



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS Y RECURSOS  
HUMANOS**

**SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**TRABAJO DE TITULACION PREVIO A LA OBTENCION DEL  
TITULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
DE SERVICIOS Y RECURSOS HUMANOS**

**TEMA**

**INCIDENCIA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA APLICACIÓN  
DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TICS) EN EL  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN ROCAFUERTE**

**AUTORA**

**Ana Cristina Chántera García**

**DIRECTOR:**

**ING. ALVARO ZAMBRANO RUILOVA**

**QUITO , MAYO 2015**

## **DECLARACIÓN**

Yo Ana Cristina Chántera García, declaro en honor a la verdad que el trabajo de tesis aquí escrito es de mi autoría, que no ha sido presentado para ningún grado de calificación profesional y he consultado las fuentes bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de esta declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Universidad Tecnológica Equinoccial.

Quito, 27 Mayo de 2013

Ana Cristina Chántera García

**AUTORA**

## **CERTIFICACIÓN**

Certifico que el presente trabajo que lleva por título **“INCIDENCIA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA APLICACIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TICS) EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN ROCAFUERTE”**, para obtener el título de **Ingeniera de Empresas de Servicios y Recursos Humanos** fue desarrollado por la Egresada Señora Ana Cristina Chántera García, bajo mi dirección y supervisión, en la Facultad de Ciencias Económicas, Sistema de Educación a Distancia, Escuela de Empresas de Servicios y Recursos Humanos; y cumple con las condiciones requeridas por el Reglamento de Trabajos de Titulación artículos 18 y 25.

---

Ing. Álvaro Cristóbal Zambrano Ruilova

**DIRECTOR DEL TRABAJO**

C.I. 170566327-4

## DEDICATORIA

**“Crecer es aprender a vivir”**

A Dios, por darme la vida y fortaleza, quien me enseñó a amar, trabajar y a ser útil para los demás.

A mis padres, por respaldarme en cada momento. Son ellos los que logran con esfuerzo que se realicen mis aspiraciones hacia el futuro.

A mi esposo y a mis hijos quienes son mi razón de vivir, y a quienes amo con el alma, porque son la bendición que Dios me ha dado.

A cada miembro de mi familia que no dejó que la distancia los prive de compartir mis caídas y triunfos.

A mis compañeros de los que recibí siempre el respeto y afecto, la compañía y el apoyo en los momentos que compartíamos un salón de clases, nuestro segundo hogar.

Ana Cristina

## **RECONOCIMIENTO**

Mi agradecimiento y reconocimiento al Ing. Álvaro Zambrano Ruilova, no solo por su dedicación, colaboración y asesoramiento constante a lo largo del trabajo de investigación, sino también por la confianza depositada en mi, así como también por compartir toda su experiencia y conocimientos en lo que a metodología de la investigación se refiere y sobre todo a enriquecer la condición de maestros.

Eterna gratitud y agradecimiento a la Universidad Tecnológica Equinoccial por permitirme ser parte de ella, mi especial reconocimiento a todos los docentes, compañeros y administrativos por todo el apoyo brindado y compartido durante esta etapa de mi vida.

A todos ustedes muchas gracias.

El camino al éxito siempre está en el esfuerzo y dedicación que se imprime en las actividades cotidianas, profesionales y familiares, reflexión asumida de las orientaciones dadas por los docentes de este Centro de Educación Superior, por ello y todo lo demás muchas gracias

Ana Cristina

## RESUMEN

Las organizaciones modernas se encuentran determinadas por una doble coyuntura. Por una parte, están condicionadas por la importancia creciente del factor humano y, por otra, por el auge y desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). En esa evolución de la comunicación interna como el gran flujo en el interior de las organizaciones es preciso tener en cuenta el impacto que tiene la transformación tecnológica derivada de la expansión de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y, en especial, los cambios que se dan en la gestión administrativa cada vez más mediada tecnológicamente. Actualmente la mayor parte de las actividades dependen de la ciencia y la tecnología, todo está basado en la tecnología y cada día existe una mayor dependencia de ella, afectando a prácticamente todos los campos de la sociedad, incluyendo las destrezas y habilidades de las personas. En este ámbito, las TIC, se están desarrollando a pasos agigantados siendo una necesidad, ya que los rápidos cambios, el aumento de los conocimientos y las demandas de colaboradores diestros en el manejo de las TIC en pro de la actualización se convierten día a día en una exigencia permanente de las organizaciones. Este marco es en el que se inserta la presente Tesis, dirigida a analizar la aplicación de las TIC de parte de los funcionarios del Municipio, Para recabar la información se realizó una investigación de campo, partiendo de entrevistas a los directores y preguntas aplicadas al personal. Las respuestas proporcionadas permitieron conocer las diferentes experticias de los funcionarios en el manejo de las herramientas tecnológicas y su interés por mejorar sus habilidades y destrezas en el uso de los diversos programas aplicados para mejorar la calidad de sus trabajos, el desarrollo del marco teórico está enmarcado en las particularidades del manejo de los programas, así como en el desarrollo profesional de los funcionarios, el estudio de campo permitió comprobar que es importante la aplicación del sistema del manejo de técnicas de la información y comunicación social en el desarrollo profesional para optimizar el desempeño de las funciones administrativas de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Rocafuerte.

## **ABSTRACT**

Modern organizations are determined by a double joint. On the one hand, are conditioned by the growing importance of the human factor and, second, by the rise and development of information technology and communication (ICT) in the future development of internal communication as the great flow inside organizations need to consider the impact that technological transformation derived from the expansion of ICT and, in particular, the changes that will occur in the management of communication increasingly technologically mediated. Currently all depends on science and technology, everything is based on technology and every day there is a greater dependence on it, affecting virtually all areas of our society, including the skills and abilities of people. In this context, information technologies and communication, are being developed by leaps and bounds to be a necessity, as rapid changes, increased knowledge and demands for skilled employees in the management of ICT in steps update every day become a permanent requirement of organizations. This framework is to be inserted in this thesis, aimed to analyze the application of ICT to the officials of the municipality, to collect the information we conducted a field investigation, based on the interview questions for principals and applied to staff. The answers provided experticies allowed to know the different officials in the management of technological tools and their interest in improving their skills in managing the various programs implemented to improve the quality of its work, the development of the theoretical framework is framed in the special management programs as well as professional development staff, the field study allowed us to check that it is important system Application management techniques and media information (TICs) in professional development for optimize the performance of the administrative functions of the employees of the Municipality of Rocafuerte.

## INDICE GENERAL

DECLARACIÓN .....	ii
CERTIFICACIÓN .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RECONOCIMIENTO .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I.....	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2 ÁRBOL DEL PROBLEMA.....	5
1.2 ANÁLISIS FODA.....	6
1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	7
1.5 OBJETIVOS.....	7
1.5.1 Objetivo General .....	7
1.5.2 Objetivos Específicos.....	7
1.6 JUSTIFICACION.....	8
CAPITULO II .....	9
MARCO TEORICO-CONCEPTUAL .....	9
2.1 LA SISTEMATIZACIÓN EN LAS EMPRESAS .....	9
2.1.1 La tecnología como técnica y ciencia .....	9
2.1.2 Diferencia entre ciencia y tecnología .....	10
2.1.2.1 Tecnología.....	10
2.1.2.2 Ciencia.....	11
2.2. EL DESEMPEÑO LABORAL ANTE LA INTRODUCCIÓN DE LAS TIC .....	12
2.2.1 El mundo laboral y la incorporación de las Tic .....	12
2.2.2 Efectos producidos en el desempeño laboral ante la introducción de las TIC.....	13
2.2.3 Nuevos perfiles de desempeño laboral.....	14
2.2.4 Redefinición de los puestos de trabajo de una organización.....	15
2.2.5 Ofrecimiento de las TIC para el cumplimiento de funciones.....	16
2.2.6 La informática como medio de desempeño de los funcionarios .....	17
2.3 LA PROFESIONALIZACIÓN COMO UN COMPONENTE DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE CAPITAL HUMANO .....	19
2.3.1 Evolución y perspectivas de la función de recursos humanos .....	19
2.3.2 Modelos de gestión administrativa empresas públicas (Municipio).....	20
2.3.3 La gestión estratégica del capital humano en los procesos de modernización de las administraciones públicas (Municipios).....	21



2.3.4 Profesionalización: análisis conceptual.....	22
2.4 EL ROL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ECUATORIANA EN SU RELACION CON LAS TIC .....	24
2.4.1 COMPARACIÓN DE MUNICIPIOS CON MODELOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CALIDAD CON APLICACIÓN DE LAS TICS EN RELACIÓN AL MUNICIPIO DE ROCAFUERTE. (CHECKLIST) .....	25
2.4.2 GENERALIDADES DE LA MUNICIPALIDAD DE ROCAFUERTE .....	27
2.4.2.1 Antecedentes .....	27
2.4.2.2 Estructura .....	28
2.4.2.3 Estructura Legal .....	30
2.4.2.4 Estructura Orgánico-funcional .....	31
2.5 MARCO CONCEPTUAL.....	31
2.6 HIPÓTESIS .....	32
2.6.1 Hipótesis General .....	32
2.6.2 Hipótesis Específicas.....	33
2.7 VARIABLES .....	33
2.7.1 Variable Independiente .....	33
CAPITULO III.....	34
MARCO METODOLÓGICO .....	34
3.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN, FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	34
3.1.1 DISEÑO METODOLÓGICO .....	34
3.1.1.1 Tipo de estudios .....	34
3.1.1.2 Técnicas e Instrumentos .....	35
3.1.1.3 Instrumentos a utilizarse.....	35
3.1.2 Población y Muestra.....	35
3.1.2.1 Población.....	35
3.1.2.2 Muestra.....	35
3.2. PROCESO METODOLÓGICO.....	36
3.3 RECURSOS .....	36
3.3 .1 Humanos.....	36
3.3.2. Materiales .....	36
CAPITULO IV .....	56
LA PROPUESTA.....	56
TITULO DE LA PROPUESTA .....	56
4.1. PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA.....	56
4.1.1. OBJETIVO GENERAL .....	58
4.1.2. ESPECIFICOS .....	58
4.2 IMPORTANCIA .....	59
4.3. FODA .....	63
4.4. CONTENIDO DE LA PROPUESTA .....	64
4.4.1 Plan de gestión administrativa.....	64

4.4.2 Plan de capacitación: contenidos.....	66
4.4. 2 Planificación de contenidos.....	69
4.5 MARCO LOGICO .....	73
4.6 Presupuesto.....	75
CAPITULO V .....	76
CONCLUSIONES .....	76
RECOMENDACIONES .....	77
BIBLIOGRAFÍA.....	78

### INDICE DE CUADROS

CUADRO 1.....	37
CUADRO 2.....	38
CUADRO 3.....	39
CUADRO 4.....	40
CUADRO 5.....	41
CUADRO 6.....	42
CUADRO 7.....	43
CUADRO 8.....	44
CUADRO 9.....	45
CUADRO 10.....	46
CUADRO 11.....	47
CUADRO 12.....	48
CUADRO 13.....	49
CUADRO 14.....	50
CUADRO 15.....	51
CUADRO 16.....	52
CUADRO 17.....	53
CUADRO 18.....	54
CUADRO 19.....	55

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>GRAFICO 1</b> .....	37
<b>GRAFICO 2</b> .....	38
GRAFICO 3 .....	39
GRAFICO 4 .....	40
GRAFICO 5 .....	41
GRAFICO 6 .....	42
GRAFICO 7 .....	43
GRAFICO 8 .....	44
GRAFICO 9 .....	45
GRAFICO 10 .....	46
GRAFICO 11 .....	47
GRAFICO 12 .....	48
GRAFICO 13 .....	49
GRAFICO 14 .....	50
GRAFICO 15 .....	51
GRAFICO 16 .....	52
GRAFICO 17 .....	53
GRAFICO 18 .....	54
GRAFICO 19 .....	55

## INTRODUCCIÓN

Actualmente las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC están atravesando por un desarrollo vertiginoso, esto está incidiendo a prácticamente todos los ámbitos de la sociedad, y la educación no es una excepción. Esas tecnologías se presentan cada vez más como una necesidad en el contexto de sociedad donde los rápidos cambios, el aumento de los conocimientos y las demandas de una educación de alto nivel constantemente actualizada se convierten en una exigencia permanente. La relación entre las TIC y el desarrollo profesional tiene dos vertientes: Por un lado, los ciudadanos se ven abocados a conocer y aprender sobre las TIC. Por otro, las TIC pueden aplicarse a la evolución de desempeño de funciones más fidedignas. Ese doble aspecto se refleja en dos expectativas distintas: por un lado, se tienen a los entes llámense empresas u organizaciones con necesidad de información rápida, congruente, eficaz y oportuna, en las personas de los servidores públicos, y, en el otro, a los profesores, interesados en el uso de la informática para la educación.

La Tecnologías de la Información y Comunicación han permitido llevar la globalización al mundo de la comunicación, facilitando la interconexión entre las personas e instituciones a nivel mundial, y eliminando barreras espaciales y temporales.

Se denominan Tecnologías de la Información y la Comunicación al conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. Las TIC incluyen la electrónica como tecnología base que soporta el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual.

Además de todo lo expuesto, las TIC son en sí mismas nuevos medios de comunicación, nuevos canales que modifican el marco de relación entre los miembros de las organizaciones en las que se implementan. Esta influencia de las tecnologías de la información, aunque de carácter más instrumental, más técnico, tendrá también una incidencia relevante en las

funciones básicas de los procesos de comunicación interna. La propia digitalización de todos los contenidos y mensajes que se generan y fluyen en el interior de las organizaciones van a permitir establecer, a través de las TIC, nuevos sistemas de administración de contenidos, nuevos conocimientos de procedimientos. Conocimientos para organizar y distribuir los flujos de información que se generan en el interior de las empresas e instituciones. Todas estas implicaciones dibujan un futuro para la comunicación interna llena de transformaciones y también de oportunidades.

Hay quien piensa que el rechazo del profesor se debe al desconocimiento, a la falta de seguridad en la utilización de las máquinas. Pero también existen opiniones que afirman que el grado de conocimiento no tiene una influencia decisiva en este rechazo. Existen personas a las que, simplemente, no les gusta utilizar computadoras aunque sepan hacerlo<sup>1</sup>

Por ello, se considera que se hace necesario el análisis actual de todos estos cambios y el intento de determinar un modelo.

---

<sup>1</sup> CALDERÓN, F. P. (2004). Actitudes de los docentes ante el uso de las tecnologías educativas. Implicaciones afectivas

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Se ha evidenciado que en los últimos años, el desempeño laboral está muy relacionado al uso de la tecnología, pues el impacto beneficioso en la capacidad y habilidad del talento humano, ha sido en gran medida la evolución positiva del progreso en una empresa.

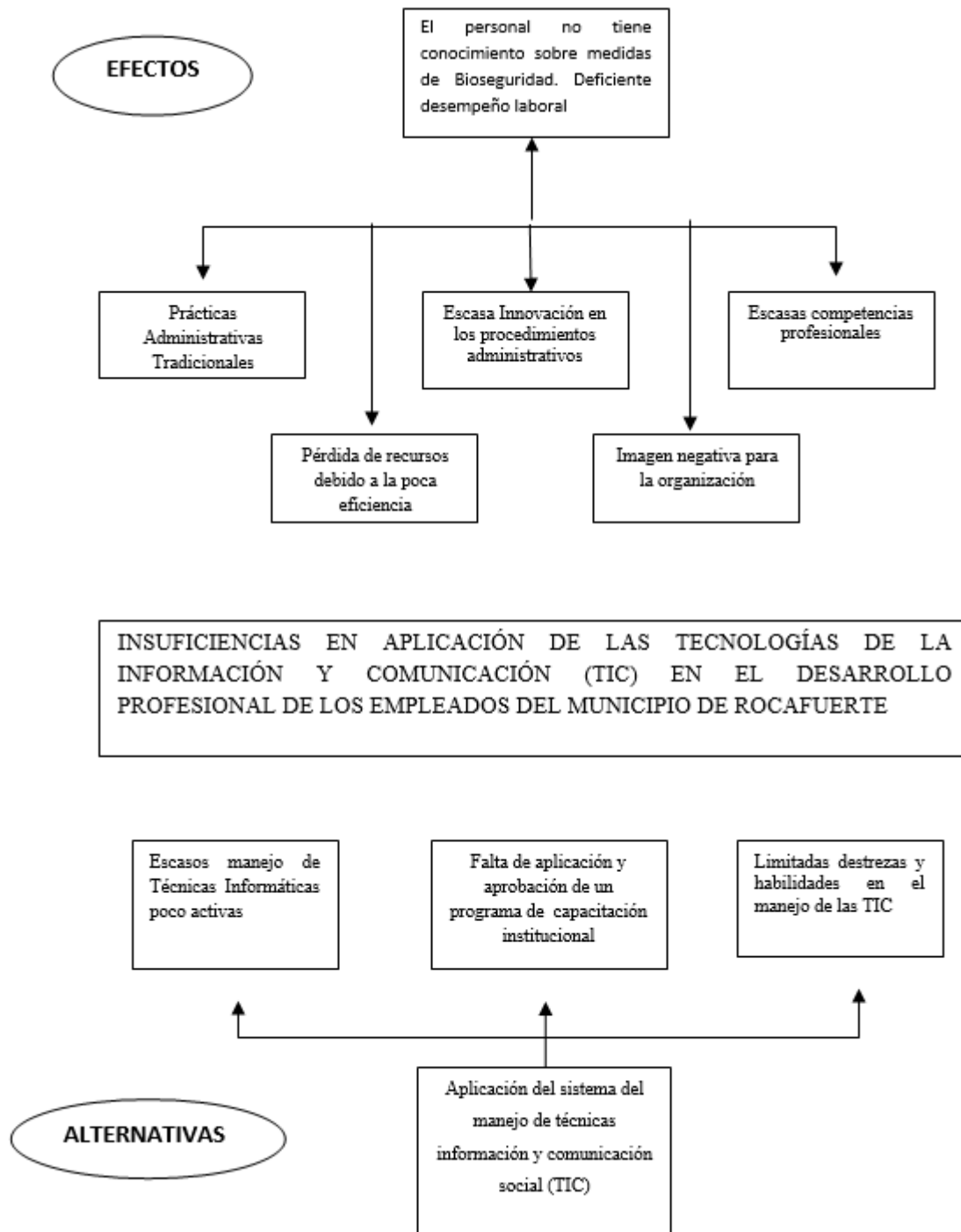
Estos cambios están siendo inducidos por las nuevas herramientas tecnológicas de conocimiento como son las TIC, produciendo de este modo mayor desempeño de las funciones de empleados o trabajadores, debido al óptimo sistema de comunicación, información que podrían tener los empleados de un área laboral determinada.

Las necesidades de comunicación y la diversidad de información que se intercambia en cada área laboral donde se desarrolla el talento humano es cada día más amplia, esto es debido a que las necesidades generales de interacción crecen a cada instante, por lo que la gestión de documentos tiende también a desarrollarse, tornándose dificultoso y a veces hasta confuso la acción de maniobraje documentario entre un área empresarial y otra. Desde allí se muestra el aspecto significativo que tienen las TIC, pues se considera un factor estratégico su incorporación como herramienta primordial de desempeño laboral, ya que las ventajas competitivas proporcionadas son sostenibles como la reducción de costes, eficacia y atención acorde las necesidades surgidas en el momento, evitándose de este modo la colección de archivos físicos que con el tiempo y la manipulación se destruyen parcialmente y en ocasiones por completo.

A la luz de tantos beneficios resulta imprudente prescindir de la tecnología constituyéndose en un valioso aliado, que puede conducir a un mejor accionar dentro del campo del profesional. Además, la incorporación de nuevos avances tecnológicos a las áreas administrativas requiere estar subordinada a una concepción global que valore las libertades

individuales, la serena reflexión de las personas y la igualdad de oportunidades, hitos trascendentes en la formación de las personas, donde el ser humano es evolutivo por naturaleza y va transformando todo lo necesita para desarrollarse conforme al avance del progreso y de la ciencia naciendo la necesidad de incorporar la tecnología de la información y comunicación en forma metodológica de modo que sirva de instrumento útil para el perfeccionamiento de sus funciones y contribuya al conocimiento de manera dinámica, responsable y humanitaria.

## 1.2 ÁRBOL DEL PROBLEMA





## 1.2 ANÁLISIS FODA

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edificio propio y funcional.</li> <li>• Personal predispuesto a los cambios tecnológicos</li> <li>• Segregación de funciones para el personal en las diferentes actividades inherentes a la institución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escasa planificación de capacitaciones</li> <li>• El paquete informático sin licencia de uso</li> <li>• Visión organizacional débil</li> <li>• Despreocupación en la administración y gestión de documentos.</li> <li>• Lentitud en gestión de documentos y de trámites.</li> <li>• Equipos tecnológicos obsoletos.</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda y cooperación interinstitucional con otros entes públicos como AME</li> <li>• Disposición de software de gestión pública.</li> <li>• Aplicación de financiamiento para mejoras tecnológicas con instituciones como el Banco del Estado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infección de virus informático por parte de hacker.</li> <li>• Lentitud temporaria y posible colapso en sistemas de información en la red.</li> <li>• Cambios en la legislación ecuatoriana sobre la regulación del uso de la TIC.</li> </ul>

## **1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

¿El uso de las tecnologías de la información y comunicación TIC permiten mejorar el desempeño laboral de los empleados del Gobierno Descentralizado Rocafuerte?

¿El equipamiento informático contribuye a satisfacer la calidad y la demanda de usuarios en todas las oficinas de acuerdo al número de empleados?

¿De qué manera una normativa interna de control del uso de los equipos informáticos por parte de los usuarios internos minimiza los riesgos de daños?

¿Las garantías de seguridad de la información electromagnética de la institución se actualizan en forma periódica?

¿Se realizan pruebas de destrezas y habilidades en el manejo de las TIC a los empleados administrativos?

¿El uso y aplicación de un sistema de gestión de documentos y atención al público favorecerá a una buena calidad de servicio?

¿La existencia de un manual de operaciones en el que se identifiquen los riesgos a que puedan estar expuestos el personal y los procedimientos lograrán minimizarlos?

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo General**

Estudiar el desempeño laboral del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Rocafuerte frente al uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación. (Tic).

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Verificar el conocimiento sobre el uso de las herramientas informático-administrativas que se emplean en el GAD Rocafuerte.
- Determinar el apoyo que ofrece el Departamento de Talento Humano para el desarrollo de habilidades y destrezas de los funcionarios de la institución.
- Proponer lineamiento para la gestión documental a través del uso de TIC.

## 1.6 JUSTIFICACION

El carácter global y el impacto de las TIC son ampliamente reconocidos como herramientas de comunicación básica en el desempeño laboral. No obstante, este notable crecimiento muestra un estancamiento en el uso del internet y en la penetración de la Informática, por lo que se puede señalar que aún queda mucho margen de actuación en la adopción y explotación eficiente de las TIC en el área administrativa del GAD del cantón Rocafuerte.

Es conveniente señalar que el factor humano está convirtiéndose, de manera creciente, en uno de los resortes más importantes para una gestión eficaz de las nuevas organizaciones, aquellas que desarrollan su actividad en lo que se ha venido en denominar como la Sociedad de la Información o del conocimiento. Su importancia radica en que los empleados realizan gran cantidad de tareas y demuestran que están activamente inmersos en la buena calidad de desempeño en un contexto global en el que la convergencia tecnológica y el rápido intercambio de información tienden a equiparar los productos y hasta las propias organizaciones, son precisamente las personas que trabajan en las mismas como el principal factor de diferenciación.

La globalización de los mercados y la búsqueda de estrategias son los puntos más importantes en las instituciones públicas y privadas.

Hay que reconocer que en los actuales momentos existe un bajo rendimiento del aparato productivo, según demuestran los datos del Centro Nacional de Investigaciones Económicas.

No es una coincidencia que los municipios en donde existen mayor número de empleados con conocimientos y destrezas en la utilización de las TIC, tengan precisamente el liderazgo en la aplicación, hecho que es reconocido a nivel del gremio institucional (AME) que buscan su propio desarrollo en un mundo cada vez más globalizado.

Por esta razón se desarrollará este trabajo de investigación como Tesis para que el Gobierno Autónomo Descentralizado de Rocafuerte fortalezca el conocimiento, las destrezas y habilidades de sus empleados en miras de mejorar el desempeño laboral y la imagen institucional.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO-CONCEPTUAL

#### 2.1 LA SISTEMATIZACIÓN EN LAS EMPRESAS

##### 2.1.1 La tecnología como técnica y ciencia

Según el currículo español de la Educación Secundaria Obligatoria, "la ciencia y la tecnología tienen propósitos diferentes: la primera trata de ampliar y profundizar el conocimiento de la realidad; la segunda de proporcionar medios y procedimientos para satisfacer necesidades. Pero ambas son interdependientes y se potencian mutuamente. Los conocimientos de la ciencia se aplican en desarrollos tecnológicos; determinados objetos o sistemas creados por aplicación de la tecnología son imprescindibles para avanzar en el trabajo científico; las nuevas necesidades que surgen al tratar de realizar los programas de investigación científica plantean retos renovados a la tecnología. Comprender estas relaciones entre ciencia y tecnología constituye un objetivo educativo de la etapa"<sup>2</sup>

“La tecnología trata variables externas (inputs y outputs), en cambio la ciencia se preocupa por las variables intermedias.

La ciencia para el tecnólogo es un instrumento.

En la tecnología se busca la eficiencia; en la ciencia la verdad.

El científico contrasta teorías, el tecnólogo las utiliza.

La ciencia persigue leyes, la tecnología aspira a establecer normas.

Para fundamentar sus conocimientos la ciencia utiliza fórmulas, informes (o enunciados normológicos), en cambio la tecnología emplea fórmulas mono pragmáticas, o proposiciones parecidas a una ley referidas empero –al menos en parte– a la experiencia.

El tecnólogo, dados los objetivos, indica los medios adecuados; en cambio, el científico, dadas las condiciones, predice el estado final.

---

<sup>2</sup> De la introducción al área de tecnología que aparece en el RD 1007/1991 resume el pensamiento de Mario Bunge, al establecer las diferencias entre ciencia y tecnología:

El éxito del científico estriba en su objetividad (salirse de la investigación), el del tecnólogo, en cambio, radica en la subjetividad (posibilidad de controlar y dirigir el proceso de acción).

La ciencia contrasta hipótesis, la tecnología eficiencia de reglas y normas.

Para el científico, el objeto de estudio es la cosa en sí, para el tecnólogo, es la cosa para nosotros.

La meta de la ciencia se encuentra en el conocer, en cambio en la tecnología el conocer es el medio por utilizar.

El científico busca el conocer por el conocer, en cambio el tecnólogo se centra en el conocer para hacer.

Para el científico, cualquier objeto es digno de estudio; para el tecnólogo no, ya que le asigna previamente valor a los artefactos, a los recursos, a los objetivos, puesto que la tecnología está orientada al valor, fundamentalmente. Antonio Colom (1982) sintetiza.

El doctor Arturo (Rosenblueth, 1981) propuso con relación a la ciencia que “es el conocimiento ordenado de los fenómenos naturales y de sus relaciones mutuas. El conocimiento científico se ocupa de los aspectos reproducibles de la naturaleza. El hombre de ciencia quiere sistematizar y legislar la experiencia pasada y predecir y controlar la futura”.

Por otra parte el profesor Miguel A. Quintanilla (Quintanilla, 1998) indica que: “la tecnología se define como el conjunto de conocimientos de base científica que permiten describir, explicar, diseñar y aplicar soluciones a problemas prácticos de forma sistemática y racional”.

## **2.1.2 Diferencia entre ciencia y tecnología**

### **2.1.2.1 Tecnología**

Es el conjunto de conocimientos técnicos, ordenados científicamente, que permiten diseñar y crear bienes y servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y satisfacer tanto las necesidades esenciales como los deseos de las personas. Es una palabra de origen griego, *τεχνολογία*, formada por *téchnē* (*arte, técnica u oficio*, que puede ser traducido como *destreza*) y *lógica*, (el estudio de algo). Aunque hay muchas tecnologías muy diferentes

entre sí, es frecuente usar el término en singular para referirse a una de ellas o al conjunto de todas. Cuando se lo escribe con mayúscula, Tecnología, puede referirse tanto a la disciplina teórica que estudia los saberes comunes a todas las tecnologías como la educación tecnológica, la disciplina escolar abocada a la familiarización con las tecnologías más importantes.

La actividad tecnológica influye en el progreso social y económico, pero su carácter abrumadoramente comercial hace que esté más orientada a satisfacer los deseos de los más prósperos (consumismo) que las necesidades esenciales de los más necesitados, lo que tiende además a hacer un uso no sostenible del medio ambiente. Sin embargo, la tecnología también puede ser usada para proteger el medio ambiente y evitar que las crecientes necesidades provoquen un agotamiento o degradación de los recursos materiales y energéticos del planeta o aumenten las desigualdades sociales. Como hace uso intensivo, directo o indirecto, del medio ambiente (biosfera), es la causa principal del creciente agotamiento y degradación de los recursos naturales del planeta.

### **2.1.2.2 Ciencia**

Si las nuevas tecnologías crean nuevos lenguajes y formas de representación, y permiten crear nuevos escenarios de aprendizaje, entonces la ciencia no puede permanecer al margen, porque es en la ciencia donde se da la necesidad de conocer y utilizar estos nuevos lenguajes y formas de comunicación.

Hay que ser conscientes de que la utilización de lenguajes y sistemas de representación diferentes a la lengua oral y escrita requiere una infraestructura costosa (aparatos audiovisuales, informáticos) que no está al alcance de muchas escuelas y un saber que, en algunos casos, no tiene el profesorado. Por otra parte, las condiciones de los alumnos para tener acceso a estas tecnologías son muy diferentes, como desigual es también la disposición psicológica y cultural para utilizarlas, comprenderlas y darles sentido.

Asumiendo esta situación, resulta inexcusable conseguir que los centros educativos se vayan dotando de recursos, las jóvenes promociones de maestros tengan una mayor formación en el uso de los nuevos medios y las condiciones de los alumnos sean compensadas a favor de la igualdad de oportunidades.

Al hablar de la integración de la ciencia y la tecnología, es necesario hacer referencia a la relación que ha de establecerse entre el uso de nuevos medios y la innovación educativa. Algunos trabajos han tratado de identificar las fases en el uso de las TIC. La diferenciación de las sucesivas etapas por las que pasa la ciencia en la integración de las TIC puede resultar de utilidad tanto para hacer diagnósticos de las situaciones en las que se encuentran como para diseñar estrategias para nuevos adelantos y avances. A este respecto hay una propuesta muy interesante, elaborada por el Departamento de Educación de Victoria, Australia (1998) que presenta una matriz de desarrollo de competencias para el uso de las tecnologías en las ciencias (Skill Development Matrix) identificando seis áreas: Uso y manejo de tecnología, uso de aplicaciones básicas, uso de software de presentaciones y publicaciones, uso de multimedia, uso de tecnologías de comunicación y uso de tecnologías de aprendizaje en las principales áreas de conocimiento. Para cada una de estas áreas se establecen los objetivos y estrategias para tres etapas de desarrollo:

- La primera etapa se describe como la exploración de las nuevas posibilidades que ofrecen las tecnologías para el desarrollo de nuevas habilidades y la comprensión del papel que pueden jugar las TIC en el progreso de un organismo laboral.
- La segunda etapa se dirige a perfeccionar las habilidades personales, la incorporación de las TIC en la enseñanza y el desarrollo de prácticas de clase que integran las tecnologías del aprendizaje de quienes laboran en dichos organismos.
- La tercera etapa supone el desarrollo de habilidades avanzadas, exploración de las posibilidades innovadoras para la clase del uso de la tecnología y la posibilidad de compartir el conocimiento y las habilidades con otros.

## **2.2. EL DESEMPEÑO LABORAL ANTE LA INTRODUCCIÓN DE LAS TIC**

### **2.2.1 El mundo laboral y la incorporación de las Tic**

Las innovaciones científicas y tecnológicas empiezan a introducirse en el mundo laboral. El desarrollo de las tecnologías en el mundo ha sido últimamente un instrumento excepcional para satisfacer múltiples necesidades, ya que el apoyar el crecimiento del conocimiento así lo amerita. Un par de décadas atrás no hubiese sido posible que con un solo “click” se tuviese al mundo disponible para conocerlo y aprender de él, extrayendo lo mejor y más efectivo para

responder a inquietudes del quehacer diario. Los paradigmas van transformándose acorde a las necesidades sociales y son estos mismos los que, a su vez, van dando forma a la integración de los procesos educativos formales o informales, recreándose y adaptándose a las capacidades y requerimientos de nuevas destrezas comunicativas, obligatorias en la actualidad.

Las características de los nuevos paradigmas son se podrían resumir en seis:

- 1) La materia prima de la tecnología es fundamentalmente la información.
- 2) Existe una capacidad integradora, debido a que abarca todas las actividades del ser humano, gracias a un gran espectro de penetración en la sociedad.
- 3) Su configuración en redes le permite integrar e interconectar todas las actividades de una organización laboral bajo el concepto de sistemas.
- 4) Poseen alta capacidad de adaptabilidad y flexibilidad de los procesos, personas y organizaciones.
- 5) Integrabilidad de sistemas abiertos a diferentes tecnologías.
- 6) Parametrización de términos comunes de lenguaje verbal, escrito e icónico.

### **2.2.2 Efectos producidos en el desempeño laboral ante la introducción de las TIC**

La concepción más común del trabajo se da como una labor que se realiza en un determinado lugar dentro de un horario establecido, tiene relación con una vida metódica dominada hasta cierto punto por la rutina.

Las racionalidades del tiempo y del espacio plasmadas en un tipo particular de organización del trabajo en las empresas, sumada a nuevos descubrimientos tecnológicos han permitido incrementar la productividad dando lugar a una producción masiva de bienes o una excelente generación de servicios.



La introducción de las TIC ofrece nuevas oportunidades y desafíos a la actividad laboral y, al mismo tiempo surgen nuevos sectores productivos relacionados a la tecnología (hardware, software).

Sin duda alguna, esto traerá repercusiones en la estructura del talento humano, debido a que los continuos cambios en el entorno empresarial, imponen nuevas condiciones a las que el recurso humano laboral de una empresa debe adaptarse. Para el efecto, requieren cambiar sus estructuras organizativas, procurando minimizar los niveles de jerarquía, ser más flexibles, buscar establecer estrategias que les permita adecuarse y provocar cambios en el entorno.

Es aquí donde el teletrabajo adquiere importancia como una alternativa de solución para que las empresas puedan hacer frente a las condiciones que el mercado globalizado les impone.

El teletrabajo se está extendiendo vertiginosamente, como resultado del interés de las empresas en ahorrar espacios de oficina y gastos administrativos y operacionales, manteniendo una alta productividad de bienes y servicios por un lado, y por otro lado, los trabajadores pueden tener mayor flexibilidad en los horarios, más tiempo de convivencia familiar y menos tiempo de traslado entre su domicilio y el lugar de labores, sumándole a esto el fortalecimiento de la comunicación interempresarial.

### **2.2.3 Nuevos perfiles de desempeño laboral**

La influencia de las TIC en el ámbito laboral ha sido de tal magnitud, que ha cambiado los perfiles de desempeño a tal punto que las mayores tasas de crecimiento empresarial se dan en aquellos sectores que hacen mayor uso general de las nuevas tecnologías.

Las empresas u organizaciones que utilizan Internet para realizar sus negocios obtienen importantes beneficios a través de la reducción del tiempo de producción o concepción de servicios como la atención del cliente, costos en personal y número de transacciones, esto quiere decir que la comunicación electrónica, definitivamente transforma el modelo empresarial.

Sin embargo, no resulta suficiente la incorporación de las TIC a los recursos humanos laborales sin antes existir un entorno idóneo que propicie un mejor aprovechamiento. De ahí, es recomendable la adaptación de las empresas y organizaciones a las nuevas formas de

comunicación y de producción de bienes y servicios, cuando es de referirse a ajustes organizacionales, se deben tener en cuenta aspectos muy importantes como estos:

- ✓ Cambio en la concepción jerárquica.
- ✓ Interpretación de las unidades creadas para mejorar la coordinación e integración de funciones.
- ✓ Incremento del comportamiento no sometido a normas fijas.
- ✓ Polivalencia de las funciones de los trabajadores.
- ✓ Relevancia de la creatividad y habilidad para resolver problemas por parte del empleado.
- ✓ Extensión de acceso a la información en la organización y entre organizaciones.

Paralelamente se debe tomar en cuenta las posibilidades de las TIC no solo para el procesamiento de la información, sino también para mantener comunicaciones simultáneas entre lugares remotos, es decir, para el funcionamiento en red.

Esto va a permitir a las empresas u organizaciones descentralizar funciones y de este modo dejar de subcontratar servicios.

#### **2.2.4 Redefinición de los puestos de trabajo de una organización**

Las modificaciones que se pueden producir en materia de recursos humanos son más evidentes en las sociedades más avanzadas tecnológicamente (Castell, 1999-257)

Los rasgos más comunes se los puede detectar en los países donde la tecnología es la herramienta principal de trabajo, estos rasgos son:

- ✓ Ascenso de los servicios de producción.
- ✓ Creciente diversificación de las actividades de servicios como fuentes de puestos de trabajo.
- ✓ Rápido ascenso de los puestos ejecutivos, profesionales y técnicos.
- ✓ Incremento simultáneo de los niveles más elevados y bajos de la estructura ocupacional.

Haciendo un análisis general de los puntos más accionados, se puede decir que existe una mayor demanda de trabajo debido a los incrementos producción y generación de servicios.

### **2.2.5 Ofrecimiento de las TIC para el cumplimiento de funciones**

Actualmente las empresas están inmersas en entornos cada vez más competitivos, en los cuales es fundamental disponer de información valiosa con la que se puedan adoptar estrategias empresariales que lleven a situar el negocio por delante de los competidores.

En este escenario, las empresas están constantemente generando grandes volúmenes de información interna y captando información de su entorno. Entre las mayores dificultades con que se enfrentan las empresas para decidir eficazmente se encuentran: la sobre abundancia de información no relevante; la escasa fiabilidad, incoherencia y desactualización de la misma, y la complejidad del tratamiento de la información de entrada que permita convertirla en conocimiento de salida útil y a tiempo.

Las empresas, no están exentas de las problemáticas mencionadas. En la actualidad se utiliza una gran cantidad de sistemas informáticos (operacionales) para el trabajo cotidiano, por lo que la información que se maneja está dispersa en soportes de procesamiento diferentes sin una integración que permita predecir, modelar o al menos medir los impactos de los cambios que a diario se producen y brindar esta información en tiempo real durante todo momento. La planificación y la toma de decisiones se dificultan y muchas veces se basan en las experiencias y juicios de los directivos más que en datos fiables.

Cada vez más se hace imperativo evolucionar del enfoque tradicional de formación con un bajo nivel de relación e interdisciplinariedad, basado en la transmisión de contenidos cognitivos, al enfoque que integra la teoría y la práctica y se fundamenta en la evaluación del desempeño de las tareas y problemas concretos en entornos laborales de la Administración

Pública. Se requiere desaprender y aprender las nuevas funciones que marcan los cambiantes contextos laborales, desarrollando competencias de flexibilidad, aprendizaje y creatividad<sup>3</sup>

Específicamente se rige por un conjunto de normas y lineamientos dictados de forma centralizada, coexisten numerosos procesos y aplicaciones que originan grandes volúmenes de información, que debe ser procesada, analizada y enviada hacia los niveles superiores. En general la información se reprocessa en gran medida y los resultados en muchos casos resultan incongruentes entre sí, trayendo como consecuencia que se tomen decisiones importantes sobre bases inseguras, elevando el riesgo de las mismas. Se carece de una herramienta que permita analizar los datos integrados, vislumbrar comportamientos históricos, tendencias actuales y futuras, que faciliten la toma de decisiones, permita realizar análisis profundos de los resultados y controlar los indicadores de procesos clave, además de poder brindar este conocimiento a otras áreas de la empresa y mantenerlo disponible todo el tiempo.

## **2.2.6 La informática como medio de desempeño de los funcionarios**

En la actualidad los cambios producidos en la mayoría de los sectores económicos han venido acompañados de restricciones en el empleo o han terminado en reconversión de los puestos de trabajo y casi siempre han significado una más difícil y provisional integración en el mundo laboral. Desde el mundo de la empresa se acude a la escasa formación del trabajador, a su nula disposición para la movilidad profesional en sentido vertical y horizontal o al desconocimiento de la tecnología que está en el origen de aquellas transformaciones económicas, entre otros factores. El caso es que no sólo el nuevo trabajador sino también el que tiene experiencia suele encontrarse en desventaja si no ha adquirido la formación suficiente que le ayude a enfrentarse a esas constantes transformaciones.

La fuerte competitividad que actualmente se vive lleva a las empresas y organizaciones a un ajuste permanente del personal para responder en tiempo real a los cambios en las formas de gestión, en los medios de producción, en los nuevos mercados. Díaz (2003) señala que los elementos que impulsan estos nuevos mercados de trabajo son bastante dispares, la

---

<sup>3</sup> ARÁMBULA MERAZ, MARIO. (2012)“Nuevos retos del servidor público: la formación en competencias estratégicas Publicado por: Mario Martín Arámbula Meraz 16 de Octubre, 2012

globalización, los cambios tecnológicos, sociales y demográficos<sup>4</sup>, el paso a una economía de servicios, se puede considerar que siempre terminan en lo mismo: afectan no sólo a la movilidad de la mano de obra sino también a la necesidad y disponibilidad de competencias a todos los niveles, en particular aptitudes básicas e intermedias.

Las empresas, organizaciones y empleados buscan nuevos objetivos y un perfil de trabajador que se adapte a la constante movilidad del entorno.

Ahora las empresas ya no se basan ni conforman con categorizar los cargos, sino que atienden al desarrollo y aplicación de las habilidades de los trabajadores para modificar y evaluar su capacidad de trabajo; tampoco a los trabajadores les es suficiente con ofertar su voluntad y capacidad de trabajo, estando obligados a señalar, además, dónde y en qué consiste el valor añadido que ellos pueden aportar a un determinado puesto de trabajo.

En todos los entornos económicos que hoy muestran vigor, ya sean europeos, norteamericanos o asiáticos, se están haciendo estudios y tomando medidas sobre la importancia que para la empresa tiene el hecho de conocer las cualificaciones y capacidades que requiere el trabajo de su empresa y las cualificaciones y capacidades de quienes solicitan empleo en esa empresa, en la intención de alcanzar un objetivo nada fácil, cual es armonizar y establecer la mejor y mayor correspondencia entre unas y otras.

La empresa ha terminado por aceptar que el mayor valor que tienen se encuentra en el capital humano y que ahí radica el origen de la competitividad. Con todo, no es fácil que la empresa enumere las características o el perfil que pide a sus trabajadores. Tampoco los distintos autores llegan a explicitar aquellos rasgos que en la realidad se piden como requisitos sine qua non en los distintos sectores; unas y otros se mueven a un nivel de generalidad y, en ocasiones, abstracción que hace difícil su identificación y traducción de esas demandas a términos académicos.

Valga en este sentido la afirmación de De la Torre y Conde<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Díaz Pérez Claudia, (2012) tendencias y requerimientos del mercado de trabajo, revista de la educación superior N°161,9-30

<sup>5</sup> De la Torre y Conde (2000), Tecnología, mercado laboral y empleo. Intervención Psicosocial, Madrid: Tecnos. 9(3), 297-312.

“Se requieren trabajadores flexibles, capaces de aceptar nuevas instrucciones y orientaciones, con una mentalidad abierta respecto a la dinámica del centro de trabajo, creatividad, disposición al aprendizaje continuo y polivalencia”.

La utilización que hacen también de las calificaciones profesionales nacionales se basa en proporcionar normas de desempeño establecidas para diferentes áreas ocupacionales, indicando el área de competencia que se define para cada unidad, describiendo como elementos de competencia aspectos y tareas que la persona debe de saber en el trabajo, criterios de desempeño e indicadores de evaluación del desempeño respecto de las normas requeridas Handley<sup>6</sup>:

“Iniciativas como ésta pone al descubierto una cuestión que no se puede olvidar. La universidad no es la única instancia encargada de formar al alumno en las competencias que se le requieren. Mucho tiene que decir en este punto también la propia sociedad, la familia y el mismo alumno que en última instancia es el responsable de su formación antes, durante y después de su trayectoria universitaria”

El trabajador debe dar muestra de nuevas capacidades y competencias para analizar y resolver problemas, saber trabajar en equipo, desempeñar diferentes funciones que pueden estar o no relacionadas con su formación profesional, asumir responsabilidades, dominar lenguajes tecnológicos y estar dispuesto a la comunicación para generar competencias sociales: estos y otros factores son elementos hoy imprescindibles para el desarrollo económico de una empresa.

## **2.3 LA PROFESIONALIZACIÓN COMO UN COMPONENTE DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE CAPITAL HUMANO**

### **2.3.1 Evolución y perspectivas de la función de recursos humanos**

En este sentido del componente de la gestión estratégica del capital humano Cyntia Carolina Arroyo Rivera, realiza una importante perspectiva.

Actualmente los cambios más trascendentes en las organizaciones no se ubican en los procesos tecnológicos o financieros, contrariamente a lo que pudiera esperarse. En efecto,

---

<sup>6</sup> HANDLEY K. & WILLIAMS, L. (2011). From copying to learning: using exemplars to engage students with assessment criteria and feedback. *Assessment & Evaluation in Higher Education*. Vol. 36, Issue 1, 95-108

como consecuencia de esas vertiginosas transformaciones los principales retos que se plantean a las organizaciones son los que conciernen a su capital humano y en general a los procesos formativos asociados a la gestión del conocimiento.

Esta nueva visión de la gestión del capital humano, como componente fundamental de la competitividad organizacional, atraviesa las organizaciones induciendo el empoderamiento del capital humano a través de programas de actualización, formación permanente, especialización y otras actividades de profesionalización<sup>7</sup>

Es decir que desarrollar un proceso organizativo significa analizar el término organización desde el punto de vista dinámico, lo que implica la creación de condiciones para el desarrollo armónico de las acciones que permitan alcanzar los objetivos marcados por la gerencia. Esto constituye, en definitiva, la acción de organizar organizaciones, cuyo problema fundamental radica no sólo en la racionalidad y el incremento de la productividad, sino que constituye un proceso complejo que requiere de un enfoque en sistema, que abarque los más variados aspectos que exige la dirección en los tiempos actuales.

### **2.3.2 Modelos de gestión administrativa empresas públicas (Municipio)**

Desde la perspectiva de la revalorización de los modelos de gestión de recursos humanos tradicionales de tipo burocrático en las empresas públicas, en estudios recientes se encuentra que existe un consenso en cuanto a su clasificación. A esta clasificación cuando afirman que hay dos grandes modelos de función pública o de servicio civil como se encuentran organizados los empleados: el modelo de gestión de recursos humanos cerrado y el modelo abierto.

---

<sup>7</sup> GÓMEZ DÍAZ DE LEÓN, Carlos. “Un enfoque estratégico en la gestión de los recursos humanos: El Sistema Integral de Profesionalización para la Administración Pública de Nuevo León” en Servicio Profesional de Carrera, Vol. III, núm. 5, México, primer semestre de 2006.

Hasta hace algunos años las discusiones en el ámbito académico profesional de los Estados Unidos con respecto al empleo público y los servicios civiles giraban en torno al término gestión de personal<sup>8</sup>

Esto significa que la organización es el único medio para lograr una coordinación y utilización eficiente y eficaz de personas, equipos y tecnología que, en un entorno determinado, permite lograr entidades exitosas.

### **2.3.3 La gestión estratégica del capital humano en los procesos de modernización de las administraciones públicas (Municipios)**

Desde la última década del siglo XX, si bien es cierto que los nuevos enfoques para la gestión de organizaciones y del capital humano, a pesar de haber sido impulsados en el ámbito de la gestión empresarial, las exigencias de una mayor eficiencia y eficacia en las instancias gubernamentales han orillado a adoptar y adaptar estos modelos gerenciales a las organizaciones públicas. Es así que el análisis de los procesos de modernización administrativa y de innovación gubernamental tanto a nivel nacional como internacional, permiten observar la tendencia dominante: la importancia que ha adquirido la modernización de la gestión de los recursos humanos como elemento estratégico de cambio, otorgándose con ello, un nuevo valor al factor humano en las organizaciones públicas.

En la dinámica internacional esta inquietud de dar un enfoque estratégico a la gestión de recursos humanos permeaba entre los países de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE). Al hablar específicamente de las implicaciones de la reforma en materia de recursos humanos destaca las medidas orientadas a proveer servicios públicos más eficientes y orientados hacia la clientela que está conformada por los ciudadanos y contribuyentes.

Sin embargo, surgen importantes cuestionamientos que es preciso atender ¿Cómo acrecentar la efectividad del trabajo del personal ante una dinámica económica y social que parece

---

<sup>8</sup> DUSSAUGE LAGUNA, MAURICIO I. “¿Servicio Civil de Carrera o Servicio Civil de Empleo? Una breve discusión conceptual” en Servicio Profesional de Carrera. Vol. II, núm. 3, México, primer semestre de 2005.



cambiar cada vez con mayor velocidad? ¿Cómo evitar que el factor humano se constituya en un obstáculo del cambio y por el contrario, se convierta en factor de transformación y proactividad? ¿Qué modalidades de capacitación y formación profesional utilizar para asegurar impactos en la institución y en la ciudadanía?

Estos cuestionamientos son parte de los grandes dilemas que enfrentan las administraciones públicas a efecto de:

- Asegurar un gobierno que cueste menos.
- Atraer, retener y motivar a los mejores hombres en el servicio público.
- Combatir la corrupción y transparentar la gestión pública mediante el acceso a la información gubernamental.
- Garantizar que los ciudadanos efectúen trámites y requisitos con facilidad, rapidez y de bajo costo.
- Posibilitar que los ciudadanos tengan acceso a los servicios públicos vía electrónica.
- Satisfacer las expectativas de los ciudadanos en los servicios públicos que se brindan

Otro más en esta misma línea señala que la administración de recursos humanos es la utilización del recurso humano para alcanzar los objetivos institucionales<sup>9</sup>

### **2.3.4 Profesionalización: análisis conceptual**

Si bien lo anterior ayuda a distinguir los diferentes enfoques de profesionalización existentes, también es necesario tener en claro cómo es que se concibe y si corresponde o no, un modelo con su denominación. Esto resulta porque dentro de las administraciones públicas, la gestión de recursos humanos ha sido conceptualizada de distintas formas. Es común encontrar términos tales como: función pública, gestión de recursos humanos, gestión de capital humano, empleo público, servicio civil de carrera, servicio profesional de carrera, profesionalización, etc. Estas diferencias conceptuales obedecen a que dichos modelos se han generado en tiempos, contextos y con propósitos diferentes.

---

<sup>9</sup> MONDY, R. WAYNE & ROBERT, NOE. (1997)Administración de Recursos Humanos. Prentice Hall. México

En este sentido, Francisco Longo<sup>10</sup> ha realizado un importante trabajo en el cual analiza el concepto de función pública (término más utilizado en Europa) según diferentes criterios.

De acuerdo con el criterio de la naturaleza de las normas, se define a la función pública como aquella parte del empleo público regulada por normas de derecho público, diferentes de leyes civiles o laborales que regulan el resto del trabajo por cuenta ajena en la sociedad.

Con respecto a la naturaleza de la relación de empleo, la función pública es concebida como un sistema en el que los contenidos de dicha relación están establecidos legalmente, y administrados por el empleador público, en buena medida, de forma unilateral. Por otra parte, según la naturaleza de las funciones desempeñadas, la función pública es el sistema de empleo propio de una parte de los empleados públicos: aquellos que desempeñan funciones conectadas con el ejercicio de potestades públicas, a diferencia de otros cuyas funciones no les exigen tales facultades.

En la concepción de modelos mecánicos o dinámicos, la percepción del entorno influye en su selección y constituye un elemento determinante en la elaboración de las estrategias de las organizaciones que se desempeñan en él, pues los cambios que ocurren exigen una exploración continua en busca de amenazas y oportunidades, así como el descubrimiento de las necesidades del cliente, proporcionando los productos y servicios requeridos. Por tanto, en el análisis del entorno es importante estudiar todos los componentes del medio que influyen sobre el funcionamiento de la organización con diferente intensidad y en correspondencia con las características específicas de la misión de la entidad.

La dirección del capital humano siempre ha sido un reto de múltiples dimensiones, Muchas empresas dirigidas por personajes con amplísimos currículos, con experiencia y estudios de alto calibre, no dan una en la dirección de su organización y mucho menos en la dirección de Recursos Humanos.

Para dirigir personas hacia resultados altamente productivos se necesita algo más que ser buena gente, a alguien con sentido común. Se requiere quien sea capaz de combinar las

---

<sup>10</sup> LONGO, FRANCISCO. “La gestión del empleo público en América Latina: ejes de un diagnóstico institucional comparado” en X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Santiago, Chile. 18-21 Oct. 2005.

habilidades técnicas y cognoscitivas con las habilidades relacionadas y el manejo de las emociones, donde la actitud positiva sea evidente y los resultados sean tangibles y claros<sup>11</sup>.

## **2.4 EL ROL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ECUATORIANA EN SU RELACION CON LAS TIC**

Las TIC juegan un papel muy importante en la administración pública en el desarrollo de la comunicación e información, desde las áreas fundamentales hasta las áreas complementarias. La urgencia de mejorar la calidad de servicios públicos y profundizar en la transparencia de su actuación y la promoción de la participación ciudadana son motivos suficientes para adaptar las tareas de quienes laboran en un organismo público a la Tecnología de la Información y Comunicación.

Es importante recordar que las TIC son un medio para la agilización de los trámites y no un objetivo en sí mismas, por lo que su uso inteligente requiere, en primera instancia, que las autoridades políticas y administrativas definan objetivos claros en relación con su utilización y que orienten en este sentido los esfuerzos de los distintos actores dentro de él; en segundo lugar, que se promueva a nivel de las autoridades políticas, funcionarios públicos y ciudadanía en general la percepción de que las TIC pueden constituir excelentes aliadas para profundizar la democracia, al facilitar la conexión entre ciudadanos y gobierno. Finalmente, es fundamental el desarrollo del liderazgo político y administrativo para la motivación y articulación de las iniciativas que se desarrollen dentro del personal institucional.

Desde que la revolución digital llegó a las oficinas públicas de Ecuador, los municipios han sido las instituciones poco favorecidos para modernizarse tecnológicamente, pues no han podido contar con un presupuesto digno para inversiones en equipos de cómputo y capacitación para el personal que labora en dichas dependencias. Este aspecto se ha tornado en discrepancia y más aún cuando se habla del analfabetismo tecnológico, aunque en los últimos años, los nuevos profesionales se instruyen de manera informal en centros informáticos y cibercafés particulares de las localidades del país, pues se espera que ellos sean quienes transformen las administraciones municipales en cuanto a servicios administrativos y de relación con la ciudadanía. Sin embargo algunos gobiernos autónomos

---

<sup>11</sup> REZA TROSINO, JESÚS CARLOS,(2010) manual de técnicas efectivas de dirección y liderazgo, editorial panorama

descentralizados como el Gobierno Descentralizado de Jaramijó, a pesar del poco equipamiento informático han logrado aplicar un modelo de gestión administrativa de calidad mediante el uso de herramientas informáticas de uso gubernamental.

## 2.4.1 COMPARACIÓN DE MUNICIPIOS CON MODELOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CALIDAD CON APLICACIÓN DE LAS TICS EN RELACIÓN AL MUNICIPIO DE ROCAFUERTE. (CHECKLIST)

### Municipio de Jaramijó

Base de datos

Ítem/s inspeccionado/s: Datos actualizados	Fecha: Febrero 26 del 2105
Niveles de excelencia : <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input checked="" type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	Inspector: Autora de tesis

<b>1. Componentes usados en actualización de base de datos y trámites</b>	
¿Los componentes usados son correctos	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Se poseen los registros de recepción de trámites	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
Existen código de informes de recepción de documentos :	SI

<b>2. Actividades realizadas</b>	
¿Se siguieron los procedimientos?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Se usaron las revisiones vigentes de los procedimientos?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Se rellenaron los registros y estos son correctos?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A

<b>3. Incidencias</b>	
¿Gestión de servicios y de trámites?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Existe alguna incidencia relacionada?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
Código incidencias relacionadas:	SI

<b>4. Tiempos de gestión laboral</b>	
¿Existieron retrasos en la entrega de informes o trámites?	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Hubo equipos indisponibles?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> N/P

<b>5. Información y gestión de documentos</b>	
¿Servicio o trámite correctamente identificado?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Atención conforme a las especificaciones y necesidades del usuario?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A

## Municipio de Rocafuerte

Base de datos

Ítem/s inspeccionado/s: Datos actualizados	Fecha: Febrero 26 del 2105
Niveles de excelencia : <input type="checkbox"/> 1 <input checked="" type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	Inspector: Autora de tesis

<b>1. Componentes usados en actualización de base de datos y trámites</b>	
¿Los componentes usados son correctos	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Se poseen los registros de recepción de trámites	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
Existen código de informes de recepción de documentos :	NO

<b>2. Actividades realizadas</b>	
¿Se siguieron los procedimientos?	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Se usaron las revisiones vigentes de los procedimientos?	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Se rellenaron los registros y estos son correctos?	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A

<b>3. Incidencias</b>	
¿Es eficiente la gestión de servicios y de trámites	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Existe alguna incidencia relacionada?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
Código incidencias relacionadas:	NO

<b>4. Tiempos de gestión laboral</b>	
¿Existieron retrasos en la entrega de informes o trámites?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Hubo equipos indisponibles?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/P

<b>5. Información y gestión de documentos</b>	
¿Servicio o trámite correctamente identificado?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Atención conforme a las especificaciones y necesidades del usuario?	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A

## **2.4.2 GENERALIDADES DE LA MUNICIPALIDAD DE ROCAFUERTE**

### **2.4.2.1 Antecedentes**

El cantón Rocafuerte tiene una sola parroquia urbana y lleva el nombre del Cantón desde 1984, cuando el cantón Tosagua dejó de pertenecer a esta jurisdicción junto a las parroquias Bachillero y la Estancilla. Los 50 recintos rurales están divididos en 7 sectores de acuerdo a la planificación municipal; es por ello que este Cantón limita al norte con los cantones Sucre y Tosagua, al sur con Portoviejo, al este con Junín y al oeste con Sucre y Portoviejo.

Tiene una superficie de 280,4 kilómetros cuadrados de los cuales 21 corresponden al área urbana y 259.4 a la rural.

El 13 de julio de 1851 el General José María Urbina, asume la Jefatura Suprema del Ecuador; antes había sido Gobernador de Manabí en la tercera administración del General Juan José Flores.

El 17 de julio de 1851, el General Urbina nombró Gobernador de Manabí al Sr. Don José Pedro Zambrano, quien desde la Gobernación fraguó la cantonización de su amado pueblo, con el nombre de Rocafuerte.

Gracias a las gestiones realizadas por el Sr. Gobernador de Manabí, el 29 de Septiembre de 1852, por Decreto Legislativo, fue elevada a la categoría de Cantón, de la gloriosa provincia de Manabí, parroquia del Cantón Portoviejo. Integrando las parroquias de Pichota, que constituía la Cabecera Cantonal, con Tosagua y Chone, en calidad de parroquias rurales. Más tarde, el ahora cantón Bolívar se constituye en nueva parroquia rural del Cantón Rocafuerte, que en conjunto, formaron un cantón con considerable extensión territorial.

La Asamblea Constituyente, que elevó a Cantón la parroquia de Pichota, se reunió en Guayaquil el 30 de agosto de 1852, bajo la Presidencia de Pedro Moncayo y Francisco Xavier Aguirre, contó con la asistencia de 39 Diputados, que eligieron al General José María Urbina, Presidente Constitucional y redactaron la Sexta Constitución promulgada el 6 de Septiembre de 1852.

El Decreto Legislativo de creación del Cantón Rocafuerte, fue sancionado con el ejecútese del Presidente General José María Urbina, constituyéndose en el cuarto cantón de la Provincia de Manabí, después de Portoviejo, Jipijapa y Montecristi.

Rocafuerte, cantón extenso, rico por naturaleza, grande en cultura por el intelecto de sus hijos que ahora se constituyen en reliquia del recuerdo y satisfacción del presente.

#### **2.4.2.2 Estructura**

##### DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

Art. 3. Estructura Orgánica.- Para el cumplimiento de los objetivos y para el ejercicio de sus atribuciones y funciones, el Gobierno Municipal del Cantón Rocafuerte, estará integrado por los siguientes niveles:

1 Nivel Ejecutivo;

2 Nivel Legislativo y de Fiscalización;

3 Nivel Asesor;

4 Nivel de Control;

5 Nivel de Apoyo;

6 Nivel Operativo;

7 Registraduría de la Propiedad, y

8 Participación Ciudadana

## DE LA ESTRUCTURA FUNCIONAL

### TITULO I

Art. 4.- DEL NIVEL EJECUTIVO.- El Nivel Ejecutivo lo representa el Alcalde o Alcaldesa del Gobierno Municipal del Cantón Rocafuerte.

Art. 5 DEL ALCALDE O ALCALDESA.- El Alcalde o Alcaldesa es la Primera Autoridad del Gobierno Municipal, será elegido por votación popular y durará en sus funciones el tiempo que se establezca en la Constitución de la República y en la Ley Electoral.

Art. 6.- DE LAS ATRIBUCIONES Y DEBERES DEL ALCALDE.- Son atribuciones y deberes del Alcalde los siguientes:

1 Ejercer la representación legal del Gobierno Municipal;

2 Ejercer la representación judicial en forma conjunta con el Procurador Síndico;

3 Ejercer de manera exclusiva la facultad ejecutiva del Gobierno Municipal;

4 Convocar y presidir las sesiones del Concejo;

5 Presentar proyectos de ordenanzas;

6 Presentar con facultad privativa, proyectos de ordenanzas tributarias que creen, modifiquen, exoneren o supriman tributos, en el ámbito de las competencias correspondientes a su nivel de gobierno;

7 Dirigir la elaboración del plan cantonal de desarrollo y el ordenamiento territorial, en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo y los planes de los gobiernos autónomos descentralizados, en el marco de la plurinacionalidad, interculturalidad y respeto a la diversidad, con la participación ciudadana y de otros actores del sector público y la sociedad.



### **2.4.2.3 Estructura Legal**

Son funciones y responsabilidades del Procurador Síndico las siguientes:

1 Representar, junto con el Alcalde, judicialmente al Gobierno Municipal;

2 Asesorar al Concejo Municipal, Alcalde, áreas y direcciones municipales, en los asuntos de orden legal que sean de competencia o de interés municipal y del Municipio para lo cual el asesoramiento será solicitado por escrito;

3 Patrocinar las causas judiciales en las que la municipalidad intervenga como actor o demandado, sin perjuicio de que el Gobierno Municipal contrate profesionales para casos específicos en que intervenga como actor o demandado.

4 Recopilar y analizar las ordenanzas, acuerdos, resoluciones y otras normas legales vigentes concernientes a la administración municipal y proponer las reformas que fueren necesarias;

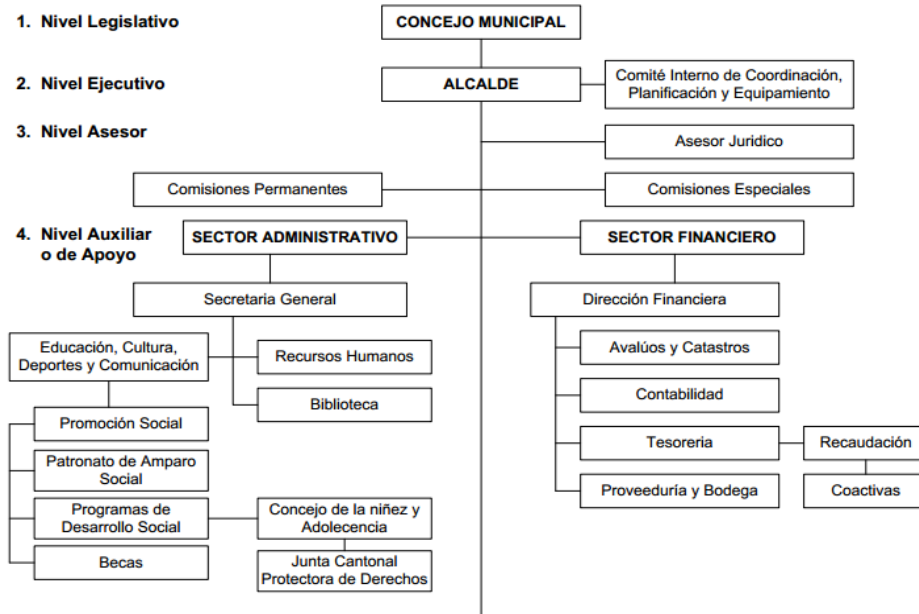
5 Asistir, previa convocatoria, a las sesiones del Concejo, para resolver las consultas que le formularen;

6 Asesorar en la elaboración de los documentos precontractuales de naturaleza legal y elaborar los contratos respectivos;

7 Realizar los trámites y ejecutar las acciones necesarias para formalizar los contratos, entre otros.

## 2.4. 2.4 Estructura Orgánico-funcional

### ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



## 2.5 MARCO CONCEPTUAL

### TIC

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

### TECNOLOGIAS

La tecnología es un concepto amplio que abarca un conjunto de técnicas, conocimientos y procesos, que sirven para el diseño y construcción de objetos para satisfacer necesidades humanas.

En la sociedad, la tecnología es consecuencia de la ciencia y la ingeniería, aunque muchos avances tecnológicos sean posteriores a estos dos conceptos.

La palabra tecnología proviene del griego tekne (técnica, oficio) y logos (ciencia, conocimiento).

## **INFORMATICA**

Conceptualmente, se puede entender como aquella disciplina encargada del estudio de métodos, procesos, técnicas, desarrollos y su utilización en ordenadores (computadoras), con el fin de almacenar, procesar y transmitir información y datos en formato digital.

## **INFORMACIÓN**

La información está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento.

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Es un conjunto de elementos mutuamente relacionados que interactúan para establecer los objetivos y políticas de la calidad de la organización<sup>12</sup>

## **COMUNICACIÓN**

Es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes.

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS**

Es la gestión de archivos administrativos, contables, técnicos y cualquier otro documento que maneje una empresa

## **2.6 HIPÓTESIS**

### **2.6.1 Hipótesis General**

El desempeño laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado de Rocafuerte mejorará mediante la aplicación del sistema de manejo de las técnicas de información y comunicación (TIC).

---

<sup>12</sup> PATRICK JOSEPH, EDICIÓN 1998, Calidad Total en la Dirección del Recurso Humano

### **2.6.2 Hipótesis Específicas**

Con el desarrollo de las habilidades y destrezas en el manejo de los programas utilitarios mejorará el desempeño laboral de los empleados

El incentivo constante al desarrollo profesional de los empleados mejorará su desempeño administrativo.

El mejoramiento del clima organizacional empresarial ayudará a mejorar el desempeño laboral de los empleados y funcionarios del Municipio de Rocafuerte.

## **2.7 VARIABLES**

### **2.7.1 Variable Independiente**

Desempeño laboral.

### **2.7.2 Variable Dependiente**

Aplicación del manejo de las tecnologías de información y comunicación (TIC).

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN, FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

##### 3.1.1 DISEÑO METODOLÓGICO

###### 3.1.1.1 Tipo de estudios

El tipo de estudio que se empleó en esta investigación fue de tipo descriptivo porque pretende el análisis e interpretación de la problemática planteada en una situación actual. También es de tipo propositiva porque presenta una propuesta alternativa de solución al problema por cuanto se utilizará para resolver la problemática en el área de estudio, está apoyada por la investigación bibliográfica y de campo.

**Es bibliográfica:** porque comprende el desarrollo de la información basada en varias fuentes de consulta como enciclopedias, textos, internet y otros.

**Es de campo:** porque se aplica en el Gobierno Autónomo Descentralizado de I cantón Rocafuerte a los servidores públicos, lo que permite tener una relación directa en el lugar donde se suscita el problema.

**Es cualitativa:** porque la tabulación de la información expresa cualidades.

###### Método Científico

Se utilizó las fases del proceso de investigación por ser más general y permite establecer la relación teoría-práctica en procura de proponer la solución al problema diagnosticado.

###### Método Inductivo

Se partió de una observación de hechos y circunstancias de carácter particular en los diferentes componentes de proyectos, se llegó a conclusiones de carácter general y a tomar decisiones que sirvan para la propuesta del proyecto. Este método se aplica en la recopilación de información de los actores particulares.

## **Método Deductivo**

Se aplicó permanentemente, sobre la base de conceptos, tratados, teorías y leyes que son de carácter general en las ciencias administrativas, previo a análisis de las ventajas y desventajas de estas, para que se pueda aplicar en forma particular en cada elemento constitutivo de la estructura general del proyecto. Este método se aplicó para el planteamiento del problema y el diseño del marco teórico.

## **Método Estadístico**

Se presentó la información del proceso de análisis e interpretación de resultados en la presentación gráfica.

### **3.1.1.2 Técnicas e Instrumentos**

#### **Técnicas**

Las técnicas que se utilizó en el proceso fueron:

#### **Encuesta**

Se aplicó a los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Rocafuerte.

### **3.1.1.3 Instrumentos a utilizarse**

Formulario de Encuestas.

## **3.1.2 Población y Muestra**

### **3.1.2.1 Población**

Para esta investigación se tomó el universo de funcionarios públicos del Municipio que son 50.

### **3.1.2.2 Muestra**

La muestra probabilística, en razón de que las personas encuestadas son seleccionadas y reguladas porque todos forman parte del problema o solución.

## **3.2. PROCESO METODOLÓGICO**

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo, explicativo porque detalla la problemática y situación actual de los funcionarios públicos del municipio de Rocafuerte, para ello se fundamentó en el análisis técnico, elemento clave en el proceso investigativo.

La información se procesó de manera que permitió tabularse, ordenarse para el análisis e interpretación de la misma, procurando ser objetivo y directo en el manejo y desarrollo de la investigación, la cual se plasmó en cuadros y gráficos estadísticos.

## **3.3 RECURSOS**

### **3.3.1 Humanos**

Director de Tesis., Estudiante., Alcalde, servidores públicos del GAD, jefes departamentales.

### **3.3.2. Materiales**

Computador, cámara fotográfica digital., impresora, papelería y material de escritorio, internet, libros, folletos, documentos, etc

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO CON SUS RESPECTIVAS INTERPRETACIONES**

Uno de los aspectos fundamentales en el proceso de fortalecimiento de la institución consiste en perfeccionar un modelo, el cual sirva para evaluar los resultados alcanzados frente a los objetivos planteados.

Razón que permita determinar las estrategias que se llevaran a cabo para la utilización de las TIC, en los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Rocafuerte, para fomentar el desarrollo y rendimiento profesional y laboral

## 1. ¿Cuál es su preparación académica?

CUADRO 1

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Secundaria	10	20%
Tercer Nivel	30	60%
Cuarto Nivel	10	20%
TOTAL	50	100%

GRAFICO 1



De la pregunta encuestada ¿Cuál es su preparación académica?, se dieron a conocer los siguientes resultados: el 20% indica que es la secundaria, el 60% dice que es el tercer nivel y el 20% demuestra que su preparación académica es profesional.

Entre los resultados obtenidos se puede apreciar que más del 80% tiene preparación académica superior, En este sentido, la importancia de analizar las competencias tecnológicas, no puede ser soslayada. Por tanto, es pertinente continuar con una capacitación constante para desarrollar las habilidades tecnológicas necesarias para desenvolverse en sus puestos de trabajo.

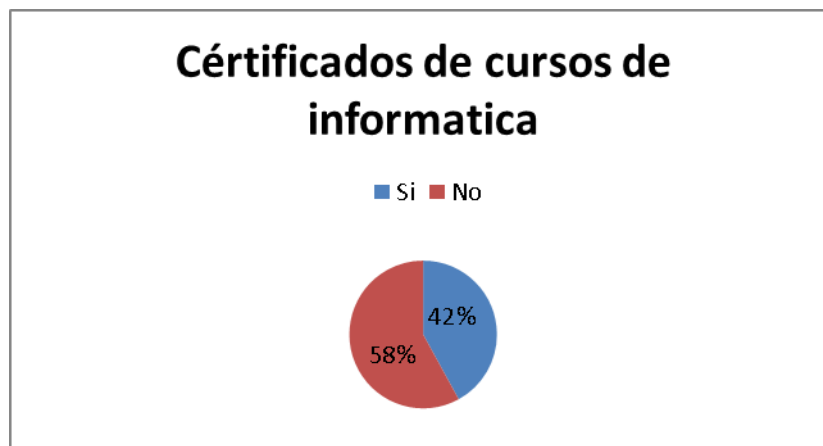


## 2. ¿Tiene algún certificado de cursos de informática?

CUADRO 2

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	21	42%
No	29	58%
TOTAL	50	100%

GRAFICO 2



Según los resultados de la pregunta ¿Tiene algún certificado de cursos de informática? Dice que: el 42% respondió que sí y el otro 58% dijo que no tiene ningún certificado de cursos de informática.

El propósito fundamental de esta iniciativa, se orientó a la determinación de las habilidades tecnológicas de los empleados de la institución, tanto los de nuevo ingreso como aquellos empleados que tienen más de 20 años en la institución. Básicamente, el objetivo de acuerdo al enfoque desarrollado en ese estudio consiste en medir los niveles de experiencia auto preparación por un individuo con un rango de aplicaciones software previamente seleccionado. Se trata de lo que se podría designar como una escala de 3 puntuaciones, concordantes con la posición del sujeto frente a las siguientes afirmaciones:

Puedo hacer esta tareas completamente solo”

Necesito alguna ayuda para realizar esta tarea “

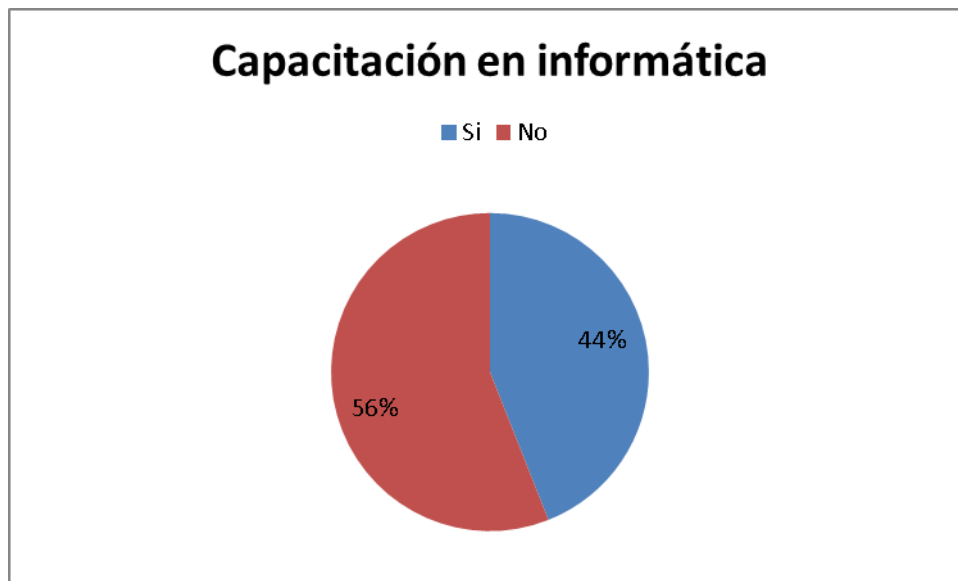
Jamás en mi vida he realizado ese tipo de tareas”

3. **¿Ha recibido alguna capacitación de informática?**

**CUADRO 3**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	22	44%
No	28	56%
TOTAL	50	100%

**GRAFICO 3**



Con la pregunta encuestada ¿Ha recibido alguna capacitación de informática? Arrojaron los siguientes resultados: 44% contó que si y el 56% restante demostró que no han recibido alguna capacitación de informática.

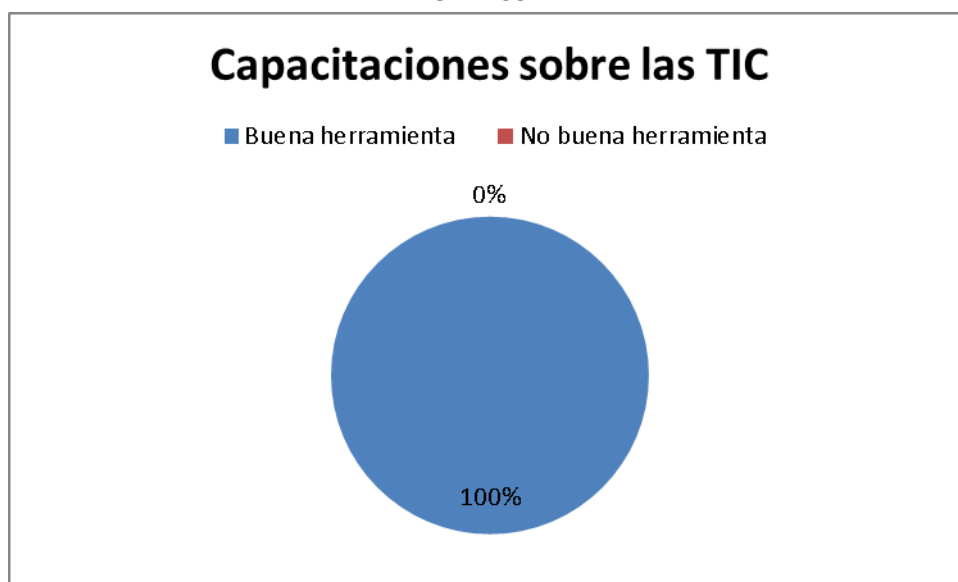
Se pudo comprobar que más de la mitad de los funcionarios de la institución no cuentan con una capacitación adecuada a las necesidades tecnológicas que demandan las labores que cada uno de ellos desempeñan en su área de trabajo restándole a esto confiabilidad en su labor desempeñada.

#### 4.- Qué piensa usted de la utilización de las TIC?

CUADRO 4

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena herramienta	50	100%
No buena herramienta	0	0%
TOTAL	50	100%

GRAFICO 4



De los resultados obtenidos de la pregunta ¿Qué piensa usted de la utilización de las TIC?, el 100% de las personas encuestadas nos aseguraron que la utilización de las Tic es muy buena.

Aunque el 60% de los funcionarios no tienen certificados de haber asistido a cursos informáticos concuerdan que es importante tener conocimiento en el manejo del computador como herramienta más idónea en el proceso administrativo-técnico. Es un hecho que el desarrollo de la ciencia y tecnología, en especial lo relacionado con las tecnologías de la información y la comunicación han impactado en el ámbito laboral en general, al estar la información que se genera más disponible en cantidad y tiempo, Dentro de esta nueva dinámica.

4. **¿Tener mayor conocimiento sobre las TIC le ayudaría a dar una información eficaz y rápida?**

**CUADRO 5**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	50	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 5**



Según la pregunta ¿Tener conocimiento sobre las TIC le ayudaría a dar una información eficaz y rápida?, los resultados fueron: el 100% respondió que la utilización del paquete Office en su trabajo sí les ayuda a dar una información eficaz y rápida.

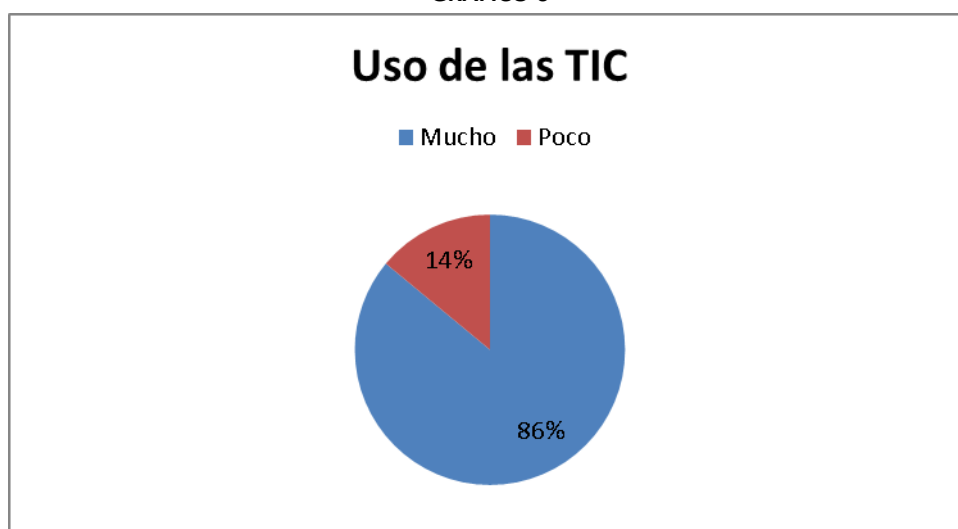
Con el paso del tiempo y el nacimiento cada vez más masivo de tecnología se hace necesario implementar nuevas técnicas de perfiles de los empleados por la fuerte necesidad de entregar soluciones e información rápida y eficaz a los usuarios por lo tanto tiene a actualizarse y a hacer uso de estos recursos en el trabajo, por lo mismo, es importante y enriquecedor saber y poder utilizar el potencial del funcionario en función de la tecnología moderna.

6. ¿Considera usted que mejoraría su desempeño laboral con el uso de TIC?

CUADRO 6

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	43	86%
Poco	7	14%
TOTAL	50	100%

GRAFICO 6



De acuerdo con la pregunta ¿Mejoraría usted su desempeño laboral con el uso de las Tic?, los resultados fueron los siguientes: el 14% respondió que poco y el otro 86% respondió que su desempeño laboral sí mejoraría con el uso de las Tic.

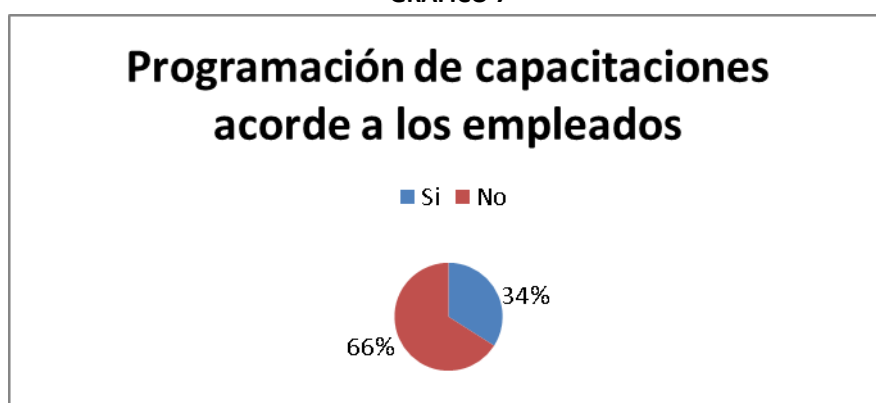
Hoy en día adquirir habilidades básicas sobre tecnología permite desempeñarte de manera competente en la vida personal y profesional. Los conocimientos que se adquieran, permitirán realizar trabajos y tareas con una presentación formal dentro del departamento que se desenvuelve. A su vez, la elaboración de trabajos presentados y producidos correctamente ayuda a obtener mejores consideraciones, pues casi siempre conceden un valor a estos aspectos, de ahí la importancia.

**7. ¿La programación de capacitaciones de la institución, está acorde con las Funciones de cada empleado?**

**CUADRO 7**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	17	34%
No	33	66%
TOTAL	50	100%

**GRAFICO 7**



Según los resultados de la pregunta ¿La programación de capacitaciones de la institución, está acorde con las funciones de cada empleado? Fueron: el 34% respondió que sí y el 66% dijo que la programación de capacitaciones de la institución, no está acorde con las funciones de cada empleo.

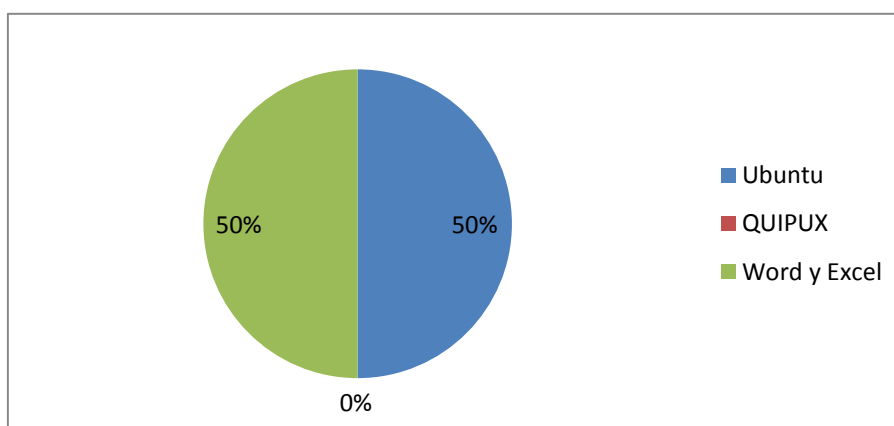
Aunque si establece los lineamientos teórico-metodológicos necesarios para dirigir el proceso de capacitación, elaboración y ejecución de programas específicos, donde se incluye la evaluación del proceso. En ella se hayan incluido algunos formatos con el propósito de estructurar un sistema práctico para la administración del mismo; sin embargo, éstos pueden ser modificados de acuerdo a las necesidades específicas de cada una de las áreas responsables, es importante señalar que el propósito no es cubrir la totalidad de conocimientos que debe manejar el responsable, sino que le permita ampliar su campo de conocimientos en la materia y enfocarlo a la solución de la problemática particular de su unidad y por ende de la Institución y de la sociedad en su conjunto.

8. ¿Cuáles de los programas informáticos usa regularmente?

CUADRO 8

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
UBUNTU	23	26%
Utilitarios administrativos (QUIPUX)	0	0%
Open Office	27	74%
TOTAL	50	100%

GRAFICO 8



Según la pregunta ¿Cuáles de los programas informáticos usa regularmente?, los resultados fueron: el 23% dijo que Word y Excel, el 26% respondió que utilizan utilitarios administrativos y el 28% dijo que el Sistema informático que utiliza es el UBUNTU.

A partir de que las computadoras llegaron, estas han ido realizando cada vez muchas más tareas de las que hacían, con lo que facilitaron la vida de muchos.

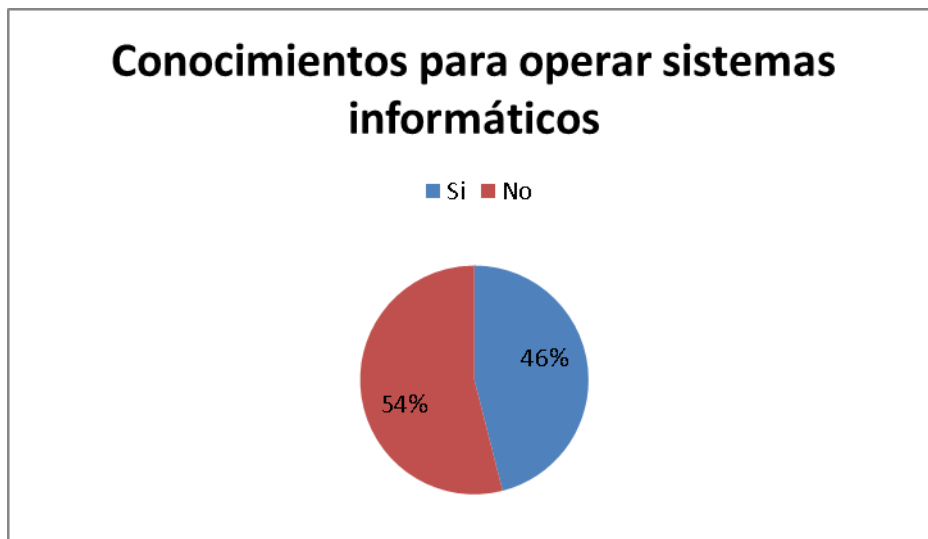
Por supuesto, se mencionará aquí lo que significa la presencia de Windows UBUNTU (y con ella, los programas: Word, Excel o PowerPoint). Queda claro que todos estos programas son una recurrencia en cada computador en cualquier parte del mundo.

9. ¿Sus conocimientos en informática le ayudarían a operar de mejor manera el sistema que usted maneja en sus labores?

CUADRO 9

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	27	54%
No	23	26%
TOTAL	50	100%

GRAFICO 9



Con la pregunta ¿Sus conocimientos en informática le ayudan a operar el sistema que usted maneja en sus labores?, los resultados fueron: el 54% dio a conocer que sí y el otro 26% dijo que sus conocimientos de informática no les ayudan a operar el sistema que se maneja en sus labores.

Desarrollar los mismos conocimientos, habilidades y actitudes diferentes a las habituales, permite contar con las estrategias necesarias para incorporarse, entender y atender, no sólo a las necesidades de un mercado de trabajo que está en constante reorganización, sino a un contexto social cambiante.

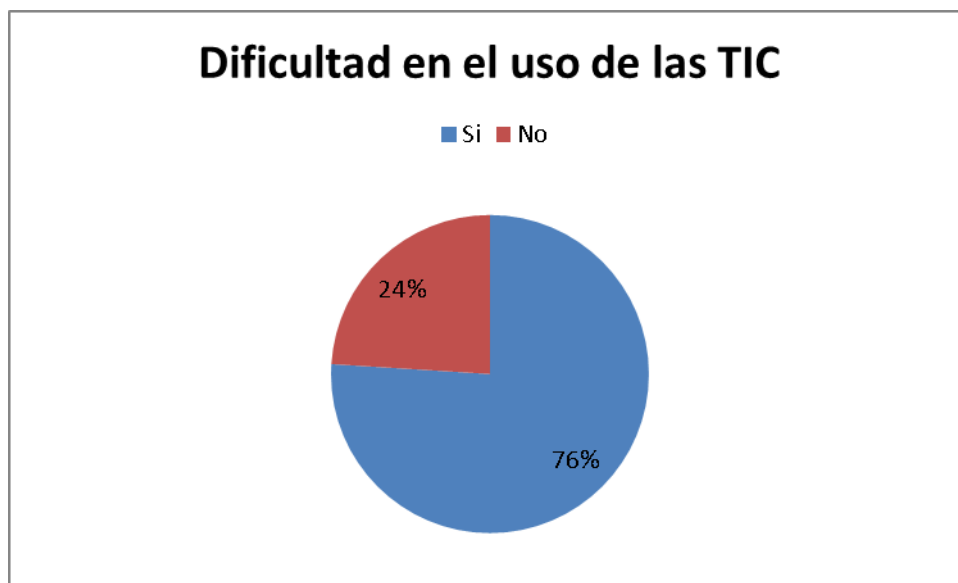


11. ¿Sabe si a sus compañeros se les complica el uso de las TIC?

CUADRO 10

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	38	76%
No	12	24%
TOTAL	50	100%

GRAFICO 10



De los resultados de la pregunta ¿Sabe si a sus compañeros se les complica el uso de las TIC fueron : el 24% respondió que no y el otro 76% contestó que a sus compañeros sí se les complica el uso de las TIC.

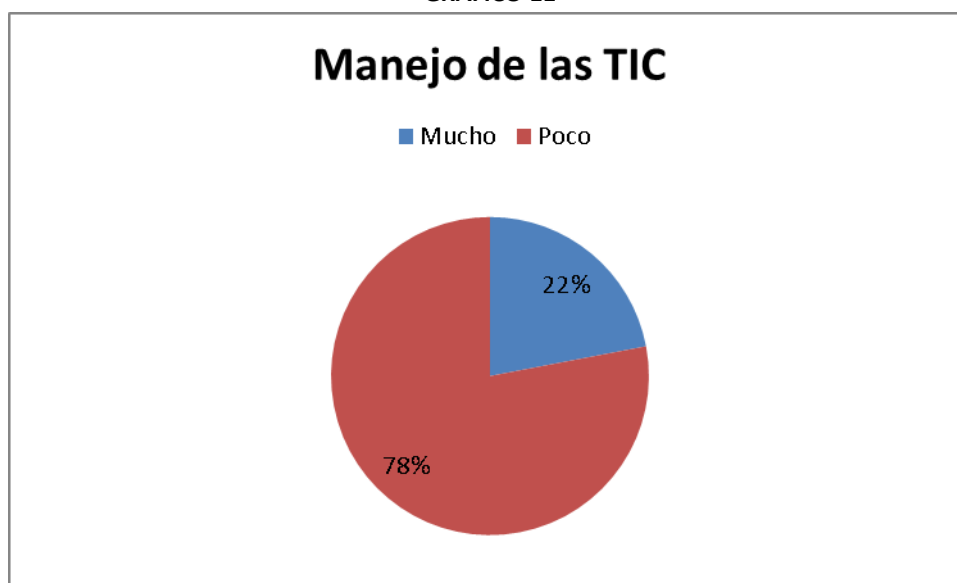
Se deduce que el funcionario tiene que estar acorde con los nuevos tiempos, prepararse para tener un mayor conocimiento ser competente y pueda ayudar o enseñar a los compañeros de oficina, así el otro empleado construye su propio conocimiento y adquiere nuevas habilidades y destreza, además le permite estar cómodo, alegre y por ende el funcionario tiene que estar relacionado con todo lo moderno o sea en el uso de las TIC.

12. ¿Conoce cuáles son las normativas para el manejo de las TIC?

CUADRO 11

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	11	22%
Poco	39	78%
TOTAL	50	100%

GRAFICO 11



De la siguiente pregunta ¿Conoce las normativas para manejo de las TIC?, los resultados fueron: el 22% dijeron que mucho y el 78% restante contestó que conoce poco las normas y técnicas del manejo de las TIC.

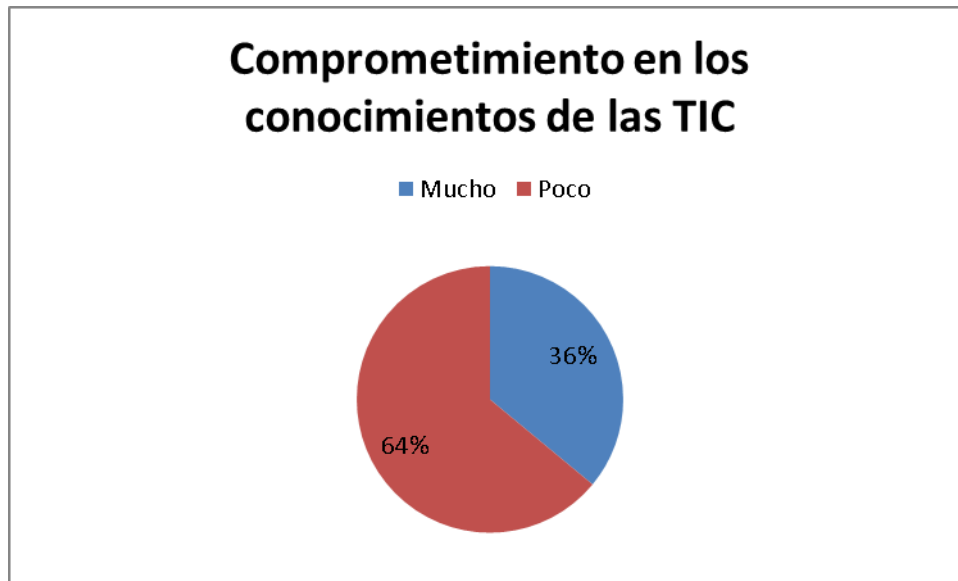
Las normas y técnicas del manejo permite que el individuo manipule los objetos de su ambiente, transformándolos, encontrándoles sentido, disociándolos, introduciéndoles variaciones en sus diversos aspectos, hasta estar en condiciones de hacer inferencias lógicas y desarrollar nuevos esquemas y nuevas estructuras mentales que coadyuven al desarrollo institucional.

13. ¿Cree que existe compromiso en el departamento de Talento Humano para mejorar los conocimientos de los empleados?

CUADRO 12

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	18	36%
Poco	32	64%
TOTAL	50	100%

GRAFICO 12



De pregunta ¿Cree que existe comprometimiento en el Departamento de Talento Humano para mejorar los conocimientos de los empleados? Los resultados que se dieron a conocer fueron: el 36% contestó que mucho y el otro 64% contestó que existe poco comprometimiento en el Departamento de Talento Humano para mejorar los conocimientos de los empleados.

A pesar del resultado de las encuestas, el desarrollo de una carrera profesional es una actividad organizada, estructurada y en continuo proceso, cuyo objetivo es enriquecer y hacer a los trabajadores más capaces. Con respecto a la formación, su centro de atención es más amplio, al igual que su marco temporal y su campo de aplicación. El perfeccionamiento debe ser una estratégica institucional clave, se pretende sobrevivir en el entorno cada vez más competitivo y global de la década.

14. **¿Ha recibido capacitación o seminarios sobre el uso de las TIC en la institución?**

**CUADRO 13**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	14	28%
No	36	72%
TOTAL	50	100%

**GRAFICO 13**



La pregunta ¿Ha recibido capacitación sobre el uso de las TIC en la institución?, los resultados fueron: el 28% respondió que sí y el 72% respondió que no han recibido capacitaciones o seminarios sobre el uso de las TIC en la institución.

Los programas de capacitaciones deben ser flexibles como para que puedan servir a todos los empleados, independientemente de cuál sea su edad. Hay que tener en cuenta que mientras los empleados más jóvenes dan una importancia a la calidad de vida familiar, los de media edad están sometidos a la nivelación, es decir al resultante de la reestructuración institucional y de la reducción de plantilla. Los empleados de mayor edad deben de plantearse la alternativa de desarrollar destrezas y habilidades en el manejo de las TIC

En el caso en que la institución no ofrezca programas de capacitación constante, los empleados deberán adoptar un papel activo y ocuparse de su propio perfeccionamiento, ya que de lo contrario se arriesgarán a quedarse estancados. (Echeverría, 2000b, p. 45), dice: buena parte de los procesos de socialización y de adaptación real al nuevo espacio telemático tendrán lugar en esos ámbitos, que han de ser netamente interactivos y deben propiciar la invención y la creatividad"

15. **¿Ha mejorado la atención al cliente interno y externo de la institución con la aplicación de la tecnología informática?**

**CUADRO 14**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Mucho	42	84%
Poco	8	16%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 14**



Según la pregunta ¿Ha mejorado la atención al cliente interno y externo de la institución con la aplicación de la tecnología informática?, los resultados arrojados son: el 16% dijeron que poco y el 84% dijo que ha mejorado mucho la atención al cliente interno y externo de la institución con la aplicación de tecnología informática.

La calidad del servicio es responsabilidad de toda la institución desde el ápice estratégico hasta el núcleo operativo incluyéndose los elementos de la tecno estructura, línea media y staff de apoyo, incluyendo todo lo que se relaciona directa e indirectamente con los clientes, debido a que cuanto más dependa la calidad del servicio y del comportamiento del recurso humano, mayor será el riesgo de que no resulte acorde a lo establecido. Para Chiavenato (2005), los recursos humanos son personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, en cualquier nivel jerárquico o tarea. Los recursos humanos están distribuidos en el nivel institucional de la organización (dirección), en el nivel intermedio (gerencia o asesoría) y en el nivel operacional (técnicos, auxiliares y operarios, además de los supervisores de primera línea).

16. **¿La imagen institucional se fortalecería con la experticia de sus funcionarios en el manejo de las TIC?**

**CUADRO 15**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Bastante	45	90%
Un poco	5	10%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 15**



De acuerdo a la pregunta **¿La imagen institucional se fortalecería con la experticia de sus funcionarios en el manejo de las TIC?**, los resultados son: el 10% dijo que un poco y el otro 90% respondió que la imagen de la institución se han fortalecido bastante con la experticia de sus funcionarios en el manejo de las TIC.

Desde un plano estrictamente mecanicista hay que recordar que la calidad es un atributo predicable de los objetivos tangibles y que por tanto puede ser captada y aprendida por los cinco sentidos del hombre. Luego, como cualquier otra sensación. Para Chiavenato (2005) El recurso humano es el único recurso vivo y dinámico de la organización y decide el manejo de los demás, que son físicos y materiales. Además constituyen un tipo de recurso que posee una vocación encaminada hacia el crecimiento y desarrollo.

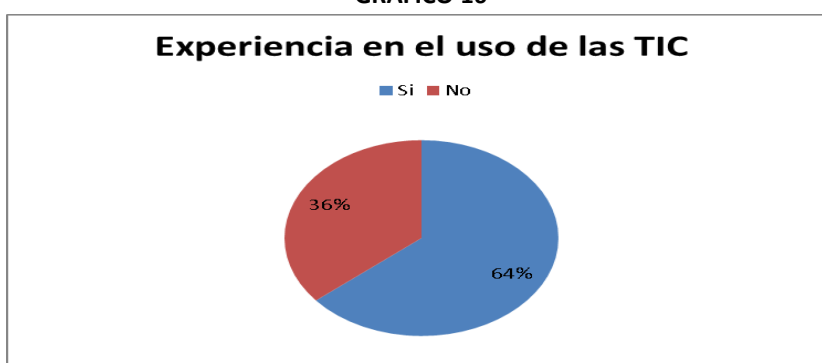
El sistema de medición de la imagen institucional supone un paso más en el sistema de medición de la calidad, que posibilita cuantificar automáticamente y sistemáticamente la imagen institucional global de la empresa en un momento dado, su evolución en el tiempo y la contribución de cada una de las unidades que componen la institución

17. **¿Ha recibido capacitaciones institucionales sobre los programas tecnológicos que utiliza en su trabajo?**

**CUADRO 16**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	32	64%
No	18	36%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 16**



De los resultados a la pregunta ¿Ha recibido capacitaciones institucionales sobre los programas tecnológicos que utiliza en su trabajo? Se dieron a conocer que: el 32% respondió que no y el otro 64% contestó que no ha recibido ningún tipo de capacitación sobre los programas tecnológicos institucionales.

Es decir, los objetivos de diseñar los perfiles y competencia de los cargos de la institución, es identificar aquellas habilidades, destrezas y competencias claves que tienen una influencia decisiva en el desempeño de los puestos de trabajo; es importante considerar su relación directa con procesos más amplios que globalicen y hagan parte integral de la institución, tales como la aplicación de las competencias en los procesos de reclutamiento, selección, capacitación y formación, remuneración, evaluación del desempeño. No hay planificación de los procesos de formación, La capacitación es considerada como un costo y no como una inversión, Los planes de carrera son poco estructurados, La evaluación del desempeño es un formalismo y no obedece a una política de gestión humana

18. ¿Cree usted que el uso de las TIC mejoraría el desarrollo profesional de los funcionarios?

CUADRO 17

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	50	100%
No	0	0%
TOTAL	50	100%

GRAFICO 17



De acuerdo a los resultados obtenidos de la pregunta ¿Cree usted que el uso de las TIC mejoraría el desarrollo profesional de los funcionarios?, fueron: el 100% de las personas encuestadas contestaron que sí creen que el uso de las TIC ha mejorado en el desarrollo profesional de los funcionarios.

Hoy en día todo gira en base a la modernización y ello trae cambios acelerados que transforman el conocimiento a la que se tiene acceso automatizado a través de la tecnología de la información y la comunicación. En ese contexto, el uso de las TIC en los procesos administrativos y de gestión resulta un recurso obligado desde el momento en que, a través de las redes de telecomunicación, como internet, se facilita a la población superar las barreras, limitaciones de espacio y tiempo, de disminuir costos de instalación y uso de recursos para disponer y aprovechar con mayor exactitud y eficacia los recursos valiosas de la tecnología

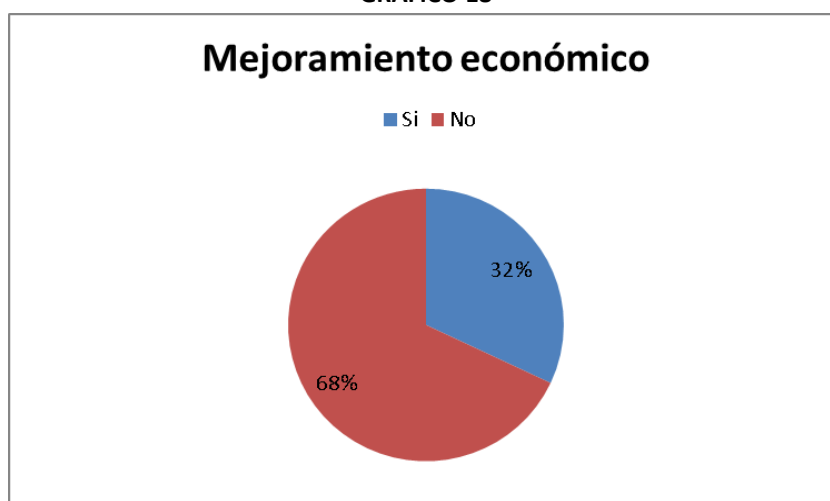


19. ¿Mejoraría su situación económica al tener experticia en el manejo de las TIC?

CUADRO 18

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	32%
No	34	68%
TOTAL	50	100%

GRAFICO 18



Según la pregunta ¿Mejoraría su situación económica al tener experticia en el manejo de las TIC?, los resultados fueron: el 32% contestó que sí y el 68% restante respondió que no ha mejorado su situación económica al tener experticia en el manejo de las TIC.

Dentro del análisis general la institución existen políticas en busca del desarrollo profesional y personal, de sus miembros y el suyo propio, el plan de carreras es un método que determina las tareas organizativas y los conocimientos y habilidades clave a desarrollar para un desempeño superior, ya sea en el puesto de trabajo actual o en otro de la institución

Las competencias pueden ser un marco de referencia para fijar el salario variable en función del desempeño realizado, permiten remunerar a las personas en función de sus conocimientos y habilidades, cualidades con parámetros objetivos de medición, previamente definidos.

20. ¿Estaría dispuesto a recibir una capacitación para mejorar sus conocimientos?

CUADRO 19

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	50	100%
No	0	0%
TOTAL	50	100%

GRAFICO 19



Según los resultados de la pregunta ¿Estaría dispuesto a recibir una capacitación para mejorar sus conocimientos?, se conoció que el 100% de las personas encuestadas nos contestaron que si estarían dispuestos a recibir una capacitación para mejorar sus conocimientos.

Hay muchos profesionales que ingresan a una actividad sin que ésa sea la que más les gusta pero, en base a su dedicación, esfuerzo y capacitación destinada a mejorar su competencia profesional, han alcanzado con el tiempo un desarrollo profesional sostenido, experiencia, especialización, logros, ascensos y mayores ingresos.

En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo. Para la institución, la capacitación de recursos humanos es de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redunda en beneficios para la institución y a la actualización de conocimientos.

## **CAPITULO IV**

### **LA PROPUESTA**

#### **TITULO DE LA PROPUESTA**

Aplicación de procedimientos de fortalecimiento y actualización sobre el uso y apropiación de las tecnologías de la información y la comunicación por medio del manejo y uso del sistema de gestión documental QUIPUX o a los todos los servidores del gobierno autónomo descentralizado del cantón Rocafuerte.

#### **4.1. PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA**

La Planificación Estratégica, es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen.

La Planificación Estratégica consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción (estrategias) para alcanzar dichos objetivos. Desde esta perspectiva la planificación estratégica es una herramienta clave para la toma de decisiones de las instituciones públicas.

A partir de un diagnóstico de la situación actual (a través del análisis de brechas institucionales), la Planificación Estratégica establece cuales son las acciones que se tomarán para llegar a un futuro deseado, el cual puede estar referido al mediano o largo plazo.

La definición de los objetivos estratégicos, los indicadores y las metas, permiten establecer el marco para la elaboración de la Programación Anual Operativa que es la base para la formulación del proyecto de presupuesto.

## **MISIÓN:**

Promover y desarrollar en los funcionarios, las habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación de tal manera que sean profesionales comprometidos con los adelantos tecnológicos que les permita interactuar nacional e internacionalmente en forma competitiva.

## **VISIÓN:**

Diseñar y difundir la propuesta en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación aplicada a la profesionalización de los empleados municipales, acorde a la naturaleza de su entorno socio-económico, de tal manera que adquiriera una actitud decidida en favor del fortalecimiento y mantenimiento de la calidad de los procedimientos de labor administrativa a través de la aplicación de un sistema de gestión documental.

## **RETOS:**

- 1) Incentivar en el ánimo de los funcionarios para que utilicen las herramientas tecnológicas de la información y de la comunicación y que disfruten de las bondades y riquezas que se obtienen en dichos procesos.
- 2) Minimizar los costos de formación, capacitación y actualización.
- 3) Convencer a los funcionarios, que aún con las limitaciones que puedan darse en su manejo, siempre habrá alguna herramienta tecnológica que le permita incorporar, tanto a ellos como a la institución a una cohesión social.
- 4) Implantar el uso del sistema de gestión documental QUIPUX con el fin de demostrar mayor eficiencia en el manejo de información dentro del Municipio, agilidad de trámites y excelencia en la atención del usuario.

## **BENEFICIARIOS**

Beneficiarios directos:

- Empleados y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Rocafuerte.

Beneficiarios indirectos:

- Ciudadanía de Rocafuerte
- Autoridades de otros organismos públicos.
- Funcionarios del Gobierno Central

### **4.1.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar/elaborar un Modelo de gestión y capacitación a los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Rocafuerte a fin de que adquieran conocimientos sobre cómo utilizar las diferentes plataformas tecnológicas de la información y de la comunicación en los procesos administrativos.

### **4.1.2. ESPECIFICOS**

Potenciar el uso de las TIC en el desarrollo de sus funciones y tareas laborales en la que se tenga de demostrar eficiencia y agilidad.

Aplicar las herramientas de tecnología propias de la administración pública como QUIPUX.

Capacitar a los empleados del GAD Rocafuerte en el acceso y uso de las herramientas informáticas de gestión documental.

## 4.2 IMPORTANCIA

El ser humano cada vez más se preocupa e interesa por entender y explotar en su beneficio la relación que se guarda entre él, la sociedad y la naturaleza de su entorno. Ese beneficio no es otra cosa que el obtener logros en el mejoramiento de su calidad de vida.

El desarrollo científico y tecnológico en la sociedad ha cobrado tal fuerza, que no se puede eludir la existencia cada vez más dominante de una cultura informática y tecnológica. Esta realidad implica exigencias tanto para las empresas como para los empleados, pues tales exigencias llevan a la transformación del profesional.

Este avance es vertiginoso, se producen cambios con mucha rapidez, la información se genera en paralelo a los acontecimientos gracias a las herramientas de la comunicación. Visto así, se puede decir que cada día se vive en un mundo más pequeño ya que las distancias y los tiempos se acortan.

La propuesta de formación es, un modelo general que le permite a cualquier Institución apropiarse de ella. No es un secreto que el país está muy atrasado en el uso de las TIC en los procesos administrativos. Con realismo se afirma que la tecnología va en jet mientras su aprovechamiento en los ámbitos profesional apenas se mueve.

Las TIC han llegado a ser uno de los pilares básicos de la sociedad y hoy es necesario proporcionar al profesional un conocimiento que tenga en cuenta esta realidad.

Hoy en día todo gira en base a la modernización y ello trae cambios acelerados que transforman el conocimiento al que se tiene acceso automatizado a través de la tecnología de la información y la comunicación

### **Capital Intelectual**

Se puede definir, inicialmente, como activo intangible todo aquello que utiliza una empresa para crear valor, pero que no contabiliza<sup>13</sup>. En ello se centra la existencia de la empresa como un todo, lo que le da un valor plus a las mismas.

---

<sup>13</sup> EDWINSSON, L. y M.S. MALONE (1999) El capital intelectual. Como identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa. Gestión, 2000.

En la actualidad el sector empresarial ha valorado al personal como fuente básica de ventaja competitiva frente a los competidores

Eduardo Bueno (1998), uno de los mayores exponentes españoles en este campo, afirma que: “el capital intelectual representa la suma integrada de los diferentes activos intangibles, y es la cuenta y razón”<sup>14</sup> entendiendo como ello a las actividades desplegada por la empresa en el fortalecimiento institucional y la razón los conocimientos puestos al servicio de la misma.



Se conceptualiza que el capital humano se divide en tres subsistemas

1. Los Recursos Relacionales: contemplan las relaciones con sus grupos de interés, clientes y proveedores<sup>15</sup>.
2. Los Recursos Organizacionales: según Roos y Lövingsson, consisten en "todos los elementos intangibles propiedad de la compañía, como procesos, infraestructura, sistemas,

---

<sup>14</sup> Bueno, E. (1998): “El Capital Intangible como Clave Estratégica en la Competencia Actual”, Boletín de Estudios Económicos, vol. LIII nº 164, pp 207-229.

<sup>15</sup> SVEIBY, K. E. ( 1999) Knowledge Focused Strateg: How to Manage and Measure Intangible Assets, inédito.

marcas"<sup>16</sup>. Aquí también se incluyen la tecnología que toda empresa debe tener para guardar el conocimiento explícito y el tácito que ha podido traducirse en explícito

3. Recursos Humanos<sup>17</sup>: no se va a establecer distinción alguna entre Recursos Humanos y el Capital Humano. A pesar de que muchas empresas tienen un departamento de RR.HH no acorde con la filosofía el empleado como inversor. Este departamento es la base misma de los empleados, y no el enemigo al otro lado de la mesa del convenio colectivo.

#### Capital Tecnológico.-

Se establece como la adquisición física (tangibles e intangibles) que la empresa necesita para el desarrollo de sus operaciones administrativas y financieras. "integran la modelización de la ventaja competitiva, teniendo en consideración la estructura de la industria y la idiosincrasia de la empresa"<sup>18</sup>

El fenómeno tecnológico debe entenderse como en lo relativo de las actividades básicas de operaciones desarrolladas que permiten la consecución de objetivos totales.

	BLOQUES	ELEMENTOS	INDICADORES
Kaplan y Norton (1992)	- Procesos internos de comunicación  - Aprendizaje y crecimiento	Procesos de innovación - Procesos de operaciones - Sistemas de información	- % nuevos procesos - % informes en líneas - Introducción de nuevas competencias - Bases de datos - Software - Copy rights
Sveiby (1997)	- Estructura interna	- Crecimiento e innovación	Nuevos métodos y sistemas - Inversión en TICs
Edvinsson (1996)	Capital estructural	Tecnología de la información	- % trabajo idóneos - Formación tecnológica - Calidad - Horas desarrollo
Brooking (1996)	Activos de propiedad intelectual  -Infraestructuras	Patentes - Copyrights - Derechos de diseños - Secretos internos - Sistemas de información y bases de datos	No propone indicadores cuantitativos concretos
Bueno (1998)	Capital Intelectual	Actitudes tecnológicas -Conocimientos	No propone indicadores cuantitativos concretos

<sup>16</sup> Roos G. y Lövingsson F. (1999): "El proceso CI en el nuevo mundo de las Telecomunicaciones". Homo Faber, Homo sapiens, Ed. Bronce, pp 141-168.

<sup>17</sup> (Kaplan y Norton, (1997) El Cuadro de Mando Integral (Barcelona: Gestión).

<sup>18</sup> (García Muiña; Martín de Castro; Navas López, 2001).



		explícitos tecnológicos -Capacidades tecnológicas -Competencias tecnológicas	
Roos y Roos (1997)	Capital organizativo	Desarrollo de aplicación de paquete office -Capacidad de producción - Control de la calidad	% nuevos métodos - % nuevos trabajos desarrollados en cooperación - Gasto en I+D - Tasa de éxito desarrollo y optimización de tiempo trabajo - Inversión en TICs
Bontis (1996)	Capital estructural	- Tecnología de la Información - Nuevas ideas -Soporte a la innovación	Facilidad de acceso a sistemas de información - N° nuevas ideas - N° nuevas ideas implantadas. - Existencia de procesos de apoyo a la innovación
Modelo Intelect (1998)	- Capital estructural	- Propiedad intelectual - Tecnología de proceso - Tecnología de producto - Procesos de apoyo - Captación del conocimiento - Transmisión del conocimiento - Tecnología de la información -Procesos innovación	N° patentes - Reducción tiempo de proceso -N° procesos documentación. -Movilidad del personal -N° referencias aportadas - N° PC"s / empleados - Tiempo de desarrollo de los procesos -Reducción errores en los procesos

Fuente: García Muña; Martín de Castro (2001)

#### Capital financiero.-

Para el financiamiento de la realización de la propuesta, se destinará la partida cuya denominación es Servicio de Capacitación con la numeración 560301. Se ha contratado para el efecto al Sr. Tony González Palacios, experto en el área de Tecnología.

### 4.3. FODA

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<p>Tener el conocimiento de los sistemas informáticos por parte de los funcionarios de la institución.</p> <p>Los funcionarios están dispuestos a la capacitación de los nuevos cambios tecnológicos y más aún sobre el uso de sistemas de gestión documental como QUIPUX</p> <p>Cómodo acceso a la investigación sobre las diferentes plataformas virtuales por medio de la Web.</p>	<p>Desconocimiento en la instrucción de medios virtuales, debido a los habitualismos de sus funcionarios.</p> <p>Escasa intercomunicación institucional debido a la carencia de no contar con el recurso económico</p> <p>El problema de poder llenar la brecha generacional versus tecnología.</p>
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<p>Aptitud de cambio de nuevas técnicas para la realización del trabajo por medio de plataformas virtuales.</p> <p>Capacitar a todas las personas que estén dispuestas al cambio sin importar donde se encuentre en el globo terrestre.</p> <p>Rastrear al funcionario en el auto aprendizaje de forma secuencial.</p> <p>Continúas oportunidades de progreso de formas de instrucción, según la guía de los expertos</p>	<p>La constante problemática del desarrollo tecnológico de nuevas plataformas dejaría arcaicas a las actuales plataformas.</p> <p>La concientización de la educación virtual.</p> <p>Conformismo de los funcionarios con sus escasos conocimientos del manejo de las TIC.</p>

## 4.4. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

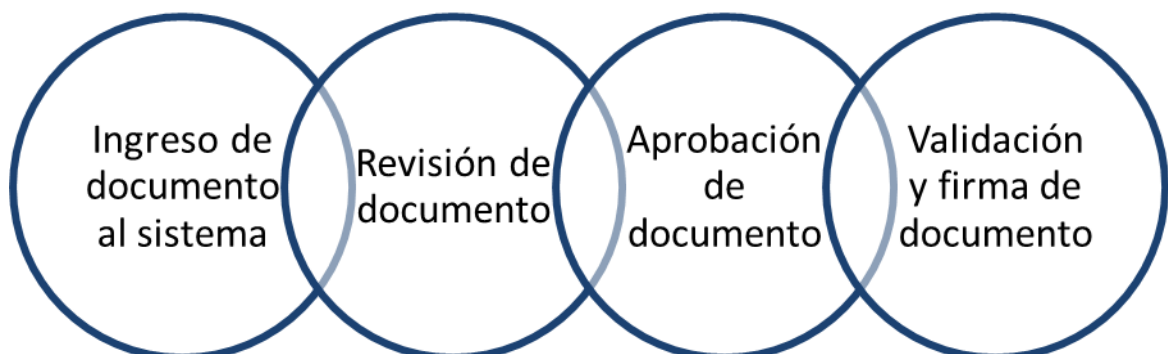
### 4.4.1 Plan de gestión administrativa

#### 1.- Gestión de la información

La información se receptorá a través de una ventanilla despachará a través del sistema gestión documental QUIPUX, todo documento de cualquier índole será escaneado en formato PDF y será subido al sistema cuya imagen estará a disponibilidad de todas las áreas departamentales. De este modo se evitará el mal manejo y la ineficiencia del archivo, haciendo que dicho proceso sea más rápido y seguro.

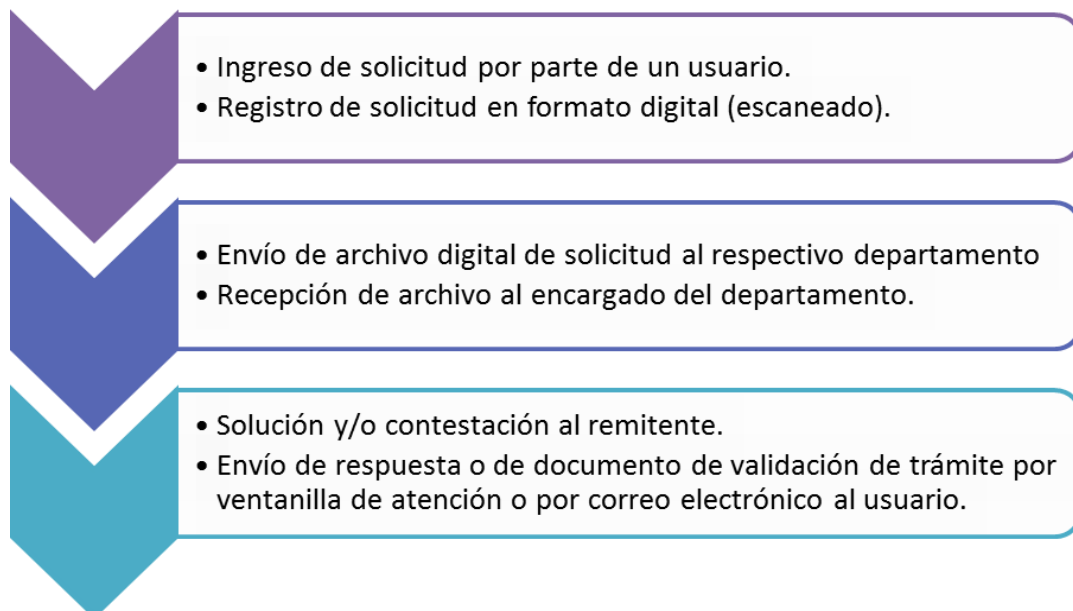
#### 2.- Workflow en la organización

El flujo de transmisión de un documento se define por parte de la empresa u organización, por ejemplo: un empleado crea un documento, un supervisor debe aprobarlo, después alguien de administración debe firmarlo. La aplicación manejará los flujos definidos por la empresa y seguirlos de manera automática. Cuando el empleado da por terminado el documento, la aplicación lo pone listo para revisión y según el código del documento ingresado, la aplicación gestionará a quien debe llegarle. A continuación se detalla el procedimiento de workflow en este gráfico:



### 3.- Workflow en atención al público

Al momento que un usuario desea realizar algún trámite como rebajas en predios urbanos, liquidación y pago de patentes, permisos de ocupación de vía pública y todo lo que le compete a los gobiernos autónomos descentralizados, dicho usuario solicitará la gestión del trámite mediante oficio físico, este documento será escaneado en formato PDF y enviado al respectivo departamento o área de gestión. El documento es recibido en el departamento respectivo y luego será dado como gestionado y archivado en el sistema. El procedimiento de este workflow se demuestra en esta gráfica.



### 4.- Gestión e introducción a QUIPUX

QUIPUX es una aplicación de internet en la cual para tener acceso a ella se requiere lo siguientes:

- 1) Solicitar la autorización correspondiente a la Secretaría Nacional de Administración Pública. La dirección web es [www.gestiondocumental.gob.ec](http://www.gestiondocumental.gob.ec).
- 2) Tener un equipo informático con un procesador de características mínimas como Pentium 4.
- 3) Tener instalado el explorador Mozilla versión 7.1 en adelante.
- 4) Tener como equipo anexo un escaneador.

#### 4.4.2 Plan de capacitación: contenidos

CONTENIDOS	LOGROS	INDICADORES CON CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p><b>LA OFIMÁTICA Y LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS</b></p> <p>Definición de Ofimática de software libre: Open Office Word, Open Office Calc</p> <p>Relación entre los sistemas administrativos y la Ofimática.</p> <p>Tipos de sistemas administrativos existentes</p> <p>Requerimientos para instalar un sistema administrativo en una PC.</p>	<p>Realizar documentos en forma adecuada, ordenada y elegante.</p> <p>Conocer interfaces de sistemas administrativos de mayor uso.</p>	<p>Elabora tablas, oficios, cálculos y base de datos en aplicaciones de Libre Office.</p> <p>Maneja fórmulas y administra hojas de cálculos según su conveniencia.</p> <p>Conoce sobre el manejo de sistemas administrativos informáticos.</p>
<p><b>INTERNET</b></p>	<p><b>LOGROS</b></p>	<p><b>INDICADORES CON CRITERIOS DE DESEMPEÑO</b></p>
<p>Definición de internet</p> <p>Páginas web</p> <p>Correos electrónicos</p> <p>Manejo y administración de correos electrónicos.</p>	<p>Maneja buscadores de internet.</p> <p>Reconoce páginas web.</p> <p>Crea y administra cuentas de correo electrónicos.</p> <p>Conoce otros servicios de internet.</p>	<p>Busca información en browser.</p> <p>Busca páginas web por dirección.</p> <p>Crea, administra y envía documentos e información a través de email.</p> <p>Mantiene conversaciones en redes sociales.</p> <p>Crea blogs, almacena información en correos electrónicos y en cuentas</p>

		de blogs.
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL QUIPUX</b>	<b>LOGROS</b>	<b>INDICADORES CON CRITERIOS DE DESEMPEÑO</b>
<p>Requerimientos</p> <p>Ingreso de usuario y contraseña</p> <p>Estructura y funcionalidad del sistema</p> <p>Perfiles del sistema</p> <p>Creación y Registro de documentos</p> <p>Acciones de documentos</p>	<p>Conoce plataforma de QUIPUX</p> <p>Se familiariza con el escritorio QUIPUX</p> <p>Maneja el área de trabajo la parametrización de QUIPUX</p> <p>Conoce como seleccionar los perfiles de trabajo</p> <p>Reconoce como crear e ingresar un documento y seguir su ruta.</p>	<p>Reconoce símbolo de QUIPUX</p> <p>Se relaciona y compara el escritorio UBUNTU y QUIPUX</p> <p>Maneja otras aplicaciones de QUIPUX</p>

#### 4.4. 2 Planificación de contenidos

TEMA	OBJETIVOS	CONTENIDO	ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN
<p><b>Reseña a la Informática Básica</b></p> <p>La computadora: hardware y software</p>	<p>Analizar y comprender los beneficios de la informática y sus áreas de aplicación</p>	<p>Manejo de ventanas, archivos, carpetas y subcarpetas.</p> <p>Hardware Software</p>	<p>Investigar bibliográficamente y a través de internet las ventajas y desventajas sobre el uso de las computadoras.</p> <p>Conocer el impacto sobre el uso de las TIC en la sociedad.</p> <p>Conocer el hardware, su uso y cuidados.</p>	<p>Consultas</p> <p>Guías de aprendizaje.</p> <p>Buscadores de Internet.</p>	<p>Debatir presencialmente acerca de las ventajas y desventajas e impacto del uso de las TIC.</p> <p>Analizar los campos de aplicación de la Informática.</p> <p>Evaluación práctica: demostración del hardware y software.</p>

TEMA	OBJETIVOS	CONTENIDO	ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN
<p><b>La ofimática y los sistemas administrativos</b></p> <p>Definición de Ofimática.</p> <p>Programas UBUNTU</p> <p><b>Libre Office Word:</b> menú de herramientas.</p> <p>Configuración de páginas. Formatos de texto.</p> <p><b>Libre Office Calc:</b> celdas, filas y columnas, formatos, fórmulas y otras herramientas.</p> <p>Sistemas administrativos más</p>	<p>Aprender a operar y manipular el funcionamiento de la ofimática formal de libre uso y administrativa.</p>	<p>Libre Office Word: menú de herramientas.</p> <p>Elaboración de documentos.</p> <p>Libre Office Calc: manejo de celdas, filas y columnas.</p> <p>Elaboración de base de datos y operaciones de cálculos.</p> <p>Introducción a la ofimática administrativa (QUIPUX)</p>	<p>Seguir instrucciones del capacitador.</p>	<p>Consultas</p> <p>Guías de aprendizaje.</p> <p>Prácticas.</p>	<p>Reconocer iconos de las herramientas de UBUNTU</p> <p>Evaluación práctica en el computador.</p>



usuales (QUIPUX)					
------------------	--	--	--	--	--

TEMA	OBJETIVOS	CONTENIDO	ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN
<b>Internet</b> Definición Acceso a Internet Páginas Web Correos electrónicos Otros servicios del Internet	Aprender sobre los conceptos, usos y servicios del Internet	Internet Requerimientos de conexión. Virus informático Búsqueda de información Correos electrónicos Navegadores Foros de discusión.	Leer sobre el tema en la guía de aprendizaje. Crear una cuenta de correo. Enviar emails. Búsqueda de información a través de navegadores Chat en cuentas de correos Hotmail.	Consultas Guías de aprendizaje. Buscadores de Internet.	Práctica en el computador. Reconocer símbolos de buscadores.

<b>TEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>EVALUACIÓN</b>
<b>Sistemas de gestión documental</b> <b>UBUNTU</b> Definición Menú aplicaciones Menú lugares Menú sistemas Propiedades de UBUNTU	Aprender sobre el uso de nuevas tendencias tecnológicas libres.	Sistemas de archivos Barra principal o lanzador. El escritorio de UBUNTU Aplicaciones de UBUNTU LibreOffice Compatibilidad con Window .	Lee guía de aprendizaje. Visualización de escritorio de UBUNTU. Tareas con LibreOffice	Consultas Guías de aprendizaje. Aplicaciones con UBUNTU	Práctica en el computador. Reconocer símbolos e iconos de UBUNTU.

#### 4.5 MARCO LOGICO

<b>RESUMEN NARRATIVO</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTOS</b>
<p><b>FIN</b></p> <p>Institución moderna, con atención ágil al usuario interno y externo en repuestas a requerimientos en tiempos óptimos</p>	<p>Cumplimiento en un 100% a las tendencias de instituciones con tecnología y funcionarios competentes en sus puestos de trabajos.</p>	<p>Disminución de quejas de usuarios en buzones</p> <p>Disminución de memorándum en reiteración de solicitudes de trabajo de presentación interno</p>	<p>Cumplimiento de tendencia de modernización del Estado</p>
<p><b>PROPOSITO</b></p> <p>Fortalecer la aplicación del sistema de técnicas de la información y comunicación social (TIC) en el desarrollo profesional para optimizar el desempeño de las funciones administrativas de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Rocafuerte</p>	<p>Al finalizar el año 2015 la institución tiene el 100% de funcionarios utilizando en forma continua y eficaz las herramientas tecnológicas para la optimización del desempeño profesional</p>	<p>Disminución de papelería</p> <p>Comunicación asertiva de requerimientos administrativos</p>	<p>Funcionarios desarrollan competencias tecnológicas en sus funciones</p> <p>Utilización del recurso tecnológico para un trabajo de mejores presentaciones</p>
<p><b>COMPONENTES</b></p> <p>Analizar los conocimientos en el manejo Libre</p>	<p>En el año 2015 el 100% de tienen destrezas en el manejo UBUNTU</p>	<p>Nº de trabajos presentados</p> <p>Nº Informes en</p>	<p>Los empleados están dispuestos a aprender nuevos</p>

<p>Office y QUIPUX como herramientas tecnológicas en los empleados del Municipio de Rocafuerte</p> <p>Verificar el conocimiento de los procesos informáticos administrativos que se emplean en el Municipio de Rocafuerte</p> <p>Determinar el apoyo que ofrece el Departamento de Recursos Humanos para el desarrollo de habilidades y destrezas de los funcionarios de la institución</p>	<p>y QUIPUX</p> <p>En el año 2015 el 100% los empleados utilizan las TIC, en forma eficiente de incluido el programa interno de comunicación</p> <p>Participación masiva de empleados a los seminarios de acuerdo a un horario establecido con visto bueno departamento de RR.HH.</p>	<p>tiempos</p> <p>Evaluación de conocimientos</p> <p>Evaluación de eficiencia y eficacia de trabajos</p> <p>Lista de asistencia</p> <p>Firmas de entrada y salida del seminarios</p> <p>Conocimiento de temas de los seminarios</p>	<p>conocimientos científicos tecnológicos</p> <p>Los empleados están dispuestos a utilizar el paquete office y las herramientas tecnológicas</p> <p>El departamento de recursos humanos dentro su POA Y PAC anual contempla las capacitaciones al personal de la institución de acuerdo a competencias generales y específicas</p>
<p><b>ACTIVIDADES</b></p> <p>Seminarios:</p> <p>Ofimática Formal y Ofimática administrativa</p>	<p>\$3.500</p>	<p>facturas</p> <p>Contratos</p>	<p>Disponibilidad</p> <p>cumplimiento</p> <p>Planificado</p> <p>Aplicación y</p>

Manejo de correo electrónico			evaluación del proyecto
Sistemas UBUNTU y sistemas de gestión documental QUIPUX			

#### 4.6 Presupuesto

Recursos	US\$
Talento humano	
Capacitador	\$500.00
Recurso tecnológico	
Computadoras: internet e impresora	\$100.00
Suministros de oficina	
Papel bond	\$50.00
Esferos, lápices y marcadores	\$10.00
Otros gastos	
Transporte y alojamiento	\$100.00
Refrigerio	\$50.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$810.00</b>

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES

Teniendo como base la investigación realizada acerca del manejo de técnicas de la información y comunicación social (TIC) en el desarrollo profesional para optimizar el desempeño de las funciones administrativas de los empleados del municipio de Rocafuerte, se obtuvo las siguientes conclusiones:

- ✓ En la entidad estatal se pudo constatar que la mayoría de los empleados solo realizan las actividades en forma cotidiana no teniendo experticias en el manejo integral del paquete Office ni de software libre. Sin lugar a dudas la incorporación de la tecnología en el desenvolvimiento profesional es un hecho; por su crecimiento a pasos agigantados la tecnología ha llegado para quedarse y su intervención en los procesos administrativos es inminente.
- ✓ Se pudo observar que la gestión de documentos y la comunicación entre departamentos dentro del Municipio de Rocafuerte no es propicia para atender a las necesidades de la ciudadanía.
- ✓ El escaso dominio de las tecnologías informáticas en la institución, ha sido un problema que ha existido siempre. Mediante un análisis minucioso y reflexivo se ha detectado que la mayoría de los funcionarios que laboran en esta institución en las diferentes áreas no dominan las tecnologías; por este motivo el trabajo desarrollado no cumple con los estándares de calidad requeridos para brindar un servicio.
- ✓ En el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Rocafuerte, la gestión del conocimientos sobre el uso y manejo de las TIC por parte de los funcionarios es poco manejada, por lo que su aplicabilidad es a medias, los empleados no desarrollan habilidades y destrezas en el manejo adecuado de los equipos y software que se aplican en la institución, por lo cual no se garantiza un servicio de calidad interna y externa de la misma en lo social, científico y tecnológico.

## RECOMENDACIONES

Crear un grupo multidisciplinario de profesionales interesados en el área tecnológica, los cuales se encargarán del asesoramiento, capacitación y que este a su vez se convierta en un personal proactivo en el desarrollo institucional.

Fomentar la utilización de las TIC en la digitalización de varias de sus actividades a lo largo de la vida profesional, creando concursos que estimulen las actividades anteriormente mencionadas, ya que, si las nuevas tecnologías son utilizadas simplemente para transmitir información completamente elaborada, las tecnologías científicas reforzarán aún más, los estilos tradicionales en relación con el conocimiento impartido.

Proponer a través de los canales regulares administrativos, estudiar la factibilidad del programa interno de comunicación digital como una herramienta tecnológica que contribuya a la formación profesional, permitiendo un nivel elevado de interactividad de los funcionarios, afianzando aún más, el nexos que la mayoría de los factores que se debe aprovechar al máximo.

Incentivar y crear mecanismos para que los funcionarios comiencen a fomentar el uso de esta herramienta tecnológica dentro de su quehacer profesional en las diversas actividades que realiza dentro y fuera de la institución. Además, crear pequeños grupos de discusión en aspectos sencillos y tangibles, los cuales deben ir profundizando cada día más la utilización de las TIC en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Rocafuerte.

## BIBLIOGRAFÍA

- 1.- AGUILAR, LUIS F., GALÍNDEZ, CRISTINA Y VELASCO, ERNESTO. “Política pública y desarrollo de los recursos humanos” en Revista Servicio Profesional de Carrera, Vol. II, núm. 3, México, primer semestre de 2005.
- 2.- AIME VEGA BELMONTE en "Aprenda Multimedia", (2001:11): "Multimedia
- 3.- ALAUF, M. & STROOBANTS, M. (1994). “¿Moviliza la competencia al obrero?” Revista Europea de Formación Profesional, 1: 46 – 63.
- 4.- ARÁMBULA MERAZ, MARIO. (2012)“Nuevos retos del servidor público: la formación en competencias estratégicas Publicado por: Mario Martín Arámbula Meraz 16 de Octubre, 2012
- 5.- ARELLANO GAULT, DAVID. Gestión estratégica para el sector público. Del pensamiento estratégico al cambio organizacional. Fondo de Cultura Económica. México, 2006.
- 6.- ARIAS GALICIA, FERNANDO. Administración de Recursos Humanos. Trillas. México, 1994.
- 7.- BUENO, E. (1998): “El Capital Intangible como Clave Estratégica en la Competencia Actual”, Boletín de Estudios Económicos, vol. LIII nº 164, pp 207-229.
- 8.-BRUNNER, JOSÉ JOAQUÍN, 2000 Nuevas tecnologías y educación, Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, 2004
- 9.- CALDERÓN, F. P. (2004). Actitudes de los docentes ante el uso de las tecnologías educativas. Implicaciones afectivas
- 10.- CHIAVENATO ADALBERTO, La Administración de Empresas
- 11.- DUSSAUGE LAGUNA, MAURICIO I. “¿Servicio Civil de Carrera o Servicio Civil de Empleo? Una breve discusión conceptual” en Servicio Profesional de Carrera. Vol. II, núm. 3, México, primer semestre de 2005.



- 12.- DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL I. M. DE ROCAFUERTE, Archivos, documentos, estructura orgánica, folletos, reglamentos
- 13.- DÍAZ GUTIÉRREZ ENRIQUE JAVIER, (2001) Dimensiones críticas de la nueva sociedad del conocimiento
- 14.- DÍAZ PÉREZ CLAUDIA, (2012) tendencias y requerimientos del mercado de trabajo, revista de la educación superior N°161,9-30
- 15.- DE LA TORRE Y CONDE (2000), Tecnología, mercado laboral y empleo. Intervención Psicosocial, Madrid: Tecnos. 9(3), 297-312.
- 16.- EDWINSSON, L. y M.S. MALONE (1999) El capital intelectual. Como identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa. Gestión, 2000.
- 17GATES BILL, Noviembre 2004, Nuevas tecnologías, “Bill Gates habla” opiniones e ideas, Janet Lowe
- 18.- GÓMEZ DÍAZ DE LEÓN, Carlos. “Un enfoque estratégico en la gestión de los recursos humanos: El Sistema Integral de Profesionalización para la Administración Pública de Nuevo León” en Servicio Profesional de Carrera, Vol. III, núm. 5, México, primer semestre de 2006.
- 19.- HANDLEY K. & WILLIAMS, L. (2011). From copying to learning: using exemplars to engage students with assessment criteria and feedback. Assessment & Evaluation in Higher Education. Vol. 36, Issue 1, 95-108
- 20.- "LIBRO BLANCO SOBRE LA EDUCACIÓN Y LA FORMACIÓN" de la Comisión Europea (1995)
- 21.- LONGO, FRANCISCO. “La gestión del empleo público en América Latina: ejes de un diagnóstico institucional comparado” en X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Santiago, Chile. 18-21 Oct. 2005.
- 20.- Martín-Pozuelo, José María Martín (2001). Hardware microinformático : viaje a las profundidades del PC. México, D.F.: Alfaomega. pp. 431 p.
21. MONDY, R. WAYNE & ROBERT, NOE. Administración de Recursos Humanos. Prentice Hall. México, 1997

- 22.- PATRICK JOSEPH, EDICIÓN 1998, Calidad Total en la Dirección del Recurso Humano
- 23.- REZA TROSINO, JESÚS CARLOS. Cómo desarrollar y evaluar programas de capacitación en las organizaciones. Serie Administración de la Capacitación. Panorama. México, 2001.
24. Roos G. y Lövingsson F. (1999): "El proceso CI en el nuevo mundo de las Telecomunicaciones". Homo Faber, Homo sapiens, Ed. Bronce, pp 141-168.
- 25.- SANCHO J.M. y MILLAN L.M., 1995 DIMENSIONES CRITICAS DE LA NUEVA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO Tema Nueva Soc.de la Información
- 26.- SIMONE, Raffaele (2000). "¿Por qué mirar es más fácil que leer?", "¿Qué le sucederá al cuerpo del texto?", "La explosión del Software" (80-140). En. La Tercera Fase. Traducción Susana Gómez López. La Tercera Fase. Taurus: España.
- 27.- SVEIBY, K. E. ( 1999) Knowledge Focused Strateg: How to Manage and Measure Intangible Assets, inédito.
28. VILLASEÑOR, Sánchez Guillermo (1998). La Tecnología en el Proceso enseñanza aprendizaje. ITESM. Universidad Virtual Trillas: México.

# ANEXOS



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**  
**CENTRO DE ESTUDIOS DE PREGRADO**  
**UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACION DE RECURSO HUMANOS**

“La influencia de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el desarrollo profesional y su incidencia en el desempeño de las funciones de los empleados del Municipio de Rocafuerte.”

**ENTREVISTAS**

"Dirigida a Funcionarios del I. Municipio de Rocafuerte”

**INDICACIONES:**

Agradecemos su valiosa colaboración por proporcionarnos su ilustrado criterio.

Le solicito responder con sinceridad, marcando con una ( X ) en el paréntesis respectivo.

c) Esta entrevista tiene como objetivo, el determinar la incidencia de las tecnologías de la información y comunicación en el desempeño laboral de los empelados del Municipio de Rocafuerte

## ENTREVISTA A FUNCIONARIOS,

### ENTREVISTA A ALCALDE

a) Nombre del Entrevistado

b) Institución a la que representa

c) Fecha:

1.- ¿Considera Usted que el I. M. de Rocafuerte, como Institución pública propende el desarrollo profesional de sus empleados

2.- ¿Piensa Usted que el Municipio, con los sistemas informáticos incorporados entrega un servicio al cliente interno y externo

3.- ¿Considera usted que el Municipio ha aplicado una buena campaña de difusión y capacitación sobre el manejo de las TIC?

5.- ¿Dentro de los funcionarios del Municipio hay apatía al uso de las nuevas tecnologías?

6.- ¿Qué estrategias considera usted que debería implementarse para una mayor destrezas en el uso de software libre y Sait?

7.- ¿Usted como autoridad máxima del Municipio prestaría su colaboración en caso de incorporar un nuevo programa de capacitación a los empleados del Municipio para cumplir con eficacia sus objetivos?



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**  
**CENTRO DE ESTUDIOS DE PREGRADO**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSO HUMANOS**

“La influencia de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el desarrollo profesional y su incidencia en el desempeño de las funciones de los empleados del municipio de Rocafuerte.”

**ENTREVISTAS**

"Dirigida a Funcionarios del I. Municipio de Rocafuerte"

**INDICACIONES:**

Agradecemos su valiosa colaboración por proporcionarnos su ilustrado criterio.

Le solicitamos responder con sinceridad, marcando con una (X) en el paréntesis respectivo.

c) Esta encuesta tiene como objetivo, el determinar la incidencia de las tecnologías de la información y comunicación en el desempeño laboral de los empleados del Municipio de Rocafuerte

**ENCUESTAS A FUNCIONARIOS,**

Analizar los conocimientos en el manejo del paquete Office como herramienta tecnológica en los empleados del municipio de Rocafuerte

1.- Cuál es su preparación académica?

Secundaria  Tercer Nivel  Profesional

2.- Tiene algún certificado de cursos de informática?

Si  No

3.- Ha recibido alguna capacitación de informática?

Si  No

4.- Qué piensa usted de la utilización de las TIC?

Es una buena herramienta  No es una buena herramienta

5.- La utilización del paquete Office en su trabajo le ayuda a dar una información eficaz, rápida?

Si  No

6.- Mejoraría su desempeño laboral el uso de TIC?

Mucho  Poco

7.- La programación de capacitaciones de la institución, está acorde con las funciones de cada empleado?

Si  No

8. ¿Cuáles de los programas informáticos usa regularmente?

Ubuntu  Utilitario Administrador Quipux  Open Office

9.- Sus conocimientos en informática le ayudan a operar el sistema que usted maneja en sus labores?

Si  No

10.- Sabe si a sus compañeros se les complica el uso de las TIC?

Si  No

11.- Conoce las normas y técnicas del manejo de las TIC?

Mucho  Poco

12.- Cree que existe comprometimiento en el departamento de talento humano para mejor los conocimientos de los empleados?

Mucho  Poco

13.- Ha recibido capacitación o seminarios sobre el uso de las TIC en la institución?

Si  No

14.- Mejoraría la atención al cliente interno y externo de la institución la aplicación de la tecnología informática?

Mucho  Poco

15.- La imagen institucional se fortalecería con la experticia de sus funcionarios en el manejo de las TIC?

Bastante  Nada

16.- Antes de la aplicación de los programas tecnológicos en los procesos tuvo capacitación institucional sobre utilidad y uso de los mismos?

Si  No

17.- ¿Cree usted que el uso de las TIC ha mejorado el desarrollo profesional de los funcionarios?

Si  No



18.- ¿Mejoraría su situación económica al tener experticia en el manejo de las TIC?

Si  No

19.- ¿Estaría dispuesto a recibir una capacitación para mejorar sus conocimientos?

Si  No

**SOCIALIZANDO LAS PROPUESTA CON LOS FUNCIONARIOS  
JEFE FINANCIERO**



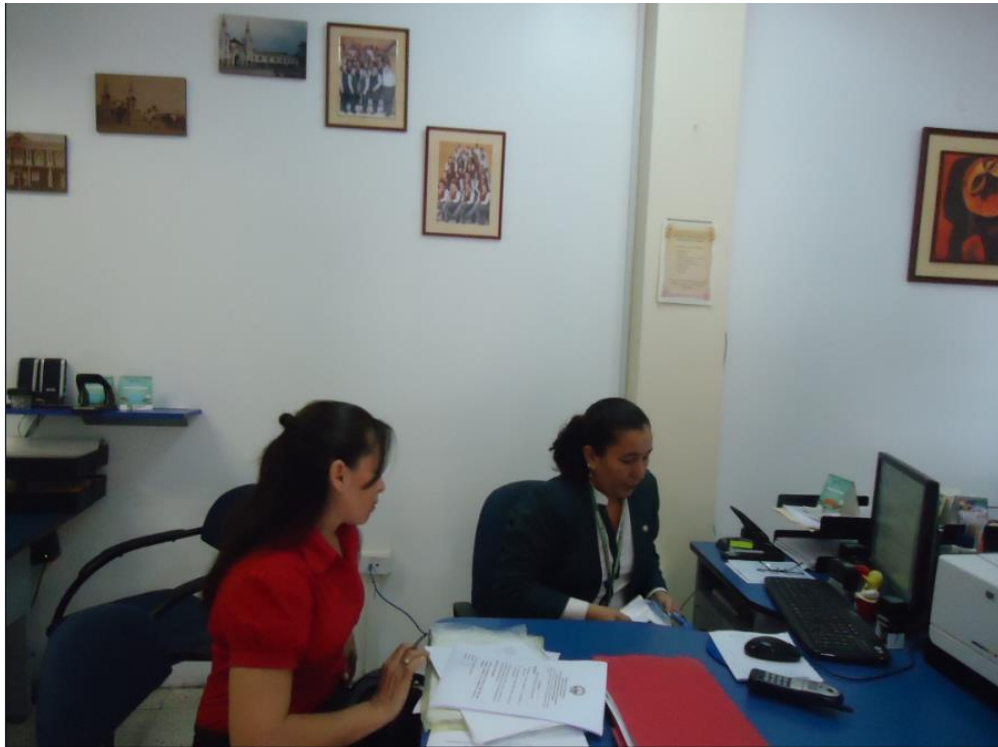
**SOCIALIZANDO LAS PROPUESTA CON LOS FUNCIONARIOS  
TESORERA**



## ENTREGANDO LA PROPUESTA AL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO



**ENTREGA DE PROPUESTA A LA DIRECTORA DEL DEPARTAMENTO DE  
TALENTO HUMANO**



**ENTREGA DE PROPUESTA AL PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN DE  
EMPLEADOS**





## REALIZANDO ENCUESTAS A FUNCIONARIOS



## REALIZANDO LAS ENCUESTAS A LOS FUNCIONARIOS



**ENTREGA DE LA INVESTIGACIÓN Y PROPUESTA AL SEÑOR ALCALDE DEL MUNICIPIO DE ROCAFUERTE**

