptiva dio origen a los hechos establecidos al principio del trabajo, además de los métodos y técnicas que sirvieron para la comparación y validación de teorías y creación de análisis estadísticos y recolección de datos por medio del cuestionario.

DESARROLLO

La municipalidad del cantón Baba o el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, es una entidad pública que está al servicio de la población babense y sus visitantes, su principal objetivo es mejorar e impulsar la calidad de vida de toda la cabecera cantonal y sus parroquias conjuntas trabajando por el futuro del pueblo, está localizado en la Av. Guayaquil del cantón Baba. Es un pueblo con más de 196 años de creación siendo uno de los cantones más antiguos de la provincia de Los Ríos, es precedido por la Ab. Sonia Palacios Velásquez que desde sus inicios se ha ganado el cariño y admiración de todo el pueblo babense, la institución cuenta con muchas áreas conjuntas entre ellas el departamento de talento humano donde está basado el presente trabajo de investigación.

JUSTIFICACION

La elaboración del presente trabajo de investigación muestra como el uso de la tecnología, mejora a gran escala los procesos administrativos en el departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baba, las herramientas tecnológicas son indispensables a la hora de desempeñar las actividades diarias, puesto que los procesos que se realizan en el departamento se hacen digitalmente haciendo uso de softwares modernos especialmente diseñado para ejecutar las labores diarias de recaudación de información de toda la población en general.

La presente investigación tiene como importancia la implementación de la tecnología y sus efectos positivos en los procesos administrativos en el área de talento humano, mismo que ejerce un rol importante dentro de las actividades laborales en grupo, puesto que facilitan las tareas recolección de información del pueblo babense permitiendo a todas las colaboradoras generar informes diarios de la situación de la población en general del cantón, contribuyendo al desarrollo tecnológico e inculcando los beneficios que provee a la institución.

El aporte del presente trabajo de investigación está dirigido a las secretarías del área de talento humano, el cual es una ayuda sustancial en reconocer los beneficios que la tecnología está ofertando hoy en día, la implementación de sistemas informáticos actualizados promueve un mejor desarrollo administrativo en la institución todo con la finalidad de facilitar al usuario un trabajo más fácil y seguro permitiendo así el mejor funcionamiento del departamento.

El trabajo de investigación es viable debido que se cuenta con mucha información recolectada para la elaboración del estudio de caso, sobre tecnología y sus efectos en los procesos administrativos, que sea de ayuda a las secretarías del área de talento humano, impulsando los procesos que se realizan a diario en la institución y mejorando la calidad de trabajo, además de contar con permisos necesarios para la recolección de información que ayudará con la finalización del proyecto.

El presente estudio caso tiene como beneficiarias a las secretarías del departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baba, es importante poseer conocimientos tecnológicos que beneficien el trabajo de una secretaria, ciertamente parece constar que no todas están capacitadas para manejar estos programas informáticos y llegando a la conclusión que se debe implementar capacitaciones sobre el uso tecnológico al personal que apoyen de manera positiva las tareas administrativas con un mayor desempeño y llevando una mejor resolución a las tareas impuestas por la institución.

OBJETIVO

General

Determinar cuáles son los beneficios que aporta el uso de la tecnología en los procesos administrativos en el departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baba.

Específicos

- ✓ Determinar porque el uso tecnología facilita los procesos administrativos en el área de talento humano de la municipalidad del cantón Baba.

- ✓ Evaluar la importancia del uso de la tecnología en como mejora los procesos administrativos en las secretarías del departamento de talento humano.

SUSTENTO TEÓRICO

Tecnología.

Para Fernández. La tecnología es una herramienta informática capaz de interactuar y ayudar a los usuarios con los problemas digitales, desde el principio se ha involucrado como un proceso de evolución del hombre, aportando de muchas formas desde la invención de los primeros artefactos tecnológicos (televisión, radio, teléfono etc.) esto ha incluido gran aporte sustancial al adaptar los recursos tecnológicos al trabajo y es como vemos hoy en día que el mundo es un edén informático implicado en facilitar las tareas del ser humano. (Fernández, 2018).

La tecnología en instituciones públicas es de mucha ayuda, puesto que en las organizaciones gubernamentales manejan una gran cantidad de información a diario, estos son los informes completos de la población en general, estas adoptan un margen correccional en muchas tareas concretas que se ejecutan a cada instante, los softwares de gestión administrativas ayudan al usuario a identificar, organizar e imprimir información relevante que respalden los hechos ocurridos al momento de la recepción de un archivo o documento electrónico.

La tecnología a evolucionado en un sin fin de cambios a lo largo de la historia, los principales precedentes se dan a la hora de adjuntarlos con diversas ramas de los trabajos que conocemos o desconocemos, en las instituciones que implementan estas herramientas tecnológicas se encargan de aprovechar el máximo su potencial, como son las gestiones administrativas, existen programas informáticos capaces de recopilar información y guardarlos en la nube central, todo con finalidad de que los documentos estén listos a la hora de usarlos.

Los programas informáticos son adaptables dependiendo las necesidades de las empresas, en el caso de la instituciones municipales estas son encargadas profesionales en desarrollo de softwares, uno de los más comunes usados es el SMG-Gestión se encargan de recopilar información de impuesto de todos los habitantes del cantón en general, al finalizar el mes de genera un informe que es guardado en una nube central y compartido con la alcaldesa y el departamento financiero, es utilizado principalmente por el departamento de talento humano.

La adaptación de nuevas tecnologías en el área administrativa busca impulsar métodos de ayuda al usuario y facilitar sus labores de una manera tan rápida como práctica, estas están certificadas gradualmente por profesionales en el área que desempeñan un rol en la ejecución de las mismas, los sistemas de gestión gubernamentales deben ser capaces de recopilar información y a la vez generar informes mensuales que expliquen detalladamente cómo funciona el sistema monetario predial, tarea que se desempeña en el departamento de talento humano.

Las herramientas tecnológicas también van de la mano en ayuda a las tareas cotidianas que desempeña una secretaría en el área de talento humano, el paquete Office es algo fundamental en cualquier departamento puesto que un 78% del trabajo requiere estos programas básicos, tales como el Word que es un procesador de texto capaz de crear informes solicitudes y memorándum indispensable en las tareas administrativas y el Excel una hoja de cálculo capaz de crear formatos de sumas financieras con fórmulas y gráficos, con el pasar de los años estas herramientas tecnológicas se adaptaron a nuevos programas capaces de vincular vía online; según el artículo de Quintanilla dice lo siguiente:

Los beneficios de poseer conocimientos tecnológicos promueven a una clara resolución en las labores que a un profesional se le designa en sus tareas cotidianas, esto permite ejercer los trabajos con transparencia y hacerlo uso de todos los medios disponibles en el área para que los procesos administrativos sean fidedignos y fáciles, evitando problemas internos que afecten la moral y el desempeño de todos los colaboradores de la institución. (Quintanilla, 2017).

El ministerio el trabajo del Ecuador busca impulsar e implementar el uso de los medios tecnológicos cómo ayuda sustancial en las organizaciones gubernamentales de todo el país, todo por los beneficios que este aporta a la comunidad en general, se trata de concientizar a los trabajadores a capacitarse sobre el uso adecuado de herramientas tecnológicas y qué aporten un conocimiento interno al desarrollar sus actividades diarias, impulsando a los futuros profesionales a mejorar los procesos administrativos en la institución que vayan a laborar.

Tipos de destrezas o programas informáticos.

Hoy en día los sistemas informáticos gubernamentales adoptan una postura importante en el ámbito laboral, puesto que generan una facilidad de trabajo a los usuarios principalmente en los procesos administrativos, estas herramientas tecnológicas cumplen un papel fundamental en el área que esté designada.

A continuación, conoceremos sus nombres y usos:

Formula-4GL: Es un software de interfaz abierta destinado para organizaciones gubernamentales principalmente para alcaldías o municipios con una línea de tiempo real y práctica, realiza facturaciones, recaudo de impuestos prediales, facilita su uso al usuario desde el ordenador o Smartphone inteligente a reunir toda la información en una nube propia de la institución haciéndola segura para su uso, también cuenta con herramientas prácticas como cotizaciones, informes y balances generales.

Principales Características.

- Inventarios y activo fijo.
- Tesorería.
- Facturaciones.
- Atención al cliente

SMG-Gestión Municipio: Este software de gestión municipal es uno de los más usado en América Latina al tener una interfaz amigable y práctica para el usuario, su principal objetivo es re direccionar la información de los GADs Municipales a una nube principal, donde en conjunto con otras comunidades pueden compartir la información de manera rápida y segura.

Características Principales:

- Control de cuentas corrientes y de los proveedores.
- Control presupuestario online en la nube.
- Proceso de caja chica.
- Informes y evaluaciones mensuales
- Recaudaciones tasas de impuesto y pagos prediales.

Dinámica Gerencial de Alcaldías – DGA: es un programa informático modular DGA, su principal función es el permitir el manejo financiero de las alcaldías, todo con respaldo de información en la nube.

Características principales.

- Control de impuestos prediales y cobro fijo.
- Respaldo de información de usuario en una nube propia.
- Procesos de pagos con informes.

Bisneo HR: es un software informático de gestión de RRHH, tiene fiabilidad en control de personal, monitoreo de informes entre otras herramientas, con información respaldada en la nube, todo incluido en una plataforma de gestiones administrativas.

Características Principales.

Es una herramienta muy útil y fácil que te ahorra mucho tiempo en la organización de informes y almacenamiento de los mismos, además del control del personal de la institución.

Procesos Administrativos.

Según Ortega. Los procesos administrativos son un conjunto de fases las cuales van desde la planificación, organización, dirección y control, el objetivo de dichas actividades es lograr mejorar la parte del recurso humano y técnico, de manera que los administradores y gerentes desempeñen satisfactoriamente sus obligaciones, logrando los objetivos planteados al comienzo del periodo laboral por la compañía. Destacando así, el nivel profesional que se ejerce y al final cumpla con la imparcialidad de formas más eficientes. (Ortega, 2018).

La organización en las instituciones gubernamentales, es el orden que debe seguir el personal para determinar la correcta función de las actividades diarias, trata de respaldar los valores del profesional ofertando una buena atención al cliente, el colaborador debe respetar las reglas impuestas desde el principio de su incorporación al trabajo, esto con el fin de tener personal capacitado que sea seguro a la hora de cumplir con los objetivos propuestos. Según el autor Arévalo “La organización implica el establecimiento del marco conceptual de los grupos sociales de una institución, trata de encaminar la dirección correcta de los trabajadores demostrando valores y profesionalismo” (Arévalo, 2017, p. 43). Esta información anexándola con las tareas de los colaboradores del área de talento humano, da entender que el buen funcionamiento de los procesos administrativos se da en parte a la colaboración de todo en participación de grupo.

La dirección es una etapa fundamental en los procesos administrativos, trata de supervisar todas las actividades relevantes y dar un orden fijo en el cual se ejecutaran todas las etapas planteadas creando un buen ambiente de seguridad en todo el personal de

la empresa, los métodos y procedimientos son llevados por un rumbo factible a esto sumado los recursos tecnológicos que sirve de mucho para guiar a un grupo de trabajadores a socializar y llevarse mejor, esto poco a poco se expande entre lo demás departamentos de la institución.

Existen unos cuantos déficits que entorpecen los procesos administrativos y es la carencia del conocimiento adecuado en tecnología, las secretarías del área de talento humano aún siguen con ese problema, relacionado al uso de programas informáticos actualizados a esto se le suma los equipos obsoletos que han superado su periodo de vida útil por la falta de actualizaciones. En otros términos, para mejorar dichos aspectos que pueden llegar a decaer los procesos administrativos, como la pérdida de datos y la recopilación de información a través de métodos tradicionales como son los registros físicos, es necesario el asesoramiento de un profesional en el área técnica de informática, y la incorporación de nuevos equipos de cómputo. Por ende, debemos tomar en consideración los puntos fuertes que suministra este medio, como referencia a la implementación de nuevas respectivas y herramientas para el buen manejo administrativo.

Hoy en día debido a la pandemia que afecta el país y al resto del mundo conocida como el coronavirus (COVID-19), obliga a muchas empresas públicas y privadas a trabajar desde sus casas, esto sin saber que la mayoría de sus empleados no están calificados para trabajar virtualmente debido al poco conocimiento informático que posee, según el autor Ospino, nos dice lo siguiente. "Los procesos administrativos son un conjunto de pautas a seguir por medio de un proceso de tipo manual o digital, todo con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos por la empresa" (Ospino, 2018, p. 136).

Es necesario conocer la importancia del uso de los procesos administrativos, y a su vez comprender como está estructurada cada una de las funciones, conforme al trabajo de equipo dentro de la institución, podemos decir lo siguiente:

En el área de talento Humano de la Municipalidad del Cantón Baba, Provincia de los Ríos. Las colaboradoras que desempeñan el rol de secretariado dentro de sus funciones está, el llevar un registro diario detallado y actualizado íntegramente para los procesos que se ejecutan dentro del departamento (preparar y llevar a cabo, planes, programas y proyectos de gestión de talento, solicitudes, memorándum) por lo consiguiente las problemáticas antes mencionadas surgen naturalmente cuando son ejecutadas de manera ortodoxa, y estas entorpecen el buen funcionamiento de los procesos administrativos que van desde manejar información de manera rápida y segura con paquetes de office y software especializados, en otros términos no se podrá laboral eficientemente siguiendo las etapas de una buena administración, si el personal no cuenta con una planificación, organización, dirección y control, es por eso que se necesita calificar y actualizar el sistema de trabajo operacional.

El gran inconveniente que surge a la hora de realizar los procesos administrativos se da por la falta de capacitación informática a los miembros del área antes mencionada, de manera que no solo se ve afectada el área específica sino toda la institución en general. Por esta razón se deben utilizar plataformas virtuales proporcionadas por el departamento de sistema de manera que se lleve un mejor orden de trabajo en la institución, en este estudio de caso se ha determinado la deficiencia en el uso de las herramientas tecnologías impide que los procesos sean rápidos y precisos a la hora de manejar información vital para todo el establecimiento, por supuesto debido a la falta de conocimientos en el sistema informático que manejan obliga a que los trabajadores recurran al trabajo manual, o el pago a personas externas y nos hace entender que algunos colaboradores no están aptos para desempeñar en su lugar de trabajo.

En general los procesos administrativos, son la razón lógica por el cual una institución próspera y crece para ello se debe tener en cuenta el contar con personal especializado que cumpla con el rol designado, las cuales son: tener una buena comunicación, un buen trabajo en equipo y sobre todo contar con experiencia informática que vas obteniéndola a lo largo de tu vida estudiantil. “El uso correcto de la tecnología promueve al usuario de un don especial que es necesario para desempeñar labores administrativas” (Ochoa, 2019).

De acuerdo a la explicación anterior, el uso claro de la tecnología brinda al usuario la facilidad de realizar sus labores diarias mucho más fáciles, en las organizaciones gubernamentales se debe destacar el rápido desempeño diario puesto que a cada minuto ingresa información al departamento ya sea digital o física, la secretaría debe responder de manera inmediata con un profesionalismo que destaque que a la hora de ejercer el cargo diario, además debemos impartir a todos los colaboradores y futuros profesionales adentrarse en el mundo tecnológico y sus beneficios. "Un trabajador sin conocimientos informáticos se le denomina analfabeta digital esto surge cuando una persona no preparada ingresa un puesto de trabajo con ayuda de terceros, sin conocer de qué carácter es la institución o las actividades digitales que se realizan" (Louart, 2017).

El escaso conocimiento en temas de tecnología moderna es un gran reto para las secretarías del área de talento humano, las cuales presentan una gran deficiencia a la hora de procesar información de manera rápida, precisa y segura. Por tal razón acuden a los especialistas en informática de otro departamento que les orienten a la hora de realizar sus tareas digitales en otras palabras esto obstruye el buen desenvolvimiento, rentabilidad y productividad en los procesos administrativos, puesto que si un departamento no cuenta con la capacidad de realizar sus trabajos de forma independiente, todo a su alrededor será más lento y poco profesional, en resumen no existirá un buen proceso administrativo dentro del Municipio del cantón Baba, hasta que las secretarías reciban asesoramiento de un profesional en área técnica informática y actualización en el equipo tecnológico.

Las aportaciones dentro del área administrativa y el uso adecuado de las herramientas tecnológicas, se ve perjudicado por el motivo que las colaboradoras no responden a sus labores digitales el cual es importante, en el departamento de talento humano la recepción de documentos físicos y archivos digitales van de la mano, puesto que al crear un respaldo en la nube de la institución para el almacenamiento las secretarías no responden a su uso correctamente, "Una verdad con respecto a los procesos administrativos es que su finalidad es proporcionar a la empresa un orden a seguir y cumplir con los objetivos deseados" (Dessler, 2017).

La adaptación de nuevas tecnologías en ayuda a los procesos administrativos se ve afectado por trabajadores sin experiencia ni conocimientos informático, el departamento de talento humano es un eje crucial en una empresa se encarga de administrar, ejecutar y planear el seguimiento de las actividades de los demás departamento en especial el personal. "La tecnología hoy en día es crucial para toda secretaría que ejecute labores administrativas, esta con finalidad de crear una imagen profesional de sí misma y dar un apoyo sustancial a la empresa" (Hernández, 2019).

Para lograr ser una institución que solvente las necesidades de su pueblo, debe ir acompañado de la mano de profesionales aptos y capaces para desenvolverse en su área laboral, y ser eficientes al momento de resolver problemas sin ser dependientes de personas externas que realicen su trabajo profesional, a cambio de un pago monetario. Un proceso administrativo no fue establecido para permanecer en letras, sus administradores deben destacar su rol como tal; planificación, organización, dirección y control. De manera que la Institución logre sus objetivos del mismo modo, que la capacitación a sus trabajadores sea de manera inmediata, y esto constituya siempre nuevas formas confiables para seguir realizando la gestión.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Tipo de investigación: se aplicó una investigación descriptiva al recurrir a todos los sucesos que se han encontrado en la institución objeto de estudio, a lo largo del trabajo encontramos hechos relevantes la cual expuso los déficit que afectan al departamento en consecuencia del bajo nivel de dominio informático, este problema se ve a la hora de las selecciones del personal de trabajo, el cual ingresan por medio de terceros (palancas) y esto afecta el desarrollo administrativo de la organización, a su vez obtuvimos información relevante para el desarrollo y conclusión del presente estudio de caso.

Metodología aplicada: el método principal usado de es el inductivo por la forma que encontramos los hechos que reflejan la institución, las cuales lleva un seguimiento diario por lo que dure el trabajo de investigación, al final se llegó a una conclusión fija que aporta soluciones en múltiples opciones, este método es preciso e infalible para obtener información viable y poder dar un punto final a la problemática que no sólo afecta al departamento de talento humano sino a muchas empresas a nivel mundial.

Técnica aplicada: la encuesta fue el principal recurso con el que obtuvimos información relevante para el desarrollo y finalización de este estudio de caso, a lo largo de la investigación notamos ciertas fallas con respecto al dominio tecnológico el cuál es el principal factor de deficiencia en el departamento, las colaboradoras no están lo suficientemente preparadas para estar en el puesto que puede traer consecuencias a futuro a todos los departamentos e institución.

Instrumento empleado: Las secretarías fueron entrevistadas por una encuesta de diez preguntas con un formato objetivo el cual le dio tres opciones a elegir, el departamento de talento humano de la municipalidad del cantón baba necesita capacitaciones inmediatas sobre el uso de la tecnología y sus herramientas las cuales aportan ayuda sustancial a los procesos administrativos, estas preguntas principalmente están basadas en nuestras dos variables del estudio de caso.

SITUACIONES DETECTADAS

Se observó que el grupo de secretarías en el departamento de talento humano mediante la encuesta considera indispensable el uso de la tecnología en las actividades de los procesos administrativos, más de la mitad del personal asegura que aporta beneficios indispensables a su trabajo, pero se constató que algunas de ellas ni siquiera tienen el conocimiento adecuado para emplear dichas tecnologías por lo que optan por otros medios más fáciles

Además, también las secretarías tienen distintas dudas con respecto si el departamento de talento humano cuenta con softwares de gestión administrativas esto al observar una pregunta de la segunda variable, más de la mitad de los entrevistados desconocían de estos programas informáticos desempeñados al rol administrativo y generaba distintas dudas que si la institución proyecta o capacita al personal sobre el uso de sus herramientas informáticas.

SOLUCIONES PLANTEADAS

El dominio informático es fundamental a la hora de desempeñar una actividad o trabajo en una institución gubernamental, puesto que al tener control sobre las herramientas tecnológicas mejora profundamente las gestiones administrativas con mayor claridad en el área y tras incorporar nuevas técnicas de trabajo promueven el control en las acciones laborales agilizando las actividades diarias de todos en el grupo generando confianza y buenos resultados.

Todo con finalidad de evitar inconvenientes con la comunidad babense que se acercan día a día a la institución ya sea para solicitar algo o cancelar cuentas pendientes, los recursos tecnológicos proveen ayuda sustancial a las secretarías a la hora de realizar sus actividades además de incorporar técnicas de recolección de datos con ellos, los programas informáticos están unidos a todos los departamentos y la información conjunta se comparte haciendo más fácil el trabajo para muchos en la institución.

Como constancia final se debe capacitar a todos los miembros del departamento, las autoridades municipales deben contratar personal especializado que guie y enseñen a las secretarías sobre el uso de programas informático todo con finalidad de encaminarse en el mundo tecnológico y que conozcan a fondo sus beneficios, además de su eficiencia y los aportes en los procesos administrativos que respalda un buen funcionamiento en un Municipio Cantonal.

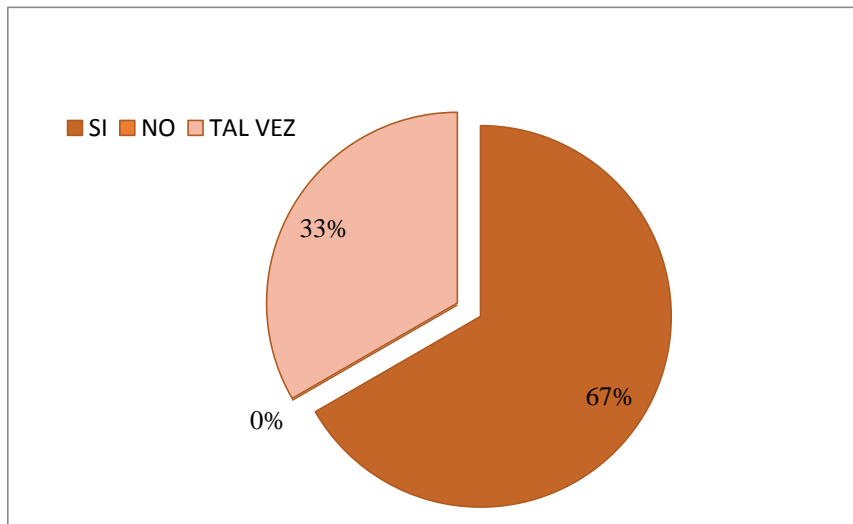
RESULTADOS OBTENIDOS

A continuación, mostramos el resultado de preguntas de las principales dos variables del presente trabajo de investigación, la cual fue designada a las secretarías del departamento de Talento Humano del Municipio del Cantón Baba provincia de Los Ríos, están especificada gráficamente por medio de tablas mostrando la realidad de los hechos.

- 1) **¿Considera usted que el uso de la tecnología es importante a la hora de desempeñar su labor?**

Tabla Nª 1

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	67%
NO	0	0
TAL VEZ	1	33%
TOTAL	3	100%



FUENTES: PATRICIA TRIGUERO SUÑIGA

ANÁLISIS

Según la representación expuesta se demostró que el 67% creen que el uso de la tecnología si es importante a la hora de desempeñar una labor, mientras que un 33% está en duda si esto es verdad.

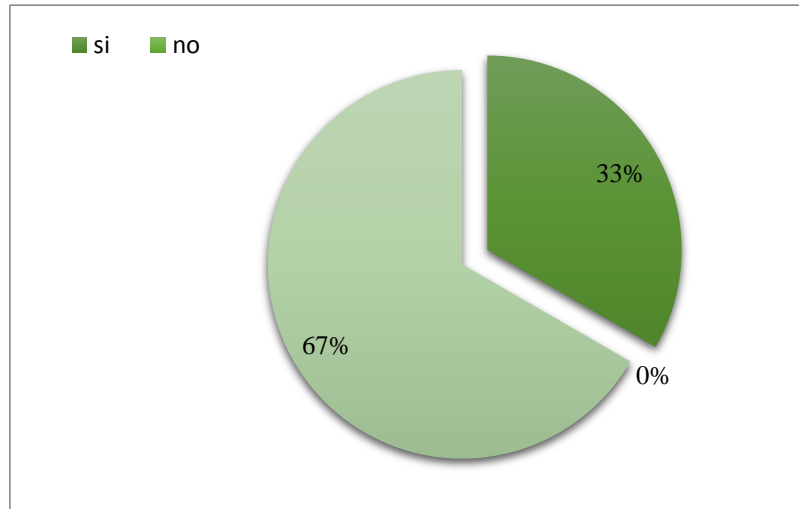
INTERPRETACIÓN

La duda que afectan a las colaboradoras sobre el beneficio del uso de la tecnología se refleja, puesto que desconocen cómo estas herramientas informáticas pueden facilitar el trabajo de una secretaria.

- 2) ¿Considera usted que el departamento de talento humano implementa tecnología de gestión administrativa?**

Tabla N^a 2

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
si	1	33%
no	0	0
tal vez	2	67%
Total	3	100%



FUENTES: PATRICIA TRIGUERO SUÑIGA

Análisis

El 67% de las colaboradoras demostró tener en duda si en el departamento de talento humano cuentan con programas que faciliten los procesos administrativos mientras que un 33% respondió sí.

Interpretación

Cada vez se puede notar las dudas que genera el departamento, no se tiene un claro control del nivel informático de las colaboradoras, puesto que no responden claro a la hora de preguntar sobre programas de gestión administrativas.

CONCLUSIONES

El trabajo de investigación ha obtenido mediante la encuesta de las principales preguntas por medio de procesos estadísticos los siguientes resultados, se concluye indicando la pregunta uno que las secretarias indican que el uso de la tecnología es importante a la hora de realizar su labor, pero lejos de la realidad no lo aplican debido a que no cuentan con el suficiente conocimiento informático para manejar softwares de gestión administrativa que les brinda la institución.

De acuerdo a la segunda pregunta más importante de la variable se obtuvo lo siguiente, en el departamento de talento humano las secretarias indican tener dudas con respecto a si sus ordenadores cuentan programas informáticos especializados en los procesos administrativos, esto genera dudas e inconvenientes referente a sus labores cotidianas si en verdad necesitan de estos softwares.

Hoy en día el uso de la tecnología es fundamental en todo trabajo al saber que mejora las actividades laborales en especial los procesos administrativos haciendo más fácil y seguro para el trabajador, en el departamento de talento humano se recomienda impartir capacitaciones personalizadas que mejoren los conocimientos de las secretarias con el uso de herramientas tecnológicas todo con finalidad de mejorar las gestiones administrativas y de evitar inconvenientes que pongan en riesgos los puestos de trabajos de los demás.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arévalo Arellano, P. J. (2017). *Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales*, 2017.

Dessler, G. (2017) *Administración de recursos humanos*. Decimocuarta edición. Pearson educación. México.

Fernández, B. (2018). *Las tecnologías digitales emergentes entran en la Universidad: RA y RV*. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia.

Hernández, J. (2019) *Etapas del proceso administrativo*. UAEH. Honduras

Louart, P. (2017) *Gestión de los Recursos Humanos*. Ediciones Gestión. Barcelona. España.

Ortega Ruiz, L. G. (2018). *El acto administrativo en los procesos y procedimientos*. Bogotá: Editorial Universidad Católica de Colombia

Ospino, J. (2018). *Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta*, Colombia. Información tecnológica.

Ochoa, L. N. (2019). *Apoyo en los procesos administrativos (DIAN)*

Quintanilla, M. (2017). *Tecnología: un enfoque filosófico y otros ensayos de filosofía de la tecnología*. México: FCF, 2017.

ANEXOS



ANEXO 1... ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

MODALIDAD PRESENCIAL

PROYECTO DE TITULACION

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS



OBJETIVO: Determinar cuál es la importancia de tener conocimientos tecnológicos sobre programas informáticos, que mejoren los procesos administrativos dentro del departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baba provincia de Los Ríos, mediante la recolección de información de un estudio de caso, el cual descubrirá los déficits que afectan al personal en general y aportará con recomendaciones que mejoren las actividades diarias de trabajo en la institución.

REVISE LA ENCUESTA ANTES DE ENTREGARLA.

LA ENCUESTA ES ANÓNIMA.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	TAL VEZ
1	¿Considera usted que el uso de la tecnología es importante a la hora de desempeñar su labor?			
2	¿Considera usted que el departamento de talento humano implementa tecnología de gestión administrativa ?			
3	¿Cree usted que las secretarías del departamento de talento humano necesitan capacitaciones sobre el uso de tecnología?			
4	¿Considera usted que los procesos administrativos se realizan correctamente?			
5	¿Cree usted que capacitar al personal del departamento de talento humano sobre el uso de tecnología, promueve el buen funcionamiento de los procesos administrativos?			
6	¿Cree usted que para el trabajo que está realizando se necesita un alto grado de conocimiento informático?			
7	¿Considera usted que los ordenadores del departamento están actualizados correctamente?			
8	¿Considera usted que los procesos administrativos son de gran importancia en la empresa?			
9	¿Considera usted que el trabajo de equipo es el adecuado en el departamento?			
10	¿Cree usted que el uso de la tecnología va de la mano con los procesos administrativos?			

ANEXO 2... OFICIO DIRIGIDO AL DEPARTAMENTO



CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



OFICIO- 031-21-C.S.E.B.-FCJSE

Babahoyo marzo 4, 2021


Abogada
Sonia Palacios Velázquez
ALCALDESA DEL CANTÓN BABA
Presente. -

De mis consideraciones:

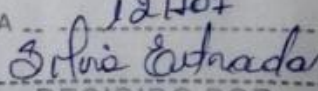
Reciba un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **YULY PATRICIA TRIGUERO SUÑIGA**, con cédula de identidad # **1208155901** estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Usted de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted acertadamente dirige; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social e la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área Administrativa con el tema: **"TECNOLOGÍA Y SUS EFECTOS EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BABA"**.

Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

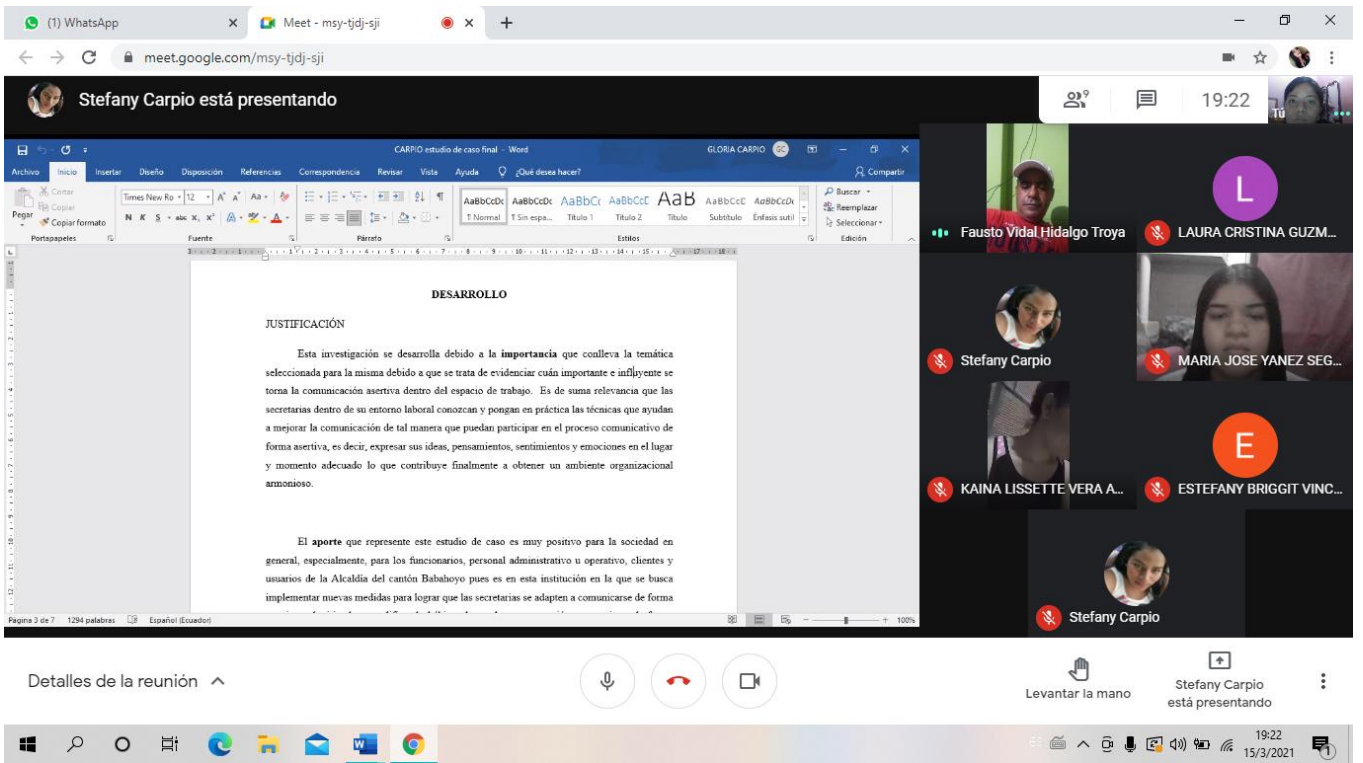
De Usted, muy atentamente;


Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc.
COORDINADORA DE LA CARRERA
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN BABA
SECRETARÍA GENERAL
FECHA 09/03/2021
HORA 12:40

RECIBIDO POR

ANEXO 3 FOTOS



NOTA: Socialización en conjunto con el tutor revisando a fondo el tema del estudio de caso.



NOTA: Encuesta a las secretarías del departamento de Talento Humano



NOTA: Encuesta a los colaboradores del departamento de talento humano del municipio de baba.