



**UNIVERSIDAD LAICA
VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL**

FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

TÍTULO DEL PROYECTO:

**“LAS TICS Y SU INCIDENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTRA
INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS”**

AUTORAS:

JENNY TERESA PERALTA CASTRO

MARÍA FERNANDA SÁNCHEZ BONE

GUAYAQUIL – ECUADOR

2014 - 2015

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la carrera de Administración Secretarial.

CERTIFICO

Yo, Lorena Boderó Arízaga, certifico que el Proyecto de Investigación con el tema: **“LAS TICS Y SU INCIDENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTRA INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS”**, ha sido elaborado por las señoritas Jenny Teresa Peralta Castro y María Fernanda Sánchez Bone bajo mi tutoría y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe al efecto.

TUTOR

MSC. LORENA BODERO ARÍZAGA

DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DERECHOS DE AUTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, JENNY TERESA PERALTA CASTRO, con cédula de ciudadanía No.091228178-9 en calidad de autor, declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y responsabilizo de los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de la investigación que he realizado.

Que soy el único autor del trabajo del Proyecto de Investigación: **“LAS TICS Y SU INCIDENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTRA INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS”**

Que el perfil del proyecto es de mi autoría, y que en su formulación se han respetado las normas legales y reglamentos pertinentes, previa la obtención del título de Licenciado en Ciencia de la Educación Asignatura Secretariales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

De conformidad con lo establecido en el Capítulo I de la ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, su reglamento y normativa institucional vigente, dejo expresado mi aprobación de ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, en una o varias veces, en cualquier soporte, siempre y cuando sea con fines sociales, educativos y científicos.

El autor garantiza la originalidad de sus aportaciones al proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede.

JENNY PERALTA CASTRO
AUTORA

DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DERECHOS DE AUTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, MARÍA FERNANDA SÁNCHEZ BONE, con cédula de ciudadanía No.092747756-2 en calidad de autor, declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y responsabilizo de los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de la investigación que he realizado.

Que soy el único autor del trabajo del Proyecto de Investigación: **“LAS TICS Y SU INCIDENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTRA INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS”**

Que el perfil del proyecto es de mi autoría, y que en su formulación se han respetado las normas legales y reglamentos pertinentes, previa la obtención del título de Licenciado en Ciencia de la Educación Asignatura Secretariales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

De conformidad con lo establecido en el Capítulo I de la ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, su reglamento y normativa institucional vigente, dejo expresado mi aprobación de ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, en una o varias veces, en cualquier soporte, siempre y cuando sea con fines sociales, educativos y científicos.

El autor garantiza la originalidad de sus aportaciones al proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede.

MARÍA SÁNCHEZ BONE
AUTORA

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a mi Dios, por todas las bondades que en la vida me ha dado, porque en los momentos más duros en los que parecía rendirme, me lleno de fortaleza para seguir y conquistar este peldaño en mi vida, sin él nada hubiera sido posible, y hoy puedo decir, que todo lo que soy, todo se lo debo a mi Dios.

Un agradecimiento especial, a mi Tutora MSc. Lorena Boderó Arízaga, quien ha sido una guía permanente para el desarrollo de este Proyecto, aportándonos siempre sus conocimientos para poder cristalizar hoy mi sueño de ser una Profesional.

Jenny Teresa Peralta Castro

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios, por indicarme el camino adecuado para poder culminar con este proyecto de tesis.

A mis padres, por haberme criado con principios y valores que fueron fundamentales para mi formación y por lo cual me siento orgullosa.

A mi familia que de una u otra forma me ayudaron a crecer como persona y como profesional.

Agradezco también de manera especial a nuestra Tutora MSc. Lorena Bodero Arízaga, quien con sus conocimientos nos orientó en el desarrollo de la presente tesis.

María Fernanda Sánchez Bone

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis amados hijos, Nathaly Nicole y Aarón Ramírez Peralta, quienes son mi fuerza, mi puntal y mi inspiración, el motor que me impulsa a seguir adelante, a superarme cada día y a romper las barreras, para poder brindarles a ellos un mejor porvenir.

A mi madre, Mery Argentina Castro, mujer luchadora, paciente y llena de esperanza, también va dedicado mi trabajo, el cual representa la entrega, las noches desveladas, el sacrificio, y por sobre todo el amor, el mismo sentimiento inmenso que profesó hacia ti, mi madre bella.

Jenny Teresa Peralta Castro

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado a este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres, porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, impulsándome en todo momento. A ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

A mi esposo, por su comprensión, paciencia, amor y apoyo incondicional para alcanzar mi meta trazada. Gracias por estar siempre a mi lado, Stalin.

María Fernanda Sánchez Bone

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DERECHOS DE AUTOR	iii
DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DERECHOS DE AUTOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	3
1.1. Tema	3
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.3. Formulación del Problema	4
1.4. Delimitación del Problema.....	4
1.5. Justificación de la investigación	5
1.6. Sistematización de la Investigación	6
1.7. Objetivo general.....	6
1.8. Objetivos específicos	6
1.9. Límites de la Investigación	6
1.10. Identificación de las variables.....	7
1.11. Hipótesis	7
1.11.1. Hipótesis General.....	7
1.11.2. Hipótesis Particulares.....	7
1.12. Operacionalización de las Variables	8

CAPITULO II.....	9
2. Fundamentación Teórica.....	9
2.1. Antecedentes referentes	9
2.2. Marco Teórico Referencial	11
2.3. Marco Legal.....	43
2.4. Marco Conceptual.....	44
CAPÍTULO III.....	47
3. Metodología de la Investigación.....	47
3.1. Métodos de Investigación	47
3.2. Población y Muestra	48
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	49
3.4. Recursos: fuentes, cronograma y presupuesto de recolección de Datos	50
3.5. Tratamiento a la Información.....	51
3.6. Presentación de Resultados.....	72
CAPÍTULO IV.....	76
4. La Propuesta.....	76
4.1. Título de la Propuesta	76
4.2. Justificación de la Propuesta.....	76
4.3. Objetivo general de la Propuesta	77
4.4. Objetivos específicos de la Propuesta.....	77
4.5. Hipótesis de la propuesta	77
4.6. Listado de contenidos y flujo de la Propuesta.....	77
4.7. Desarrollo de la Propuesta	78
4.8. Impacto beneficio Obtenido.....	112
4.9. Validación de la Propuesta.....	112
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	118
ANEXOS	121

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	8
Tabla 2 Muestra.....	49
Tabla 3 Cronograma de presentación del proyecto.....	51
Tabla 4 Presupuesto	51
Tabla 5 Buena comunicación en el GPG	52
Tabla 6 Mecanismos sofisticas en empresas públicas y privadas	53
Tabla 7 Habilidad para el uso de equipos tecnológicos	54
Tabla 8 Conocimiento sobre las TICS	55
Tabla 9 Beneficios que brindan las herramientas TICS en las oficinas	56
Tabla 10 Procesos que se pueden mejorar	57
Tabla 11 Las TICS y su incidencia en el GPG.....	58
Tabla 12 Beneficios preponderantes de las TICS	59
Tabla 13 Canales que posee el GPGP	60
Tabla 14 Canales de Comunicación más empleados en el GPG.....	61
Tabla 15 Existe buena comunicación entre trabajadores	62
Tabla 16 Importancia de llevar una buena comunicación.....	63
Tabla 17 Conocimiento que posee sobre las TICS	64
Tabla 18 Conoce sobre los beneficios de las TICS en las oficinas	65
Tabla 19 Incidencia de las TICS	66
Tabla 20 Las TICS en la competitividad laboral	67
Tabla 21 Optimización de los recursos gracias a la guía tecnológica.....	68
Tabla 22 Beneficios preponderantes al contar con las TICS	69
Tabla 23 Canales que se emplean para comunicar diversas actividades	70
Tabla 24 Canales a los que usted acostumbra a ingresar	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Croquis de la Ubicación del Gobierno Provincial del Guayas	4
Gráfico 2 Razones para establecer las TICS	20
Gráfico 3 Características de las TICS	22
Gráfico 4 Barreras a la difusión del Comercio Electrónico	23
Gráfico 5 estrategias que permiten el desarrollo del comercio electrónico	25
Gráfico 6 Información de las empresas.....	25
Gráfico 7 Propósitos del uso de las TICS	27
Gráfico 8 Ventajas de las TICS.....	28
Gráfico 9 Influencia de las TICS en las competencias laborales	29
Gráfico 10 Funciones de las tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones.....	31
Gráfico 11 Proceso de comunicación.....	32
Gráfico 12 Comunicación eficaz.....	33
Gráfico 13 Buena comunicación en el GPG	52
Gráfico 14 Mecanismos sofisticas en empresas públicas y privadas	53
Gráfico 15 Habilidad para el uso de equipos tecnológicos	54
Gráfico 16 Conocimiento sobre las TICS	55
Gráfico 17 Beneficios que brindan las herramientas TICS en las oficinas.....	56
Gráfico 18 Procesos que se pueden mejorar	57
Gráfico 19 TICS y su incidencia en el GPG	58
Gráfico 20 Beneficios preponderantes de las TICS	59
Gráfico 21 Canales que posee el GPGP.....	60
Gráfico 22 Canales de Comunicación más empleados en el GPG.....	61
Gráfico 23 Existe buena comunicación entre trabajadores	62
Gráfico 24 Importancia de llevar una buena comunicación.....	63
Gráfico 25 Conocimiento que posee sobre las TICS	64
Gráfico 26 Conoce sobre los beneficios de las TICS en las oficinas.....	65
Gráfico 27 Incidencia de las TICS	66
Gráfico 28 Las TICS en la competitividad laboral	67
Gráfico 29 Optimización de los recursos gracias a la guía tecnológica.....	68
Gráfico 30 Beneficios preponderantes al contar con las TICS	69
Gráfico 31 Canales que se emplean para comunicar diversas actividades	70
Gráfico 32 Canales a los que usted acostumbra a ingresar	71
Gráfico 33 Listado de contenidos y flujo de la propuesta.....	78

RESUMEN

LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) Y SU INCIDENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTRA INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS

Autoras: Jenny Teresa Peralta Castro
María Fernanda Sánchez Bone

El presente proyecto tiene como objetivo determinar la incidencia del uso de las TICS en la comunicación intra-institucional del Gobierno Provincial del Guayas. Dicho proyecto se divide en varios capítulos, de manera que el primero describe en su totalidad el problema a investigar.

En el segundo capítulo se mencionan los antecedentes de la investigación y la fundamentación teórica de las TIC y la comunicación empresarial. El tercer capítulo se exponen los métodos a utilizar que fueron el deductivo, descriptivo y estadístico; población y muestra; las técnicas e instrumentos de recolección de datos obtenidos mediante encuestas; finalmente para la presentación de los resultados se utilizaron tablas y gráficos estadísticos. El cuarto capítulo contiene la propuesta se incluye el diseño de la guía tecnológica con recomendaciones innovadoras, que permitirá alcanzar la eficiencia y la automatización de las actividades intra-institucionales, agilizando los procesos, sumando elementos productivos, que permita llegar a los objetivos trazados.

PALABRAS CLAVES: Tecnologías de Información y Comunicación, Tecnología, Internet, Organizaciones, Competencias.

LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) Y SU INCIDENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTRA INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS

ABSTRACT

The project must as objective determine the incidence of the use of the TICS in the intra-institutional communication of the Provincial Government of the Guayas. This project is divided in several chapters, so that first it describes in his totality the problem to investigate. The second chapter the antecedents of the investigation and the theoretical fundamentación of the TIC and the enterprise communication are mentioned. Third chapter the methods are exposed to use that they were the deductive one, descriptive and statistical; population and shows; the techniques and instruments of data collection obtained of surveys; finally the presentation of the results statistical tables and graphs were used. Fourth chapter contains the proposal includes the design of the technological guide with innovating recommendations, that will allow to reach the efficiency and the automatization of the intra-institutional activities, the processes, adding productive elements, that allow to arrive at the objectives drawn up.

KEY WORDS: Technologies of information and communication, Technology, Internet, Organizations, Competitions.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las Tecnologías de Información y Comunicación son herramientas indispensables y juegan un papel importante en la sociedad, en donde las empresas públicas y privadas se abastecen de herramientas sofisticadas que facilitan el manejo de la información, ya que pueden utilizar el internet, correo electrónico y demás tecnologías para agilizar la comunicación, y el envío de archivos digitales.

Las Tecnologías de Información y Comunicación están ocupando un lugar importante en nuestras vidas y han permitido a la humanidad progresar muy rápidamente, teniendo como elementos principales los procesos de información y las comunicaciones. En las organizaciones las TIC han automatizado las tareas rutinarias, y han dejado espacio para realizar actividades más gratificantes y de mayor valor, tanto para las personas como para la organización. Es por esto que entender el rol de las tecnologías de información dentro de las organizaciones, junto con el rol de ellas en la gestión del conocimiento es de vital importancia. En cuanto a la comunicación es considerada como un factor indispensable para el funcionamiento en el ámbito empresarial. La comunicación se presenta en diversos niveles tanto en el interior como el exterior de la organización y es la que contribuirá al logro de objetivos y estrategias de la misma.

Debido a la importancia del tema a desarrollar en el presente documento, se ha procedido a estructurarlo de forma en que se facilite su comprensión, buscando mostrar eficazmente cuáles son los resultados obtenidos en la incidencia de las TICS, en el Gobierno Provincial del Guayas. Por ende, el trabajo se procede a mostrar mediante capítulos, donde dentro de cada uno se desarrollan aspectos específicos como se resume a continuación:

Capítulo I: Este contemplan todo el proceso del planteamiento del problema, con el cual se identifica cual es el punto de partida que se quiere solucionar con el proyecto, además se justifica la importancia del desarrollo del mismo, y se establecen objetivos a lograr en un marco delimitado tanto de tiempo como de lugar geográfico para trabajar.

Capítulo II: Dentro de este, se adjuntarán teorías desarrolladas de autores y especialistas que tengan directa relación con el tema central a investigarse, el objetivo de esto, es conocer a profundidad aquellos temas, sus características, objetivos, ventajas etc., que a su vez podrán se complementadas con un concepto básico en el marco conceptual.

Capítulo III: Este es el capítulo de la metodología, donde se especifica el tipo de investigación a emplearse para llegar al fondo del trabajo, estableciendo una muestra de personas, a las cuáles se aplicaran preguntas con las respectivas técnicas y herramientas de investigación, que al final serán analizadas según los resultados obtenidos.

Capítulo IV: Conocido como el capítulo de la propuesta, esta se estructura conforme los resultados obtenidos del capítulo III, ya que se arma y describe una posible solución para mejorar el problema inicial identificado. Sin embargo, es importante mencionar que la propuesta en este caso, se ajustará a las falencias encontradas en el Gobierno Provincial del Guayas.

Por último pero no menor importante, se encuentran las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo, donde dentro de las conclusiones se mencionarán los aspectos más relevantes del presente proyecto, mientras que las recomendaciones se plantean como alternativas a seguir para lograr un objetivo específico en este caso para Gobierno Provincial del Guayas.

CAPITULO I

1. El Problema a Investigar

1.1. Tema

“Las TICS y su incidencia en la comunicación intra institucional del Gobierno Provincial del Guayas”

1.2. Planteamiento del Problema

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia del Guayas, es una institución en la cual se establecen varias tareas, con la finalidad de que la provincia y sus cantones se desarrollen en diferentes ámbitos. Esta entidad funciona en su edificio principal, y cuenta con Direcciones y Jefaturas, compuesta por Directores de cada área, secretarías, empleados administrativos, conserjes y choferes.

Las direcciones son las encargadas de ejecutar los planes, programas y proyectos que efectúa el Gobierno Provincial, en el marco de sus atribuciones y competencias, como toda entidad en constante evolución, la Prefectura iniciará una reingeniería en las direcciones encargadas, para aplicar la normativa y metodología de desarrollo provincial, para así acoplarse al cambio de matriz productiva que está promoviendo el Gobierno Central como mecanismo generador del Buen Vivir.

En un mundo contemporáneo como el que se vive actualmente, existe un proceso de transformaciones, en donde en el último siglo específicamente, se han generado grandes cambios en todos los niveles y están relacionados al desarrollo de la tecnología e información, estos avances son importantes y necesarios, porque buscan satisfacer y mejorar las condiciones de vida de las personas.

Sin embargo, tomando como referencia estos avances generados en el mundo y asociándolos a las tareas que se llevan dentro del Gobierno Provincial del Guayas, se ha podido detectar que existen falencias en la comunicación intrainstitucional, en donde el internet resulta lento y pesado al momento de poder enviar la información, más si en ello se tiene que incluir archivos adjunto; que la velocidad de navegación

es limitada, causando molestias y retrasos en los trabajos diarios, que la mayor parte de sus funcionarios utilizan para sus diversas tareas laborales correos personales y no el correo institucional; la excesiva documentación física es otra de las problemáticas de la Institución, careciendo de la incorporación del trámite en línea, y evitando así el sacar copias o imprimir documentación innecesaria.

1.3. Formulación del Problema

En este caso se procede a plantear la problemática identificada como pregunta, y esta sería. ¿De qué manera incide el uso de las TICS en la comunicación intra institucional del Gobierno Provincial del Guayas?

1.4. Delimitación del Problema

CAMPO: Administrativa

ÁREA: Tecnológica

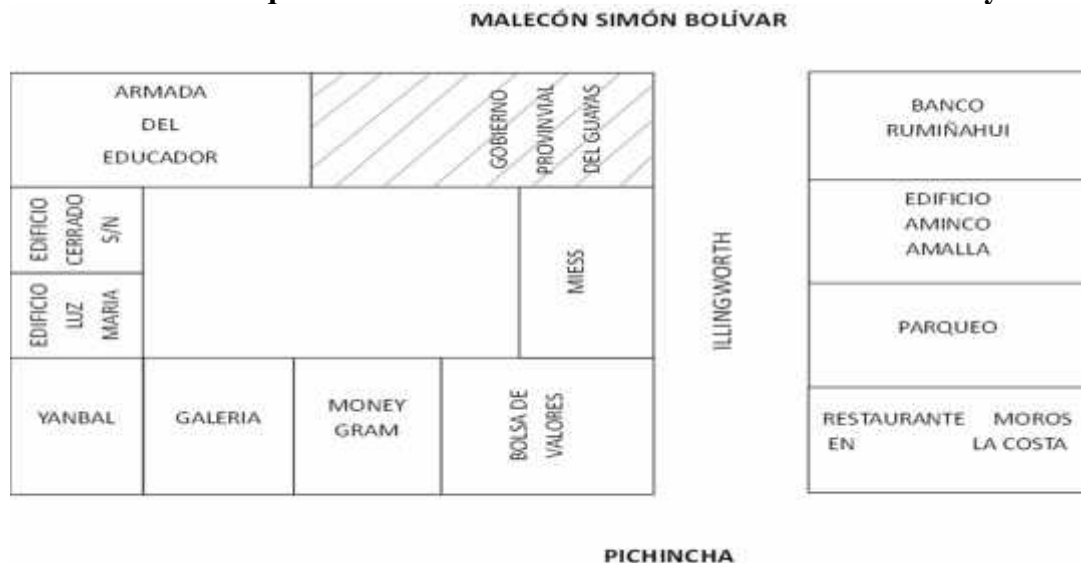
ASPECTO: Psicológica – social

TEMA: “Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y su incidencia en la comunicación intrainstitucional del Gobierno Provincial del Guayas”

DELIMITACIÓN ESPACIAL: Illingworth y Malecón, esquina.

Croquis

Gráfico 1 Croquis de la Ubicación del Gobierno Provincial del Guayas



Elaborado por: Las autoras

1.5. Justificación de la investigación

Viviendo un mundo de continuos cambios, la globalización, no es posible que exista sin plataformas tecnológicas, esto responde a que debe existir proceso de eliminación y reemplazo de todo lo obsoleto de tecnología, debido a que ha llegado a niveles de saturación y se hace imprescindible un cambio de surgimiento hacia la innovación.

Por esta razón se hace importante desarrollar este tema, ya que el uso de las tecnologías de la información y la comunicación juega un papel importante en la sociedad, el dotar a las empresas públicas y privadas de mecanismos sofisticados que agilicen los procesos de búsqueda de información, el estar conectado en línea para agilizar la comunicación el evitar el uso desmedido de copias y recurrir al envío de archivos digitales, hace que este proyecto sea ambicioso.

Para obtener, en la comunicación, los resultados perseguidos tanto por la organización, como por cada individuo al interior de esta, se tiene que seguir un mecanismo y fortalecimiento de relaciones tanto a nivel interno como externo. Las organizaciones deben tener como una de sus prioridades la satisfacción de las necesidades en el ámbito laboral del empleado, permitiendo que éste pueda estar completamente atendido en sus requerimientos esenciales para el óptimo desarrollo de sus funciones y el avance de la ejecución de sus tareas, de esto depende en buena medida alcanzar las fortalezas y productividad anheladas por las instituciones.

La tecnología es útil y beneficiosa en muchas áreas, ya que permite mejorar la organización del trabajo, organización en la vida profesional y personales, permite reducir tareas repetitivas, mejorar gestión interna de un proceso, ofrecer y recibir más y mejores servicios individuales y colectivos, lográndose así un trabajo más eficiente y eficaz a la vez.

La propuesta está dirigida al diseño de una guía tecnológica con recomendaciones innovadoras, que permitirá alcanzar la eficiencia y la automatización de las actividades empresariales, agilizando los procesos, sumando elementos productivos, que permita llegar a los objetivos trazados. La utilidad de la guía tecnológica, permitirá a los empleados administrativos, por un lado, hacer más con menos, es decir optimizar los recursos, aplicándolos adecuadamente.

Por otro lado, contarán con el poder de la información, sumado al conocimiento de ellos, haciéndose cada día más competitivo, cuyos beneficios directos será el empleado y la Institución, desarrollándose a la par en un mundo de globalización, y en donde al mismo tiempo beneficiará a la comunidad, contribuyendo al crecimiento y al desarrollo de la provincia.

1.6. Sistematización de la Investigación

Unidad responsable: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Personas responsables: María Sánchez Bone – Jenny Peralta Castro.

Período de ejecución: 2014 – 2015.

Título: “Las TICS y su incidencia en la comunicación Intra Institucional del Gobierno Provincial del Guayas” .

Descripción: El estudio a efectuarse tiene como fin conocer de qué manera incide el uso de las TICS, en la comunicación intra institucional en el Gobierno Provincial del Guayas.

1.7. Objetivo general

Determinar la incidencia del uso de las TICS en la comunicación intrainstitucional en el Gobierno Provincial del Guayas.

1.8. Objetivos específicos

1. Identificar la aplicación de las TICS dentro del Gobierno Provincial del Guayas, mediante la aplicación de encuestas.
2. Determinar la Incidencia en la Comunicación Intrainstitucional en los empleados del Gobierno Provincial del Guayas, aplicando las encuestas.
3. Diseñar una Guía Tecnológica con Recomendaciones Innovadoras.

1.9. Límites de la Investigación

El presente análisis a efectuar, será desarrollado en el “Gobierno Provincial del Guayas, ubicado en la ciudad de Guayaquil, específicamente en Illingworth y Malecón esquina, para el año 2014, debido a la necesidad de conocer todo respecto a

las TICS, y su incidencia en la comunicación intrainstitucional del Gobierno Provincial del Guayas.

1.10. Identificación de las variables

Ñ **Variable Independiente:** Las TICS.

Ñ **Variable Dependiente:** Comunicación Intrainstitucional.

1.11. Hipótesis

1.11.1. Hipótesis General

Efectuando un análisis sobre el auge de las tecnologías de información y comunicación dentro de las instituciones, se puede determinar su incidencia en la comunicación intrainstitucional del Gobierno Provincial del Guayas”

1.11.2. Hipótesis Particulares

Ñ Las TICS, como contribución en las mejoras intra institucionales de comunicación.

Ñ Las falencias generadas en las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), en las empresas a su vez limitan los procedimientos diarios a realizar, generando molestias entre los trabajadores.

1.12. Operacionalización de las Variables

Tabla 1 Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Independiente	De cada variable	De cada variable	De cada dimensión
Las TICS	En la actualidad las TICS, son aplicadas a casi todos los sectores, ya que permite el fácil acceso a la información en cualquier formato, y lo mejor de todo, es que dicha información se consigue de igual manera, es decir de forma fácil y oportuna.	Conocimiento de las TICS.	Estrategias de intervención. Las técnicas aplicadas en el aula. Las herramientas y dispositivos más empleados para la comunicación.
		Uso de las TICS	Que tipos de TICS existen. Como método de mejora en la comunicación. Para receptar y difundir información necesaria a todos los trabajadores. Para generar una comunicación bidireccional con los gerentes y otros superiores.
		Aplicación de las TICS	En el ámbito laboral
		Dependiente	De cada variable
Comunicación Intrainstitucional.	Debido a la globalización, el hombre depende cada vez más de las TICS, para poder comunicarse de manera oportuna, transmitir y difundir a las masas la información necesaria haciendo uso de diversas herramientas, con lo que se logra llegar de forma precisa una comunicación bidireccional exitosa, por ello el de la incidencia de las TICS en la comunicación.	Comprensión	Comprensión de la incidencia que tienen las TICS, en la comunicación inter institucional. Comprensión de las tecnologías para manipular la información. Comprensión de las redes, telefonía, banda ancha.
		Métodos	Indetificar las falencias existentes sobre las TICS, de parte de los empleados del G.P.G Motivar a los tabajadores del G.P.G, a hacer un buen uso de las TICS. Dominar tanto las herramientas, como las tecnologías que se emplean comúnmente en las TICS, dentro de las empresas.
		Estrategias empleadas	Encuestas aplicadas a directores y secretarías en el Gobierno Provincial del Guayas, permitirán conocer sus perspectiva sobre el uso e incidencia de las TICS, en esta institución.

Elaborado por: Las autoras

CAPITULO II

2. Fundamentación Teórica

2.1. Antecedentes referentes

Los antecedentes referentes, son aquellas investigaciones y trabajos desarrollados por otros estudiantes en su etapa universitaria, con lo cual se busca tener como guía, cuáles fueron los resultados obtenidos de dichas investigaciones. Por ello a continuación se procede a desarrollar la presente toma de referencias.

Del trabajo efectuado por Ramírez, (2011), titulado “El manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en las entidades públicas y su incidencia en la desinformación de la ciudadanía de la provincia de Santa Elena 2011”, de la Universidad Estatal de Santa Elena se desarrolló con la finalidad de identificar a que se debe el origen de la desinformación, esto ya que, la comunidad de esta provincia es informada por diversas entidades públicas, empleando las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) pero de forma no correcta, como principal medio de comunicación, intentando dar a conocer las acciones que se llevan a cabo en pro de esta población, sin embargo, al final del proyecto y las investigaciones respectivas, se pudo desarrollar un medio de comunicación visual, en cual se logre transmitir de manera idónea las actividades realizadas tanto por el gobierno provincial, como por otras entidades.

Del trabajo de Enríquez y Guzmán, (2011), de la Universidad de las Américas, se efectuó el trabajo titulado “Diagnóstico de la Comunicación Interna y Externa del Ministerio de Relaciones Laborales, con el objetivo de conocer más sobre la Comunicación Corporativa, estudiar las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC’S)” que buscaba despejar dudas sobre la comunicación corporativa y estudiar a la vez las Tecnologías de Información y Comunicación empleadas por el Ministerio de Relaciones Laborales, para lograr una comunicación eficaz internamente, se pudieron lograr gracias al empleo de métodos investigativos inductivos, deductivos y analíticos, con lo cual se logró entender oportunamente el pensamiento de los trabajadores y sociedad, sobre las formas por las cuáles se les comunican diversas acciones, logrando así establecer soluciones y contrarrestar

problemas identificados, por ello, como propuesta se diseñó un plan comunicación Interinstitucional para incentivar uso de las TICS en el MRL.

Mientras que del trabajo de Cajas, (2011), de la Universidad Nacional de Loja, se desarrolló un análisis sobre estrategias de comunicación institucional, y cuál era el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación dentro de la Secretaría de Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito en 2010, donde fue necesario establecer varios objetivos, para así lograr la meta deseada, fue importante además aplicar varios métodos investigativos siendo el científico, descriptivo, inductivo y el deductivo los fundamentales para identificar las relaciones surgidas entre las estrategias de comunicación y las TICS, estableciéndose más adelante estrategias de mejoras y reducir las fallas en la emisión de la información ocurrida dentro de la Secretaría de Cultura a su interior.

Dentro del trabajo de Yudis, (2012), titulado “Plan de Mejoramiento de la Comunicación organizacional en la empresa Quality Plus Service S.A.S.” efectuado para la Universidad EAN de la ciudad de Bogotá en el 2012, se desarrolló un plan de mejoramiento en la comunicación organizacional, previo al análisis descriptivo para comprobar sobre la forma en cómo se llevaba la comunicación interna en dicha organización, teniéndose como resultado, el fallo entre la comunicación de los empleados y sus respectivos superiores, por ello, fue necesario emprender el plan de mejoramiento objetivo y aplicable, en base a estrategias que permitan maximizar el proceso comunicativo y así obtener mejores resultados en cada una de las áreas de la organización.

Por otro lado los autores Pezo & Daher, (2014) estudiantes de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, con su titulado “El uso de las Tecnologías de Información (TICS) en las Políticas Públicas de Salud: Caso Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en Guayaquil desde el 2006” fue realizado con la finalidad de conocer cuánto aportaron las TIC’S en el fortalecimiento de las políticas de salud pública, conforme a una evaluación sobre el nivel de satisfacción en el proceso de atención en el Hospital de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, aplicando la investigación exploratoria y descriptiva, se obtuvo una vista general sobre el servicio

ofrecido en esta entidad, con lo cual conforme a los resultados no tan favorables en la satisfacción de los usuarios, a través del uso de las TIC'S mejorar la atención de los afiliados, y a su vez esto ha permitido que los usuarios tengan una perspectiva más positiva el hospital Enrique Sotomayor de la Junta de Beneficencia de Guayaquil.

Por último pero no menos importante, del trabajo de Aimara, Díaz, & Jaya, (2014), titulado "Desarrollo Técnico Metodológico para la integración de las TIC'S (Tecnología de Información y Comunicación) a las PYMES de la Parroquia Chillogallo del Sur de Quito", de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito, el trabajo tuvo como finalidad, empleando el método descriptivo de investigación, y definiendo de forma estadística a través de la interpretación de información obtenidas en encuestas y entrevistas, conocer cuánto conocen quiénes trabajan en las PYMES, las TIC'S y su aplicación, por lo cual según los resultados este grupo de personas, conocen poco sobre el uso de este, por ende se desarrolló una guía descriptiva en la cual se estableció desde el concepto, hasta cada una de las herramientas que se pueden emplear en los procesos administrativos de las PYME'S para mejorar sus actividad comercial.

2.2. Marco Teórico Referencial

Las TICS

Para Monge & Chaberían (2012, pág. 20):

La incidencia de las TICS y la Globalización en la vida cotidiana y en la economía en general, es de tal magnitud, que apenas comenzamos a comprender sus efectos, en especial, debido a que el incremento en la interdependencia entre los países y sus ciudadanos, producto de ambos procesos, es complejo y multifacético, e incluye tanto aspectos económicos como culturales, sociales y políticos.

El término TIC'S en los últimos años ha tomado mayor fuerza, esto debido a la importancia en varios ámbitos en los que pueden aplicar este tipo de tecnologías, con lo cual se logra de manera precisa y eficaz tramitar la información y poder luego transmitirla de un punto a otro. Las TIC'S debido a su aplicabilidad en diversos ámbitos, permiten a su vez ofrecer soluciones de mejoras comunicacionales, gracias

a que el empleo de una amplia variedad de herramientas tecnológicas, con las cuáles es mucho más fácil enviar, procesar, receptar, guardar y recuperar datos que por circunstancias adversas pueden darse. A la vez la TIC'S permiten en términos cuantificables calcular y desarrollar informes precisos de información.

Cuando el término TIC'S comenzó a popularizarse, se empezó a darse con más frecuencia en transmitir información de una manera más preparada, con el fin de poder transmitir dicha información, almacenarla y administrarla desde diversas herramientas como las computadora, y actualmente desde medios más versátiles como los teléfonos inteligentes (Smartphones), mientras que la televisión, la radio y los medio impresos que usas plataformas web, también están llevando adelante con más frecuencia la aplicación de las TIC'S.

En sí, las tecnologías de Información y Comunicación permiten tener acceso de datos informativos para procesarlos, sintetizarlos, almacenarlos y generar copias de seguridad en caso de que se pierda dicha información al subirla a una red, con esto se puede presentar en el momento aquella información de manera diferente, y empleando un dinamismo diverso.

A pesar de que el término TICS nace desde aproximadamente los años 70, la terminología que se engloba aspectos tecnológicos, ha sufrido una constante evolución, por ende este término nace y ha evolucionado siempre agarrado de la mano con el aspecto electrónico-tecnológico, así como tiene relación a la creación de software y bases para las telecomunicaciones.

Actualmente las TICS, tienen una posición primaria en la vida de las personas, ya que estas herramientas permiten el progreso de forma rápida, en aspectos sociales, educativos, laborales, medicinales entre otros, después de todo con la comunicación bidireccional es como se inicia, desarrolla y terminan las buenas prácticas sociales desde siempre.

El internet a pesar de que surge como una herramienta para saber usar bien una computadora, actualmente es una vía rápida de comunicación, que debido a la

necesidad de la sociedad en comunicarse, ha llegado a suplir cualquier otro medio comunicacional. Las empresas hoy en día emplean el internet como acceso bidireccional de comunicación con sus clientes, además la creación en las empresas de redes internas ayudan que la información y datos se integren y actualicen de forma automática.

Las TICS son un conjunto de herramientas que permiten el avance de las personas, empresas, gobiernos etc., conforme la globalización avanza, esto ya que esta herramienta permite la transformación de información eficazmente, y tener dicha información disponible tanto en un tiempo como en un determinado y ayudar a tomar decisiones de suma importancia. En sí, la tecnología forma parte valiosa para las organizaciones, empleados y personas en general.

Saber manejar eficazmente cualquier tipo de información dentro de una empresa, no sólo beneficiará a las personas de mayor rango administrativo, sino que este beneficio generará satisfacción para cada uno de los colaboradores de una empresa determinada, debido a que se lograrán cumplir las metas preestablecidas, por ello actualmente pocas son las empresas que aún no aplican las TIC'S, como instrumento en su gestión comercial.

Actualmente las TICS, son parte esencial en vida de las personas, gracias a la versatilidad que esta presenta y rápida influencia en la sociedad, ha tenido como resultados modificar a su vez la forma de vivir de las personas, y sus actividades diarias tanto en el aspecto educativo como laboral, debido a que la comunicación es la acción más básica de las personas, por ello se cree que tal impacto de las TIC'S se debe al proceso comunicativo que el ser humano desarrolla.

Las Tecnologías de Información y Comunicación, engloban más del concepto de ser herramientas, es una consecución de la interacción generada por las personas a través de la correcta estructuración de la información. El papel que realizan las “tecnologías de información y comunicación” (TIC) actualmente cumplen tanta facetas, que en realidad los conceptos sobre esto son diversos conforme la clasificación que le

asignen cada organismos, conjunto con el internet se han generado nuevas expectativas en el mundo.

Evolución de las TICS hasta la actualidad

En el entorno empresarial, las TIC'S, forman parte de un concepto que genera dinamismo. En base a varias definiciones actuales, dispositivos como los celulares terminando el siglo XIX, fue considerado uno de los artículos de antesala a la llegada de la tecnología moderna y de información rápida, de igual manera medios convencionales como la tv durante su nacimiento generó mucha popularidad. Se estima probablemente que así como han quedado rezagados varios dispositivos, en poco menos de 20 años, surjan nuevos dispositivos que replacen completamente a las que se tienen en la actualidad. Pero hasta el momento, tanto la tv, los celulares y las computadora son la base de lo que hoy se conoce como TIC'S debido a los aporten que generan en cuanto a la comunicación como instrumentos digitales.

Durante la última década, ha avanzado el desarrollo y mejoras de las herramientas que se emplean para la comunicación, hasta el punto de pasar desde hace cinco hasta ahora de tener un teléfono móvil con antena de gran tamaño y funciones limitadas, ha poder disponer dispositivos informáticos de pequeño tamaño y con funciones casi ilimitadas. Las TICS se pueden ver aplicadas en sectores como la medicina, educación, monitorización global del ecosistema, sin embargo sólo los países más desarrollados logran hacer uso de estos avanzados dispositivos, que aquellos países en vías o por desarrollar, por ello se le atribuye la gran influencia ejercida por este tipo de herramientas tecnológicas en las sociedades del mundo.

Importancia

Según Coll (2010, pág. 343):

La importancia de las TICS como vía de acceso al conocimiento de la Sociedad de la Información avala la hipótesis de las que alfabetización digital se puede acabar desempeñando en un futuro próximo un papel similar al que ha desempeñado tradicionalmente la alfabetización letrada (sin llegar no obstante a sustituirla).

De una manera u otra, las Tecnologías de la Información y Comunicación han aportado en el impulso económico y a la unión de los mercados a nivel mundial en los últimos veinte años. Por eso, conforme la sociedad se acostumbra y hace un buen uso de las TICS, los beneficios económicos e incremento de los mismo se debe al aporte que estas herramientas conjunto como el internet, los teléfonos inteligentes, los mails con su rápida transmisión de mensajes han generado la evolución de los mercados e industrias.

Actualmente es obvio que en el aspecto educativo, comercial, de la salud, informativo, el desarrollo del conocimiento y la capacidad de innovación tecnológica son esenciales para obtener resultados económicos en crecimiento para cualquier nación. Por ende el conocimiento y el desarrollo de métodos de aprendizaje, se convierten en elementos fundamentales en la concepción de ventajas competitivas en organismos públicos. La aplicación de las presentes Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han influido rápidamente en los métodos de elaborar, ofertar y competir, en todos los ámbitos comerciales de insumos y servicios, de igual manera han influido en los actuales modelos de educación, de interacción y comunicación entre las personas.

Principales aportaciones de las TICS

Entre las aportaciones primordiales que han generado las TIC'S a tareas de la personas y organizaciones, existen una mayor concentración en aspectos que permiten elaborar a cada persona un trabajo determinado, debido que estos requieren previamente de una información para su correcta ejecución, además se requiere de un proceso de información que facilite el proceso comunicativo con otros individuos. Actualmente las aportaciones más destacadas por las TIC'S a la sociedad se detallan en los siguientes enunciados.

- **Fácil accesibilidad a cualquier información:** Esto se da especialmente por medio del Internet en el cual se encuentra información de todo tipo y que puede ser guardada mediante CD, tarjetas de memoria y pen drive, ya que dichos dispositivos nos sirven como soporte para tener fácil acceso a la información.

- **Instrumentos para todo tipo de proceso de datos:** Las computadoras y los programas informáticos son los que facilitan la elaboración de cualquier tipo de procesamiento de datos de forma rápida y veraz como: copia de textos, cálculos, creación de base de datos, etc.
- **Canales de comunicación inmediata:** Por medio de estos canales podemos difundir información y contactarnos con cualquier persona en todo el mundo, mediante páginas web, correo electrónico, servidores de mensajería y las llamadas videoconferencias.
- **Almacenamiento en pequeños soportes:** Pueden ser en discos, tarjetas, pen drives, los cuales almacenan gran cantidad de información y son de fácil transporte.
- **Automatización de tareas:** Mediante la programación de las actividades que queremos que realicen los ordenadores, auténticos cerebro y corazón de todas las TIC. Esta es una de las características esenciales de los ordenadores, que en definitiva son “máquinas que procesan automáticamente la información bajo el procedimiento de las instrucciones dictadas por unos programas”.
- **Interactividad:** Las computadoras nos permiten “dialogar” con programas de gestión. Esta interacción es una consecuencia de que los ordenadores sean máquinas programables y sea posible definir su comportamiento, determinando las respuestas que deben dar a los distintos planteamientos de los usuarios.
- **Homogeneización de los códigos:** Mediante el uso adecuado de los equipos podemos captar la información, procesarla, y convertirla en cualquier formato para poder difundirla. Por ejemplo, hay programas que tienen reconocimiento de voz y luego esa información es transcrita como texto.

- **Instrumento cognitivo:** Las TIC son consideradas como una de las revoluciones tecnológicas más importantes del mundo, ya que dichas tecnologías ayudan a desarrollar nuevas formas de pensar.

Definir, Dirigir Y Planificar La Estrategia Institucional Para Las TIC

En el transcurso de innovación en las organizaciones, la aplicación y asunción de estrategias institucionales, son la puerta para alcanzar el éxito comercial. Debido a que de forma concurrente las organizaciones emplean herramientas tecnológicas para cumplir con sus metas y a su vez para cumplir de manera eficiente con la demanda generada por los clientes.

Edificar políticas armónicas que permitan enfrentar de manera integral las decisiones situadas para la aplicación de las TIC'S en las organizaciones, para que estas tecnologías que permitan lograr no sólo el aumento del rendimiento, sino que además reducir los gastos que generan la elaboración de algo en específico, así como generar la inclusión social.

Mediante las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) las organizaciones pueden lograr alcanzar esenciales avances para a su vez mejorar su práctica, al mostrarse de forma más fácil el acceso y verificando la velocidad del envío y difusión de algún tipo de información. Debido a muchas transiciones generadas en los procesos dentro de una organización, el uso de las tecnologías también sugiere modificaciones, especialmente en empresas comerciales en las cuáles cuenta mucho el tener buenas relaciones como los proveedores, accionista y clientes a la vez por esto se evidencia como importante aprovechar el potencial ofrecido por las TIC.

Como una especie de eslabón las TIC'S al ser aplicadas, tienen que mantener concordancias entre varios componentes, logrando de esta manera incentivar los incrementos en la productividad en las gestiones de las organizaciones, ya que debido a las modificaciones que puedan presentarse será fundamental saber la forma correcta de manejar al talento humano, y evitar la centralización de las actividades.

Es importante mantener presente que de no aplicarse las tecnologías y procedimientos necesarios, las organizaciones pueden enfrentarse tarde o temprano a una desventaja frente a los competidores. Toda planificación dentro del aspecto económico evitará el que las organizaciones pueden enfrentar problemas diversos a futuro. Tanto en las instituciones educativas, como en las empresas, debe existir una figura líder, que incentive y aplique las estrategias institucionales.

Analizar los diversos sistemas en cuanto a la dirección de una empresa, para a su vez tener un desarrollo formidable en sus actividades, permitirá siempre tener alternativas sistemáticas innovadoras. Vale acotar, que todo sistema innovador debe ser considerado proviniendo de la Dirección de las Instituciones, que de llevarse de forma adecuada, podrá ser comunicada en la empresa. El éxito o fracaso en la aplicación de alternativas innovadoras va a depender de la capacidad en planificar aquellas innovaciones aplicadas. Aunque quiénes trabajen sepan a dónde quieren llegar, se debe tener presente que hay caminos diferentes que pueden llevar al mismo objetivo. El éxito radica en encontrar el camino adecuado para nuestra organización

La infraestructura tecnológica: Al hablar de la estructura tecnológica, está completamente referida a la facilidad que debe generarse para los diversos flujos informativos y comunicacionales para cada una de las personas que forman parte de una empresa. Hacer uso de las TIC'S, indica que se receptorán más conocimientos y de mejor manera, así como permitirá saber cómo emplearlas en diversas gestiones de forma eficaz.

Según Mosquera (2010, pág. 29), “Señala la importancia de la adopción de las TIC'S para el mejoramiento de la productividad de las empresas, al resaltar el papel que la información juega en los procesos y en los resultados de cualquier gestión empresarial”.

Está claro entonces con lo mencionado por Mosquera (2010), que las TIC'S intensifican la entrega de información de un punto a otro de una forma eficaz, sin embargo el saber cómo emplearlas depende mucho de las capacidades de cada persona y de lo que busca con aquello. Por ende, la información verídica requiere

que quién la busca y gestiona conozca a cabalidad sobre la cultura de la información, para luego contractar aquellos métodos comunicacionales e informativos conforme las características de las personas o grupo con los que se está relacionando o labora.

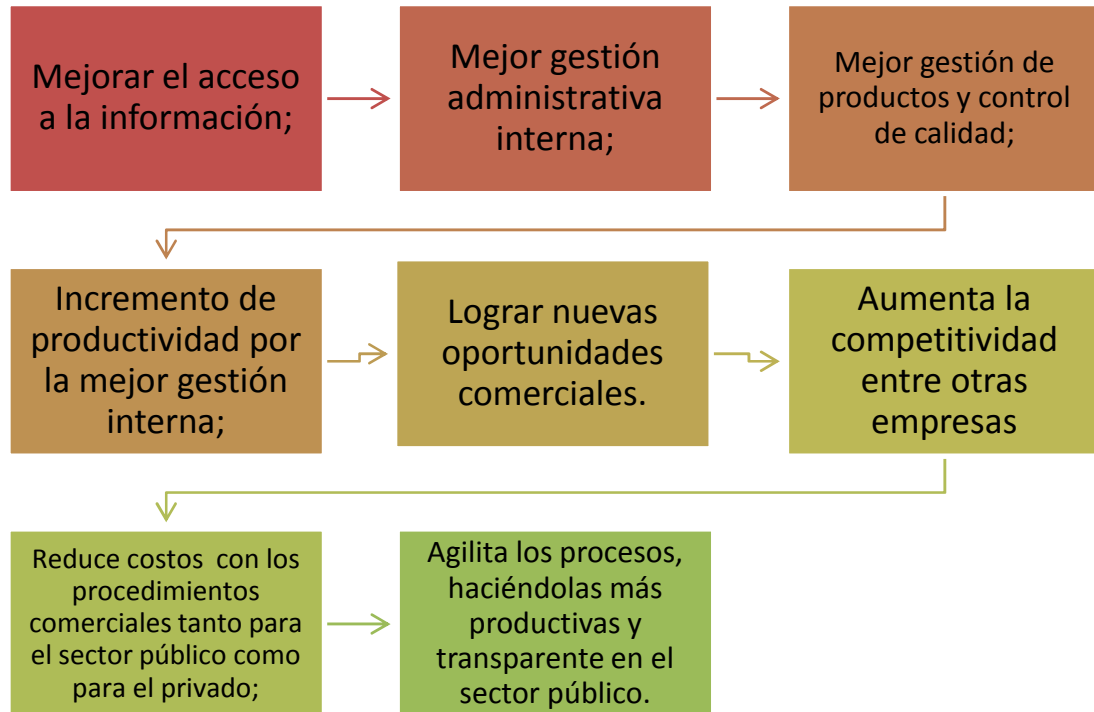
Principales conclusiones de los estudios de caso

- Razones para adoptar las TICS
- Las tecnologías de la información y las comunicaciones, consideradas desde hace mucho tiempo como una herramienta efectiva para superar cualquier obstáculo.

Razones para establecer las TICS:

Son varias las razones por las cuáles es necesario actualmente establecer en todo ámbito las Tecnologías de Información y Comunicación, por ello, a manera de especificar estas razones, a continuación se proceden a enlistar las más sobresalientes:

Gráfico 2 Razones para establecer las TICS



Elaborado por: Las autoras

Fuente: (Hernández, 2013)

Tecnología de la información y la comunicación (TIC), condiciones actuales respecto de las TIC, informatización de las empresas

En el ámbito de los negocios, el uso de las computadoras personas o laptops en países donde los negocios se basan más a través de las telecomunicaciones, se encuentra actualmente en etapa de madurez. Por ello como complemento de esto, tanto grandes como medianas organizaciones cuentan hoy por hoy con un punto de acceso a internet inalámbrico de banda ancha y a su vez cuentan con redes internas para mantener la conexión de todos los equipos tecnológicos que pertenecen a una oficina en una empresa. Los correos electrónicos corporativos, el almacenar información y transmitirla son unos de los aspectos principales de la utilización del internet. Las empresas hoy en día emplean las plataformas web para darse a conocer o dar a conocer específicamente los productos o servicios ofrecidos.

Recomendación para que sean utilizadas las TICS:

Entre los motivos más sobresalientes para que sean empleadas las TICS, se mencionan dos motivos bien diferenciados:

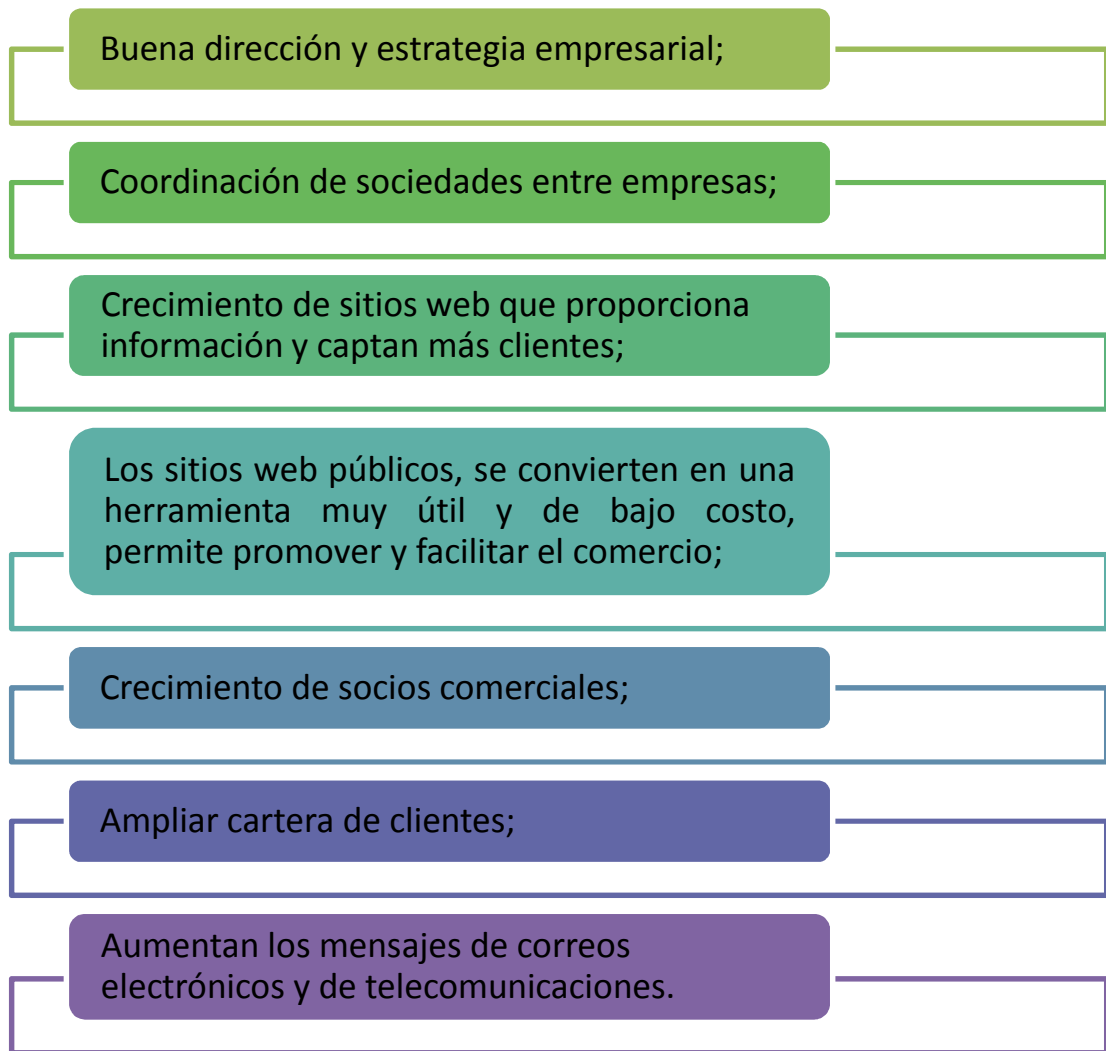
1. Construye políticas de desarrollo económico- social y nacional, de una forma eficiente y efectiva.
2. Mejora la gestión interna.

Características del uso de Las Tic:

Al ser una herramienta que con el paso de los años toma más fuerza en las diversas áreas de la vida de muchas personas, cada vez más se van especificando, detallando y agregando más aspectos relacionados a las TICS, por ello, se procederá a mencionar y recabando información, todo lo necesario relacionado con las Tecnologías de la información y comunicación, vale recalcar que la información que se comparta, será avalada por fuentes de libros científicos de diversos autores expertos en este rama, que respectivamente se referenciarán.

Según información del libro de Ibáñez & García (2010, pág. 22), son varias las características de las Tecnologías de la Información y comunicación, y con el paso del tiempo se van mejorando y especificando sus conceptos para su entendimiento, como se muestra a continuación:

Gráfico 3 Características de las TICS



Elaborado por: Las autoras

Fuente: (Hernández, 2013)

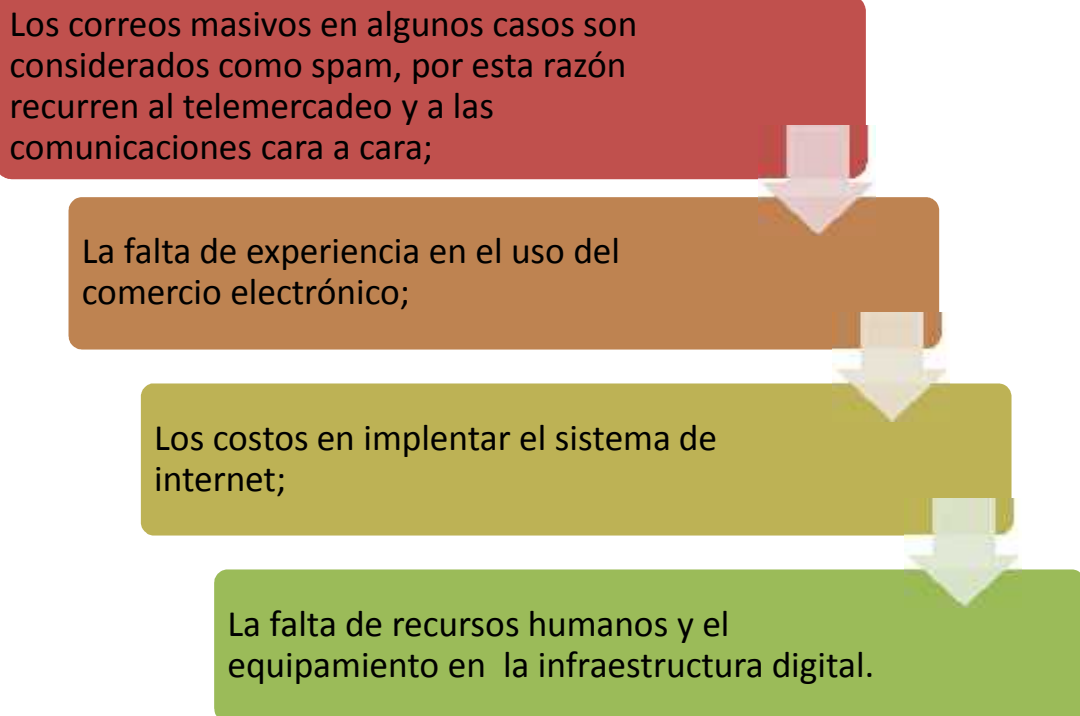
Sin embargo, a pesar de las características que presentan las TIC'S, existen ciertas barreras, que muchas veces impiden el correcto desarrollo de esta herramienta, por ello se considera con la finalidad de brindar información pertinente, detallar a continuación las barreras en la difusión del comercio electrónico de la aplicación de las TICS:

Barreras a la difusión del Comercio Electrónico:

Existe un conjunto de barreras que a pesar de que no puedan presentarse tan comúnmente, cuando surgen generar inconformidad para los usuarios, por ello es

necesario mostrar las barreras que suelen presentarse en la difusión del Comercio Electrónico y estas son:

Gráfico 4 Barreras a la difusión del Comercio Electrónico



Elaborado por: Las autoras

Fuente: (Enríquez & Guzmán, 2011)

Fortalecimiento de la Capacidad

Las empresas fortalecen la capacidad, tanto en el campo informático como en la comercialización internacional. Para que las empresas adopten tecnologías en forma exitosa, sus principales ejecutivos deben comprender la forma y las ventajas de utilizarlas y esta información deberán compartirla con sus colaboradores, con esto se podrá garantizar el logro de los objetivos que llevaría al éxito a la empresa.

De esta forma se logra el facilitar la adopción e instrumentación de nuevos sistemas administrativos. Además, los trabajos relacionados con el comercio no solo requieren el conocimiento y manejo de los mercados extranjeros, sino también tener la capacidad de conducir tratos comerciales, capacitación de los recursos humanos en la cultura comercial extranjera, y saber cómo adquirir certificados de estándares de calidad y procesar complejos procedimientos.

Formación de Conglomerados Virtuales

Esto permitirá aumentar su poder de negociación, logrando que estos beneficios sean significativos, ya que al invertir en Tecnologías de Información y Comunicación y mezclarla con el comercio electrónico se consideraría la manera más factible para el avance y evolución de las empresas. En la era del Internet, las empresas logran encontrar oportunidades comerciales mediante la creación de redes virtuales, que son más flexibles que las tradicionales de forma de pirámide, en donde una empresa grande está por encima de los proveedores.

Debido a los aportes que han generado las TICS, son casi indispensables para que las organizaciones logren su desarrollo, ya que permiten el incrementar la eficiencia así como su rendimiento. Expertos en temas de información y comunicación, aseguran de que aplicando las TIC'S en todos los sectores económicos, se puede lograr erradicar la pobreza y lograr el desarrollo social de forma igual. Es importante que las empresas que desean lograr rápidamente su desarrollo, luego de analizar la situación interna y del entorno, se recomienda el que inviertan en las TIC'S, esto asegura el tener una productividad, que a su vez genere múltiples beneficios. Las empresas analizan el potencial de las TIC como instrumento de promoción del comercio y desarrollo industrial.

Tecnología de la información y las comunicaciones en la economía globalizada

En un mundo globalizado, comenzó a concentrarse la economía en los negocios electrónicos, en donde se espera que este tipo de comercio, que generalmente se divide en empresas, gobierno y consumidores, disminuya los costos en las transacciones, favorezca la integración de la economía mundial y aumente las oportunidades para la creación de nuevas empresas tecnológicas.

Las estrategias que sobresalen y permiten el máximo desarrollo del comercio electrónico, que consecuentemente, por el tipo de herramienta que emplean (dispositivos tecnológicos), va de la mano con el desarrollo y aplicabilidad de las tecnologías de información y comunicación. A continuación se muestran las estrategias que han permitido hasta ahora que el comercio electrónico resurja cada vez más:

Estrategias que permiten el desarrollo del comercio electrónico, y se componen de varios aspectos:

Gráfico 5 estrategias que permiten el desarrollo del comercio electrónico

-Iniciativa para mejorar la infraestructura y la disponibilidad de las tecnologías de la información y las comunicaciones

- Compromiso hacia el cambio;
- Comprensión de los beneficios del uso de las TIC.

-Desarrollo de infraestructura informática

- Desarrollo de recursos humanos;
- Infraestructura legal, para obtener la confianza del público y de las empresas en las transacciones en línea.

Reglamentación de los pagos en línea y la infraestructura de las tarjetas de crédito

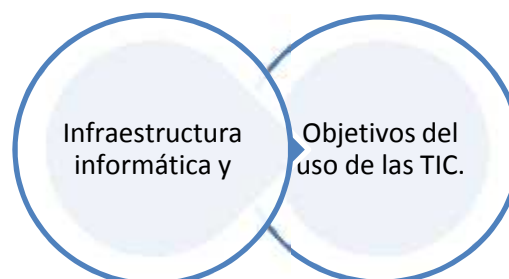
Elaborado por: Las autoras

Fuente: (Maier, 2010)

Informatización de las empresas

La informatización de las empresas se puede analizar desde dos puntos de vista básicos presentados de forma gráfica a continuación:

Gráfico 6 Información de las empresas



Elaborado por: Las autoras

Fuente: (Hernández, 2013)

Tres niveles de uso de las TICS

El uso de las TIC se basa en la infraestructura dividida generalmente en tres niveles:

1. Infraestructura: red de telecomunicaciones;
2. Plataforma: computadora personal, teléfono móvil;
3. Aplicación: comercio electrónico (entre empresas, entre empresas y consumidores)

La combinación de estos tres niveles, permitirá que el uso de las TIC sea más efectivo, aunque se considera que la infraestructura se refiere a las redes de telecomunicaciones, el Internet en la actualidad puede incluirse en esta categoría. Anteriormente, para acceder a internet como primer punto durante la evolución de la informática, se daba una conexión discada. Sin embargo, gracias a los avances generados desde aquel tiempo hasta la actualidad, la conexión internet se lleva de forma más rápida gracias a la banda ancha, con lo cual muchas más personas acceden al internet. Los países en vías de desarrollo, actualmente ya están empleando dispositivos como módems, mientras se dan los primeros pasos para lograr la conexión a internet complementa a través de fibra óptica llegando hasta ahora a viviendas unifamiliares.

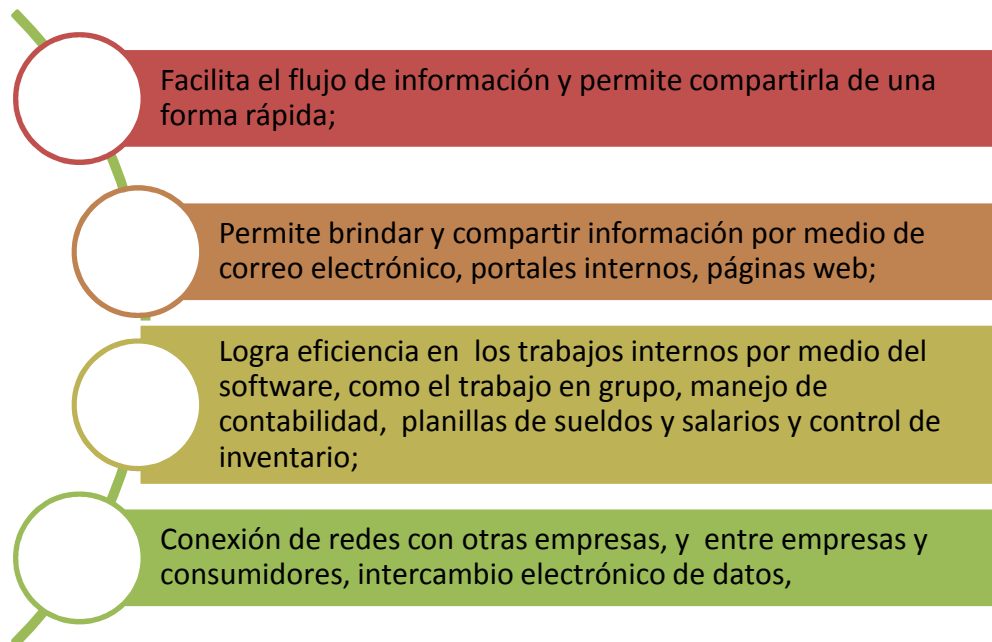
Por lo usual, las plataformas emplean una aplicación, con esto se logra conectar las redes en general. Los teléfonos inteligentes y el fácil acceso a internet permiten que los usuarios naturales y empresarios los uses como instrumentos básicos de trabajo. Los equipos portátiles, utilizados ampliamente en las empresas, también sirven para ingresar y producir códigos de barras.

Cuando empezaron a surgir las TIC'S, como aplicación esencial, se fundamentaba en el intercambio de información de forma electrónica para las organizaciones; Sin embargo, conforme las aplicaciones de las TIC y su acercamiento a la tecnología informática se dirigieron más hacia el Internet. Por lo tanto se puede decir que las aplicaciones organizacionales conforme a su diversificación suman actualmente al ámbito del comercio electrónico gestionando principalmente cadena de suministro e inventario.

Propósitos del uso de las TICS

En el sector empresarial los principales propósitos del uso de las TIC son los siguientes:

Gráfico 7 Propósitos del uso de las TICS



Elaborado por: Las autoras

Fuente: (Enríquez & Guzmán, 2011)

Proceso de informatización

Dentro de las organizaciones para poder alcanzar sus objetivos comerciales, deben seguir sus propias reglas, para así asegurar el tener los resultados esperados, por ello las empresas por lo general siguen las tres etapas de proceso de informatización presentadas a continuación:

1. **Difusión de información dentro de la organización.-** Con esta finalidad se introduce ordenadores personales y se crean redes de área local en las organizaciones.
2. **Desarrollo e introducción de aplicaciones.-** Si se desea lograr mejores resultados en la normalización de las tareas de un departamento dentro de la organización, además de las tareas contables, es necesario planificar, a toda la administración del personal, el planificar y controlar la elaboración del inventario.

3. **El uso más avanzado de las TIC.-** Cuando se trabaja en asociación, es fundamental compartir datos, esto con el fin de incrementar la eficiencia de la misión de fabricación, inventario, ventas y comercialización o para ayudar en el desarrollo de la administración en la cadena de suministros.

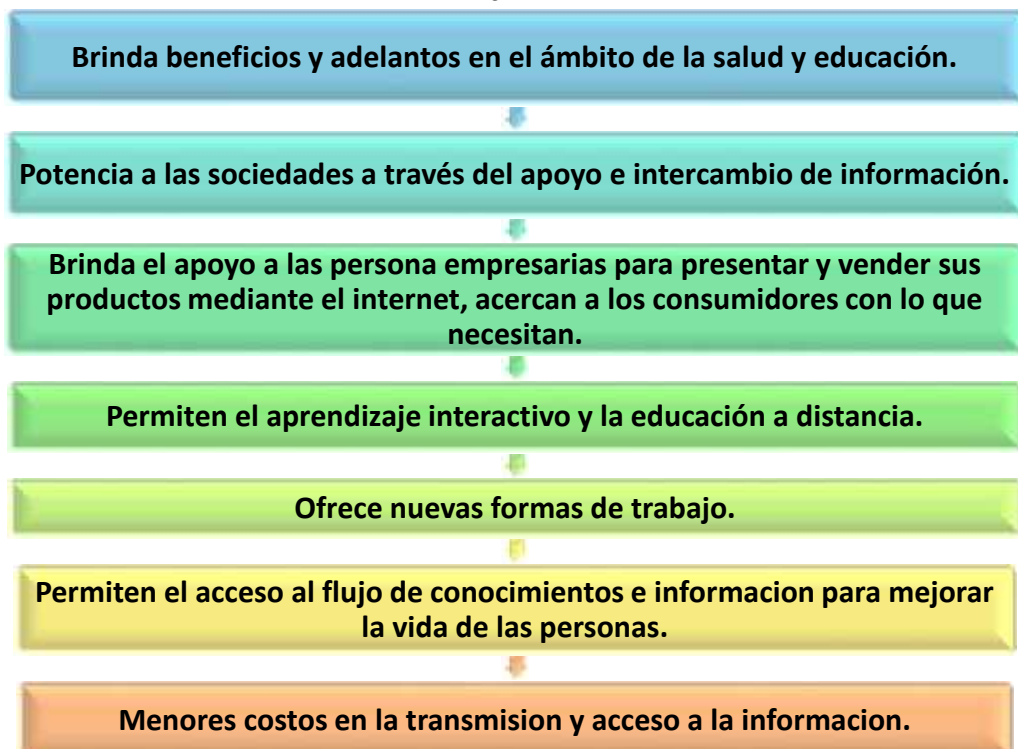
Ventajas

Según Ibáñez & García (2010, pág. 22):

Es esta época de la información se hace indispensable el conocimiento sobre las tecnologías de información y comunicación, y la aplicación de éstas en distintos ámbitos de la vida humana, aunque también es necesario reconocer las repercusiones que traerá ya sean benéficas o perjudiciales.

El análisis de las tecnologías de información y comunicación (TIC'S), pueden ofrecer pistas importantes, basadas cuando las empresas ordenan sus flujos de datos, para luego de un estudio exhaustivo conocer a profundidad la correcta utilización de estos flujos y conseguir tener ventajas competitivas. Por ende, el empleo de las TIC'S brinda las ventajas detalladas a continuación:

Gráfico 8 Ventajas de las TICS



Elaborado por: Las autoras

Fuente: (Hernández, 2013)

Las TIC en las organizaciones

Para Tubella & Vilaseca (2014, pág. 16):

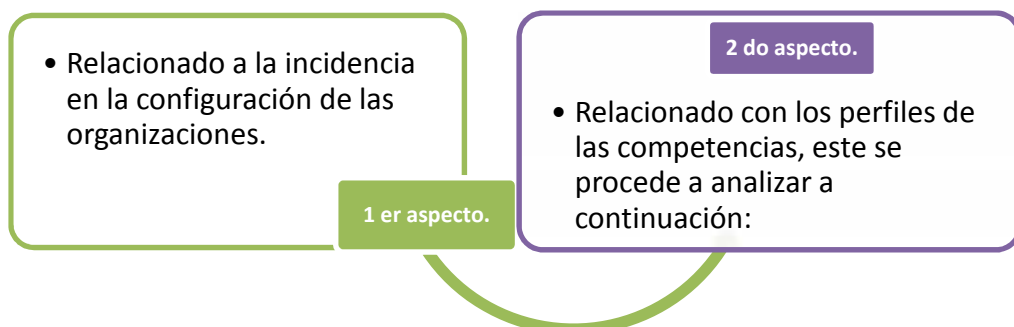
El uso de las TIC'S en el funcionamiento diario de las organizaciones se ha generalizado. La capacidad de definición y gestión de una estrategia TIC, de acuerdo con los objetivos y la estructura organizativa de una institución, se ha transformado en una obligación inexcusable.

Conforme lo mencionado por Tubella & Vilaseca (2014), las empresas en el presente siglo basan de forma necesaria sus actividades día a día, empleando masivamente las TIC. Es importante acotar que las estrategias gestionadas por las organizaciones deben ir de la mano con las TIC'S, esto si quieren los respectivos objetivos que a su vez están firmemente ligados a la estructura organizacional las mismas que buscarán y alcanzarán una transformación inexcusable para sus principales ejecutivos. Conforme a lo complejo que se puede tornar el gestionar la información, administrarla y difundirla, muchos ejecutivos de organizaciones grandes, suelen sentir que el tiempo a invertir para realizar toda la gestión de la información es demasiado, ya que a su vez se debe tener precisión al analizar, seleccionar y establecer políticas TIC'S en los modelos de gestión.

La influencia de las TIC en la competencia laboral.

Muchos expertos, consideran que la existencia de un par de aspectos esenciales relacionados a las nuevas tecnologías ha generado un gran impacto en ámbito laboral de las personas. Por ello a continuación se procede a mencionar dichos aspectos con la finalidad de conocer su incidencia:

Gráfico 9 Influencia de las TICS en las competencias laborales



Elaborado por: Las autoras
Fuente: (Enríquez & Guzmán, 2011)

Como primer punto, con las TIC'S, para lograr objetivos específicos dentro de una organización, requieren el trabajo conjunto de los colaboradores de dicha organización, hay que recalcar que las TIC'S agilitan y facilitan la accesibilidad de la información, con lo cual los equipos de trabajo puedan gestionar una gran cantidad de datos, lo que a su vez genera de forma fácil una perspectiva clara del trabajo.

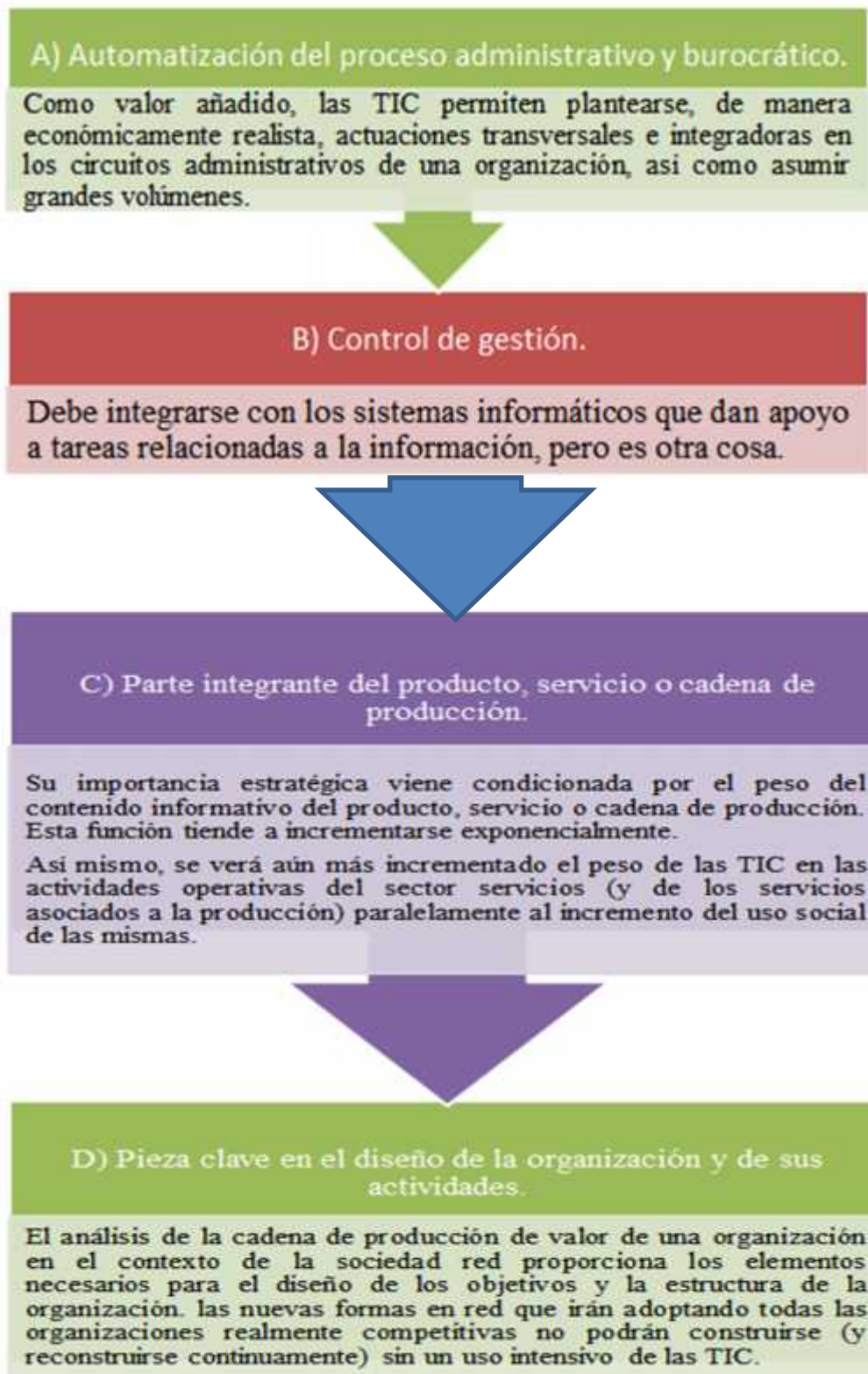
Por ende, en organizaciones donde existen personas, reglas en las cuáles no importa si una persona es individualista, cada vez pierde más peso, ya que se ha comprobado que con una buena comunicación, el trabajo en equipo resulta más beneficioso para las empresas.

Con este panorama, la aportación que hace cada individuo se amplifica con las capacidades de aprendizaje, comunicación, reflexión colectiva y evaluaciones grupales. Las competencias generan una gran presión, aquí aparece una presión por competencia de tipo social, ocasionada por el uso de las TIC, tales como, la escala de rango o posición dentro de una empresa, mejorar el desempeño, lograr los objetivos comerciales, entre otros.

Funciones de las tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones

Debido a que las TIC'S dentro de las organizaciones pueden desempeñar y ofrecer diversas ventajas, tienen funciones específicas enmarcadas básicamente a la gestión comercial de la empresa, hay que acotar además que estas funciones pueden ser varias, aunque no son específicamente parte de una estrategia comercial, sin embargo ayudan mucho. A continuación se comparte de forma breve pero precisa aquellas funciones:

Gráfico 10 Funciones de las tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones



Elaborado por: Las autoras
Fuente: (Enríquez & Guzmán, 2011)

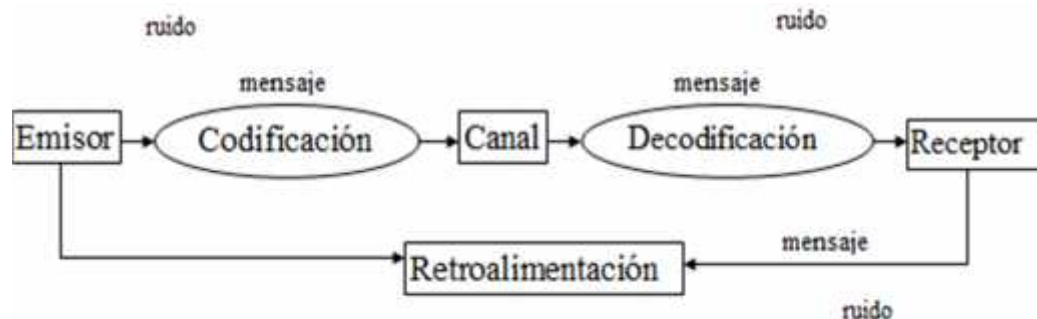
Comunicación Intra institucional.

Comunicación

Para Alquino y Martínez (2010, pág. 37), “La comunicación humana, según lo visto hasta ahora, es una determinada forma de interacción social en la que se dan, en mayor y menor medida, intercambios de mensaje entre las personas implicadas”.

Conforme a lo mencionado tanto por Alquino y Martínez, la disciplina de la comunicación se centra en cómo las personas usan los mensajes para generar significados dentro y a través de diversos contextos culturales, empleando canales y medios de comunicación. Esta disciplina promueve la práctica efectiva y ética de la comunicación humana. Todo el proceso comunicativo, encierra un estudio de las ciencias sociales, humanistas así como estudios críticos y estudios culturales. Por lo general, los libros son la fuente secundaria principal, de donde se puede obtener todo lo concerniente a la manera de comunicación de las personas, de igual manera, desde la aparición del internet, toda información relacionada a la comunicación también se puede encontrar de forma digital, así como en documentos científicos e informes académicos. Algo importante de recalcar, es que por lo general las revistas, son los medios empleados para que especialistas ya que comunican cada vez con más precisión la manera en como cada ser humano se comunica.

Gráfico 11 Proceso de comunicación



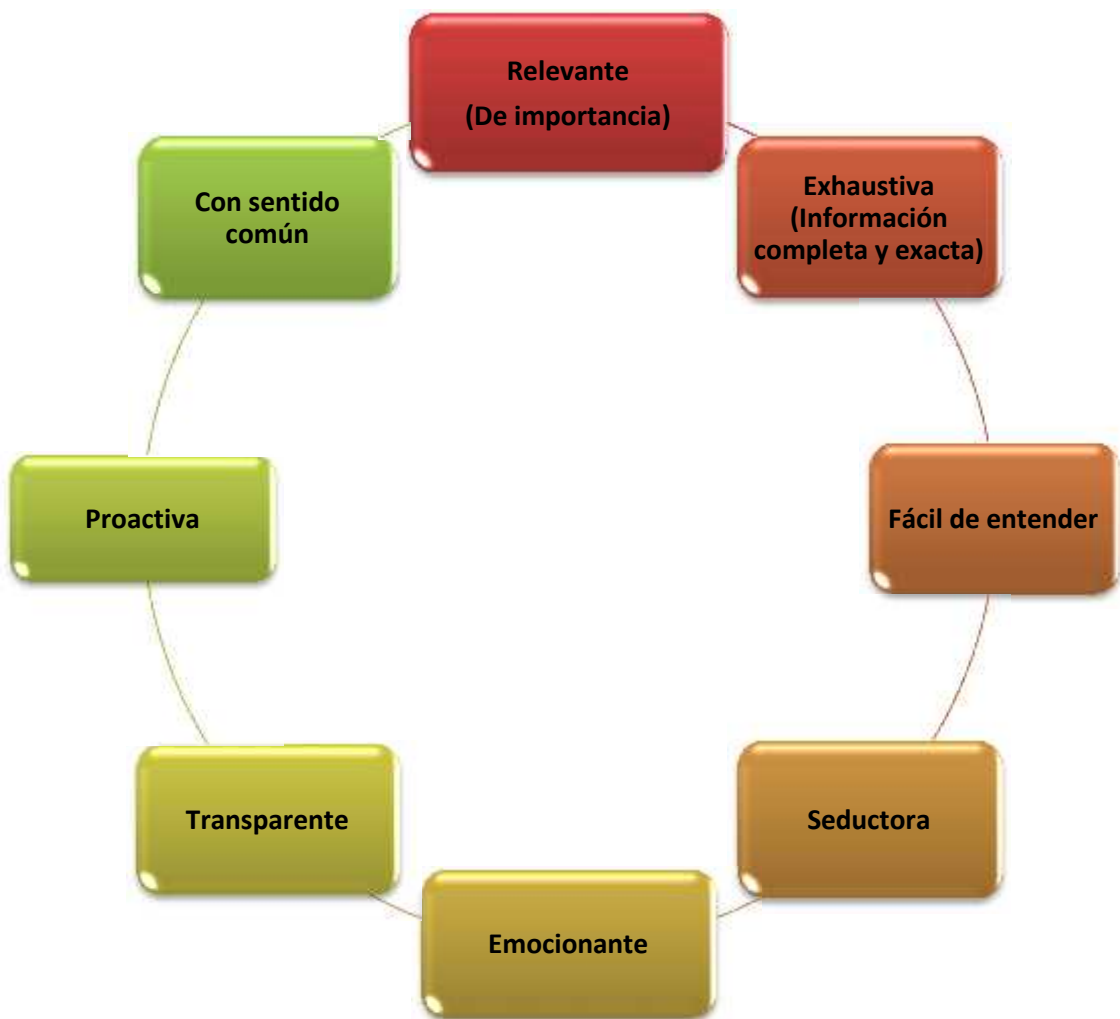
Elaborado por: Las autoras

El modelo transaccional de la comunicación se lo representa de manera gráfica, donde claramente se puede identificar el proceso colaborativo y constante en la

transmisión de mensajes entre las personas, o una persona a un conjunto de personas, con la finalidad de comprenderse el uno al otro. El proceso comunicativo por lo general se da cuando existe tanto un emisor, mensaje, un canal un código y un receptor, para que sea considerado comunicación.

Vale acotar, que durante la transmisión del mensaje, puede darse origen o existir el ruido, que es toda forma de distracción física, psicológica o fisiológica o interferencia, durante la comunicación, que impedirá que el mensaje llegue al receptor completamente claro. El proceso comunicativo, que se presenta como eficaz, por lo general debe presentar las características descritas a continuación:

Gráfico 12 Comunicación eficaz



Elaborado por: Las autoras
Fuente: (Alquilo & Martínez, 2010)

Relevante: La comunicación o la información que se intenta transmitir deben ser de importancia para los públicos de interés a los cuáles irá dirigida.

Exhaustiva: Conlleva la investigación a profundidad de todo el suceso que se informará, con la finalidad de dar solo información verdadera, que de comprobarse por el receptor, el emisor empezará a generar credibilidad, lo cual es muy importante, especialmente en aquellas personas que laboran en el área de comunicación y periodismo.

Fácil de entender: El manejo de una buena gesticulación por parte del emisor, podrá facilitar el proceso comunicativo, y el receptor o los receptores entenderán inmediatamente y mejor lo que se les está comunicando.

Seductora: Se define como una comunicación seductora, aquella que puede atraer a las personas por el contenido titular que esta tenga, así se genera el interés entre los receptores.

Emocionante: La información a transmitirse debe ser emocionante tanto para el emisor como para el receptor, para el emisor, debido a que este como influenciador deberá lograr captar la atención de las personas a quienes direccionará la información, y para los receptores porque estos deberán encontrar en la información que el receptor le transmitirá para lograr difundirla, de lo contrario solo quedará en una simple información sin ánimo de retransmitirla.

Transparente: Una información transparente es aquella que se ha obtenido de primera fuente y se ha comprobado a cabalidad todo su contexto, la información transparente logra una vez comprobada, que las personas a las cuáles se las ha transmitido crean mucho más en el emisor, y el canal por el cual se ha dado a conocer la información.

Proactiva: Una información pro-actividad, es aquella en la cual se busca siempre la actualización de los hechos que la rodean, y además se buscan nuevas vertientes informativas que giran en torno al hecho transmitido.

Con sentido común: Además de la información sobre un suceso de interés, actualidad, transparente, una persona puede muy bien compartir y difundir información relacionada a conocimientos adquiridos de sus vivencias y creencias, esto es de mucha importancia porque se puede educar a los receptores con temas que probablemente no sean de actualidad, pero ligándolos bien o haciendo alusión al tema actual, se puede generar fácilmente una comunicación con sentido común. La comunicación en sí, también consiste en persuadir a las masas, conforme a esa persuasión generar efectos en los receptores, es aquí cuando la comunicación toma se transforma en una herramienta para gestionar diversas acciones para bien del receptor, como del emisor. Por lo tanto, analizando los elementos para una comunicación eficaz, es necesario que se tomen en consideración cada uno de ellos, esto permitirá evitar aspectos como la mala interpretación del mensaje, falta de credibilidad, falta de interés por conocer el mensaje o noticia por el o los receptores, dando paso simplemente a la generación de una eficaz comunicación.

Barreras en la comunicación

Es importante también recalcar que la comunicación no siempre fluye como es debido o como se espera, ya que se pueden presentar barreras que impiden el buen desarrollo de un proceso comunicativo eficaz, estas barreras son fáciles de identificar, sin embargo a continuación se proceden mencionar de forma breve como recordatorio:

- Como lograr interpretar el receptor la información que ha sido transmitida por el emisor.
- Problemas fisiológicos presentes o en el emisor o el receptor, dando lugar a una emisión y recepción del mensaje incompleto, difícil de entender, sin sentido común, en fin que no se disfrute completamente del contenido a emitido.
- Influencia de los sentimientos sea del emisor o receptor durante la emisión del mensaje, debido a que se puede dar o emitir información solo en beneficio propio o de unas cuantas personas.
- Condiciones medio-ambientales en donde se origina el mensaje, esto es fuertemente influyente, debido a que un lugar en donde se genere constante ruido es poco probable que se lleve a cabo una buena

comunicación, el ruido u otras circunstancias en donde se esté generando el proceso comunicativo impedirán que receptor entienda con claridad lo que el emisor desea transmitir.

- La semántica, la pronunciación, el tono de voz acompaña además de una buena gesticulación no darán paso a una mala interpretación en el proceso comunicativo, por ejemplo, en el caso en el entorno hay mucho ruido, el levantar la voz y pronunciar bien las palabras ayudarán a que el mensaje llegue correctamente al receptor. Es importante además emplear palabras o terminologías adecuadas cuando existe mucho ruido de por medio, los expertos en comunicación saben cuando pueden o no emplear términos poco conocidos en el momento de emitir una información.

Es importante que la comunicación se genere en un ambiente honesto, donde exista la retroalimentación con el fin de comprobar de qué se ha entendido entre ambas partes (emisor y receptor) el mensaje. La comunicación se puede dar de diversas formas, a continuación se procede a describir las formas más empleadas en este proceso:

Directa: Esta se da cuando dos o más personas realizan el proceso comunicativo, sin que exista o se empleen elementos como canales por los cuales se difunda el mensaje, es decir es un diálogo de persona a persona o personas.

Indirecta: Aquí si intervienen herramientas o los canales comunicativos como el teléfono, la radio, una comunicación indirecta por lo general se da cuando existe la barrera de la distancia y el tiempo.

Pública: La comunicación pública es cuando se transmite el mensaje para un grupo en general de personas, no existe exclusividad de la información a comunicarse.

Privada: Se lleva a cabo cuando la información o mensaje que se desea transmitir es de aspecto laboral, delicado muy personal, y no existe el interés por

comunicarlo a un amplio grupo de personas, un claro ejemplo de este tipo de comunicación son las reuniones de trabajo.

Recíproca: En este caso existe un diálogo mutuo, el emisor pasa a ser receptor y viceversa, este tipo de comunicación se visualiza mucho en una conversación vía teléfono o video conferencia.

Unilateral: Una comunicación unilateral, es cuando una persona solo se encarga de recibir el mensaje, mientras que la otra solo la recepta y lo difunde a otras personas sin emitir o argumentar otros comentarios.

La comunicación es un proceso que de efectuarse de manera correcta, se puede lograr mejorar la interacción y convivencia de las personas desde el hogar, la escuela hasta en el área laboral, es muy fundamental que el proceso comunicativo logre causar interés y sea verídico genere emoción y se argumente con conocimientos reales de parte de todas las personas.

Comunicación empresarial

De acuerdo a lo que define la Editorial Vértice (2010, pág. 5), “La comunicación empresarial se define como el intercambio de información dentro y fuera de una empresa con un fin previamente especificado. Ésta se utiliza para vertebrar los distintos procesos de comunicación de las empresas e instituciones”.

En base a lo antes mencionado, se puede decir que la comunicación empresarial se relaciona con el intercambio de información que se desarrolla a nivel organizacional con los diferentes grupos de interés; a nivel externo, por lo general se utiliza para promocionar un producto o comunicar al segmento objetivo sobre las actividades de la empresa; a nivel interno, suele aplicarse a nivel interdepartamental. Cabe destacar que la comunicación puede desarrollarse de diferentes formas y a través de diferentes medios, sin embargo, por lo general suele utilizarse un estilo formal.

El área de la comunicación involucra a toda la organización, puesto que es necesario que ésta se comunique tanto a nivel interno como externo. Por lo tanto, a nivel empresarial, en los procesos comunicacionales por lo general suelen intervenir los empleados de la empresa, los socios o inversionistas, proveedores, clientes actuales y mercados, instituciones o interlocutores.

Es preciso determinar que los procesos comunicacionales se deben desarrollar de manera permanente, puesto que una información que ha sido mal explicada a nivel empresarial puede generar pérdidas e incluso afectar a la imagen de la empresa. De la misma manera, es necesario que la organización mantenga una constante comunicación con sus clientes y el mercado meta, a fin de identificar necesidades, requerimientos, quejas e incluso el nivel de satisfacción de los mismos.

Así mismo, se debe mencionar que los procesos de comunicación tienen el propósito de mejorar la imagen de la empresa, el rendimiento de los diferentes departamentos y proporcionar un mejor ambiente laboral. Consecuentemente, se puede decir que ésta se encuentra inmersa en todas las áreas de la empresa, ya sea que se ejecuten actividades relacionadas con la política y toma de decisiones internas, como también en los procesos estratégicos y de evaluación.

Cabe destacar que los procesos de comunicación dependerán del tamaño de la empresa, puesto que se podrá realizar a través de estructuras organizacionales o de manera directa cuando se trata de pequeñas empresas. No obstante, cuando intervienen grandes organizaciones suelen contar con gestores especializados o departamentos independientes que se encargan de gestionar este proceso.

Importancia de la comunicación empresarial

Según lo indica la Editorial Vértice (2010, pág. 73):

La comunicación es de especial importancia para la empresa. La empresa siempre se ha comunicado con otras personas naturales o jurídicas, bien sean los clientes, los proveedores, los propios empleados, los intermediarios, etc. Gran parte de lo que opinan personas sobre una empresa y lo que les va a influir a la hora de comprar) es consecuencia de la comunicación.

La importancia de la comunicación empresarial puede definirse desde varios aspectos; en primer lugar, considerando que esta herramienta le permite a la empresa proyectar una imagen a los diferentes grupos de interés, será importante para darse a conocer y establecerse en el mercado. Así mismo, debido a que las empresas poseen principios y valores organizacionales, la percepción que se genere de la misma dependerá de que ésta pueda comunicar adecuadamente estos aspectos a todos los involucrados.

Partiendo de este hecho, la importancia del desarrollo y aplicación de estrategias de comunicación empresarial, se basará en diferenciar la información que la empresa desea proporcionar a los diferentes grupos de interés. Consecuentemente, la buena comunicación en los negocios puede ayudar a lograr un mayor rendimiento y gestión. Es importante para la construcción de un gran equipo de empleados y evitar el estrés en la empresa durante los tiempos difíciles.

Con una buena comprensión de las habilidades de comunicación, los mensajes serán mejor recibidos. En este contexto, la falta de habilidades de comunicación puede causar un impacto negativo en la lealtad del cliente a la empresa. Los clientes, proveedores y los inversores tienen que recibir información clara y sencilla para que puedan cumplir con las necesidades de la empresa y recibir un buen nivel de servicio al cliente, por lo que se determina la necesidad de la retroalimentación.

Así mismo, la comunicación en una empresa es fundamental para establecer cualquier política interna o programa con éxito. Por lo tanto, la comunicación bidireccional, se deberá desarrollar a través de canales como las reuniones e intercambio de información a través de medios electrónicos. De esta manera se contribuirá a construir una cultura organizacional que garantice el bienestar de la empresa, especialmente en el desarrollo de equipos exitosos en los diferentes departamentos que la conforman.

Básicamente, una fuerte comunicación es esencial para los dueños de negocios y empresas, ya que puede ayudar a asegurar que están aprovechando adecuadamente las oportunidades que se presentan en el mercado. Así como también, se puede decir que la comunicación a nivel interno también puede mejorar la moral de los

empleados. En base a lo anteriormente mencionado, a continuación se define la importancia de la comunicación a nivel de empresa, de acuerdo a diferentes perspectivas:

- **Mejora la eficiencia gerencial:** La comunicación contribuyen en el buen funcionamiento de la gestión. La tarea gerencial sólo se puede realizar cuando el sistema de comunicación es eficaz.
- **Mejorar la moral y las relaciones:** La comunicación efectiva destaca la participación del empleado en la gestión. Ayuda a construir la moral de los empleados y las relaciones laborales cordiales entre la dirección y los empleados
- **Promueve el liderazgo efectivo:** El liderazgo depende de una comunicación efectiva, en este caso, el líder gerencial debe manejar los subordinados a partir sistema adecuado de comunicación.
- **Fortalece la confianza mutua:** La confianza mutua entre los trabajadores y la dirección son necesarios para el movimiento eficaz de organización. Cuando hay una comunicación eficaz, se pueden reducir los malentendidos y desarrollar la confianza.
- **Contribuye en la toma de decisiones:** El éxito de organización se puede medir de acuerdo a los resultados que se obtenga de las decisiones empresariales. Cuando la información, los datos y otro hecho no se comunican con eficacia, dificulta la toma de decisiones.
- **Mejora la gestión del personal:** Cuando la información se comunica correctamente puede ayudar en la función de selección, colocación, la socialización, la promoción y transferencia del talento humano en la empresa.
- **Facilita la ejecución de las funciones gerenciales:** Todas las funciones de gestión, tales como la planificación, organización, dirección, control, entre otras, no pueden llevarse a cabo sin la comunicación.

Tipos de comunicación empresarial

Según lo indica la Editorial Vértice (2010, pág. 5), “...Puede avanzarse esquemáticamente los dos tipos de comunicación que pueden darse a nivel empresarial: 1. La comunicación Externa. 2. Y la comunicación Interna”.

A nivel empresarial existen dos tipos de comunicación: aquella que se desarrolla a nivel interno, donde los grupos de interés por lo general están compuestos por empleados y socios; y la comunicación externa, en la que intervienen los clientes actuales o potenciales, prensa y otros grupos de interés. En base a lo expuesto, se procederá a detallar cada uno de estos tipos de comunicación:

- **Comunicación interna:** Este tipo de comunicación involucra todos los procesos de intercambio de información que se desarrollan dentro de la empresa, por lo general pueden realizarse de manera formal o informal, entre empleados, entre departamentos o entre los altos mandos hacia otros niveles. La comunicación interna es especialmente necesaria para el adecuado funcionamiento de la organización, puede proporcionar beneficios y disminuye los riesgos que pudieran surgir a causa de la falta de comunicación. En este caso, ésta comunicación se subdivide en tres categorías: la comunicación ascendente, la comunicación descendente, comunicación horizontal.
- **Comunicación externa:** Por otra parte, la comunicación externa es aquella que le permite a la empresa relacionarse con los grupos de interés que no forman parte de la organización, sean clientes, proveedores, medios de comunicación, organizaciones estatales, entre otros. En este caso, la información que se proporciona por lo general trata de proyectar una imagen de la empresa.

Cabe destacar, que la comunicación empresarial también puede clasificarse en base a los sectores en los que se desarrolla, los cuales pueden ser a nivel comercial, institucional o financiero. A continuación se detallará cada una de estas categorías:

- **Comunicación comercial:** La comunicación comercial se enfoca principalmente a lograr un alto nivel de ventas. En este caso, la empresa tiene la necesidad de enviar información con respecto a un producto e incluso con relación a la empresa a los consumidores, distribuidores y accionistas. Una adecuada comunicación comercial, puede proporcionar a los directivos de la empresa una visión clara del mercado, lo cual le permitirá tomar decisiones de marketing.
- **Comunicación institucional:** La comunicación institucional se basa en proyectar una adecuada imagen de la empresa al mercado. En este caso, suelen intervenir aspectos como la identidad corporativa, los principios y valores, así como también factores estratégicos como la misión y visión. Este tipo de comunicación incidirá de manera directa en la credibilidad de la empresa, de ahí la importancia de manejar adecuadamente los mensajes que se transmiten a los diferentes grupos de interés en base a este contexto.
- **Comunicación financiera:** La comunicación financiera, se maneja en relación a la información económica y financiera de la empresa de un período determinado. Por lo general, este tipo de datos suelen ser confidenciales, por lo que suelen intervenir únicamente accionistas, socios, instituciones bancarias, o instituciones Gubernamentales.

2.3. Marco Legal

Dentro del Marco Legal, se tomarán como referencias textos relacionados a políticas, leyes, artículos entre otros aspectos que estén a sus relacionados con el presente tema de investigación, esto con la finalidad de poder sustentar conforme a las leyes presentadas sobre la importancia del uso de las TIC'S en instituciones gubernamentales que cumplen diversas funciones:

Para (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014): el Gobierno Electrónico se refiere a:

El uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), por parte de las instituciones de Gobierno, para mejorar cualitativamente los servicios de información que se ofrecen a las ciudadanas y ciudadanos; aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública; incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

Conforme al Acuerdo Ministerial 166, del Registro Oficial Suplemento 88 de 25 de Septiembre 2013 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva los siguientes artículos:

Art. 1.- Disponer a las entidades de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva el uso obligatorio de las Normas Técnicas Ecuatorianas NTE INEN-ISO/IEC 27000 para la Gestión de Seguridad de la Información.

Art. 2.- Las entidades de la Administración Pública implementarán en un plazo de dieciocho (18) meses el Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI), que se adjunta a este acuerdo como Anexo 1, a excepción de las disposiciones o normas marcadas como prioritarias en dicho esquema, las cuales se implementarán en (6) meses desde la emisión del presente Acuerdo. La implementación del EGSI se realizará en cada institución de acuerdo al ámbito de acción, estructura orgánica, recursos y nivel de madurez en gestión de Seguridad de la Información. Art. 3.- Las entidades designarán, al interior de su institución, un Comité de Seguridad de la Información liderado con un Oficial de Seguridad de la Información, conforme lo establece el EGSI y cuya designación deberá ser

comunicada a la Secretaría Nacional de la Administración Pública, en el transcurso de treinta (30) días posteriores a la emisión del presente Acuerdo.

Art. 4.- La Secretaría Nacional de la Administración Pública coordinará y dará seguimiento a la implementación del EGSI en las entidades de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva. El seguimiento y control a la implementación de la EGSI se realizará mediante el Sistema de Gestión por Resultados (GPR) u otras herramientas que para el efecto implemente la Secretaría Nacional de la Administración Pública.

Art. 5.- La Secretaría Nacional de la Administración Pública realizará de forma ordinaria una revisión anual del EGSI en conformidad a las modificaciones de la norma INEN ISO/IEC 27002 que se generen y de forma extraordinaria o periódica cuando las circunstancias así lo ameriten, además definirá los procedimientos o metodologías para su actualización, implementación, seguimiento y control.

Art. 6.- Es responsabilidad de la máxima autoridad de cada entidad mantener la documentación de la implementación del EGSI debidamente organizada y registrada de acuerdo al procedimiento específico que para estos efectos establezca la Secretaría Nacional de la Administración Pública.

Art. 7.- Las entidades realizarán una evaluación de riesgos y diseñarán e implementarán el plan de manejo de riesgos de su institución, en base a la norma INEN ISO/IEC 27005 "Gestión del Riesgo en la Seguridad de la Información.

2.4. Marco Conceptual

Archivos: Ibáñez & García (2010), "Término acuñado tanto a programas, hojas de cálculo, documentos, presentaciones electrónicas entre otros, cuyos nombres pueden ser asignados conforme lo que el creador o usuario desee".

Computador: Según Maier (2010, pág. 213), es la máquina o instrumento informático encargado y usado para procesar información, existen tanto computadoras analógicas como digitales, con el paso del tiempo las analógicas cada vez quedan más en desuso.

Comunicación: Román (2009, pág. 54), “En base a lo expuesto por, La comunicación constituye, pues una característica y una necesidad de las personas y de las sociedades, por primitivas que sean (incluso no racionales), con la finalidad de generar el intercambio de información y relacionarse entre las personas”.

Datos: Ibáñez & García (2010), “Dentro de la informática ya que la adecuada forma de emplear y manejar la información una acción primordial esta está compuesta por datos, los cuáles son una unidad mínima que compone cualquier información”.

Difusión: Macías (2012, pág. 21) “Es la propagación o divulgación de una respectiva actividad, por lo general las empresas, al momento de querer emprender una actividad en específico, deben divulgar aquella información, para así captar al interés de las personas que requieren de más suministros”.

Gestión: Merli (2009, pág. 1) “Es la capacidad de una organización en cuanto al logro de sus objetivos de manera rápida, obteniéndose resultados operativas, teniendo como meta el lograr los objetivos y llegar a tener el éxitos esperado”.

Información: Para expertos en informática según Ibáñez & García (2010), la información es como una mercancía de cambio, ya que quién posee la información tiene el poder, debido que al ser una consecución de datos con un significado específico que va más allá de cada uno de estos de forma independiente.

Informática: Ibáñez & García (2010, pág. 25), “Ciencia encargada de la aplicar la computación (sea en el ámbito educativo, industrial entre otros), a cualquier área de conocimiento”.

Internet: Juncar (2012, pág. 35), “Es una red informática que está interconectada actualmente entre el mundo entero, anteriormente empleaba la lía del teléfono para poder transmitir datos e información. Sin embargo actualmente gracias a la fibra óptica se puede tener una conexión a mayor velocidad y eficacia”.

Hardware: Zuluaga (2010, pág. 54), “parte tangible de un ordenador, que se adhiere a un CPU, para poder agrar otra función a dicho instrumento informático”.

Herramientas: Anderson (2011, pág. 21) “Una herramienta puede ser un material o conjunto de materiales que se emplean para realizar una tarea específica de trabajo”.

Red: Purser (2009, pág. 1), menciona que “Una red puede definirse de diversas formas, sin embargo en términos precisos, una red está compuesta por nodos (líneas) de comunicación interna de una empresa, estas líneas conducen los enlaces de interconexión informativa a los dispositivos conectados a una red determinada”.

Software: Para Hernández (2013, pág. 21), el software es un conjunto de programas, documentos, procedimientos y rutinas mancomunados con la operación de una computadora.

Sistema: Ibáñez & García (2010, pág. 25) “Conjunto de partes que interactúan como una sola cosa, esto permite lograr un objetivo, en este caso hay que especificar que se habla de un software, por lo que aquellas que intercambian datos son programas”.

Tecnología: Para Mitchan (2010, pág. 19), “la tecnología es el conjunto de conocimientos propios de un arte industrial, que ayuda en el desarrollo de artefactos y procesos para su respectiva producción”.

CAPÍTULO III

3. Metodología de la Investigación

3.1. Métodos de Investigación

Serán necesarios tomar en consideración los métodos investigativos, así como las técnicas con las cuáles se logrará obtener toda la información concerniente a las TICS, y su incidencia en las instituciones, por ello el presente estudio, ha sido efectuado a través de la investigación descriptiva, debido a que es necesario conocer a profundidad sobre todo lo concerniente a las TIC'S, por ello este tipo de investigación es precisa para recabar toda esta información, además, mediante el método deductivo, se podrá tomar aquellos conceptos generales de las TIC'S, para luego dar a explicar cómo inciden en los trabajadores estas herramientas en la comunicación intra institucional, específicamente en el Gobierno Provincial del Guayas dando así con la finalidad del trabajo.

Método Deductivo

Según Rodríguez (2009, pág. 56), el método deductivo “Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares”.

Referenciando lo mencionado por Rodríguez, el método deductivo al aplicarlo al presente trabajo, facilitará la comprensión de conceptos y características generales sobre las TICS, para luego de aquellos conceptos generales, efectuar una investigación particular lo que permitirá comprender la incidencia actual que tienen estas herramientas en la comunicación intra institucional, específicamente en el Gobierno Provincial del Guayas, ya que se ha evidenciado que entre sus trabajadores especialmente entre los Directores y Secretarías direccionales, existe poco conocimiento de dichas herramientas, aspecto de suma importancia modificar ya que actualmente por la globalización no solo las empresas comerciales se ven obligadas a evolucionar, sino que en este cambio también deben estar incluidas las instituciones públicas.

Investigación Descriptiva

Sin embargo, será importante además hacer uso de un tipo de investigación específica, como en el caso de la investigación descriptiva, que en base a lo que Naghi, (2010) comparte, “Es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y porqué del sujeto del estudio. En otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptivo, explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas". Por ello, conforme a lo mencionado por Naghi, la investigación descriptiva será de gran apoyo para recolectar información, sobre el objeto principal de estudio, específicamente, sobre la incidencia de las TICS en la comunicación Intra institucional del Gobierno Provincial del Guayas, para luego tener una percepción más clara del estudio.

Es necesario recordar, que a pesar de que la investigación descriptiva se direcciona más al aspecto cuantitativo, en el presente trabajo, se analizarán los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a la muestra, por ello se puede decir que el enfoque del presente trabajo es cuali-cuantitativo.

3.2. Población y Muestra

Población

Bernal (2010, pág. 35) define a la Población como el, “Conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”.

Conforme lo mencionado por Bernal (2010), la población es el total de los individuos que forman parte de un conjunto universal a ser investigado, por ello, tomando como referencia este concepto, y tomando a la vez en cuenta el objetivo del presente estudio, para conocer la incidencia de las TICS en la comunicación Intra institucional del Gobierno Provincial del Guayas, la población a considerar, serán los directores y secretarías de direcciones que da una totalidad de 60.

Muestra

De acuerdo a Álvarez (2010, pág. 222) “Una muestra estadística es un subconjunto de la población la cual es seleccionada de acuerdo al método de investigación que se efectuó”.

Mientras que la muestra conforme lo mencionado por Álvarez, es apenas una parte representativa de la población general, la muestra permite tomar solo aquella parte o porción del conjunto total, para que sea participe de las técnicas e instrumentos de investigación, lo que facilita la aplicación de las encuestas. Por lo general cuando una población es inferior o superior a 100.000 personas, se aplica una fórmula para obtener la muestra, en este caso, como ya se mencionó quiénes son considerados como población, el Gobierno Provincial del Guayas cuenta con un total de 30 directores, y 30 secretarías de direcciones, por ello no será necesaria la aplicación de una fórmula en particular.

Tabla 2 Muestra

Población	MUESTRA	Técnica de investigación
Personal en general 60	Directores 30 Secretarías 30	Encuestas

Elaborado por: Las autoras

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Existen varias técnicas y herramientas de investigación, sin embargo la utilización de éstas, depende directamente de lo que se quiere lograr, del número de la muestra, así como de la complejidad justificar la eficiencia de la encuesta, se deberá primero aclarar la investigación y el proceso que esta ha requerido.

Técnica de la Encuesta

Para Vidal (2012, pág. 13) “La encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre datos que desea obtener, y posteriormente “reúne datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados”.

Por ende conforme a lo mencionado por Rada (2012), la encuesta como técnica de recolección de datos, permite la interrogación, con esto se procura obtener información relativa de las personas de interés a investigar, se diferencia claramente del resto de técnicas, debido a que se emplea el mismo formato y preguntas, a todos quienes participarán en la investigación.

Instrumentos más resaltados

El cuestionario

Entonces, como el objetivo del presente proyecto busca conocer la incidencia de las TICS en la comunicación intra institucional de Gobierno Provincial del Guayas, y tomando en consideración la muestra antes mencionada, se aplicará la encuesta, empleando como instrumento el cuestionario, que conforme a lo mencionado por García, (2012, pág. 17) “En el campo de la encuesta el cuestionario es una herramienta muy valiosa, ya que en muchas ocasiones es el único recurso de las investigación, de ahí su importante”. El cual estará compuesto de preguntas cerradas con opciones múltiples, con la finalidad de facilitar al final, la tabulación y análisis de los datos obtenidos.

3.4. Recursos: Fuentes, cronograma y presupuesto de recolección de datos

Como se empleará la encuesta y el cuestionario de parte de las autoras para obtener información de su interés, esto quiere decir que las fuentes de información serán primarias, porque ellas aplicarán las encuestas en el Gobierno Provincial del Guayas tanto a los directores, como a las secretarías direccionales, de igual manera será importante tomar información bibliográfica, es decir de libros y textos científicos que forman parte de las fuentes de información secundaria.

Tabla 3 Cronograma de presentación del proyecto

ACTIVIDADES	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Revisión de documentación bibliográfica						
Elaboración de marco teórico						
Elaboración de marco conceptual						
Elaboración de encuestas						
Recolección de datos y análisis						
Aplicación de instrumentos						
Elaboración e interpretación de resultados						
Revisión avance del proyecto						

Elaborado por: Las autoras

Tabla 4 Presupuesto

MATERIALES Y SUMINISTROS	CANTIDAD	TOTAL
Proyector (de la institución)	1	*****
Fotocopias	50	\$50
—Plumas y marcadores	20	\$20
Internet	Varias horas	\$20
Pliegos de papel	20	\$20
Total		\$110

Elaborado por: Las autoras

3.5. Tratamiento a la Información

Es importante acotar, que los resultados de las encuestas a aplicarse tanto a los directores como a las secretarías direccionales del Gobierno Provincial del Guayas, se obtendrán gracias al empleo de la herramienta de Microsoft Excel, que al ingresar los datos de las encuestas, con una opción sencilla automáticamente arrojará los resultados representados en gráficos estadísticos que facilitará el análisis de los mismos.

GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS

ENCUESTA DIRIGIDA A DIRECTORES

La presente encuesta tiene como finalidad determinar la incidencia de las TICS en la comunicación intra institucional del Gobierno Provincial del Guayas.

1. ¿Qué tan importante considera manejar una buena comunicación de parte de todos los colaboradores, en una institución como esta?

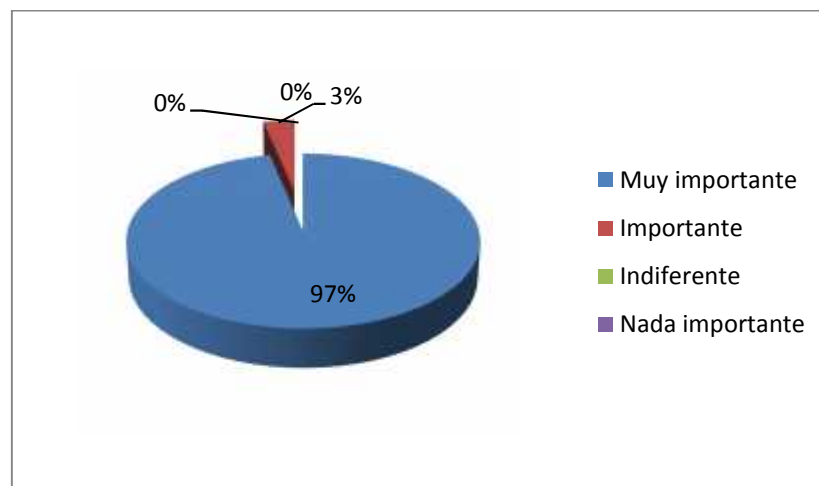
Tabla 5 Buena comunicación en el GPG

	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	29	97%
Importante	1	3%
Indiferente	0	0%
Nada importante	0	0%
Total	30	100%

Elaborado por: Las autoras

Fuente: Encuestas

Gráfico 13 Buena comunicación en el GPG



Elaborado por: Las autoras

Fuente: Encuestas

Conforme a los resultados obtenidos, el 97% de los encuestados consideran, que la comunicación es muy importante, apenas un 3% respondió que es importante.

2. **¿Considera necesario, que las empresas tanto públicas como privadas sean dotadas de mecanismos sofisticados que permitan agilizar sus procesos internos?**

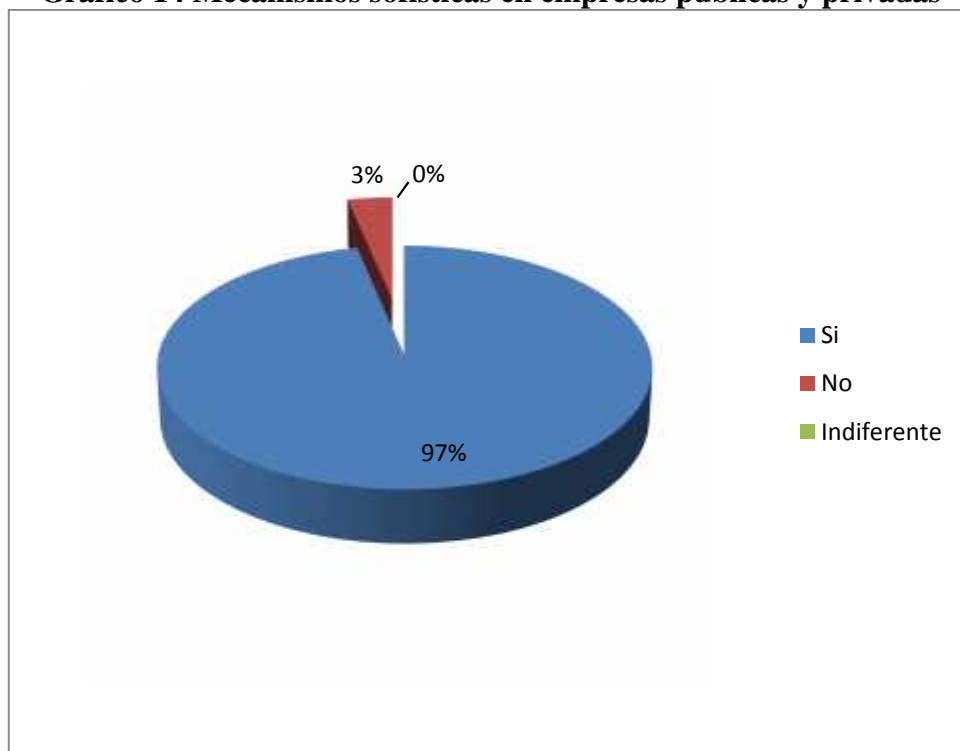
Tabla 6 Mecanismos sofisticas en empresas públicas y privadas

	Frecuencia	Porcentaje
Si	29	97%
No	1	3%
Indiferente	0	0%
Total	30	100%

Elaborado por: Las autoras

Fuente: Encuestas

Gráfico 14 Mecanismos sofisticas en empresas públicas y privadas



Elaborado por: Las autoras

Fuente: Encuestas

Los resultados a esta pregunta, el 97% de los encuestados están de acuerdo en que las empresas públicas y privadas sean dotadas de mecanismos sofisticados que permitan agilizar los procesos, mientras que el 3% respondió que no es necesario este mecanismos.

3. ¿Cuán hábil se considera usted, a la hora de emplear recursos tecnológicos?

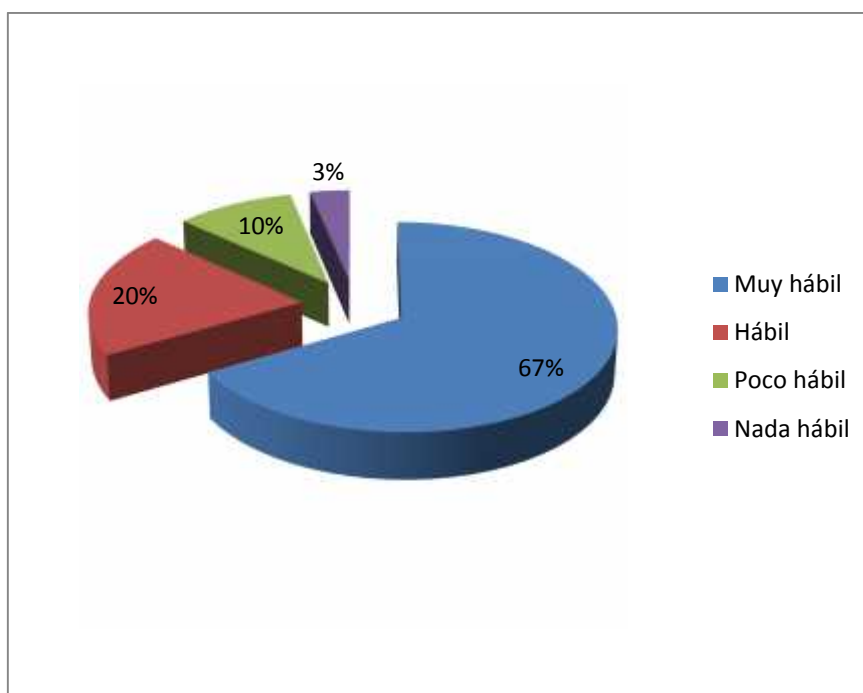
Tabla 7 Habilidad para el uso de equipos tecnológicos

	Frecuencia	Porcentaje
Muy hábil	20	67%
Hábil	6	20%
Poco hábil	3	10%
Nada hábil	1	3%
Total	30	100%

Elaborado por: Las autoras

Fuente: Encuestas

Gráfico 15 Habilidad para el uso de equipos tecnológicos



Elaborado por: Las autoras

Fuente: Encuestas

En base a los resultados obtenidos el 67% respondió que son muy hábiles a la utilización de recursos tecnológicos, el 20% son medio hábiles, mientras que el 10 y 3% respectivamente se consideran poco o nada hábiles.

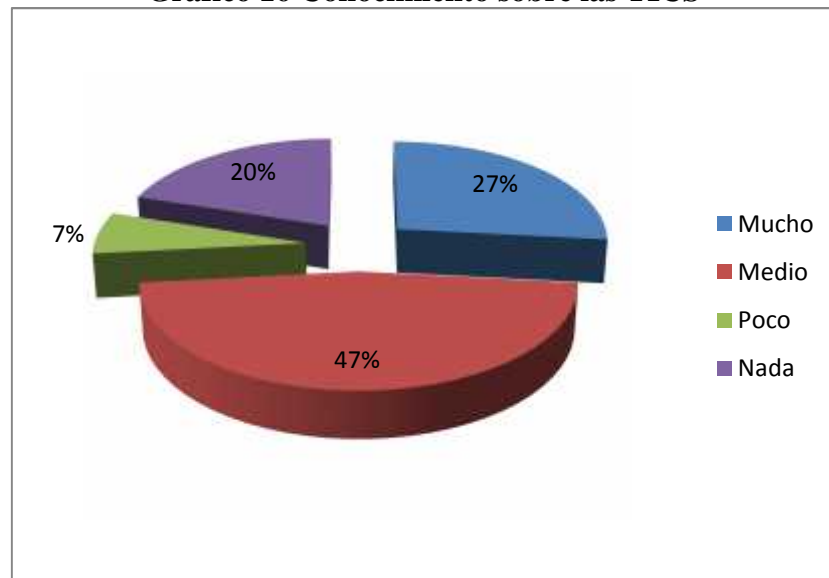
4. ¿Cuánto conocimiento tiene respecto sobre las Tecnologías de la información y comunicación?

Tabla 8 Conocimiento sobre las TICS

	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	8	27%
Medio	14	47%
Poco	2	7%
Nada	6	20%
Total	30	100%

Elaborado por: Las autoras
Fuente: Encuestas

Gráfico 16 Conocimiento sobre las TICS



Elaborado por: Las autoras
Fuente: Encuestas

Los encuestados a la pregunta sobre cuánto es su nivel de conocimiento de las TICS, supieron responder, con el 47% tienen un medio conocimiento, el 27% respondió que tienen mucho conocimiento sobre las TICS, mientras que hay un 20% que no conoce, apenas el 7% dijo que tiene poco conocimiento sobre las tecnologías de la información y comunicación.

5. ¿Conoce usted, sobre los beneficios que brindan las herramientas de las TIC en las oficinas?

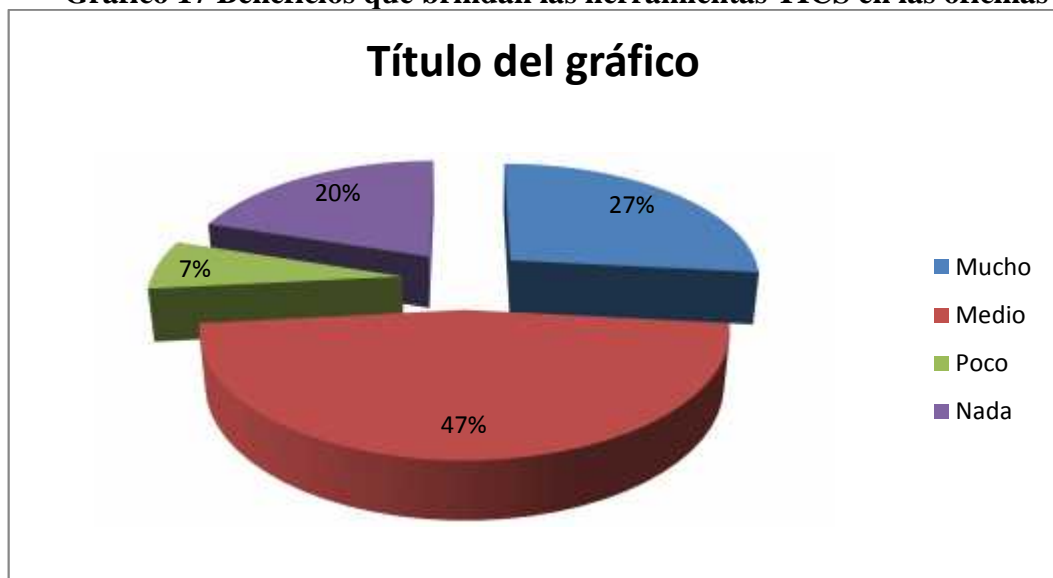
Tabla 9 Beneficios que brindan las herramientas TICS en las oficinas

	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	8	27%
Medio	14	47%
Poco	2	7%
Nada	6	20%
Total	30	100%

Elaborado por: Las autoras

Fuente: Encuestas

Gráfico 17 Beneficios que brindan las herramientas TICS en las oficinas



Elaborado por: Las autoras

Fuente: Encuestas

El 47% mencionó que conoce en término medio los beneficios de las herramientas de las TICS, el 27% dijo conocer mucho de estos beneficios, un 7% conoce poco y un 20% manifestó no conocer los beneficios que brindan las herramientas de las TICS.

6. ¿Qué tipo de procesos considera que se pueden agilizar en las empresas públicas con la aplicación de las TICS?

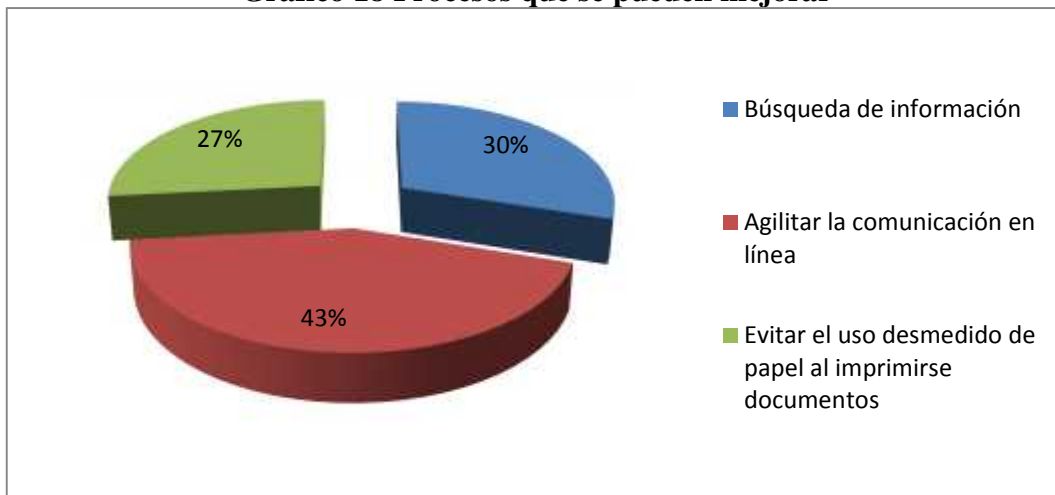
Tabla 10 Procesos que se pueden mejorar

	Frecuencia	Porcentaje
Búsqueda de información	9	30%
Agilizar la comunicación en línea	13	43%
Evitar el uso desmedido de papel al imprimirse documentos	8	27%
Total	30	100%

Elaborado por: Las autoras

Fuente: Encuestas

Gráfico 18 Procesos que se pueden mejorar



Elaborado por: Las autoras

Fuente: Encuestas

Sobre los procesos que se pueden mejorar en las empresas públicas al implementar el uso de las TICS, según los encuestados manifestaron lo siguiente, el 43% dice que permite agilizar la comunicación en línea entre las diversas direcciones, el 30% manifestó la búsqueda de la información, y el 27% respondieron que se podrán evitar el uso desmedido de papel.

7. ¿Cuánto considera que inciden las TICS dentro del Gobierno Provincial del Guayas?

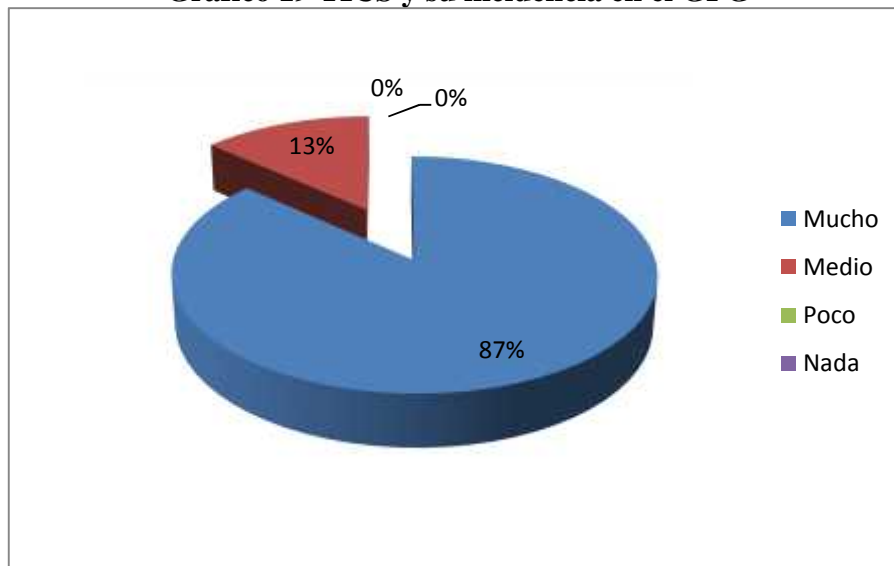
Tabla 11 Las TICS y su incidencia en el GPG

	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	26	87%
Medio	4	13%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	30	100%

Elaborado por: Las autoras

Fuente: Encuestas

Gráfico 19 TICS y su incidencia en el GPG



Elaborado por: Las autoras

Fuente: Encuestas

Según los resultados obtenidos a esta pregunta, el 87% de los encuestados mencionaron que las TIC inciden en el Gobierno Provincial del Guayas, apenas un 13%, respondió que inciden en un término medio.

8. ¿Cuáles son los beneficios que considera preponderante al contar con las TICS dentro del Gobierno Provincial del Guayas?

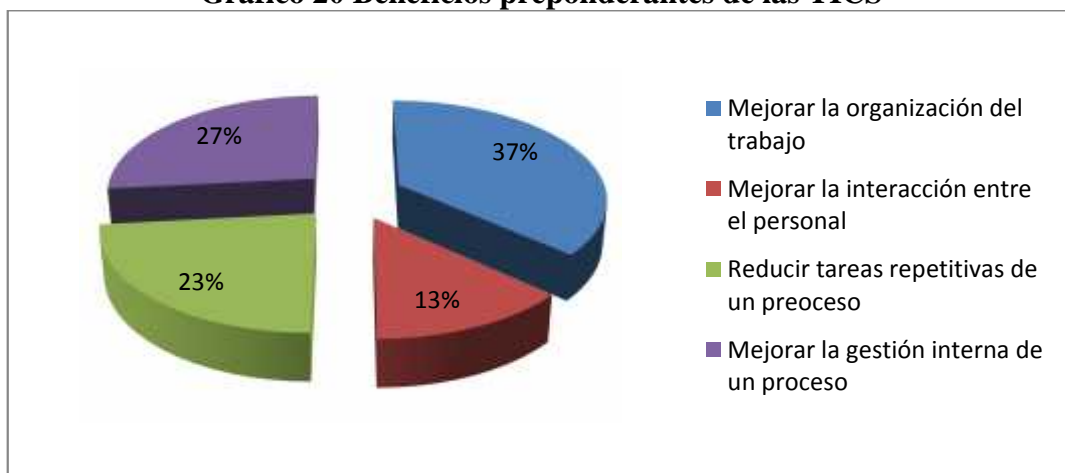
Tabla 12 Beneficios preponderantes de las TICS

	Frecuencia	Porcentaje
Mejorar la organización del trabajo	11	37%
Mejorar la interacción entre el personal	4	13%
Reducir tareas repetitivas de un proceso	7	23%
Mejorar la gestión interna de un proceso	8	27%
Total	30	100%

Elaborado por: Las autoras

Fuente: Encuestas

Gráfico 20 Beneficios preponderantes de las TICS



Elaborado por: Las autoras

Fuente: Encuestas

Conforme a los resultados obtenidos, el 37% de los directores encuestados mencionaron que las TICS permiten mejorar la organización del trabajo, el 27% mencionó que se mejora la gestión interna de un proceso, el 23% dijo que gracias a estas herramientas se pueden reducir las tareas repetitivas, mientras que el 13% dijo que las TICS permiten mejorar la interacción entre el personal.

9. ¿Conoce que canales de comunicación posee el GPG?

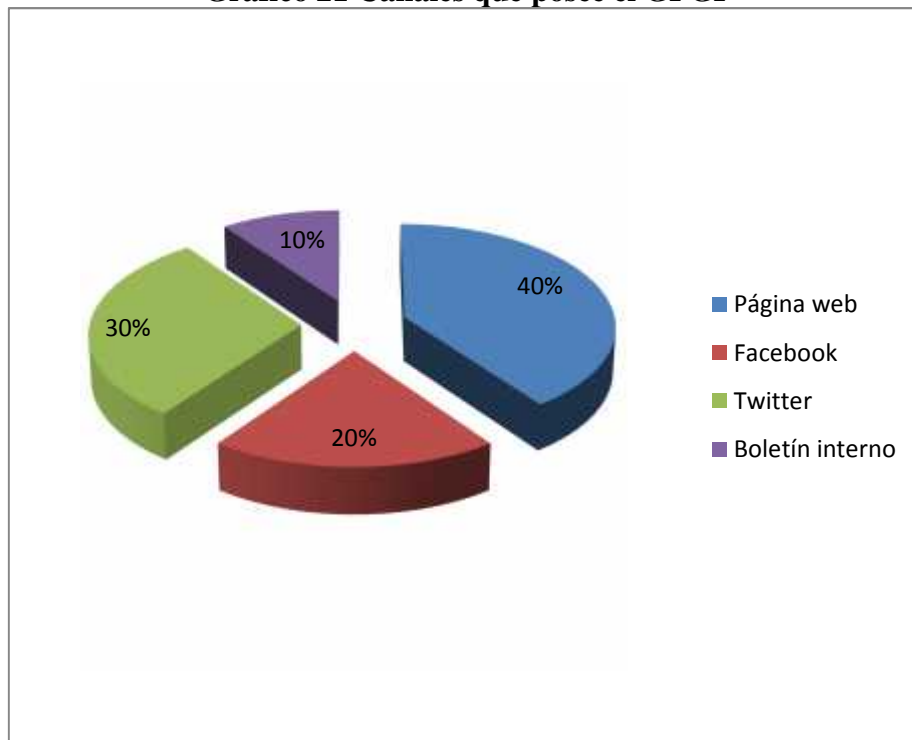
Tabla 13 Canales que posee el GPGP

	Frecuencia	Porcentaje
Página web	12	40%
Facebook	6	20%
Twitter	9	30%
Boletín interno	3	10%
Total	30	100%

Elaborado por: Las autoras

Fuente: Encuestas

Gráfico 21 Canales que posee el GPGP



Elaborado por: Las autoras

Fuente: Encuestas

Los canales que posee el GPG según los encuestados, manifestaron lo siguiente, un 40% respondió página web, el 30% dijo Twitter, el 20% mencionó Facebook, apenas el 10% dijo boletines interno.

10. ¿A cuál de los siguientes canales de comunicación GPG usted acostumbra a ingresar?

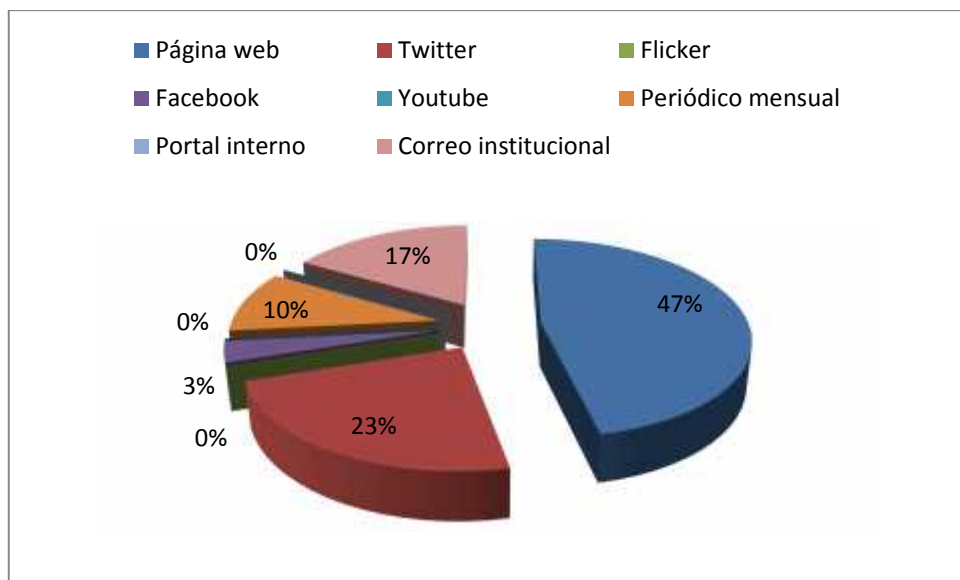
Tabla 14 Canales de Comunicación más empleados en el GPG

	Frecuencia	Porcentaje
Página web	14	47%
Twitter	7	23%
Flicker	0	0%
Facebook	1	3%
Youtube	0	0%
Periódico mensual	3	10%
Portal interno	0	0%
Correo institucional	5	17%
Total	30	100%

Elaborado por: Las autoras

Fuente: Encuestas

Gráfico 22 Canales de Comunicación más empleados en el GPG



Elaborado por: Las autoras

Fuente: Encuestas

Los resultados a esta pregunta reflejaron que el 47% de los encuestados visitan la página web, el 23% el Twitter, el 17% el correo institucional, el 10% el periódico, mientras que del 3% visita el Facebook del Gobierno Provincial del Guayas. Se mostró en un 0% las redes de flicker, youtube y portal interno.

GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS DE LAS DIRECCIONES

La presente encuesta tiene como finalidad determinar la incidencia de las TICS en la comunicación intra institucional del Gobierno Provincial del Guayas.

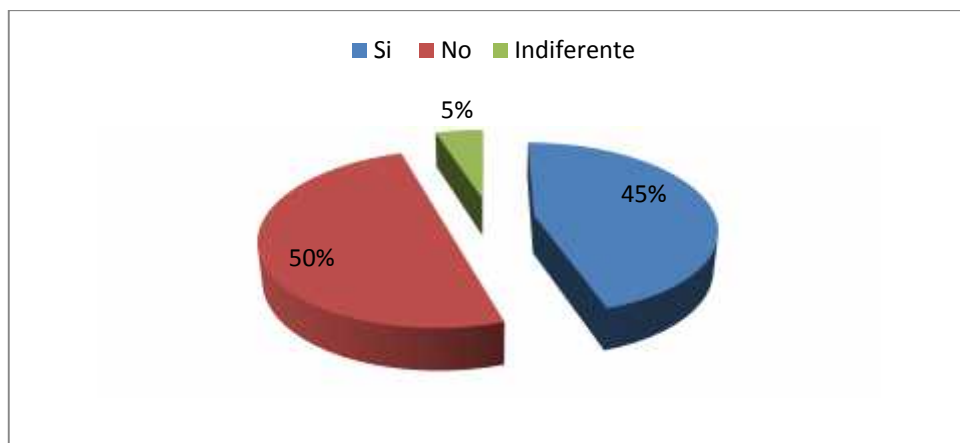
1. ¿Considera que existe una buena comunicación entre los colaboradores del Gobierno Provincial del Guayas?

Tabla 15 Existe buena comunicación entre trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	45%
No	15	50%
Indiferente	2	5%
Total	30	100%

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 23 Existe buena comunicación entre trabajadores



Elaborado por: Las autoras

Teniendo los siguientes resultados, el 50% respondió que considera que no existe una buena comunicación entre los colaboradores, el 45% dijo que si hay buena comunicación, y el 5% le parece indiferente.

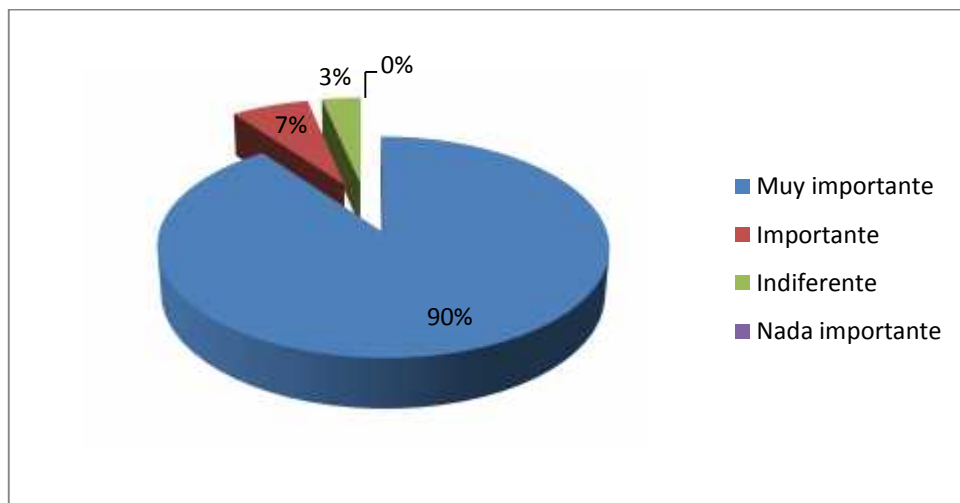
2. ¿Qué tan importante considera manejar una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo, en esta institución?

Tabla 16 Importancia de llevar una buena comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	27	90%
Importante	2	7%
Indiferente	1	3%
Nada importante	0	0%
Total	30	100%

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 24 Importancia de llevar una buena comunicación



Elaborado por: Las autoras

El manejar una buena comunicación entre los compañeros del área laboral es un aspecto de mucha importancia tomando en consideración el 90% que respondió de esta manera, el 7% respondió que es importante, y el 3% le parece indiferente.

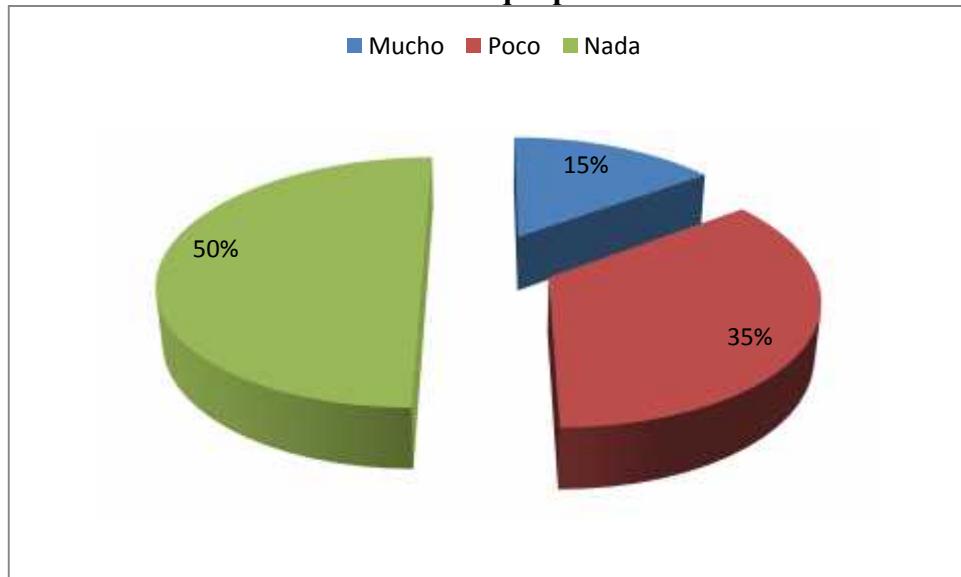
3. ¿Cuánto conocimiento tiene sobre las Tecnologías de la información y comunicación? (En caso de conocer poco o nada será necesario explicarle de qué se trata al encuestado).

Tabla 17 Conocimiento que posee sobre las TICS

	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	5	15%
Poco	11	35%
Nada	15	50%
Total	30	100%

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 25 Conocimiento que posee sobre las TICS



Elaborado por: Las autoras

En cuanto al conocimiento que tienen las participantes sobre las TICS supieron responder lo siguiente, el 35% conoce poco, el 15% conoce mucho, mientras que el 50% respondió que no conoce nada sobre las TICS.

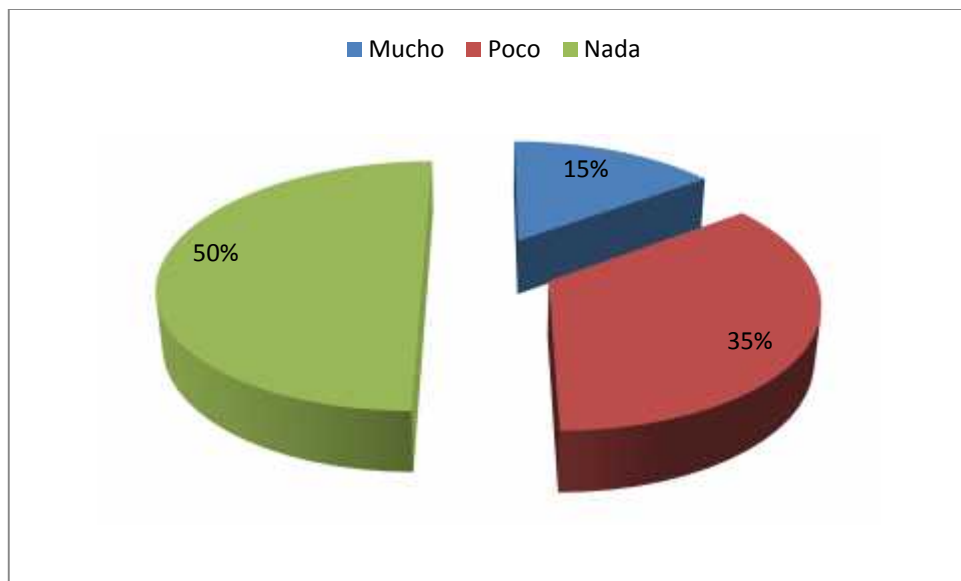
4. ¿Conoce usted, sobre los beneficios que brindan las herramientas de las TIC en las oficinas?

Tabla 18 Conoce sobre los beneficios de las TICS en las oficinas

	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	5	15%
Poco	11	35%
Nada	15	50%
Total	30	100%

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 26 Conoce sobre los beneficios de las TICS en las oficinas



Elaborado por: Las autoras

Sobre los beneficios que brinda las herramientas de las TIC, el 35% respondió que conoce poco, el 15% dijo conocer mucho, y el 50% manifestó no conocer de estos beneficios.

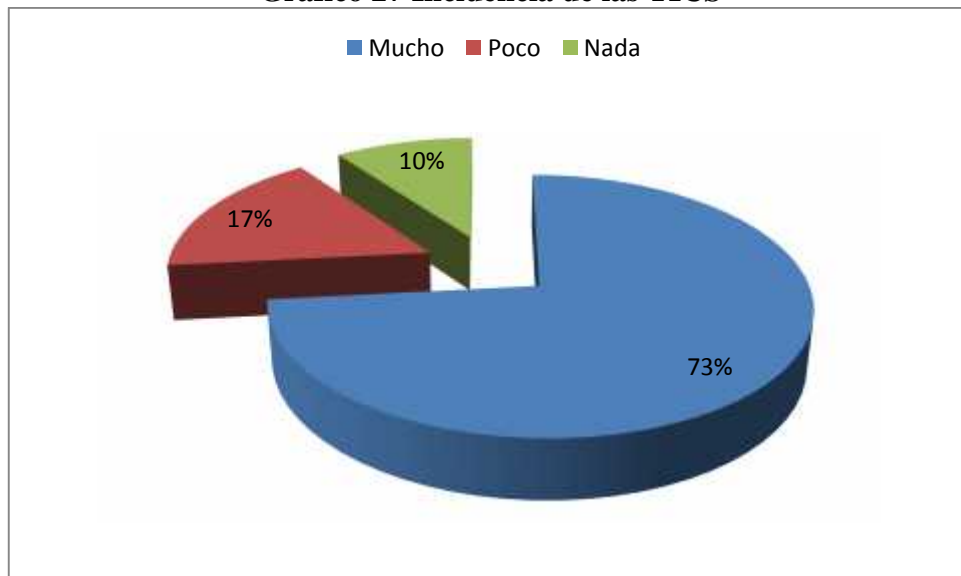
5. ¿Cuánto considera que inciden las TICS dentro del Gobierno Provincial del Guayas?

Tabla 19 Incidencia de las TICS

	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	22	73%
Poco	5	17%
Nada	3	10%
Total	30	100%

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 27 Incidencia de las TICS



Elaborado por: Las autoras

Según los resultados a esta pregunta, que si inciden las TIC en el Gobierno Provincial del Guayas, el 73% respondió que sí inciden, el 17% respondió que su incidencia es poca, y un 10% dijo que no incide.

6. **¿Considera que al saber manejar de forma correcta las TICS, le permite a usted ser más competitiva para desarrollarse en otras áreas?**

Tabla 20 Las TICS en la competitividad laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	21	70%
De acuerdo	5	17%
Indiferente	3	10%
Desacuerdo	1	3%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	30	100%

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 28 Las TICS en la competitividad laboral



Elaborado por: Las autoras

De esta pregunta respondieron, el 70% estar totalmente de acuerdo que las TIC le permite ser más competitiva para desarrollarse en otras áreas, el 17% dijo estar de acuerdo, mientras que el 10% le es indiferente, y apenas el 3% respondió estar en desacuerdo.

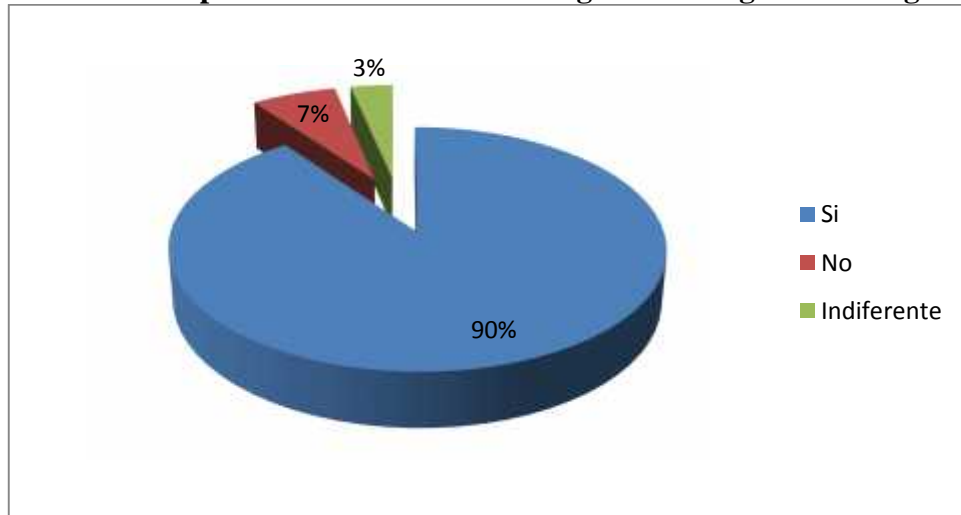
7. ¿Cree usted que la utilidad de una guía tecnológica, permitirá a los empleados optimizar los recursos, aplicándolos adecuadamente?

Tabla 21 Optimización de los recursos gracias a la guía tecnológica

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	27	90%
No	2	7%
Indiferente	1	3%
Total	30	100%

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 29 Optimización de los recursos gracias a la guía tecnológica



Elaborado por: Las autoras

El 90% respondieron que sí cree que una guía tecnológica le permitirá a los empleados optimizar recursos, mientras que el 7% dijo que no, y apenas el 3% respondió que le parece indiferente.

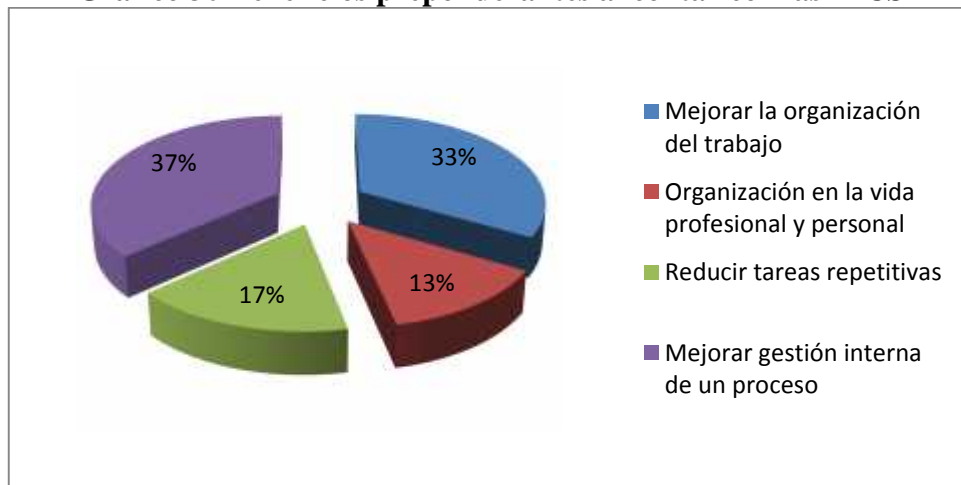
8. ¿Cuáles son los beneficios que considera preponderante al contar con las TICS?

Tabla 22 Beneficios preponderantes al contar con las TICS

	Frecuencia	Porcentaje
Mejorar la organización del trabajo	10	33%
Organización en la vida profesional y personal	4	13%
Reducir tareas repetitivas	5	17%
Mejorar gestión interna de un proceso	11	37%
Total	30	100%

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 30 Beneficios preponderantes al contar con las TICS



Elaborado por: Las autoras

El 37% de los encuestados respondieron que al contar con los beneficios de las TIC se mejora la gestión interna de un proceso, el 33% dijo mejorar la organización del trabajo, el 17% respondió que se reduce las tareas repetitivas, y el 13% dijo que mejora la organización en la vida profesional y personal.

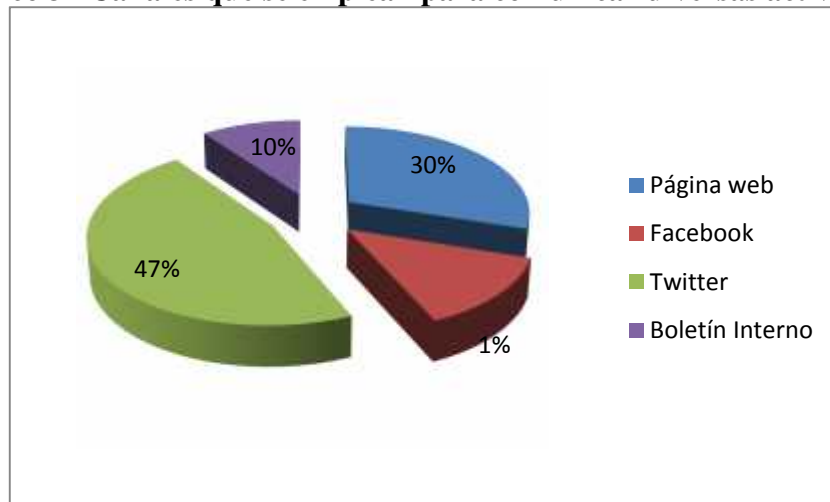
9. ¿Conoce usted qué canales de comunicación posee el Gobierno Provincial del Guayas, para informar sobre sus actividades?

Tabla 23 Canales que se emplean para comunicar diversas actividades

	Frecuencia	Porcentaje
Página web	9	30%
Facebook	4	13%
Twitter	14	47%
Boletín Interno	3	10%
Total	30	100%

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 31 Canales que se emplean para comunicar diversas actividades



Elaborado por: Las autoras

Sobre los canales de comunicación que posee el Gobierno Provincial del Guayas, los encuestados manifestaron conocer lo siguiente, el 47% respondió el Twitter, el 30% dijo página web, el 13% el Facebook, y el 10% dijo los boletines internos

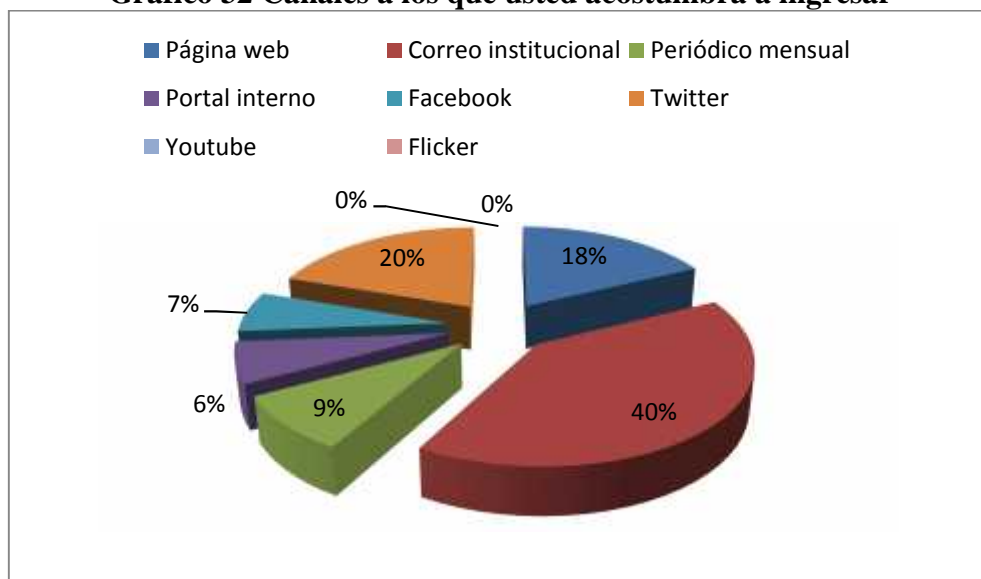
10. ¿A cuál de los siguientes canales de información del Gobierno Provincial del Guayas usted acostumbra a ingresar?

Tabla 24 Canales a los que usted acostumbra a ingresar

	Frecuencia	Porcentaje
Página web	5	18%
Correo institucional	12	40%
Periódico mensual	3	9%
Portal interno	2	7%
Facebook	2	7%
Twitter	6	20%
Youtube	0	0%
Flicker	0	0%
Total	30	100%

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 32 Canales a los que usted acostumbra a ingresar



Elaborado por: Las autoras

Según los resultados a esta pregunta, los encuestados acostumbrar a ingresar a los siguientes canales en estos porcentajes, el 40% manifestaron ingresar al correo institucional, un 20% dijo ingresar al Twitter, el 18% a la página web, el 9% dijo al periódico mensual, y dos resultados iguales entre Facebook y Portal interno con el 7% cada uno.

3.6. Presentación de Resultados.

Los resultados obtenidos permitirán confirmar la hipótesis planteada, por ello se procede a incluir los resultados más sobresalientes de las encuestas efectuadas de cada grupo, en este caso tanto de los directores, como de las secretarías de las direcciones del Gobierno Provincial del Guayas:

- Los directores el que se maneje una buena comunicación de parte de los colaboradores es un aspecto esencial, esto comprobado en la primera encuesta en donde se obtuvo un 97% de aceptación. Resultado que refleja que los encuestados están conscientes de cuan necesario es que lleve a cabo una comunicación adecuada entre los empleados de esta entidad.
- Mientras que los resultados de la pregunta 2 también se puede comprobar que los encuestados consideran de suma importancia el que sean dotados de mecanismos sofisticados obteniéndose un resultado favorable del 97%. Entonces, se puede comprobar cuán importante es para la mayoría de los empleados el que se implementen alternativas sofisticadas para de esta forma agilizar los procesos internos.
- En la pregunta 3, el 67% de los directores del Gobierno Provincial del Guayas, dice ser muy hábiles al emplear los recursos tecnológicos. Los resultados a esta pregunta son favorables, sin embargo será importante cambiar la perspectiva de quién mira a este aspecto como un factor negativo.
- De igual manera fue necesario saber si los encuestados conocían a profundidad sobre las TICS y de los beneficios que brindan dichas herramientas, en la cuarta y quinta pregunta respectivamente, obteniéndose con un 47% un conocimiento medio en cada pregunta. Por lo que es sumamente importante socializar y difundir las ventajas y los grandes beneficios que se pueden alcanzar con la utilización de estas herramientas.
- En la sexta pregunta, sobre los procesos que se pueden agilizar aplicando las TICS, según los encuestados, un 43% consideran que esto le permitirá tener más agilidad de la comunicación en línea para los empleados de la Institución, como también obtener con mayor facilidad la búsqueda de información, pues un 30% se inclinó a esta opción. Los empleados

consideran que sus actividades podrán tener más velocidad al momento de aplicar e implementarse las TICS de forma adecuada en esta institución.

- Tanto en la pregunta 7, se puede visualizar que las TICS para los directores inciden en gran medida ya que el resultado de esta pregunta obtuvo una ponderación del 87%. Se puede observar un resultado favorable, ya que la mayoría de los directores consideran que las TICS influyen de manera positiva a esta institución.
- En la pregunta 8, el 37% de los encuestados claramente mencionó que entre los principales beneficios que pueden generar de las TICS es mejorar la organización del trabajo, y con un 27% respondió que se puede mejorar la gestión interna en los procesos, beneficio de suma importancia y ahorro de tiempo, mostrándose más optimistas en desarrollar sus actividades diarias.
- La penúltima pregunta, sobre el conocimiento de qué canales de comunicación cuenta la Institución, evidentemente en su mayoría respondió la página web con un 40%; lo que significa que esto ya está posesionado en las mentes de sus trabajadores. Razón por la cual, es de vital importancia, el trabajar más en posesionar los demás canales de comunicación de la Institución.
- Por último la pregunta 10, sobre qué canales de comunicación acostumbra a ingresar, el 47% respondió que la página web es el recurso digital que manejan para el desarrollo de sus actividades laborales y con un 23% la red social del twitter ocupó el segundo lugar, puesto que es un espacio donde las noticias se publican de manera rápida y a tiempo real.

En este caso, se procede a efectuar el análisis de los resultados obtenidos de las encuestas dirigidas para las secretarías de las direcciones del Gobierno Provincial del Guayas.

- En la primera pregunta las encuestadas mencionaron con un 50% que no existe una buena comunicación entre todos los colaboradores en esta institución pública, mientras que el 45% de las encuestadas, mencionaron que sí existe una buena comunicación intra institucional.
- Para la segunda pregunta, las encuestadas respondieron con el 90% que consideran que es muy importante de que exista una buena comunicación, especialmente al ser esta una entidad pública.
- La pregunta tres tuvo como principal resultado, que el 50% de las secretarías desconocen sobre las TICS, en donde se evidencia la necesidad de implementar la guía que sirva de refuerzo a los conocimientos generales en cuanto a este tema, ya que únicamente el 35% conoce poco sobre esta temática.
- En complemento a la pregunta anterior las secretarías en un 50% desconocen sobre los beneficios que ofrecen las herramientas digitales y su importancia en el desarrollo de sus actividades laborales.
- En cuanto a la respuesta obtenida de la pregunta 5, el 73% respondió que las TICS inciden mucho en instituciones públicas.
- En la pregunta 6, el 70% de las encuestadas mencionaron que las TICS al saberlas emplear les permitirá ser más competitivas para a futuro aspirar a estar laborando en otras áreas, y crecer más en el campo profesional, por ello es necesario estar preparado y adaptarse a los avances de la tecnología.
- La séptima pregunta, con un 90% manifestó que la guía tecnológica le será de gran utilidad para optimizar recursos y ser más eficientes.
- Conforme a los resultados de la respuesta 8, el 37% respondió que dentro de los beneficios que se pueden alcanzar con las TIC es mejorar la gestión interna de un proceso, y con un 33% se mejora la organización de trabajo, lo que demuestra dos pilares de suma importancia y de gran beneficio que no

solo servirá para el personal interno, sino a toda la comunidad guayasense, como son los procesos internos y la organización de trabajo.

- La respuesta obtenida de la pregunta 9, demuestra en un 47% que es el twitter la red social más utilizada por los empleados, ya que es por medio de esta que pueden informar a la población sobre los trabajos de la Prefectura y permite la interacción diaria entre la ciudadanía y la entidad.
- La respuesta de la pregunta 10, demuestra que es el correo institucional al cual ingresan más con un 40%, seguida del twitter con el 20%.

Una vez concluido con el análisis de los resultados, se puede observar que la hipótesis planteada se confirma 100%, ya que existe una baja incidencia sobre los conocimientos acerca de las TICS por parte del personal de esta institución, lo cual ha generado que el desarrollo y mejora de los procesos internos sean lentos, impidiendo que esta institución pública esté a la par con otras entidades en cuanto a la evolución que la globalización requiere.

CAPÍTULO IV

4. La Propuesta

4.1. Título de la Propuesta

Diseño de una guía **Tecnológica con recomendaciones Innovadoras** para los empleados del Gobierno Provincial del Guayas.

4.2. Justificación de la Propuesta

Se justifica la presente propuesta, debido a que se ha identificado dentro del Gobierno Provincial de Guayas, que las herramientas relacionadas a adquisición y transmisión de la información de manera eficaz empleando recursos tecnológicos, tiene una incidencia baja en la comunicación intra institucional, esto atribuido porque que varios de los trabajadores de esta institución, conocen poco o casi nada de dichas herramientas, aspecto negativo, ya que al ser una institución pública de servicio para la sociedad guayasense, debe estar en constante contacto con esta, ya sea para comunicar sobre las obras que se realizan por la provincia, así como para facilitar cualquier tipo de trámites o mejorar el proceso comunicativo interno.

Debido a la globalización, los cambios del entorno, y las actualizaciones que se generan a nivel mundial, es necesario que se empleen las TICS, como herramientas que no solo benefician al sector comercial, sino que son herramientas que brindan ventajas y aseguran la comunicación, eliminando las barreras del tiempo y ubicación entre personas, ya sea tanto en lo laboral, educativo y salud, favoreciendo la cooperación entre los integrantes de esta institución.

Por ello, se ha identificado la necesidad de diseñar una guía tecnológica, en la cual se puedan plantear recomendaciones innovadoras, dentro del Gobierno Provincial del Guayas, con la finalidad de lograr una eficaz comunicación intra institucional entre todos quiénes componen esta institución, haciendo uso de las herramientas comunicacionales que este recurso permite emplear. Se procede a dar inicio de la respectiva realización de la propuesta del diseño de la guía tecnológicas con recomendaciones innovadoras, comprendida en etapas, y especificando las tareas a efectuarse previas a su aplicación, hay que acotar que dependiendo de los beneficios

que se deseen lograr, influye en cómo se deberá aplicar las recomendaciones descritas en la guía.

4.3. Objetivo general de la Propuesta

Implementar una guía tecnológica con recomendaciones innovadoras para el personal del Gobierno Provincial del Guayas, sobre el uso de las TICS, para mejorar la comunicación intra institucional, en el periodo 2015.

4.4. Objetivos específicos de la Propuesta

- Elaborar la guía tecnológica con recomendaciones innovadoras sobre las TICS.
- Desarrollar los temas que se tratarán dentro de la guía tecnológica.
- Aplicar la guía tecnológica con recomendaciones innovadoras en el Gobierno Provincial del Guayas, sobre el uso de las TICS.

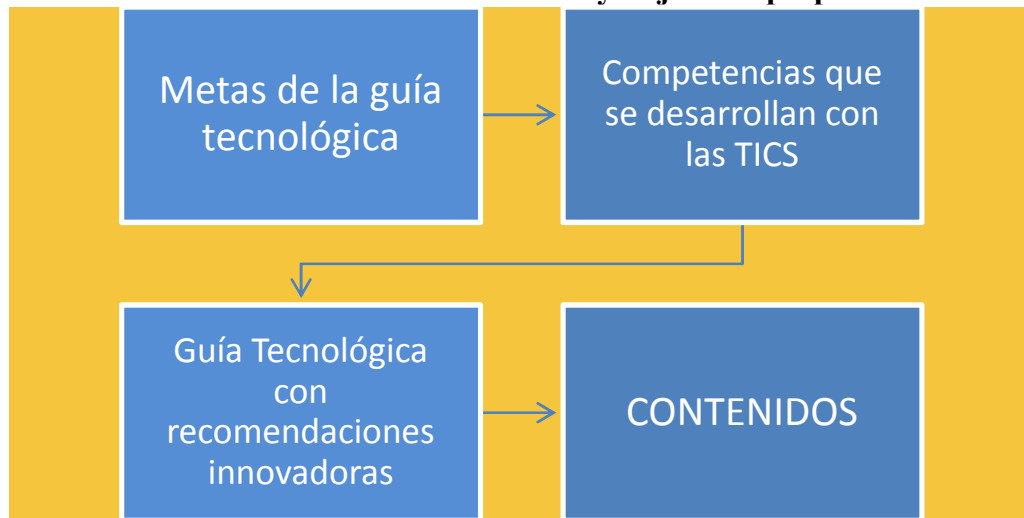
4.5. Hipótesis de la propuesta

- Con la aplicación de la guía tecnológica con recomendaciones innovadoras sobre el uso de las TICS en el Gobierno Provincial del Guayas, se podrá mejorar la comunicación intra institucional.

4.6. Listado de contenidos y flujo de la Propuesta

Se procede a detallar el listado de contenidos que compondrán la propuesta, esto con la finalidad de que el lector pueda conocer paso a paso lo que se está ejecutando, de forma rápida y sencilla, estructurándola en el siguiente gráfico de forma ordenada, para luego conforme al orden de los temas desarrollarlos como se presenta a continuación:

Gráfico 33 Listado de contenidos y flujo de la propuesta



Elaborado por: Las autoras

4.7. Desarrollo de la Propuesta

El desarrollo de la propuesta consiste específicamente en detallar los temas que serán tratados en la guía tecnológica con recomendaciones innovadoras sobre las TICS, para los empleados del Gobierno Provincial del Guayas, con la finalidad de que en esta institución pública sus empleados dispongan de un alto nivel en competencias relacionadas a las TICS, procurando mejorar la comunicación de esta institución.

Por lo tanto a continuación se procede a detallar el contenido de la propuesta:

GUÍA TECNOLÓGICA CON
RECOMENDACIONES INNOVADORAS



GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS



ÍNDICE

ÍNDICE.....	80
INTRODUCCIÓN.....	81
GUÍA TECNOLÓGICA CON RECOMENDACIONES INNOVADORAS	82
Metas de la Guía Tecnológica.....	82
Recursos.....	85
Objetivos de la Guía Tecnológica.....	86
1. LAS TICS.....	87
1.1. Metas de las TICS	87
1.2. Viviendo un mundo de continuos cambios, la Globalización:.....	87
1.3. Las aportaciones más destacadas por las TIC'S a la sociedad se detallan en los siguientes enunciados:.....	89
1.4. Razones para establecer las TICS	90
2. REDUCCIÓN DEL PAPEL.....	91
2.1. Alternativas para disminuir el consumo del papel	91
2.2. Aplicaciones de gestión de documentos electrónicos de archivo y gestión de contenido	
94	
2.2.1. Teléfonos Inteligentes:	95
2.2.2. SKYPE	96
2.2.3. Correo Institucional:.....	97
2.2.4. Página web institucional.....	98
2.2.5. Perfiles en redes sociales como.....	105
4.8. Impacto beneficio Obtenido.....	112
4.9. Validación de la Propuesta.....	112

INTRODUCCIÓN

La Prefectura del Guayas es una institución que se dedica principalmente a construir y rehabilitar vías y caminos vecinales, construye canales de riego, puentes, draga ríos, ejecuta programas sociales y humanitarios en las áreas rurales de los 25 cantones de la provincia del Guayas. Para dar a conocer todo ese trabajo y las actividades en la que participan sus principales autoridades: Jimmy Jairala, busca estar a la vanguardia en el tema de comunicación y siempre está innovando.

Por ello, utiliza canales de comunicación off-line y online para difundir información de manera interna así como externa. En la primera categoría, offline de comunicación externa, utiliza un periódico tamaño tabloide, de circulación mensual, que circula gratuitamente a fines de cada mes en los diarios EXTRA Y EXPRESO y está dirigido a los guayasenses. También se lo entrega en cada evento institucional.

También emplea revistas, anuarios, dípticos, trípticos, flyers, letreros, vallas, anuncios, comerciales en video y publrreportajes pautados en los medios de comunicación, ya sea en radio, prensa y televisión, así como entrevistas, ruedas de prensa y el enlace radial semanal del prefecto Jimmy Jairala que se realiza todos los días jueves.

Mientras que en el área externa y de comunicación online, emplea una página web institucional (www.guayas.gob.ec) en la que publica sus noticias, las mismas que son proporcionadas a los medios de comunicación del país mediante boletines de prensa que se envían a través de correos electrónicos e internet. Para su comunicación interna, de forma off-line, se emplea un boletín semanal en donde publica información institucional, que está dirigida a todos sus colaboradores. También emplea carteleras informativas y oficios.

GUÍA TECNOLÓGICA CON RECOMENDACIONES INNOVADORAS

Permitirá alcanzar la eficiencia y la automatización de las actividades empresariales, públicas y privadas, agilizando los procesos, sumando elementos productivos, que permita llegar a los objetivos trazados. La utilidad de la guía tecnológica, servirá para que los empleados administrativos, por un lado, hacer más con menos, es decir optimizar los recursos, aplicándolos y empleándolos adecuadamente.

Metas de la Guía Tecnológica

- Desde el inicio del desarrollo del presente trabajo, se ha podido conocer que existe un bajo conocimiento de parte de los colaboradores del Gobierno Provincial del Guayas sobre las TICS, aspecto que ha generado que no exista una comunicación intra institucional adecuada. Por ello, una de las metas del diseño de una guía tecnológica con recomendaciones innovadoras es lograr que todos los colaboradores de esta institución conozcan la importancia de las TICS.
- Las TICS al ser un conjunto de herramientas con las cuáles se pueda llevar a cabo una mejor comunicación, es importante que además se conozca a cabalidad la funcionalidad de dichas herramientas, especialmente los dispositivos tecnológicos que son los canales por los cuales se da el proceso comunicativo en instituciones como Gobierno Provincial del Guayas.
- Como tercer meta se espera vincular mucho más las actividades que se efectúan dentro del Gobierno Provincial del Guayas con el uso de las TICS, enseñando las funciones básicas de aquellos dispositivos que facilitan el proceso comunicacional interno, como en el caso de las computadoras, teléfonos, página web, Youtube, Facebook, Twitter y demás tecnologías que son herramientas de esencial uso en este tipo de institución.
- Por último pero no menos importante, se desea lograr que la comunicación intra institucional en el Gobierno Provincial del Guayas, se efectuó de manera eficiente, de parte de todos los trabajadores al emplear las herramientas tecnológicas comunicacionales, luego de haber desarrollado la guía tecnológica con recomendaciones innovadoras.

Competencias de que se desarrollan con las TICS

Debido a que con la presente guía con recomendaciones tecnológicas se pretende educar y vincular mucho más a los trabajadores del Gobierno Provincial del Guayas, específicamente a los Directores y Secretarías Direccionales, la guía asegurará a los lectores de la misma ser competentes en el desempeño en diversas áreas relacionadas con el conocimiento y gestión de las herramientas tecnológicas englobadas dentro de las TICS, como se procede a mencionar a continuación:

Competencias en los Directores:

Figura 1 Competencias en los Directores

Habilidad para llevar una mejor comunicación entre empleados de la misma u otras áreas.



Habilidad en la búsqueda y elección de información la red



Habilidad para acceder y gestionar cuentas y redes sociales de la institución.



Habilidad para mejorar y solucionar problemas relacionados con la tecnología.



Habilidad en la optimización de los recursos, la información y el tiempo dentro la institución.



Alfabetización digital y audiovisual



Facilidad para entender y gestionar nuevos canales y herramientas Tecnológicas en general a emplearse dentro del GPG.



Fuente: Las autoras

Competencias en las Secretarías de las Direcciones:

Figura 2 Competencias en las Secretarías Direccionales

Habilidad para emitir y difundir comunicados de importancia para la sociedad Guayasense



Habilidad para llevar una mejor comunicación entre empleados de la misma u otras áreas.



Habilidad en la búsqueda y elección de información la red



Habilidad en el almacenamiento de información en medios digitales.



Habilidad para acceder y gestionar cuentas y redes sociales de la institución.



Habilidad para mejorar y solucionar problemas relacionados con la tecnología.



Habilidad en la optimización de los recursos, la información y el tiempo dentro la institución.



Alfabetización digital y audiovisual



Facilidad para entender y gestionar nuevos canales y herramientas Tecnológicas en general a emplearse dentro del GPG.

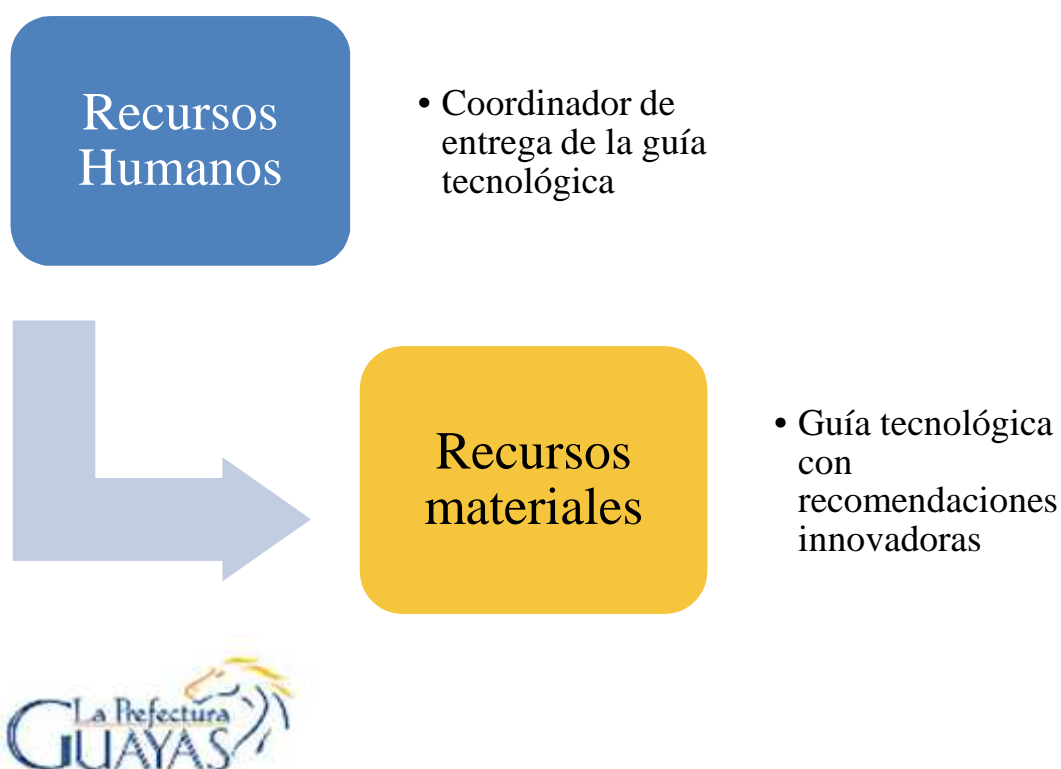


Fuente: Las autoras

Recursos

Los recursos o implementos que se emplearán en este proceso de entrega de la guía tecnológica se mencionan a continuación, esperando tener los mejores resultados de esta tarea, especialmente ya que se busca que dentro del Gobierno Provincial del Guayas se logren conocer y aplicar las TICS, para lograr la eficacia en la automatización de las tareas, así como mejorar el proceso comunicativo pertinente de parte de todos quiénes forman parte de esta institución, por ello estos recursos son:

Figura 3 Recursos para la distribución de la Guía Tecnológica

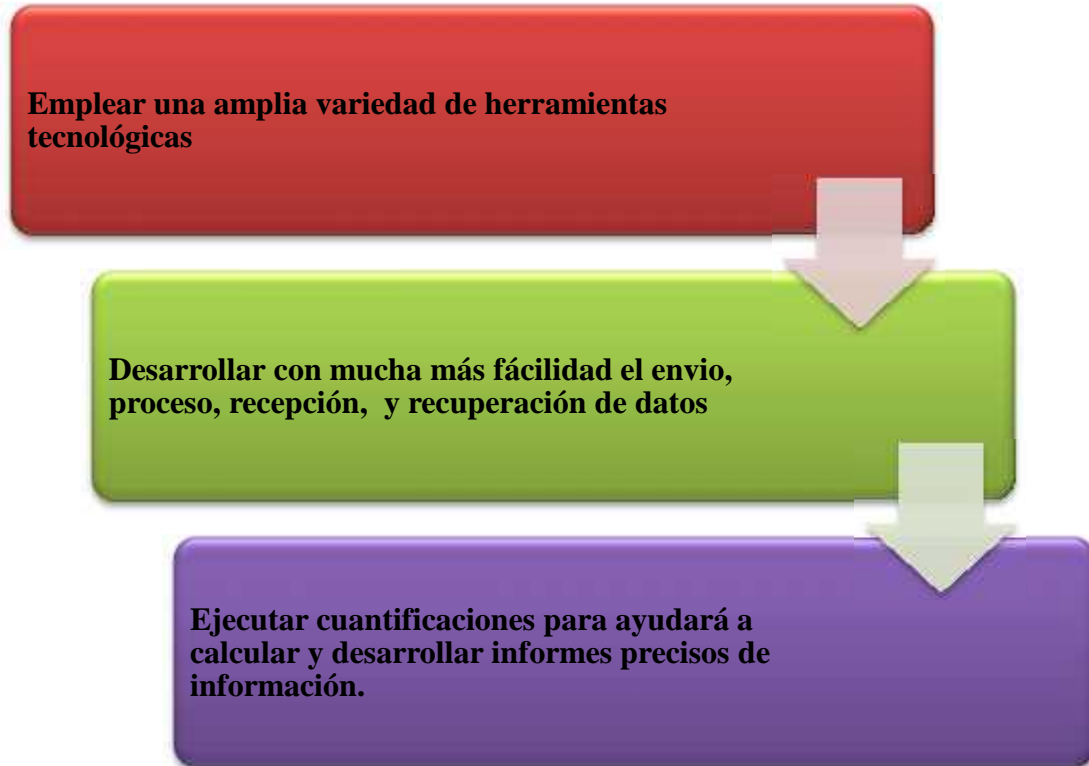


Elaborado por: Las autoras

Por lo tanto, como se mencionó anteriormente, los recursos que se emplearán para el desarrollo de una guía Tecnológica de la Información y Comunicación dentro del Gobierno Provincial del Guayas, permitirán que se logren los objetivos planificados desde el principio de la propuesta, es decir garantizando que todo el personal podrá hacer un buen uso de estas herramientas, lo que a su vez influirá en mejorar la comunicación intra institucional, aspecto importante actualmente debido a la globalización y mejoras en todos los procesos comunicativos a nivel mundial.

Objetivos de la Guía Tecnológica

Figura 4 Objetivos de la guía tecnológica



Fuente: Las autoras

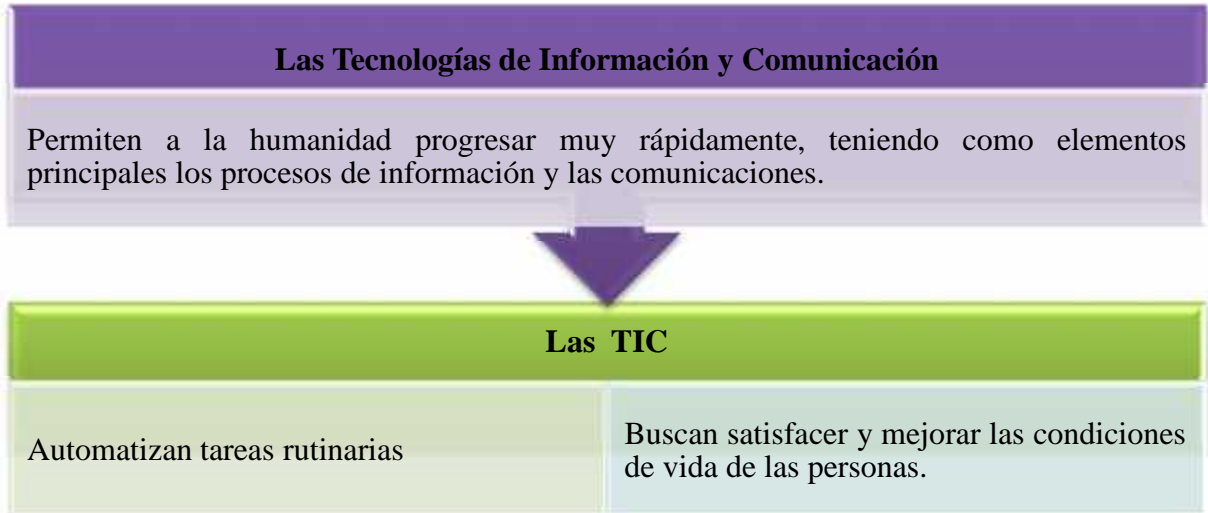
En la actualidad las Tecnologías de Información y Comunicación son herramientas indispensables y juegan un papel importante en la sociedad, en donde las empresas públicas y privadas se abastecen de herramientas sofisticadas que facilitan el manejo de la información, como el internet que permite el envío y recepción de correos electrónico, así como de otras tecnologías para agilizar la comunicación, y el envío de archivos digitales.

1. LAS TICS

LAS TICS ➔ Ofrecen Soluciones de Mejoras Comunicacionales

1.1. Metas de las TICS

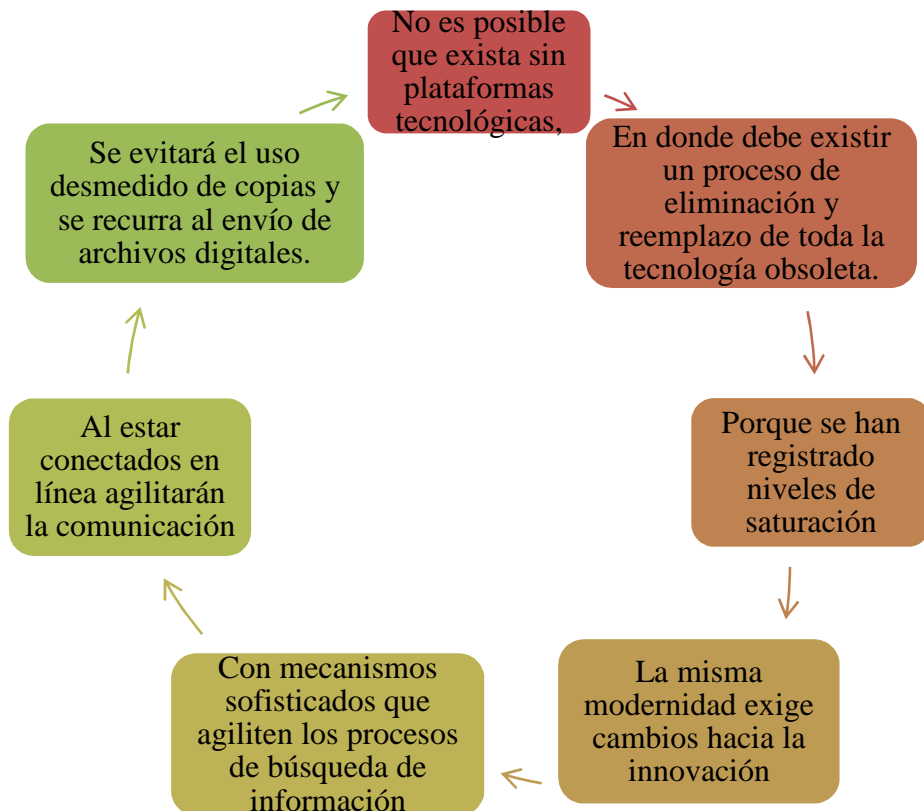
Figura 5 Metas de las TICS



Fuente: Las autoras

1.2. Viviendo un mundo de continuos cambios, la Globalización:

Figura 6 Mundo Globalizado



Fuente: Las autoras

Figura 7 Beneficios de la tecnología



Fuente: Las autoras

Las Tecnologías de la Información y Comunicación aportan al impulso económico y a la unión de los mercados a nivel mundial, mientras la sociedad use correctamente las TICS, los beneficios económicos y sociales se incrementarán, gracias a los aportes de las herramientas tecnológicas como el internet, los teléfonos inteligentes, los emails con su rápida transmisión de mensajes que han generado la evolución de los mercados.



1.3. Las aportaciones más destacadas por las TIC'S a la sociedad se detallan en los siguientes enunciados:

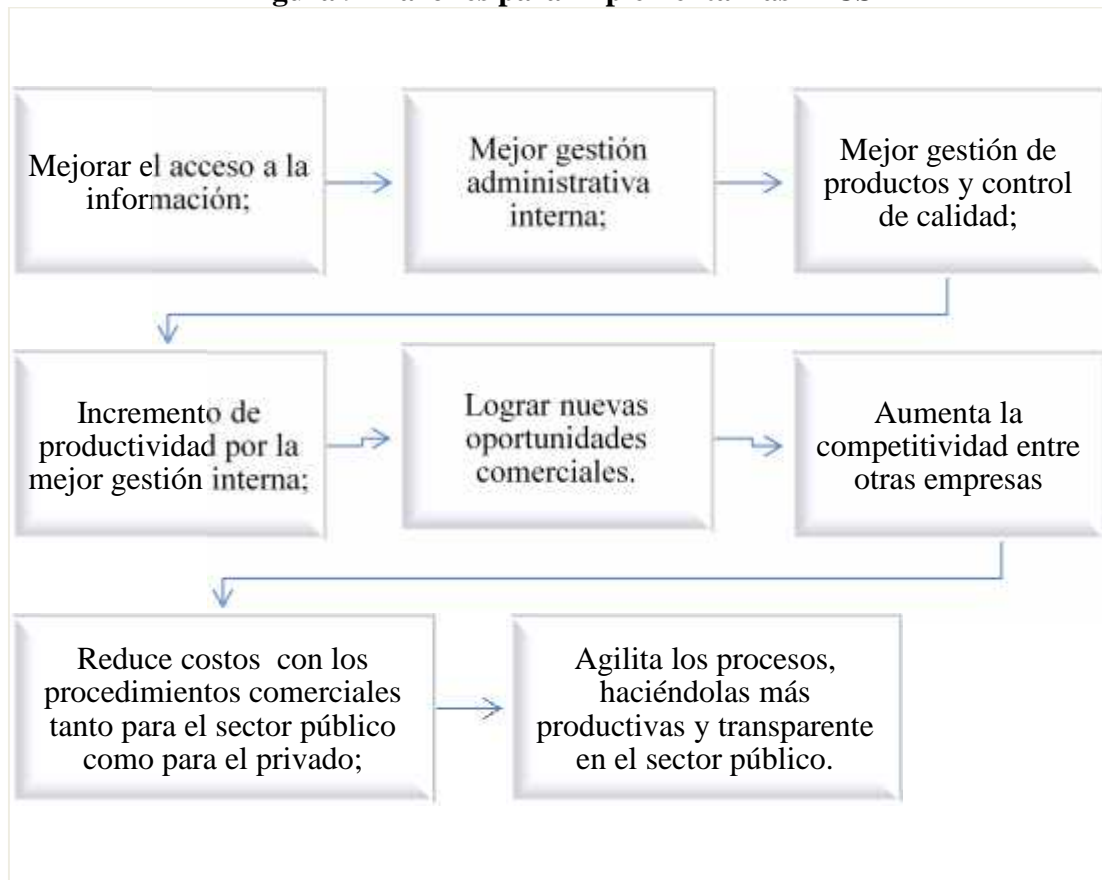
Figura 8 Aportaciones destacadas de las TICS a la sociedad



Fuente: Las autoras

1.4. Razones para establecer las TICS

Figura 9 Razones para implementar las TICS



Fuente: Las autoras

2. REDUCCIÓN DEL PAPEL

La problemática con el uso de papel no es sólo se asocia a contribuir con el calentamiento global, además es un reto para todas las empresas públicas y privadas, ya que están acostumbradas tanto a esta acción que será un reto modificar la cotidianidad de sacar copias, esto con el objetivo de convertirla en una organización cero papel y con mayor productividad.

La sobrecarga de papeles es las copiatoras es sin lugar a duda una pérdida de tiempo, especialmente cuando se suele buscar un documento y no se encuentra, o se averían las máquinas por el tráfico de documentos que se envían a imprimir al mismo tiempo por la lentitud en la sincronización de la red matriz. El uso desmedido del papel significa además alta inversión (costos) por la compra y almacenamiento del papel. En los últimos años se ha tomado más en consideración este aspecto, y se ha generado una corriente para disminuir o eliminar el consumo de papel en las empresas. Es importante recalcar, que no se podrá eliminar definitivamente la cantidad de documentos con los que cuenta una organización, pues aún se necesita contar con ciertos soportes físicos para diversos casos, especialmente casos de legalidad de las instituciones.



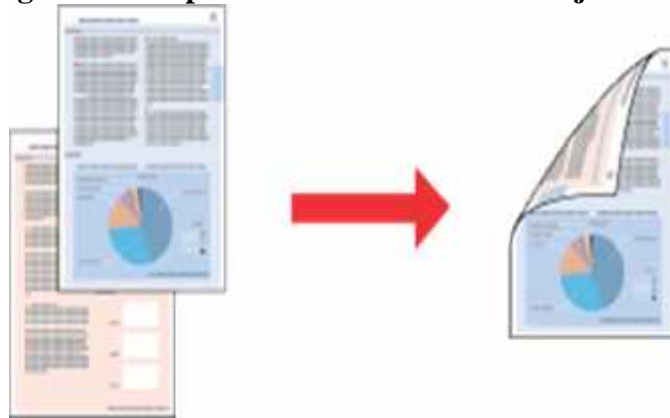
2.1. Alternativas para disminuir el consumo del papel

Entre las alternativas más eficientes para reducir el uso del papel, además que permiten asegurar, acceder y facilitar tareas dentro de una oficina se detallan a continuación las más empleadas:

- **Fotocopiar e imprimir a doble cara.**

Es una alternativa muy eficiente con la cual se logra disminuir el uso de papel en toda clase de institución, empleando las dos caras de un papel en vez de una sola, se estarán optimizando recursos para la institución. Además los beneficios alternos al emplear ambas caras del papel es que se logra reducir el espacio en los archivadores, se aligeran, se facilita su transporte y permiten trabajar con más comodidad en la oficina.

Figura 10 Emplear ambas caras de una hoja



- **Disminuir el tamaño de los documentos al imprimir o fotocopiar**

Otra alternativa que se debe emplear es la de reducir los documentos en diversos tamaños, teniendo en cuenta los formatos para documentos importantes, informes, etc. Esto permite que dentro de la misma cara de la hoja entren más de dos documentos por hoja, permitiendo en la revisión de borradores obtener mejores resultados. Por lo general, es fácil encontrar copadoras en las oficinas que tengan la función de disminuir el tamaño de los documentos.

Figura 11 Disminución del tamaño del documento



- **Guardar archivos no impresos en el computador**

De no necesitarse de forma física un documento, sea original o la copia de estos, es muy recomendable que toda información, informes, y toda clase de archivo de interés para la institución sea almacenada en un lugar específico del disco duro de la computadora, o se empleen discos compactos, DVD, pen drive, y la última alternativa creada, la nube, la cual funciona como una cuenta de correo, en la cual se pueden guardar toda clase de archivos como respaldo, a la vez que le permite al usuario sincronizar tanto la cuenta de almacenamiento, la computadora y el teléfono inteligente.

Figura 12 Alternativas de almacenamiento de información



- **Implementos para firmar electrónicamente**

En base a las alternativas que se están proponiendo de emplear mucho más el envío vía on-line de los documentos, y si se desea firmar o hacer firmar aquellos informes o documentos, existen herramientas tecnológicas que permiten firmar de manera digital, entre las marcas más sobresalientes que ofrecen estos dispositivos está EchoSign. Otra alternativa para firmar un documento digital, es la digitalización de una firma anteriormente puesta en un documento en blanco adjuntar aquella firma al informe, luego de ser necesario se la imprime como respaldo el documento de interés se envía vía correo luego de haberla escaneado.

Figura 13 Digitalización de la firma



- **Organización y administración eficiente del sistema de archivo digital.**

Creando una carpeta matriz dentro de la cual se guardarán carpetas secundarias, con un eficiente programa del paquete Search de Microsoft se puede facilitar a la vez, la búsqueda de toda clase de información que conste en los archivos dentro de la carpeta matriz y sub-carpetas, optimizando el tiempo de las actividades de los trabajadores dentro de toda clase de institución.

Figura 14 Organización eficiente de los documentos



- **Usar adecuadamente el correo electrónico**

El correo electrónico es la alternativa más empleada en los últimos años, especialmente por la facilidad de generarse archivos, modificarlos y difundirlos, además se recomienda que al momento de imprimir documentos extraídos de internet o correos electrónicos, se recomienda sólo lo necesario, así como es preferible que se depure la información obtenida, ya que se puede difundir información legal solo de incumbencia de la empresa, por ello es importante verificar bien antes de mandar a imprimir información desde el internet o correo electrónicos.

2.2. Aplicaciones de gestión de documentos electrónicos de archivo y gestión de contenido

Actualmente la optimización de los recursos como el papel, y empezar a socializar a los trabajadores a emplear otras alternativas más eficientes en el envío y recepción de los documentos, es empleando formatos electrónicos sean o no estos migratorios, es decir

escaneados o creados a partir de programas ofimáticos, software de diseños o cualquier otra alternativa tecnológica que facilite y permite disminuir el uso del papel.

Con el fin de asegurar la eficacia en la administración de documentos digitales procedentes de cualquier tipo de archivos, es recomendable emplear una aplicación con la cual se pueda capturar, registrar, clasificar, almacenar y controlar la accesibilidad, así como que permita la publicar y recuperar todo tipo de información real o modificada asegurando tener la seguridad de que se cuentan con los soportes de seguridad necesarios.

Figura 15 Conexiones de Red



2.2.1. Teléfonos Inteligentes:

Desde que aparecieron estos dispositivos llegaron para facilitar la forma de comunicación de las empresas y sus trabajadores, actualmente se vive en una etapa llamada generación de los Smartphone (teléfonos inteligentes, siendo los de tecnología Android y IOS los que predominan actualmente en el mercado comercial, así como en las instituciones privadas y públicas como en el caso del Gobierno Provincial del Guayas.

La comunicación o llamadas comunes (por voz) y mensajes de textos ya no sólo son acciones que un teléfono permite hacer, además estas herramientas tecnológicas han sido implementadas con tecnologías de punta, como se mencionó en el párrafo anterior, los sistemas Android y IOS permiten la descarga de aplicaciones diversas, desarrolladas conforme a los requerimientos de las personas y empresas.

Estos teléfonos inteligentes en la actualidad permiten, suplen, ciertas acciones de las computadoras, ya que se puede crear, almacenar, enviar, modificar documentos a través

de estos teléfonos, sistemas instalados como el GPS, aplicaciones de las redes sociales, entre otras herramientas esenciales que facilitan actividades diversas en instituciones públicas y privadas.

Sin olvidar el acceso a internet al que los teléfonos tienen acceso, sea vía wifi o plan de datos, se pueden acceder a diversos sitios web, descargar o eliminar aplicaciones para facilitar procesos comerciales o actividades simples como acceder a obtener información de la prensa o informes internos, así como para remitir y recibir correos electrónicos de manera ágil y sencilla, por mencionar algunos de los beneficios de la conexión a internet en los teléfonos inteligentes.

Sin embargo, así como se han desarrollado un sin número de aplicaciones para infinidad de actividades en instituciones públicas, privadas, los teléfonos inteligentes son propensos a adquirir virus tal como ha pasado con las computadoras desde que apareció el internet y otros dispositivos, probablemente esta sea la desventaja de mayor preocupación.

Figura 16 Logotipo del sistema Android



2.2.2. SKYPE

Es un software que combina tanto el chat a través de mensajes rápidos, llamadas de voz, y video llamadas, esta herramienta ha revolucionado en todas las áreas, especialmente en ámbito laboral debido a la forma gratuita con la cual se pueden desarrollar llamadas, para realizar reuniones vía on-line disminuyendo las distancias entre el emisor y los receptores durante las juntas.

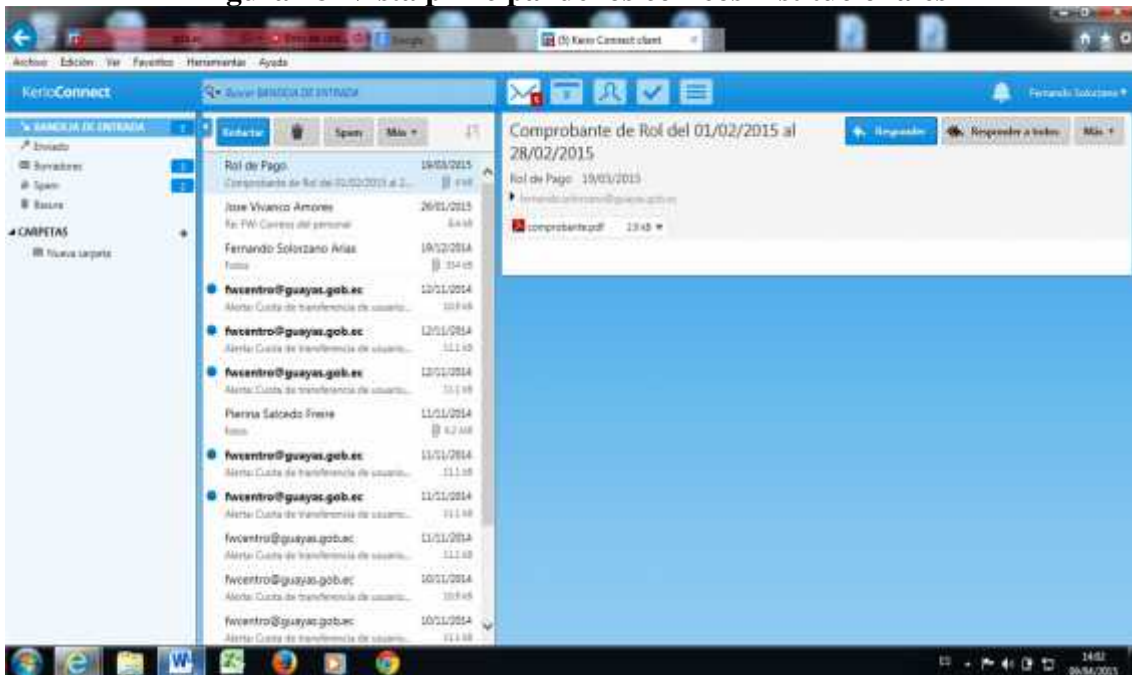
Figura 17 Video-llamadas

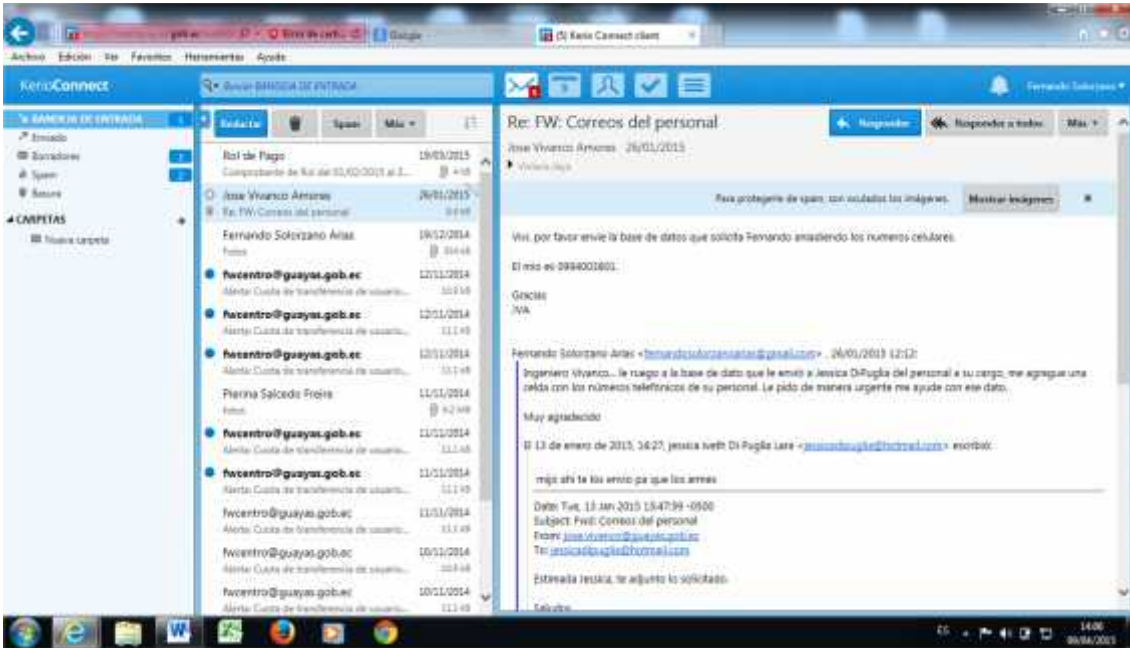


2.2.3. Correo Institucional:

Permite que todos los empleados tengan un correo institucional, generalmente con el nombre seguido de un punto y el apellido, como en el caso del correo de los trabajadores del Gobierno Provincial del Guayas cuyo correo institucional se presenta con la dirección mostrada (@guayas.gob.ec). De esta manera, es más fácil conocer los correos de los compañeros de la Institución. El funcionamiento es igual al de los demás correos públicos, que cuenta con bandeja de entrada, bandeja de salida, borradores, etc. Al escribir un texto, de igual forma también puede ser adjuntado algún archivo.

Figura 18 Vista principal de los correos institucionales





Fuente: (Outlook.com, 2015)

Desde aquí también se puede conectar al chat en línea, una manera de mantener una conversación en tiempo real, permitiendo acelerar los diferentes procesos y tareas diarias que cada uno de los empleados de esta institución deben desarrollar.

2.2.4. Página web institucional

- (www.guayas.gob.ec)
- <http://www.guayas.gob.ec/>

En esta página se publican noticias que son proporcionadas a los diversos medios de comunicación del Ecuador a través de boletines de prensa. El envío se lo hace a mediante correos electrónicos, acompañado de fotografías, con su respectivo pie de página como la fuente, fecha o lugar de la misma.

En la página web de La Prefectura, se detalla en la parte superior su Historia y se destaca varias Direcciones de la institución, tales como: Ambiente, Deportes, Productividad, Desarrollo Comunitario y Cultura. En la parte central se muestran videos de aproximadamente 15 minutos, divididos en testimonios de personas en relación a las diversas obras realizadas y la entrevista de cadena radial que tiene el señor Prefecto todos los jueves en diversas radios.

Figura 19 Portada principal de la página del Gobierno Provincial del Guayas



Fuente: (Gobierno Provincial del Guayas, 2015)

Con solo darle un clic, en cualquiera de las Direcciones (Ambiente, Deportes, Productividad, etc.), se estará visualizando titulares en negrillas, en donde contiene un fragmento de la noticia, junto con una pequeña foto y en la parte derecha aparece la opción Leer más...al darle clic se abre una pantalla con la información completa, y las diversas fotos en tamaño pequeño.

Figura 20 Opciones visualizadas de la página del Gobierno Provincial del Guayas



Fuente: (Gobierno Provincial del Guayas, 2015)

En esta misma página se puede compartir la información para diversas redes sociales, como:

Figura 21 Redes sociales



Facebook

- Con tan solo dándole clic en el mismo icono, o poniendo “ me gusta” y notaremos que el indicador se aumenta



Twitter

- Al compartir la información en esta vía, se debe tener en cuenta que solo estén los 140 caracteres para que se pueda subir la información.



Flickr

En esta red social se pueden compartir imágenes de temas relevancias que se desea compartir.



Google Chrome


- Desde estos sitios, también se puede recomendar la página.




Linkeding Permite recomendar la página principal

Fuente: (Gobierno Provincial del Guayas, 2015)


Figura 22 Otras herramientas



PFF: Esta misma información se puede grabar y convertirla en PDF (documento seguro) que no puede ser adulterado.



GMAIL: Permite enviar por correo la información, a cualquiera de mis contactos, o a cualquier persona.



Fuente: (Gobierno Provincial del Guayas, 2015)

Al dar clic en la foto, ésta se ampliará y se podrá seguir de forma aleatoria las demás fotografías, con tan solo dándole clic al indicador que dice “SIGUIENTE” que está en

la parte derecha de la foto, así como darle clic en la opción “CERRAR X” se regresa a la información principal. Se debe realizar los mismos pasos para acceder al resto de la información de dicha página.

Figura 23 Información obtenida de la Página



Fuente: (Gobierno Provincial del Guayas, 2015)

En la página principal a un costado, se encuentra la opción de “Entrevista con el Prefecto”, dándole clic lleva a todos los audios de las entrevistas semanales que tiene el Prefecto, donde presenta el Informe de las obras ejecutadas o próximas a realizar ante la población guayasense, el ícono para escuchar estas entrevistas es siguiente:



Figura 24 Imagen de los audios de las entrevistas del Prefecto



Entrevista al Prefecto Jimmy Jairala

Jueves, 26 de Marzo de 2015 09:45

El Gobierno Provincial del Guayas, a través de su Prefecto, Jimmy Jairala, presenta un informe detallado de las actividades que cumple la institución.

00:15:36

[Leer más](#)

Fuente: (Gobierno Provincial del Guayas, 2015)

- Clic en la imagen de audio, y se escucharán las diferentes entrevistas.

En cuanto a las redes sociales, en la página principal, parte derecha, se visualizan los tweets que están siendo generados por las algunas Direcciones de la Institución.

Figura 25 Twitter Generados por las direcciones del Gobierno Provincial del Guayas

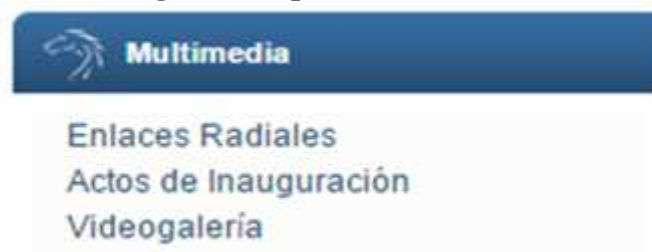


Fuente: (Gobierno Provincial del Guayas, 2015)

- **Video Galería:**

Al dar clic en enlace radial, aparece otra opción que es Multimedia, en donde está Video Galería. Aquí muestra las diferentes entrevistas y noticias generadas por La Prefectura, algunas presentadas por los medios de comunicación, sobre las obras realizadas o proyectos futuros a desempeñarse en la provincia.

Figura 26 Opciones multimedia



Fuente: (Gobierno Provincial del Guayas, 2015)

Figura 27 Video galería



Fuente: (Gobierno Provincial del Guayas, 2015)

Al darle clic se amplía la pantalla y se presenta el video que haya sido seleccionado, y en la parte inferior aparecerá un reporte donde se detallan los siguientes datos:

- Categoría: Turismo (en este caso, fue el video seleccionado)
- Duración: 0:01:57 (tiempo del video)
- Etiquetas: Aquí se informa brevemente la información más destacada de la noticia.

El enlace para acceder a la video galería es el siguiente:

http://www.guayas.gob.ec/index.php?option=com_jomtube&view=video&id=1712

Es importante recalcar que esta dirección del link del video, el mismo que puede ser añadido a las redes sociales, y automáticamente estará enlazada con la información que se desea compartir. Dentro del video, sale la Fuente de información, es decir el medio de comunicación, que presentó la noticia, como justificación de la veracidad de la misma.

Figura 28 Videos en estado de reproducción



Fuente: (Gobierno Provincial del Guayas, 2015)

El ingreso de los empleados a estos canales de información logrará que estén permanentemente informados sobre la gestión institucional, lo cual les dará conocimiento de causa para defender y promover a su institución entre sus contactos, amigos y familiares, que sabrá vender y cuidar muy bien la imagen de la institución.

2.2.5. Perfiles en redes sociales como

2.2.5.1. Facebook (Guayasenses)

En esta página se sube toda la información generada por La Prefectura, permitiendo una interacción directa con la comunidad, los mismos que usando los beneficios de esta página, replican las noticias, compartiéndolas también en sus propias páginas, haciendo una cadena positiva de transmisión de las actividades de la Institución. (Enlace <https://www.facebook.com/Guayasenses?fref=ts>)

Figura 29 Facebook del Gobierno Provincial del Guayas



Fuente: (Gobierno Provincial del Guayas, 2015)

Figura 30 Fotografías presentadas en el perfil de Facebook



Fuente: (Gobierno Provincial del Guayas, 2015)

A mayor difusión y consumo de información se estaría cumpliendo con las aspiraciones. De esa forma, la imagen de la institución se amplía y se consolida en la mente de la población.

2.2.5.2. Twitter

Red social, en donde generalmente se ponen noticias en tiempo real de 140 caracteres y de este modo mantener informado a sus seguidores y a la comunidad, dicha información puede ser retuiteada, convirtiéndose en un multiplicador de noticias positivas. También se mencionan aquellos medios de comunicación para que sigan paso a paso los diferentes eventos, acompañados de fotografías, los mismos que en muchos de los casos, les sirven a ellos como material de información. (@PrefecturaGuayas) <https://twitter.com/PrefecturaGuayas>

Figura 31 Twitter del Gobierno Provincial del Guayas



Fuente: (Gobierno Provincial del Guayas, 2015)

Figura 32 Fotografías presentadas en el time-line de Twitter



Fuente: (Gobierno Provincial del Guayas, 2015)

2.2.5.3. YouTube (Prefectura del Guayas)

Es un canal de **YouTube** personalizado, en donde se suben videos para que otras personas lo puedan ver.

<https://www.youtube.com/user/PrefecturaDelGuayas>

Dentro de las bondades de este medio, es que permite:

- Tener una lista de reproducción que hayas creado.
- Conocer tus suscripciones, tus favoritos, comentarios, lo que le hayan gustado a las personas.
- Permite compartir el video a las diferentes cuentas de redes sociales.

Figura 33 Cuenta de YouTube del Gobierno Provincial del Guayas



Fuente: (Gobierno Provincial del Guayas, 2015)

Figura 34 Videos en Reproducción de tareas asociadas al Gobierno Provincial del Guayas



Fuente: (Gobierno Provincial del Guayas, 2015)

Es importante recalcar, que siempre se está innovando en cuanto a la administración de las redes sociales y otros medios de comunicación, específicamente en los últimos meses se implementaron las transmisiones en vivo mediante el sistema streaming (video por internet), donde cada jueves se logra difundir las entrevistas por parte del prefecto Jimmy Jairala.

2.2.5.4. Flickr

Este sitio web permite compartir fotografías ya sea de algún de tema relevante, así como de historias que se deseen compartir mediante las imágenes, el Gobierno Provincial del Guayas tiene una cuenta en esta aplicación, donde a primera vista se pueden observar una serie de fotografías de diversas campañas, actividades entre otras tareas que esta entidad ejecuta para el beneficio de los ciudadanos guayasenses. Enlace de la página: (<https://www.flickr.com/photos/prefecturaguayas/>).

Figura 35 Página principal de Flickr del Gobierno Provincial del Guayas



Fuente: (Gobierno Provincial del Guayas, 2015)

Figura 36 Opciones que presenta Flickr



Fuente: (Gobierno Provincial del Guayas, 2015)

Como se puede observar en el gráfico, en la parte superior se encuentran las opciones de registro de una cuenta en caso de ser un usuario nuevo en esta red, así como se presentan las opciones:

- Explorar: Haciendo click en esta opción se despliega un menú de temas de interés mostrados a través de fotografías, en la cual se pueden mostrar las imágenes relacionadas a la actividad de la página del usuario principal.
- Crear: Permite realizar cuadros de diversos tamaños.
- Subir fotos: Su nombre lo indica todo, se pueden subir tanto fotos como videos, con su respectiva descripción.

Mientras que en la parte inferior están las opciones de Galería, donde se muestran las fotos según la fecha en las que hayan sido tomadas, es decir la última foto subida de las actividades del Gobierno Provincial del Guayas se mostrará aquí. Los favoritos son fotografías marcadas por el usuario según la información de interés que contenga.

4.8. Impacto beneficio Obtenido

El impacto que se espera generar con el desarrollo de la presente propuesta, resulta importante, ya que luego de la investigación respectiva, para poner en marcha la guía Tecnológica de la Información y Comunicación, permitirá que los empleados del Gobierno Provincial del Guayas adquieran los conocimientos respectivos sobre las TICS, y mejorar las actividades gracias a la automatización de las mismas que contienen las recomendaciones innovadoras que se encuentran dentro de la guía.

4.9. Validación de la Propuesta

Para validar la propuesta, es concerniente adjuntar certificados firmados por tres profesionales, que como se especifican, fue validada para el desarrollo de todo el proyecto de la **Guía Tecnológica con Recomendaciones Innovadoras** para los empleados del Gobierno Provincial del Guayas, los cuales son: Lcdo. Roberto Vera Quiroz; Ing. Industrial Stalin Salazar Baque y Lcdo. David Villamar Cedeño.

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Yo, Lcdo, ROBERTO VERA QUIROZ, en respuesta a lo solicitado por las Egresadas Jenny Teresa Peralta Castro y María Fernanda Sánchez Bone, de la Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Educación, de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil”, para validar su proyecto de Titulación **“LAS TICS Y SU INCIDENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTRA INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS”**, informo que después de haber leído, puedo manifestar que el documento es pertinente para el personal que funciona en dicha área.

Lcdo. Roberto Vera Quiroz

REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y REGISTRACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA N. 0912851888



APELLIDOS Y NOMBRES
**VERA QUIROZ
 DIONICIO ROBERTO**
 LUGAR DE NACIMIENTO
 GUAYAS
 MILAGRO
 MILAGRO
 FECHA DE NACIMIENTO 1970-06-01
 NACIONALIDAD ECUATORIANA
 SEXO M
 ESTADO CIVIL Casado
 GISELA
 VIZUETA LEAL




INSTRUCCIÓN SUPERIOR PROFESIÓN ESTUDIANTE V233314422
 APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
FERNANDO VERA
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
GLORIA QUIROZ
 LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN
 GUAYAQUIL
 2008-04-02
 FECHA DE EXPIRACIÓN
 2019-04-02








REPÚBLICA DEL ECUADOR
 CONSEJO NACIONAL DE ELECCIONES CNE

090
 CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 ELECCIONES SECCIONALES 23-FEB-2014

090 - 0222 0912851888
 NUMERO DE CERTIFICADO CEDULA
VERA QUIROZ DIONICIO ROBERTO

GUAYAS	CIRCUNSCRIPCIÓN	2
PROVINCIA MILAGRO	MILAGRO	1
CANTON	PARRQUIA	ZONA


 PRESIDENTE DE LA JUNTA

CIUDADANA (O)

Este documento acredita que usted
 sufragó en las Elecciones Seccionales
 23 de Febrero de 2014

**ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS
 LOS TRAMITES PUBLICOS Y PRIVADOS**

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Yo, Ing. Industrial STALIN SALAZAR BAQUE, en respuesta a lo solicitado por las Egresadas Jenny Teresa Peralta Castro y María Fernanda Sánchez Bone, de la Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Educación, de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil”, para validar su proyecto de Titulación **“LAS TICS Y SU INCIDENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTRA INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS”**, informa que después de haber leído, puedo manifestar que el documento es pertinente para el personal que funciona en dicha área.

Ing. Industrial Stalin Salazar Baque


REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACIÓN Y CENSALACIÓN

091944402-8

CÉDULA DE CIUDADANÍA
 APELLIDOS Y NOMBRES
SALAZAR BAQUE STALIN ANTONIO
 LUGAR DE NACIMIENTO
MANABI JIPIJIPA
JULCUI
 FECHA DE NACIMIENTO **1978-10-13**
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
 SEXO **M**
 ESTADO CIVIL **Soltero**



INSTRUCCIÓN SUPERIOR

PROFESIÓN / OCUPACIÓN
ELECTRICISTA INDUST.

V2333V2222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
SALAZAR FELIX
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
BAQUE GLADYS
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2011-01-12
FECHA DE EXPIRACIÓN
2021-01-12











REPÚBLICA DEL ECUADOR
CONSEJO NACIONAL ELECCIONES

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
ELECCIONES SECCIONALES 23-FEB-2014

031

031 - 0162

0919444026

NÚMERO DE CERTIFICADO

CÉDULA

SALAZAR BAQUE STALIN ANTONIO

QUAYAS
 PROVINCIA
QUAYAQUIL
 CANTÓN

CIRCUNSCRIPCIÓN
TARGUI
PARROQUIA

2
8
ZONA



1/ PRESIDENTE(A) DE LA JUNTA

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Yo, Lcdo.DAVID VILLAMAR CEDEÑO, en respuesta a lo solicitado por las Egresadas Jenny Teresa Peralta Castro y María Fernanda Sánchez Bone, de la Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Educación, de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil”, para validar su proyecto de Titulación **“LAS TICS Y SU INCIDENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTRA INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS”**, informa que después de haber leído, puedo manifestar que el documento es pertinente para el personal que funciona en dicha área.

Lcdo. David Villamar Cedeño


REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACIÓN Y CEBLACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA
 APELLIDOS Y NOMBRES
VILLAMAR CEDEÑO ELIAS DAVID
 LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS GUAYAQUIL
 PEDRO CARBO CONCEPCION
 FECHA DE NACIMIENTO **1964-05-20**
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
 SEXO **M**
 ESTADO CIVIL **Casado**
KATIUSCA VIVIANA ALARCON CHINGA

090904383-8




INSTRUCCIÓN SUPERIOR **PROFESIÓN / OCUPACIÓN LICENCIADO MARKETING** **V3333V2222**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE VILLAMAR PEDRO
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE CEDEÑO JANETI
LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN GUAYAQUIL 2011-03-24
FECHA DE EXPIRACIÓN 2021-03-24







REPÚBLICA DEL ECUADOR
CONSEJO NACIONAL ELECTORAL **CNE**

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
ELECCIONES SECCIONALES 23-FEB-2014

109
109 - 0201 **0909043838**
 NÚMERO DE CERTIFICADO CÉDULA
VILLAMAR CEDEÑO ELIAS DAVID

GUAYAS **CIRCUNSCRIPCIÓN 3**
PROVINCIA **GARCIA MORENO** **1**
GUAYAQUIL **ZONA** **1**
CANTÓN **PARRROQUIA** **ZONA**


 PRESIDENTE DE LA JUNTA


CIUDADANA (O):

Este documento acredita que usted
 sufragó en las Elecciones Seccionales
23 de Febrero de 2014

**ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS
 LOS TRAMITES PUBLICOS Y PRIVADOS**

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las conclusiones y recomendaciones se desarrollan conforme a todo el trabajo efectuado, para el caso de las conclusiones, se resaltarán los aspectos más relevantes de cada capítulo, mientras que las recomendaciones sirven como pauta de acción en para el desarrollo de todo el proyecto.

Conclusiones:

- El diagnóstico permitió conocer que en esta institución, existen varios empleados que no cuentan con el respectivo conocimiento sobre las TICS.
- Falta de conocimiento de algunos empleados de los beneficios que ofrecen las TICS
- Sobrecarga de copias e impresiones en los diversos trámites.
- Pocas visitas de los empleados a la página web de la institución y a sus diferentes canales y/o vías comunicacionales.
- Poco uso a las alternativas tecnológicas, como el correo electrónico, para enviar las diferentes comunicaciones internas, y demás trámites de los empleados, causando el aumento desmedido de papeles en las oficinas.

Recomendaciones:

- Impartir información sobre la incidencia de las TICS en la realización de las tareas de los empleados del Gobierno Provincial del Guayas, la misma que se deberá tomar en consideración mediante la guía tecnológica con recomendaciones innovadoras.
- Conocer sobre los beneficios, utilidades y funciones que ofrecen las TICS, con el propósito de automatizar tareas rutinarias, mejorando la organización del trabajo y la gestión interna de los procesos.
- Crear archivos digitales y formatos de scaneos, con carpeta matriz, en donde se guarden carpetas secundarias, y que lo que se deba imprimir sea lo realmente necesario, de esta manera estaríamos facilitando la búsqueda de toda clase de información y optimizando tiempo y recursos.
- Socializar a los empleados del Gobierno Provincial del Guayas, a que estén informados a fondo de las actividades de la Institución, a través de las diversas vías de la comunicación, ya que ellos a su vez se convertirán en canal de resonancia y los mejores vendedores de la imagen de la empresa.
- Trabajar con las nuevas herramientas tecnológicas, como es el uso de los correos electrónicos, la manera más eficiente en el envío y recepción de los documentos, que permite acelerar las gestiones de oficina, y nos brinda la facilidad de capturar, registrar, clasificar, almacenar y modificar nuestros archivos, en donde podamos imprimir solamente lo indispensable y llegando a obtener la eficacia en la administración.

ANEXOS

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTORES DEL GOBIERNO
PROVINCIAL DEL GUAYAS.**

La presente encuesta tiene como finalidad determinar la incidencia de las TICS en la comunicación intra institucional del Gobierno Provincial del Guayas

En los siguientes casilleros, elija la opción que más crea conveniente

1. ¿Qué tan importante considera manejar una buena comunicación de parte de todos los colaboradores, en esta Institución?

- Muy importante
- Importante
- Indiferente
- Nada importante

2. ¿Considera necesario, que a las empresas tanto públicas como privadas sean dotadas de mecanismos sofisticados que permitan agilizar sus procesos internos?

- Si
- No
- Indiferente

3. ¿Cuán hábil se considera usted, a la hora de emplear recursos tecnológicos?

- Muy hábil
- Hábil
- Poco hábil
- Nada hábil

4. ¿Cuánto conocimiento tiene respecto sobre las Tecnologías de la Información y Comunicación? (En caso de conocer poco o nada, será necesario explicarle de qué se trata al encuestado).

- Mucho
- Medio
- Poco

5. **¿Conoce usted, sobre los beneficios que brindan las herramientas de las TIC en las oficinas ?**

- Poco
- Mucho
- Nada

6. **¿Qué tipo de procesos considera que se pueden agilizar en las empresas públicas y privadas donde intervienen las TICS?**

- Búsqueda de información
- Agilizar la comunicación en línea.
- Evitar uso desmedido de papel al imprimirse documentos
- Otros

7. **¿Cuánto considera que inciden las TICS dentro del Gobierno Provincial del Guayas?**

- Mucho
- Medio
- Poco
- Nada

8. **¿Cuáles son los beneficios que considera preponderante al contar con las TICS?**

- Mejorar la organización del trabajo
- Organización en la vida profesional y personales
- Reducir tareas repetitivas
- Mejorar gestión interna de un proceso

9. **Conoce usted qué canales de comunicación posee el Gobierno Provincial del Guayas, para informar sobre sus actividades:**

10. A cuál de los siguientes canales de información del Gobierno Provincial del Guayas usted acostumbra a ingresar?

- | | |
|----------------------|--------------------------|
| Página web | <input type="checkbox"/> |
| Correo institucional | <input type="checkbox"/> |
| Periódico mensual | <input type="checkbox"/> |
| Portal interno | <input type="checkbox"/> |
| Facebook | <input type="checkbox"/> |
| Twitter | <input type="checkbox"/> |
| Youtube | <input type="checkbox"/> |
| Flicker | <input type="checkbox"/> |

GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS DIRECCIONALES

La presente encuesta tiene como finalidad determinar la incidencia de las TICS en la comunicación intra institucional del Gobierno Provincial del Guayas

En los siguientes casilleros, elija la opción que más crea conveniente

1. ¿Considera que existe una buena comunicación entre los colaboradores del Gobierno Provincial del Guayas?

- Si
- No
- Indiferente

2. ¿Qué tan importante considera manejar una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo, en esta institución?

- Muy importante
- Importante
- Indiferente
- Nada importante

3. ¿Cuánto conocimiento tiene respecto sobre las Tecnologías de la Información y Comunicación? (En caso de conocer poco o nada, será necesario explicarle de qué se trata al encuestado).

- Mucho
- Medio
- Poco
- Nada

4. ¿Conoce usted, sobre los beneficios que brindan las herramientas de las TIC en las oficinas ?

- Poco
- Mucho
- Nada

5. **¿Cuánto considera que inciden las TICS dentro del Gobierno Provincial del Guayas?**

- Mucho
- Medio
- Poco
- Nada

6. **¿Considera que al saber manejar de forma correcta las TICS, le permite ser más competitiva para desarrollarse en otras áreas?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- Desacuerdo

7. **¿Cree usted que la utilidad de una guía tecnológica, permitirá a los empleados optimizar los recursos, aplicándolos adecuadamente?**

- Si
- No
- Indiferente

8. **¿Cuáles son los beneficios que considera preponderante al contar con las TICS?**

- Mejorar la organización del trabajo
- Organización en la vida profesional y personales
- Reducir tareas repetitivas
- Mejorar gestión interna de un proceso

9. **Conoce usted qué canales de comunicación posee el Gobierno Provincial del Guayas, para informar sobre sus actividades:**

10. A cuál de los siguientes canales de información del Gobierno Provincial del Guayas usted acostumbra a ingresar?

- | | |
|----------------------|--------------------------|
| Página web | <input type="checkbox"/> |
| Correo institucional | <input type="checkbox"/> |
| Periódico mensual | <input type="checkbox"/> |
| Portal interno | <input type="checkbox"/> |
| Facebook | <input type="checkbox"/> |
| Twitter | <input type="checkbox"/> |
| Youtube | <input type="checkbox"/> |
| Flicker | <input type="checkbox"/> |



GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS







BIBLIOGRAFÍA

- Aimara, D., Díaz, J., & Jaya, D. (2014). *Desarrollo técnico metodológico para la integración de las TICS a las PYMES de la parroquia Chillogallo del sur de Quito*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana sede Quito.
- Alquilo, P., & Martínez, P. (2010). *La comunicación en la pareja: errores psicológicos más frecuentes*. Madrid: Ediciones Rialp.
- Álvarez, R. (2010). *Estadística aplicada a las ciencias de la salud*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Anderson, G. (2011). *La investigación educativa: una herramienta de conocimiento y de acción*. Buenos Aires: Novedc.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Pearson.
- Cajas, R. (2011). *Estudio de las Estrategias De Comunicación Institucional Y El Uso de Las Tecnologías De La Información y Comunicación En La Secretaría De Cultura Del Municipio Del Distrito Metropolitano De Quito En El Año 2010*. Loja: Universidad Nacional De Loja.
- Coll, C. (2010). *Psicología de la educación virtual: aprender y enseñar con las tecnologías de la información y la comunicación*. Madrid: Ediciones Moralta.
- Editorial Vértice. (2010). *Comunicación interna*. España: Editorial Vértice.
- Editorial Vértice. (2010). *Comunicación interna*. Málaga: Editorial Vértice.
- Enríquez, M., & Guzmán, M. (2011). *Diagnóstico de la comunicación interna y externa del Ministerio de Relaciones Laborales y propuesta de un plan de comunicación estratégico para fomentar el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TICS), al interior del mismo*. Quito: Universidad de las Américas.
- Equipo Vértice. (2010). *Marketing promocional orientado al comercio*. Málaga: Editorial Vértice.
- García, F. (2012). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. Barcelona : Parainfo.
- Gobierno Provincial del Guayas. (22 de Febrero de 2015). *La Prefectura*. Recuperado el 12 de Abril de 2015, de <http://www.guayas.gob.ec/>
- Hernández, S. (2013). *Tecnología Aplicada (Las TIC'S)*. Madrid: Parainfo.
- Ibáñez, P., & García, G. (2010). *Informática/ Computer Science*. México: Cengage.

- Juncar, J. (2012). *Internet*. Barcelona: Marcombo.
- Macías, Y. (2012). *Plan de Mejoramiento de la comunicación organizacional en la empresa Quiaity Plus Service S.A.S*. Bogotá: Universidad EAN.
- Maier, J. (2010). *Las TIC'S como complemento informático*. Madrid: Esic.
- Merli, G. (2009). *La gestión eficaz*. Barcelona: Diaz de Santos.
- Mitcham, C. (2010). *Qué es la filosofía de la tecnología?* Madrid: Universidad del País Vasco.
- Monge, R., & Chaberían, J. (2012). *TICs en Las Empresas*. San José: Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Mosquera, A. (2010). *Las TIC'S en la productividad de las empresas colombianas*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Naghi, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Barcelona: Parainfo.
- Outlook.com. (4 de Mayo de 2015). *Correo institucional de los trabajadores del Gobierno Provincial del Guayas*. Recuperado el 11 de Mayo de 2015, de <https://snt152.mail.live.com/ol/Mail>
- Pezo, C., & Daher, J. (2014). *“El uso de las Tecnologías de Información (TICS) en las Políticas Públicas de Salud: Caso Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en Guayaquil desde el 2006*. Guayaquil: Universidad Católica de G.
- Purser, M. (2009). *Redes de telecomunicación y ordenadores*. Barcelona: Parainfo.
- Ramírez, G. (2011). *El manejo de las tecnologías de la información y comunicación (tic) en las entidades públicas y su incidencia en la desinformación de la ciudadanía de la provincia de Santa Elena 2011* . La libertad: Universidad Estatal de la Península de Santa Elena.
- Rodríguez, E. (2009). *Metodología de la Investigación*. Tabasco: Univerisdad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Román, C. (2009). *El libro de las habilidades de comunicación*. Madrid: Diaz de Santos.
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (24 de Noviembre de 2014). *Gobierno Electrónico*. Recuperado el 20 de Febrero de 2015, de <http://www.gobiernoelectronico.gob.ec/>
- Tubella, I., & Vilaseca, J. (2014). *Sociedad del conocimiento*. Madrid: Editorial UOC.

Vidal, R. (2012). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación*. Madrid: Esic.

Zuluaga, G. (2010). *Componentes Informáticos*. Bogotá: Ediciones Nacionales.

