



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN SEMIPRESENCIAL Y A
DISTANCIA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN EDUCACIÓN
MENCIÓN: INFORMÁTICA Y PROGRAMACIÓN

TEMA:

NIVEL DE CONOCIMIENTOS Y ACTITUDES EN EL USO DE HERRAMIENTAS
OFIMÁTICAS EN LAS TAREAS ADMINISTRATIVAS POR PARTE DEL PERSONAL
POLICIAL DEL CANTÓN MILAGRO.

AUTOR:

ICAZA RAMIREZ ENRIQUE RAFAEL

MILAGRO, NOVIEMBRE 2011

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora, nombrada por el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Educación Semipresencial y a Distancia de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO:

Que el diseño del Proyecto de Investigación “NIVEL DE CONOCIMIENTOS Y ACTITUDES EN EL USO DE HERRAMIENTAS OFIMATICAS EN LAS TAREAS ADMINISTRATIVA POR PARTE DEL PERSONAL POLICIAL DEL CANTON MILAGRO.”, presentado por Sr. Icaza Ramírez Enrique Rafael, fue aprobado anteriormente para luego desarrollar el marco teórico y la propuesta, cuyos textos reúnen las condiciones previas para ser defendidos ante el tribunal examinador.

Milagro, Noviembre del 2011

Lic. Viena Larissa Muirragui, M.Sc.
CI: 0912529534

DECLARACIÓN AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Yo Icaza Ramírez Enrique Rafael, declaro que el presente trabajo descrito es de mi investigación y que no ha sido presentado previamente para ningún grado o calificación profesional y que he consultado referencias bibliográficas que se incluyen en este trabajo.

Milagro, Noviembre del 2011

Icaza Ramírez Enrique Rafael

CI: 0915031439



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN

SEMIPRESENCIAL Y A DISTANCIA

CERTIFICACIÓN DE DEFENSA

EL TRIBUNAL EXAMINADOR OTORGA A ESTE TRABAJO

MEMORIA CIENTÍFICA	[]
DEFENSA ORAL	[]
TOTAL	[]
EQUIVALENTE:	_____	

DIRECTOR DEL PROYECTO

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR DELEGADO

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso quien me protege en todo momento.

A mi familia por su apoyo incondicional y por ser mi fuente de inspiración.

A mis compañeros por aprender un poco de cada uno de ellos y por los instantes de compañía que me brindaron siempre incondicionalmente

A todos ellos, muchas gracias

Icaza Ramírez Enrique Rafael

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Estatal de Milagro por darme la oportunidad de superarme académicamente.

A todos los maestros de la carrera por ofrecerme la oportunidad de prepararme profesionalmente.

Al departamento de Postgrado por haber compartido sus conocimientos en el perfeccionamiento de mi vida profesional.

A mi tutora de tesis la Lic. Viena Muirragui M.Sc. su colaboración, paciencia y por compartir su experiencia y conocimientos, han sido fundamentales para mi formación.

Icaza Ramírez Enrique Rafael

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Doctor

Rómulo Minchala Murillo

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente proceso a hacer entrega de la sesión de derechos de Autor del trabajo realizado como requisito previo a la obtención de mi Título de Tercer Nivel cuyo tema fue “NIVEL DE CONOCIMIENTOS Y ACTITUDES EN EL USO DE HERRAMIENTAS OFIMATICAS EN LAS TAREAS ADMINISTRATIVA POR PARTE DEL PERSONAL POLICIAL DEL CANTON MILAGRO”, y corresponde a la Unidad Académica de Educación Semipresencial y a Distancia.

Milagro, Noviembre del 2011

Icaza Ramírez Enrique Rafael

CI: 0915031439

INDICE GENERAL

Tema	Pág
Caratula.....	i
Aceptación de tutor.....	ii
Declaración de autoría de la investigación.....	iii
Certificado de Defensa	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Cesión de derechos de autor.....	vii
Índice General.....	viii
Índice de cuadros.....	x
Índice de Gráficos.....	x
Resumen.....	xiv
Summary.....	xv
Introducción.....	1

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Tema	Pág
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.1.1. Problematización.....	3
1.1.2. Delimitación del problema.....	4
1.1.3. Formulación del problema.....	4
1.1.4. Sistematización del problema.....	5
1.1.5. Determinación del tema.....	5
1.2. Objetivos.....	5
1.2.1. Objetivo General.....	5
1.2.2. Objetivo Específicos.....	5
1.3. Justificación.....	6

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

Tema	Pág
2.1. Marco teórico.....	7
2.1.1. Antecedentes Históricos.....	7
2.1.2. Antecedentes Referenciales.....	12
2.2. Marco Conceptual.....	13
2.2.1. Ofimática.....	13
2.2.2. La tecnología como herramienta diaria.....	15
2.2.3. Tics.....	16
2.2.4. Las Tics como herramienta a la gestión empresarial.....	18
2.2.5. Incorporar TICS en los procesos productivos de las empresas...	21
2.2.6. El uso de software libre en las empresas.....	25
2.2.7. Uso de la tecnología en la Policía Nacional.....	26
2.3. Hipótesis y Variables.....	27
2.3.1. Hipótesis General.....	27
2.3.2. Hipótesis Particular.....	27
2.3.3. Declaración de variables.....	27
2.3.4. Operacionalización de las Variables.....	28

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Tema	Pág
3.1. Tipos y diseño de la investigación	29
3.2. Población y muestra.....	30
3.2.1. Características de la población.....	30
3.2.2. Delimitación de la población.....	30
3.2.3. Tipo de muestra.....	30
3.2.4. Tamaño de la muestra.....	30
3.2.5. Proceso de selección.....	31
3.3. Los métodos y las técnicas.....	31
3.4. Tratamiento estadístico de la información.....	32

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

	Tema	Pág
4.1.	Análisis de la situación actual.....	33
4.2.	Análisis comparativo, evolución, tendencia y perspectiva.....	33
4.3.	Resultados encuesta Policías.....	34

CAPÍTULO V

PROPUESTA

	Tema	Pág
5.1.	Tema.....	44
5.2.	Fundamentación.....	44
5.3.	Justificación.....	46
5.4.	Objetivos.....	46
5.4.1	Objetivo General.....	46
5.4.2..	Objetivos Específicos.....	46
5.5.	Ubicación.....	46
5.6.	Factibilidad.....	47
5.7.	Descripción de la propuesta.....	47
5.7.1.	Actividad.....	47
5.7.2.	Recursos, análisis financiero.....	49
5.7.3.	Impacto.....	50
5.7.4.	Cronograma.....	50
5.7.5.	Lineamientos para evaluar la propuesta.....	51

	Tema	Pág
6.	Conclusiones.....	52
7.	Recomendaciones.....	53
8.	Bibliografía.....	54
9.	Anexos	
9.1.	Encuesta Policías.....	Anexo 1
9.2.	Fotos.....	Anexo 2

ÍNDICE DE CUADROS

Tema	Pág
Cuadro 1 Operacionalización de variables.....	29
Cuadro 2 Nivel académico de los policías.....	35
Cuadro 3 Cursos Tecnológicos con conocimiento.....	36
Cuadro 4 Utiliza computadora en el trabajo.....	37
Cuadro 5 Afectado por no saber computación.....	38
Cuadro 6 Considera importante a la informática.....	39
Cuadro 7 Conocimientos básicos en ofimática.....	40
Cuadro 8 Elabora informe en su trabajo.....	41
Cuadro 9 Capacitaciones cursos tecnológicos.....	42
Cuadro 10 Convenio curso de computación.....	43
Cuadro 11 Página Web Policía Nacional.....	44
Cuadro 12 Plan de actividades de la propuesta.....	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Tema	Pág
Gráfico 1 Nivel académico de los policías.....	35
Gráfico 2 Cursos Tecnológicos con conocimiento.....	36
Gráfico 3 Utiliza computadora en el trabajo.....	37
Gráfico 4 Afectado por no saber computación.....	38
Gráfico 5 Considera importante a la informática.....	39
Gráfico 6 Conocimientos básicos en ofimática.....	40
Gráfico 7 Elabora informe en su trabajo.....	41
Gráfico 8 Capacitaciones cursos tecnológicos.....	42
Gráfico 9 Convenio curso de computación.....	43
Gráfico 10 Página Web Policía Nacional.....	44

RESUMEN

A través del tiempo, el ser humano ha ido progresando de forma intelectual, los mayores logros alcanzados en este crecimiento se dan a partir de los avances tecnológicos, no se puede negar la realidad en que se vive todos los días, la informática ha invadido todos los ámbitos de nuestras vidas, la computadora se ha convertido en una herramienta necesaria que ayuda a las personas en todas las actividades diarias facilitando la realización de muchas tareas es por eso que las personas deben de capacitarse para poder sacar provecho de la tecnología que nos rodea, el objetivo general de esta tesis es motivar a los miembros del destacamentos del cantón Milagro en la realización de cursos prácticos de computación para su perfeccionamiento en el uso de la tecnología, el marco teórico esta dado por una serie de información sobre la tecnología como herramienta en la gestión empresarial y las TICS, Teniendo en cuenta que las variables de estudio de esta hipótesis es el Desempeño administrativo del policía como independiente, poco conocimiento del uso de las herramientas ofimáticas como dependiente, la metodología aplicada para este trabajo fue por la finalidad, por el objetivo Gnoseológico, por el contexto y por el control de las variables, los instrumentos para la recolección de información fue la encuesta, la población es de 380 policías a la cual se le aplico la formula estadística obteniendo una muestra de 194 policías. La propuesta de esta tesis es planificar cursos de capacitación ofimática para los miembros de la Policía Nacional acantonados en la ciudad de Milagro con el propósito de que logren un mejor desempeño en su trabajo.

Palabras claves: Policía, Tecnología, Ofimática, Capacitación.

ABSTRACT

Over time, man has progressed intellectually, the major achievements of this growth will come through technological advances, you can no deny the reality in which we live every day computing has invaded all areas of our lives, the computer has become a necessary tool that helps people in all daily activities to facilitate the many tasks that's why people should be trained to take advantage of the technology that surrounds us the overall objective of this thesis is to encourage members of the detachments of the canton Miracle in conducting computer workshops for improvement in the use of technology, the theoretical framework is given by a series of information technology as a tool in business management and ICT, Considering that the variables of study of this hypothesis is the administrative performance of the police as an independent, little knowledge of the use of office tools as a dependent, the methodology used for this work was for the purpose, by the objective epistemological, by the context and the control variables, the instruments for data collection was a survey, the population is 380 police officers to which the formula is applied to obtain a statistical sample of 194 police officers. The proposal of this thesis is to plan training office for members of the National Police stationed in the town of Milagro in order to achieve better performance at work.

Keywords: Police, Technology, Office, Training.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad se hace necesario conocer el lenguaje informático en las actividades de comunicación, gestión y trabajo. La informática trajo un enorme impacto en la humanidad, para aprender no hay límites de edad para desempeñarse en la actividad laboral o profesional es una herramienta útil y rápida.

Permite aprovechar el avance tecnológico en materia de información para prestar un mejor servicio, La ofimática es una herramienta de trabajo elemental en todas las empresas, nadie concibe una computadora sin este paquete de trabajo, este juega un papel decisivo para todas las entidades, su utilización como herramienta logra innumerables beneficios. En el capítulo I se trata el problema, los objetivos generales y específicos y la justificación del tema.

En el capítulo II se detalla todo lo que tiene que ver con el marco teórico se describe un gran número de bibliografías la cual sirvió para entender más sobre la importancia de la ofimática para mejorar el desempeño laboral del cuerpo policial, además se define la hipótesis donde se determina la variable independiente y dependiente.

En el capítulo III se detalla la metodología y los instrumentos de levantamiento de información que fueron aplicados.

En el capítulo IV se presenta los resultados de las encuestas realizadas al cuerpo policial con su respectivo análisis, con las encuestas formuladas, se permitió ratificar la hipótesis planteada y proyectar una propuesta acorde a la situación.

En el Capítulo V se muestra la propuesta de solución para el problema lo que se propone es planificar cursos de capacitación ofimática para los miembros de la Policía Nacional acantonados en la ciudad de Milagro. Además se presenta las conclusiones y recomendaciones del proyecto.

Concluyo esta tesis esperando que el aporte brindado por el autor de este proyecto sea una apertura al desarrollo de nuevas ideas y proyectos que sigan con la capacitación del cuerpo policial con la ayuda de distintas instituciones educativas.

CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Problematización.

La Policía Nacional del Ecuador como entidad del Estado Ecuatoriano, a lo largo de su trayectoria profesional viene cumpliendo objetivos específicos encaminados a brindar el orden y seguridad al interior de la comunidad ecuatoriana; para tal efecto ha creído conveniente buscar las mejores alternativas y estrategias institucionales para capacitar y perfeccionar al oficial de Policía enrumados a impartir nuevos conocimientos técnico – científicos, como también, nuevas políticas sobre un adecuado manejo del recurso humano, material, y financiero sin descuidar el fortalecimiento del liderazgo, imprescindible para establecer nuevas políticas de mando y de coordinación que contribuyan las buenas relaciones humanas entre el personal policial y la comunidad, lo que permitido instaurar nuevas acciones proactivas en aras de bajar los índices delictivos y lacras sociales que imperan en nuestra comunidad

En la actualidad en la mayoría de los destacamento también se están siendo modernizado tecnológica, es decir se está dotando de de una computadora, impresora e internet en los mayoría destacamento con el fin de lograr estar comunicados y para que los informes y reportes se realicen de forma inmediata.

El conocimiento que los agentes policiales son muy escasos por cuanto recién en los últimos cursos de formación se les está dando, cursos de computación como parte del curso.

La tecnología que se desarrollan al interior de la entidad se presentan con velocidad, lo cual en las actividades policiales está relacionada con los sistemas en muchas áreas, lo cual va desde un informe en Word o sistemas de identificador de

huellas, o sistemas de búsqueda de datos para ver el record de una persona. Como el enviar información por internet o la red hay tantas aplicaciones que un Policía debe conocer.

Todo estos inconvenientes ocasionan que los Policías se retrasen en sus labores porque en lugar de que la tecnología aumente su eficiencia, los retrasa por falta de conocimientos de cómo usar las herramientas informáticas.

1.1.2. Delimitación del problema

Área : Computación

Aspecto : Tecnológico.

Unidad de Análisis: Elementos Policiales

Institución : Policía Nacional de Milagro

Lugar : Destacamento de Policía del Cantón Milagro de la Provincia del Guayas

1.1.3. Formulación del problema

¿En qué medida la falta de conocimiento en el uso de herramientas Ofimáticas y los conceptos básicos de computación, influyen en el desempeño de los Policías en las actividades de oficina?

La investigación se la realiza en el segundo semestre del 2011, a los Policías que prestan sus servicios en el cantón Milagro, tantos lo que están en el cuartel de San Miguel, Policía Judicial y en las distintas unidades policiales.

EL desarrollo de esta tesis es evidente para ver la problemática, por cuanto las instituciones policiales están entrando a un proceso de modernización tecnológica, donde la exigencia de conocimiento sobre el manejo de las herramientas ofimáticas son importantes para el trabajo diario.

La relevancia de esta investigación está en la búsqueda de mejorar el conocimiento de los miembros policiales en el uso de la ofimática lo cual los hará más productivos y eficientes cuando tengan que hacer uso de la tecnología.

Este proyecto tiene un alto grado de factibilidad ya que por partes de la institución están conscientes que su talento humano necesita de capacitación en diversas áreas que haga que el Policía sea más eficaz en su trabajo.

1.1.4. Sistematización del problema

¿Si los miembros policiales se ven afectados en el rendimiento laboral, al no capacitarse en el uso de las herramientas ofimáticas?

¿El desarrollo de cursos de capacitación tecnológicos logrará Policías con menos problemas administrativos?

¿El uso de la tecnología ofimática por parte de la Policía conseguirá mejorar las falencias administrativas de algunos de sus miembros?

1.1.5. Determinación del tema

NIVEL DE CONOCIMIENTOS Y ACTITUDES EN EL USO DE HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS EN LAS TAREAS ADMINISTRATIVAS POR PARTE DEL PERSONAL POLICIAL DEL CANTÓN MILAGRO.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General.

Motivar a los miembros del destacamento del cantón Milagro en la realización de cursos prácticos de computación para su perfeccionamiento en el uso de la tecnología.

1.2.2. Objetivos Específicos.

- Diagnosticar la situación actual de los Policías en el aprendizaje de computación.
- Fundamentar de forma teórica la importancia de la computación.
- Difundir la importancia que tiene el contenido de estos cursos de capacitación tecnológica.

1.3. JUSTIFICACIÓN

1.3.1. Justificación de la investigación.

La computación es el conjunto de conocimientos científicos y técnicos que hacen posible el tratamiento automatizado de la información por medios de equipos electrónicos (computadora).

Este proyecto se justifica por el beneficio que se obtiene actualmente de la computación y la computadora, en el desarrollo de actividades y del avance tecnológico de la ciencia.

Es por esto que todo miembro del cuerpo policial está en la obligación de conocer sus múltiples usos, utilidades y beneficios que pueden obtener de la computación para el desarrollo de sus actividades laborales.

Las computadoras son utilizadas cada vez más como instrumentos útiles para la comunicación entre personas, sea de forma distante, por medio de correos electrónicos o del internet o de forma cercana en el uso de herramientas ofimáticas para el uso exclusivo de la oficina. El uso de esta herramienta ayuda a investigar información de todo ámbito, consultar datos de forma rápida, precisa que permite un mejor desempeño en las tareas policiales.

Las computadoras se encuentran por donde quiera que miremos y hasta en lugares que no imaginamos. Están en las instituciones educativas, en las empresas, en las casas, por eso se puede usar toda esta tecnología y sacar el máximo provecho en las tareas laborales.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Antecedentes históricos

En la Ley Orgánica de la Policía Nacional de fecha 17 de febrero de 1939 se expide la creación de la sección de personal de la Policía Nacional, la misma que se encarga de realizar actividades inherentes al régimen del personal de la Policía Nacional, nombre que mantiene hasta los años 46 cuando en la ley orgánica de la Policía Nacional expedida con fecha 04 de julio de 1946 cambia su denominación otorgándole el de Departamento de Personal hasta el 24 de junio de 1998 en la cual se la denomina Dirección General de Personal su actual nombre, es allí donde se determina como el organismo de la Policía Nacional del Ecuador que tiene por finalidad “planear, dirigir, coordinar y fiscalizar las actividades técnico – administrativas del talento humano”. Además se encarga de programar la ubicación y rotación del conglomerado policial; coordina con la Dirección General de Educación convocatorias, reclutamientos, selección, inducción, y programas de capacitación; identifica y registra procesos judiciales, disciplinarios y situaciones profesionales del personal policial.

Antiguamente la Policía Nacional utilizaba máquinas de escribir y papel carbón para determinadas tareas como la asignación de partes policiales y otro tipo de trámites como escritos de denuncias se guardaba la información en grandes archivadores donde se deterioraban a través del tiempo inclusive se dañaban o se perdían, la pérdida de tiempo que causaba al escribir en máquina de escribir ya que cuando realizaban un escrito y cometían errores tenían que volverlo hacer.

Muchos Policías de las distintas delegaciones de las diferentes ciudades tenían que hacer uso de hojas, lápiz y esferográficos para registrar la denuncia de los

ciudadanos a mano, causando pérdida de tiempo tanto para el denunciante como para el Policía que está atendiendo.

A través del tiempo el Departamento de Personal se vio en la necesidad de modernizar sus recursos tanto materiales o físicos, humanos, intelectuales y de carácter general en base al crecimiento de las exigencias del servicio.

Esta modernización implica cambios radicales tanto en el aumento de departamentos e incrementos de personal competente y capacitado. Brevemente recordemos el funcionamiento que por años mantuvo esta sección con procesos caducos y obsoletos que perjudicaban su buen funcionamiento.

Es así que los archivos se los llevaba manualmente lo que no garantizaba la eficiencia en los mismos, utilizando instrumentos o materiales que según el avance tecnológico ya estaban en decadencia, el control de personal se lo registraba en tarjetas tipo kardex color amarillo sin garantía alguna para pases, permisos y calificaciones, posteriormente se las cambia de color siendo este celeste en la que se registra toda la vida profesional de los miembros de la Institución.

En los años 1995-1996 empieza el proceso de sistematización a través del procesamiento de datos creando el centro de computo, mediante el cual se administro un sistema en el cual se ingresó toda la información, reclutando alrededor de 15 a 20 personas civiles para que realicen este ingreso de la información pasando a las nuevas tarjetas, las que también tuvieron un cambio de estructura para obtener el mejor provecho de éstas.

Con este nuevo formato se da un cambio radical lo que implica un mejoramiento en el registro de la información puesto que se pudo ingresar más datos de importancia.

Una de las ventajas de la creación de un sistema informático es que en años anteriores estas tarjetas solían perderse sin que haya responsables de las mismas y en muchos casos los registros eran adulterados ya que las tarjetas podían ser manipuladas por cualquier persona, consecuentemente estas no reflejaban un fiel

registro de los datos del personal policial así como las infracciones cometidas por los mismos.

La capacidad instalada a inicios no era la suficiente por los medios económicos, el espacio era reducido y la falta de personal se constituyó en el cuello de botella de este proceso. En aquel tiempo la secciones que conformaban la Dirección General de Personal eran: Sección de tarjetas, Sección de pases, Sección de licencias, Sección de sanciones. Cada una con las falencias en sus procesos por falta de coordinación de todos los recursos existentes, coordinación de responsabilidades y tareas fueron las que animaron a sus miembros a buscar estrategias para el mejoramiento continuo en su organización y obtener eficiencia en el desempeño laboral.

En el año de 1999 el señor Gral. Cevallos aprueba creación de la Unidad de Planeamiento, es en este año donde se elabora el primer Manual de Funciones de la Dirección General de Personal, además del Primer sistema de selección de personal Aprobado por el Consejo de Generales y es en este año donde se aplica el Art 75 y 79 que trata sobre la regulación para ascensos.

En aquel tiempo los departamentos que conformaban la Dirección de Personal fueron: Dirección General de Personal, Subdirección General de Personal, Unidad de Planeamiento, Centro de Cómputo, Misceláneos, Jefatura de Sección de Oficiales , Jefatura de Sección Tropa, Archivo de la DGP, Despacho y Recepción de Documentos y Asesoría Jurídica

Para el 26 de Mayo de 1998 se establece en el Reglamento Orgánico Funcional la estructura Orgánica para la Dirección General de Personal de la siguiente manera:

1. **NIVEL DIRECTIVO:** Dirección General de Personal, Subdirección General de Personal.
2. **NIVEL ASESOR:** Unidad de Planeamiento, Centro de Cómputo
3. **NIVEL DE APOYO:** Ayudantía, Sección recepción y despacho de documentos.

4. **NIVEL DE EJECUCIÓN:** Sección Oficiales (Área legal, Área administrativa, Área de registro) Sección Tropa (Área legal, Área administrativa, Área de registro, Altas de Tropa) Sección miscelánea (Policías Especiales y Personal Civil, Licencias, Ordenes Generales)
5. **NIVEL DECENTRALIZADO:** Oficinas distritales de personal (D1), Oficinas provinciales de personal (P1)

En el mes de octubre del año 2005 y por decisión de la Alta Dirección, a cargo del señor Gral. Rodrigo Heredia se crea la necesidad de un Sistema de Gestión de Calidad para la Dirección General de Personal iniciando con la ardua tarea de implementación es así que se fue construyendo en un equipo dinámico y sólido, conformado por gente que verdaderamente buscaba el cambio, dejando atrás el sistema obsoleto y anti técnico de manejo de personal, buscando modernizar, con el compromiso de brindar un servicio de calidad mediante la mejora continua a través de una reingeniería de procesos, con una capacitación adecuada del recurso humano, con la implementación de tecnología de punta para el manejo de la documentación.

Dentro de las etapas de la reingeniería de procesos, la Dirección General de Personal, inició con la fase de implementación, en la cual fue necesario poner en aplicación todas las tareas, actividades, procedimientos, métodos, procesos y documentos que ya han sido definidos para el mejoramiento de la Organización. Esta etapa incluyó la aplicación de 62 diagramas de flujo; 60 instructivos y 96 registros que enmarca a todos los procesos de la Dirección.

Esta necesidad del cambio fue orientada exclusivamente al aprovechamiento del recurso humano, la reducción de costos, el compromiso de trabajo orientado a la calidad y principalmente la satisfacción del usuario interno y externo con un compromiso de calidad y mejoramiento continuo; estableciendo como estrategia la implementación de un Sistema de Gestión basada en procesos y competencias que le permita a la Dirección General de Personal alcanzar un alto nivel de competitividad; neutralizando así aquellos fenómenos contraproducentes que gestan al interior de la organización: la jerarquización, la enorme burocracia, la lentitud, el

proteccionismo, la excesiva tolerancia a errores o fallas y la acostumbrada cultura organizacional ligada a viejos dogmas y paradigmas.

El diseño del Sistema de Calidad estableció la estructura documental que permite satisfacer los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000, esto es: manual de calidad, manual de procesos, manual de actividades y responsabilidades, procedimientos, registros y documentos externos. Se estableció una estructura por procesos, basados en un concepto sistémico, definiendo y documentando todas las actividades y responsabilidades de las personas que son parte de los procesos de la Dirección de Personal de la Policía Nacional del Ecuador, desplazando la estructura piramidal que burocratiza la gestión institucional. La capacitación sobre procesos, filosofía, principios de calidad, normativa ISO 9001-2000 para todo el personal de la Dirección General de Personal; y desarrollo del sistema informático documental de trámites. La finalidad para la formación en estos temas es generalizar el conocimiento entre todos los miembros de la organización, acciones que permitieron una implantación eficaz del sistema de calidad en la Dirección General de Personal.

El lanzamiento del sitio WEB de la DGP, proyecto que brinda un servicio a cada uno de los miembros de la Institución, permitiendo el acceso controlado de los usuarios, a su información personal, que busca eliminar trámites burocráticos que dificultan una pronta atención a las solicitudes de los miembros policiales. Para esto se ha registrado el dominio www.dgp-polinal.gov.ec en el Internet. Adicionalmente se efectuó la implementación del rediseño de la infraestructura física de la Dirección General de Personal, la cual está acorde al rediseño de los procesos basado en competencias y se efectuó la adquisición del mobiliario para los procesos establecidos en la DGP.

El 27 de octubre del 2006 la Dirección General de Personal aprobó la auditoria de certificación ISO 9001-2000 efectuada por SGS del Ecuador S.A, Systems & Services Certificación, aprobación correspondiente al servicio de Acreditación del Reino Unido UKAS, la organización más exigente en conceptos de calidad a nivel mundial constituyéndose en el primer Organismo de la Policía Nacional del Ecuador que logra un proceso de transformación estructural a través de la reingeniería por

procesos, implantando un Sistema de Gestión de Calidad acorde a los lineamientos de la Norma Internacional ISO.

La Certificación ISO 9001-2000 para la Dirección General de Personal fue el inicio de un macro proyecto institucional que busca alcanzar estándares de calidad en todas y cada una de las actividades que desarrolla; el mejoramiento continuo, la total participación del alto mando institucional, la interacción (trabajo en equipo), la consistencia, formalidad y la decisión de la alta dirección permitieron alcanzar éste éxito institucional, el mismo que fue mantenido por tres años consecutivos para lo cual fue necesario que la DGP sea Auditada permanentemente a fin de afianzar su efectividad en el cumplimiento de las exigencias de sus usuarios de en el cumplimiento de lo establecido por la Norma ISO 9001-2000.

Finalmente el 28 de enero del 2010 y luego de realizar cambios en el Sistema de Calidad implementado, la DGP es sometida a una Auditoria de re certificación ISO 9001 en su nueva versión 2008, la cual luego de evidenciar su cumplimiento la empresa SGS del Ecuador, recomienda su nuevamente su Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2008 por tres años más, durante los cuales deberá someterse a 5 Auditorias de Seguimiento que aseguran su efectividad¹

2.1.2. Antecedentes referenciales

Revisando las tesis existentes en la biblioteca de la UNEMI y en otras Universidades se encuentran muchos proyectos similares a este en cuanto al título, pero no tienen relación con el tema que se presenta; por lo que esta presentación es nueva, ya que relaciona otro tipo de variables.

Tema:

Utilización del tiempo libre en el mejoramiento de los conocimientos de informática.

Autores:

Rosa Victoria Álvarez Yépez

Martha Miryan Mendoza Giler

¹ <http://dgp.policiaecuador.gob.ec/index.php?id=605>

Resumen:

Este proyecto consiste en capacitar a los padres de familia del colegio “Mariscal Sucre” de la parroquia Mariscal Sucre del Cantón Milagro provincia del Guayas, en cursos básicos de computación ya que no poseen dichos conocimientos ni el manejo de una computadora para de esta forma poderlos beneficiar de la tecnología.

Tema:

Plan de negocios para la creación de una fundación que brinde capacitación ofimática para personas con discapacidad física para lograr su inserción laboral en el norte de la ciudad de Quito

Autores:

Acosta Cruz, Guillermo Xavier

Arellano Ramírez Homero Alejandro

Resumen:

El presente proyecto muestra que las personas con discapacidad física posee un potencial intelectual ideal para desempeñar puestos administrativos en cualquier tipo de empresas gracias a la capacitación ofimática que muchos de ellos, por limitaciones de recursos económicos, no tienen acceso, por lo que deben sobrevivir como carga para sus familias en lugar de potencializar sus capacidades especiales y desarrollarse como seres productivos y de sustento familiar. Muchos de ellos no poseen los conocimientos que el mercado laboral exige en la actualidad, por tal motivo, el personal con discapacidad contratado deben dar lo mejor de sí, conociendo que poseen capacitación ofimática podrán desempeñar un trabajo de oficina digno y acorde a los conocimientos adquiridos.

2.2. MARCO CONCEPTUAL**2.2.1. Ofimática**

Según González Gustavo (2003), Define a la herramienta de ofimática como

“El conjunto de cosas o aplicaciones que en conjunto sirven de herramienta para la organización, presentación y manipulación en general de la información en un lugar de trabajo,

así como de forma doméstica. En la actualidad, debido a los inmensos volúmenes de información que deben procesar muchas organizaciones, y contando con los adelantos tecnológicos de la época, se debe hacer uso intensivo de equipos de cómputo adecuados para hallar solución a los diversos problemas que involucra el manejo de la información. Para ello se ha de emplear una serie de herramientas ofimáticas que permitan a los usuarios acceder a la información de forma eficiente, garantizando así la marcha normal de las actividades y el cumplimiento de las tareas”.²

Según Palacios Héctor (2008) opina que:

“La ofimática es un conjunto de partes de hardware y software que me sirven para crear, editar, modificar, almacenar, transmitir y recibir digitalmente información que yo mismo creo, que obtengo para crear y manipularla con un determinado propósito a lograr, en una oficina o un objetivo en particular”³

El programa de ofimática puede ser usado no sólo en empresas y oficinas, sino que también resulta útil e incluso indispensable en ambientes académicos y caseros, donde puede potenciar y facilitar muchas actividades cotidianas presentación de documentos y trabajos escritos, diseño y presentación de exposiciones mediante diapositivas, administración de correo, entre otros.).

Según Hirschheim:

"Ofimática se refiere, en su acepción habitual, a la aplicación integrada de productos de oficina, telecomunicaciones e informática, y del conocimiento de las ciencias sociales, para el soporte del amplio conjunto de actividades y funciones de una oficina o de un entorno de oficina" ⁴

² González G. entrevista Internet 2003. Disponible en: <http://umeet.uninet.edu/umeet2003/spanish/talks/20031216.2.es.html>

³ Palacios H.(2008). El constante cambio en la informática.

⁴ Hirschheim(1980). Disponible en: http://www.quadernsdigitals.net/datos_web/hemeroteca/r_32/nr_463/a_6251/6251.html

Desde este punto de vista la ofimática engloba el estudio de los diversos factores implicados en las actividades de la oficina, como son:

- Las tareas administrativas y su tratamiento.
- La participación de los individuos en la ejecución y el control de los trabajos.
- La gestión de la planificación de los procesos y los recursos utilizados por éstos.
- Las comunicaciones de la empresa, la in formación y la coordinación.
- Las implicaciones sociales sobre las condiciones de trabajo, cualificaciones laborales, promoción y formación del personal, el empleo, etc.

Por lo tanto la ofimática debe de ser considerada como un todo coherente, que integre medios técnicos, procesos administrativos y, sobre todo, los sistemas socio organizativos que formar a las personas que trabajan en las oficinas.

2.2.2. La tecnología como herramienta diaria

En la actualidad la computadora está presente en la mayor parte de las actividades que se realiza, desde que se levantan con un despertador hasta cuando duermen con música para relajarse, esto debido a que para el desarrollo de muchos objetos se necesita la computadora en estos tiempos.

La informática, por su acelerado crecimiento, ha venido transformando rápidamente las sociedades actuales, lo útil y sencillo que resulta tenerlas como nuestro aliado en el día a día de nuestras vidas.

Las computadoras son una herramienta esencial para enfrentar el reto de la competencia global, donde los negocios deben ser eficientes y sensibles a las necesidades y producir bienes y servicios de alta calidad a un costo siempre más bajo. Sin las computadoras, que proveen información precisa y actualizada necesaria para tomar decisiones estratégicas y administrar los procesos de producción, muchas compañías no podrían sobrevivir.

Las computadoras utilizan información almacenada para construir simulaciones que van desde un simple análisis hasta ilustraciones realistas y animadas de nuevos productos. Esto permite predecir el efecto de las múltiples decisiones de negocios.

Las computadoras ayudan a las personas a comunicarse, tanto directa como indirectamente. El mundo industrial no podrá vivir mucho tiempo sin computadores, está sometido a una sobrecarga de información y no podrá manejarlos sin ellos, teniéndose en cuenta que los avances de la sociedad humana desde la aparición del alfabeto se han debido a su capacidad de registrar y conservar la información.

Cuando se habla de informática se tiene que definirla como una de las materias más importantes en la actualidad, ya que por medio de esta se vive en una sociedad comandada por las nuevas tecnologías, donde la informática juega un papel fundamental en todos los ámbitos. Por ello, es importante tomar conciencia de lo necesario que es saber manejar los principales programas que este posee.

Tics

Llamadas también “Tecnologías de avanzada” o “Nuevas Tecnologías”, se usa para hacer referencia al entorno multimedia, la televisión satelital, el hipertexto, CD-ROM, Mundos virtuales, entre otros.

“Un conjunto de aparatos, redes y servicios que se integran o se integraran a la larga, en un sistema de información interconectado y complementario. La innovación tecnológica consiste en que se pierden la frontera entre un medio de información y otro.”(Gómez, 1992).⁵

Más de alguna vez cada que se ha tenido la experiencia de utilizar una nueva tecnología, que ha facilitado el trabajo, ha relacionado con personas de forma más rápida y segura, ha hecho romper las barreras temporales y espaciales para la comunicación y ha hecho acceder a información de diferente tipo y de diferentes formas de presentación.

⁵ <http://www.slideshare.net/CCcochia/las-ntics-en-la-educacion>

Pero lo más importante es que ha conseguido formar mejores educadores. Las tecnologías permiten crear nuevos entornos de aprendizaje. No es lo mismo usar un retroproyector para ver un acetato, que un proyector multimedia en donde se pueda ver mapas conceptuales, resúmenes, videos, entre otros.

Las tecnologías ofrecen mejores posibilidades formativas. Al impartir clases se pueden utilizar programas específicos de cada tema.

Las tics como instrumento de apoyo en la acción educativa.

Como se advierte, no se puede desconocer que el desarrollo tecnológico está produciendo cambios muy significativos en el conjunto de las relaciones sociales. Por ello, hay que replantearnos qué importancia y lugar se va a otorgar a la tecnología en escuelas, colegios, empresas u organizaciones de toda índole. Está claro que sólo con la tiza y el pizarrón en el aula no es suficiente hoy para tener un mejor acceso a la información sea profesional o directamente educativa. De ahí, en parte, el desinterés de los estudiantes por las clases.

Es preciso reconocer que las nuevas tecnologías otorgan beneficios tanto económicos, sociales, pedagógicos como culturales a quienes las utilizan apropiadamente. Sin embargo, en el contexto pedagógico local su impacto sobre la educación no ha sido significativo hasta ahora. Cabe agregar, que los alumnos hacen uso extensivo de las mismas fuera de la escuela. Por esta razón, es una buena idea utilizar las nuevas tecnologías como dispositivo didáctico.

Desde una mirada constructivista, se tiene que contemplar el uso de las TICs como instrumento cognitivo, es decir, enseñar-aprender con las TICs llevando a cabo actividades colaborativas e interdisciplinarias (Marquès Graells 2000).

"Para que las TICs desarrollen todo su potencial de transformación deben integrarse en el aula y convertirse en un instrumento cognitivo capaz de mejorar la inteligencia y potenciar la aventura de aprender" (Beltrán Llera citado en Marquès Graells 2000)⁶

⁶ Marquès Graells, P. 2000, Impacto de las TICs en Educación: Funciones y Limitaciones. En la web

Se conviene, además, que la verdadera revolución se produce con la aparición y la difusión de la World Wide Web (www), puesto que ha permitido poner al alcance de todos el acceso a la información y a un sin fin de recursos de comunicación.

Mediante las TICs el modelo de aprendizaje sufrió cambios significativos, como lo expresa Don Tapscott (citado en Duart & Sangrà): del aprendizaje lineal al aprendizaje interactivo con hipertexto, de la instrucción a la construcción del aprendizaje, del aprender centrado en el experto profesor al aprender centrado en la persona que aprende, del absorber contenidos y conocimientos al aprendizaje de cómo aprender y cómo navegar, del aprendizaje masivo al aprender personalizado, del aprendizaje aburrido por falta de actividad al aprendizaje divertido y desafiante, del aprender que define al profesor como un transmisor al aprender que tiene al profesor como un facilitador, del aprender interactuando solamente con materiales didácticos al aprender interactuando también con otras personas conectadas en red de forma sincrónica o asincrónica.

2.2.3. Las tics como herramienta a la Gestión Empresarial

Las Tecnología de información y comunicación (TICS) agregan valor a las actividades operacionales y de gestión empresarial en general y permite a las empresas obtener ventajas competitivas, permanecer en el mercado y centrarse en su negocio.

Las TICS hacen referencia a la utilización de medios informáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de información en las distintas unidades o departamentos de cualquier organización, éstas tratan sobre el empleo de computadoras y aplicaciones informáticas para transformar, almacenar, gestionar, proteger, difundir y localizar los datos necesarios para cualquier actividad humana.

La instrumentación tecnológica es una prioridad en la comunicación de hoy en día, Este gran cambio no ha sido ajeno a nuestras organizaciones humanas, especialmente en las empresas. Es imposible en la actualidad ignorar el potencial de las Tecnologías y especialmente el de la ofimática y del internet. Con el paso de un mundo hecho de átomos a otro hecho de bits, asistimos a la aparición de la

Sociedad de la Información y a su expansión mediante el desarrollo de redes informáticas que permiten que los individuos tengan acceso a fuentes de información inmensas, consolidándose no solamente como consumidores de información y conocimiento, sino también como creadores de fuentes de información y conocimiento mismo.

Cambio en las empresas y en el Recurso Humano

Las TICS están cambiando la forma tradicional de hacer las cosas, las personas que trabajan en Gobierno, en empresas privadas, que dirigen personal o que trabajan como profesional en cualquier campo utilizan tecnologías de información cotidianamente mediante el uso de la ofimática pago de tarjetas de crédito, nómina de trabajadores, entre otras funciones; es por eso que la función de las TICS en los procesos empresariales, como manufactura y ventas, se han expandido grandemente.

La primera generación de computadoras estaba destinada a guardar los registros y monitorear el desempeño operativo de la empresa, pero la información no era oportuna ya que el análisis obtenido en un día determinado en realidad describía lo que había pasado una semana antes.

Los avances actuales hacen posible capturar y utilizar la información en el momento que se genera, es decir, tener procesos en línea. Este hecho no sólo ha cambiado la forma de hacer el trabajo y el lugar de trabajo, sino que también ha tenido un gran impacto en la forma en la que las empresas compiten.

Utilizando eficientemente las TICS se pueden obtener ventajas competitivas, pero es preciso encontrar procedimientos acertados para mantener tales ventajas como una constante, así como disponer de cursos y recursos alternativos de acción para adaptarlas a las necesidades del momento, pues las ventajas no siempre son permanentes.

El sistema de información tiene que modificarse y actualizarse con regularidad si se desea percibir ventajas competitivas continuas. El uso creativo de la tecnología

puede proporcionar a los administradores una herramienta eficaz para diferenciar sus recursos humanos, productos o servicios respecto de sus competidores.

Las TICS representan una herramienta importante en los negocios, si se quiere sacar provecho de las herramientas de ofimática uno de los principales factores es el factor humano. Es previsible que ante una situación de cambio el personal se muestre renuente a adoptar los nuevos procedimientos o que los desarrolle plenamente y de acuerdo a los lineamientos que se establecen.

Ventajas en la Organización

Las TICS son esenciales para mejorar la productividad de las empresas, la calidad, el control y facilitar la comunicación entre otros beneficios, aunque su aplicación debe llevarse a cabo de forma inteligente.

El solo hecho de introducir tecnología en los procesos empresariales no es garantía de gozar de estas ventajas. Para que la implantación de nueva tecnología produzca efectos positivos hay que cumplir varios requisitos:

- Tener un conocimiento profundo de los procesos de la empresa.
- Planificar detalladamente las necesidades de tecnología de la información.
- Antes de añadir un componente tecnológico, hay que conocer bien la organización. Se ha investigado por qué fracasan algunos proyectos de tecnología y se ha descubierto que el 90% de las veces el fracaso es porque la gente no tiene suficientes conocimientos sobre su propia empresa o sus procesos empresariales.

Otro aspecto importante a considerar es que:

- Las empresas que tienen una gran capacidad de beneficiarse de la tecnología son organizaciones que, antes de añadir un componente tecnológico, describen detalladamente cuál será la repercusión para su empresa. Así pues, el objetivo debe ser que toda decisión relativa a la tecnología ayude a mejorar la productividad de la empresa, la organización o de uno mismo.

Otras Ventajas

- Apoyar a las empresas y a los empresarios locales para presentar y vender sus productos a través de Internet.
- Permitir el aprendizaje interactivo y la educación a distancia para los empleados
- Impartir nuevos conocimientos para la empleabilidad que requieren muchas competencias (integración, trabajo en equipo, motivación, disciplina, etc.).
- Dar acceso al flujo de conocimientos e información para empoderar y mejorar las vidas de las personas, facilidades, exactitud, menores riesgos, menores costos, etc.

Todo cambio o innovación trae consigo un rechazo como tendencia natural del ser humano al enfrentarse a lo desconocido. Las TICS son un ejemplo concreto de este tipo de cambio, precisamente al interior de las organizaciones empresas. Las ventajas reconocibles en torno a las relaciones existentes entre el incremento en la producción y difusión de nuevas tecnologías y las posibilidades que las empresas tienen de acceder a conocerlas y utilizarlas y el conocimiento de los factores endógenos y exógenos que inciden en la apropiación de las innovaciones tecnológicas por parte de las organizaciones, trae a cuenta que los procesos de innovación tecnológica pueden ser entendidos como un proceso de innovación social que moviliza las capacidades de la organización, constituyéndose en una instancia de generación de conocimiento que remite a los saberes que se recrean en diferentes áreas de la empresa, saber ser, hacer, convivir en un proceso dinámico, continuo y acumulativo; que modifica y reelabora las competencias organizativas.⁷

2.2.4. Incorporar las TICS en los procesos productivos de las empresas

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) pueden jugar un rol importante en mejorar la competitividad y la productividad de las empresas.

Varios estudios indican que la difusión de las TIC ha contribuido de manera significativa al crecimiento del producto interno en países desarrollados. Por ejemplo, en los Estados Unidos, se incrementó la productividad a partir de mediados

⁷ García E. (2007).Las Tics y el crecimiento empresarial (1era.ed).España

de los años noventa, llegando a un valor de alrededor del 5% anual, esencialmente como consecuencia de la incorporación de las TIC a los procesos de las empresas. Este salto se dio después de haber crecido a un ritmo aproximado de 3% anual durante más de veinte años.⁸

En América Latina, el uso de Internet por parte de las empresas ha crecido en los últimos años. El porcentaje de empresas con más de diez empleados que utilizan Internet es bastante elevado en muchos países de la región y difiere muy poco de los niveles en países más desarrollados.

Sin embargo, el simple acceso a Internet de por sí no es un indicador suficiente para medir la incorporación efectiva de las TIC a los procesos de gestión y producción de las empresas. Y sólo esta real incorporación puede permitir un salto de calidad en la competitividad de las mismas.

En la región tal información es aún bastante escasa, sobre todo en términos de indicadores cuantitativos recolectados con regularidad y relacionados con la utilización de TIC por parte de las empresas (por ejemplo uso de negocios electrónicos, páginas web, entre otros) Esto también se ve en la falta de estudios analíticos para evaluar el uso de esas tecnologías y vincularlas con el desempeño de las firmas.

Esto es un primer reto para los gobiernos de la región, porque sin los sistemas de información y los instrumentos analíticos apropiados, resulta bastante difícil definir o evaluar el impacto de políticas e instrumentos adecuados a las necesidades de los beneficiarios.

Al mismo tiempo, hay que tomar en cuenta que la introducción de las TIC en las empresas no es un proceso homogéneo ni automático. En todos los países, no sólo de la región, estas tecnologías son incorporadas en primer lugar por compañías grandes. Esto se puede asociar a la magnitud de las inversiones, a las competencias específicas que deben tener sus ejecutivos y técnicos, así como a la disponibilidad

⁸ Stephen D. Oliner, Daniel E. Sichel, y Kevin J. Stiroh, versión preliminar preparada para el Panel Brookings sobre Actividad Económica, 29-30 de marzo, 2007.

de servicios especializados de asistencia técnica. Estos últimos generalmente son más escasos para las PYMES y microempresas, pero son necesarios para adecuar las tecnologías a las necesidades específicas de la empresa.

En América Latina, existe una heterogeneidad entre los agentes productivos mucho más elevada que en países desarrollados. Hay pocas empresas de alta productividad que compitan de manera eficaz en los mercados internacionales y que deban y puedan realizar frecuentes cambios en sus estructuras organizativas y productivas.

Estas empresas están en condiciones de introducir nuevas tecnologías en sus procesos dado que cuentan con los recursos humanos y financieros y con la información necesaria. Al mismo tiempo, los contextos fuertemente competitivos en los cuales esas firmas se desempeñan hacen necesaria la incorporación de nuevas tecnologías para seguir operando con éxito.

Pero por otro lado, hay un porcentaje importante de firmas de muy baja productividad que tienen dificultades para acceder a los mercados de crédito, recursos humanos, tecnología o asistencia técnica, así como a la información. Estas compañías muy difícilmente pueden incorporar tecnologías que permitan un cambio radical en su competitividad. Esto se debe esencialmente a dos razones: la primera tiene que ver con las mayores restricciones que sufren en términos de recursos humanos, finanzas y de acceso a la información, además, en un contexto de escasez de capitales, las empresas de menor tamaño relativo deben ser muy selectivas en sus inversiones. La segunda razón está asociada al cambio organizacional.

En efecto, es importante tomar en cuenta que un aprovechamiento óptimo de estas tecnologías es posible sólo si se realizan cambios profundos en los procesos internos de las empresas y en sus relaciones con los proveedores, clientes y socios. Estos cambios son parte de un proceso que no es automático ni fácil, y los costos y tiempos de adaptación pueden ser elevados. En el caso de las empresas de menor

tamaño relativo, la envergadura de las firmas representa una limitación para la utilización de sistemas informáticos y organizacionales complejos.

De los elementos internos de las empresas (como su organización, estructura, tecnología en sus procesos productivos y las capacidades de los gerentes y trabajadores), surgen por lo tanto retos que facilitan o dificultan el proceso de difusión y utilización de las TIC.

Algunos estudios sugieren que la difusión de estas tecnologías estaría asociada al grado de desarrollo de las competencias endógenas de las firmas (que incluyen la capacidad de manejar la tecnología existente, de innovar y de modificar su organización o comunicación interna). Esto lleva a la necesidad de vincular las políticas orientadas a la incorporación de las TIC por parte de las empresas a políticas que favorezcan el desarrollo de competencias endógenas, como las políticas tecnológicas nacionales.

De la misma manera, es necesario identificar los requerimientos mínimos para que las TIC puedan ser incorporadas en las compañías para generar un incremento relevante de la competitividad. Estos requerimientos serán distintos según el sector y, aún más, según el tamaño de las firmas. En el caso de las PYMES y microempresas, un desafío para las instituciones públicas de fomento será definir soluciones específicas que permitan introducir las TIC y cambios organizacionales que puedan ser efectivamente incorporados por las firmas para aumentar la productividad.

Los elementos mencionados implican un panorama complejo para la región. Llevan a concluir que hay varios desafíos para el diseño de políticas que favorezcan la introducción y utilización eficaz de las TIC en las empresas de la región. Por lo tanto, se trata de identificar las restricciones más relevantes según los factores de oferta que condicionan su incorporación (crédito, recursos humanos y asistencia técnica).

Estas restricciones son distintas entre los países de América Latina, como resultado de la disímil situación de sus mercados y de su capacidad institucional para

intervenir con políticas de desarrollo empresarial. Sin embargo, no puede permitirse perder las oportunidades que abren las TIC para dinamizar su proceso de desarrollo y para reducir su brecha de productividad con los países más desarrollados.

2.2.5. El uso de software libre en las empresas

El software libre es una opción muy interesante para las empresas. Con estas herramientas pueden optimizar su gestión.

“La informática es, probablemente, la herramienta más poderosa que el ser humano ha tenido jamás en sus manos y en este momento interviene de forma directa o indirecta en, prácticamente, todas las actividades humanas. Éste constituye una oportunidad histórica de tomar el control de nuestro propio destino. Aprovechémosla.”⁹

Ventajas del software libre

Las ventajas del Software Libre son elevadas, pero debido al desconocimiento y a la falta de confianza muchas empresas no lo utilizan. Algunas de las ventajas más importantes de este tipo de software son:

➤ **No tiene costo:**

Su costo es nulo los productos libres permiten proporcionar a las empresas servicios y ampliar sus infraestructuras sin que se vean mermados sus intentos de crecimiento por no poder hacer frente al pago de grandes cantidades en licencias.

Mediante el uso de Software Libre, las empresas que disponen de escasos recursos humanos y con poca, podrán beneficiarse de aplicaciones de alta calidad a bajo coste, disponiendo de las mismas facilidades que las grandes empresas del sector, aumentando de esta forma su posición competitiva.

➤ **Mejores prestaciones con el mismo hardware:**

Por lo general los requisitos de procesamiento y memoria del Software Libre son menores que en las aplicaciones comerciales, pues optimizan los

⁹ A. Abella, J. Sánchez, R. Santos y M. Segovia. Libro Blanco del software libre en España, 2003.

recursos del ordenador. Esto puede permitir que algunas pymes recuperen computadores obsoletos ya retirados para realizar algunas acciones determinadas.

➤ Sistema en expansión:

Las ventajas especialmente económicas que aportan las soluciones libres a muchas empresas y las aportaciones de la comunidad han permitido un constante crecimiento del Software Libre, hasta superar en reiteradas ocasiones al mercado propietario.

El Software Libre ya no es una promesa, es una realidad y se utiliza en sistemas de producción por algunas de las empresas tecnológicas más importantes como IBM, SUN Microsystems, Google, Hewlett-Packard o incluso Microsoft.¹⁰

2.2.6. Uso de la tecnología en la Policía Nacional

La Policía Nacional se crea en atención a lo establecido en la Ley Orgánica del Servicio de Policía y al deber del Estado de garantizar la seguridad ciudadana y la prevención del delito en un marco de garantía de la legalidad, del libre ejercicio de los derechos humanos, de la eficacia y la eficiencia administrativa y el respeto a la dignidad humana.

Actualmente la Policía Nacional está pasando por cambios estructurales donde se está implementando tecnología, el Gobierno está dotando de cámaras y software para que en el caso de alguna emergencia con algún individuo sea localizada a la Policía.

Normalmente en muchas provincias se puede verificar por medio de un software si un carro es robado o no según el número de placas, o los antecedentes de una persona si ha cometido algún delito y si ha sido juzgado o no.

El manejo de esos sistemas tiene relación con el uso de la ofimática básica, los Policías utilizan la computadora para realizar ciertas actividades como elaboración

¹⁰ Gómez A y Ania I. (2008). Introducción a la computación. México: Cengage Learning Editores

de partes, informes, informes estadísticos de los distintos distritos donde son asignados.

El fortalecimiento del talento humano en la Policía Nacional se convierte en una premisa permanente, teniendo en cuenta que además de las estrategias y tecnologías de punta que posee actualmente gracias a las aportaciones del Gobierno nacional, es necesario contar con personal calificado para el logro de los objetivos.

La constante innovación en el servicio policial exige que el talento humano tenga conocimientos básicos en el uso de una computadora y el manejo de las herramientas ofimáticas. Estas son de gran utilidad, además de su fácil manejo que permite cumplir a cabalidad las tareas diarias de manera rápida y asertiva.

2.3. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.3.1. Hipótesis General.

¿El desempeño administrativo del Policía del cantón Milagro es afectado por el poco conocimiento del uso de las herramientas ofimáticas?

2.3.2. Hipótesis Particulares

¿Si se capacita a los Policías en herramientas ofimáticas se lograra disminuir los problemas en el desarrollo de las tareas administrativas que ellos realizan?

¿El aprendizaje de herramientas ofimáticas logrará Policías más hábiles en su trabajo?

¿La aplicación de tecnología en la institución policial, por si sola mejora la eficiencia de la misma?

2.3.3. Declaración de Variables.

➤ Independiente

Desempeño administrativo del Policía

➤ **Dependiente**

Poco conocimiento del uso de las herramientas ofimáticas.

2.3.4. Operacionalización de las Variables

Cuadro1: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Sub dimensiones
Independiente			
Desempeño administrativo del Policía	➤ Es el proceso que realiza todo los policías antes, durante y al final de su jornada de trabajo en la institución.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Parte policial ➤ Informe de guardia ➤ Listado de novedades ➤ Estadística delincencial por semana, mensual y anual, ➤ Oficios e informes 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Documentos. ➤ Estadísticas policiales. ➤ Elaboración de informes. ➤ Partes policiales
Dependiente			
Conocimiento del uso de las herramientas ofimáticas	➤ Son todas las habilidades teóricas practicas que me ayudan a manejar diferentes tecnologías	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Windows ➤ Word ➤ Excel ➤ PowerPoint ➤ Internet 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conociendo las partes de las computadoras ➤ Realizar y configurar un documento ➤ Haciendo cálculos ➤ Diseñar una presentación ➤ Aprendiendo a crear un correo ➤ Uso correcto del internet

Fuente Icaza Ramírez Enrique

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPOS Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL.

Por la finalidad.

La investigación aplicada es la que se aplica esta tesis, ya que se pretende dictar cursos de computación a los señores Policías que prestan los servicios en el cantón Milagro el fin de desarrollar destrezas en el manejo de utilitarios para que sean utilizados como herramientas de apoyo para el trabajo que ellos realizan en un determinado momento.

Por el objetivo gnoseológico:

Por medio de la investigación descriptiva se obtiene información de los Policías, mostrando claramente que existe una tendencia positiva por partes de la institución hacia el aprendizaje de la ofimática. El uso de estas herramientas en el proceso administrativo que cada Policía realiza para hacer sus partes y una serie de informes relacionado con su trabajo en un momento dado.

Por el contexto:

Se denomina investigación de campo a esta tesis porque se aplica a los miembros de la Policía Nacional acantonada en Milagro, este tipo de investigación permitirá adquirir el mayor conocimiento de los problemas existentes en la institución policial

Por el control de las variables:

Se pretende usar la investigación experimental por cuanto al capacitar a los Policías se observaran los cambios en su desempeño al momento de trabajo.

3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1. Características de la población

La población está compuesta por los miembros de la Policía Nacional que prestan su servicio en los distintos sectores de la ciudad de Milagro, son Policías que recorren la ciudad en carros, motos, a pie o prestan los servicios en las distintas oficinas que tiene la Policía, además de los UPC (unidad policial comunitaria).

3.2.2. Delimitación de la población.

En esta tesis de investigación se trabaja con una población de 380 Policías que son los que prestan servicios en la ciudad de Milagro, tanto en el cuartel, Policía judicial y en los distintos UPC que están distribuidos en la ciudad.

3.2.3. Tipo de muestra

El tipo de muestra que se va a tomar de la población es de tipo probabilística, se aplicará una fórmula para su cálculo.

3.2.4. Tamaño de la muestra

Como se tiene una población de 380 Policías se aplica la fórmula estadística para poder calcular la muestra

$$n = \frac{N p q}{\frac{(N - 1)E^2}{Z^2} + p q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

p = Posibilidad de que ocurra un evento, p=0.5

q = Posibilidad de no ocurrencia de un evento, q = 0.5

E = Error se considera el 5%, E=0.05

Z = Nivel de confianza, que para el 95 %, Z= 1.96

$$n = \frac{380 * 0.5 * 0.5}{\frac{(380 - 1)(0.05)^2}{(1.96)^2} + 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{95}{\frac{379 * 0.0025}{3.84} + 0.25}$$

$$n = \frac{95}{\frac{0.94}{3.84} + 0.25}$$

$$n = \frac{95}{0.24 + 0.25}$$

$$n = \frac{95}{0.49} = 193.87$$

$$n = 194$$

La muestra queda compuesta por 194 Policías.

Es importante dejar indicado que para la selección de la muestra por el problema de su trabajo se encuestaran primero los UPC (Unidades de Policías Comunitarias), y se completar con lo que se encueste el cuartel de San Miguel y en la Policía Judicial.

3.2.5. Proceso de selección

Al momento de tomar cada elemento de la muestra, por el problema que esta, no se puede reunir, por la dificultad de algunos Policías están en constante movimiento, se lo hará de forma como se vaya visitando los diferentes lugares y con quienes se encuentren, hasta completar el total de la muestra.

3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

Hipotético deductivo

Optimizar el rendimiento de los Policías si se aplica correctamente los talleres realizados logrando la formación informática aplicada así como el desarrollo de habilidades para la resolución de problemas informáticos.

Analítico sintético

Analizar cada uno de los componentes de ofimática para que el Policía pueda emplearlo de manera tal, que permite tornar los conceptos y desarrollar habilidades básicas sobre la utilización de estos programas, que posibiliten una mayor eficiencia

en la utilización de estas herramientas vinculadas a la resolución de problemas relacionados con la vida social y profesional.

Inductivo deductivo

Aplicar los conocimientos en computación para convertirlos en Policías informados, responsables y capaces de contribuir a la sociedad.

Encuesta

Las encuestas se realizan a los Policías con el fin de verificar la importancia de la enseñanza de computación, ver anexo 1.

3.4. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Una vez realizada la encuesta, estos datos se los tabula y procesa en Excel para poder hacer cuadros estadísticos, los cuales se les realiza el respectivo análisis.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La Institución policial acantonada en Milagro, actualmente está conformado por 380 Policías distribuido, en el cuartel de San Miguel, la oficina de la Policía Judicial, y los diferentes UPC, aunque todo se centraliza en el cuartel de San Miguel por encontrarse el comando donde está el jefe de la Policía de Milagro

Las encuestas se la realizaron a los elementos policiales, la misma que se aplicó por varios días; del 100 % de las encuestas el 75% indica que son bachilleres, que se quedaron estancados en su formación profesional. En la actualidad la Policía da facilidad a las personas que quieran seguirse preparando.

El 89% indica que jamás han realizado cursos de capacitación tecnológicas, siendo este un factor preocupante, porque cada día la Policía se tecnifica más.

El 64% de las Policías indicaron que utilizan computadoras en algún momento en sus labores, y eso es fácil por la mayoría de las unidades policiales comunitaria poseen una computadora.

4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA.

Para la Policía Nacional de Milagro se le hace imprescindible implementar planes de capacitación a sus miembros, con el fin de mejorar el conocimiento sobre el uso de las herramientas ofimáticas y que su personal sea más eficiente al momento de presentar un parte o un informe que se les está solicitando.

Con la implementación de cursos de capacitación aparte de lograr mejorar el perfil del Policía, lo incentivan a que continúe sus estudios como algunos lo están haciendo.

4.3. RESULTADOS

Pregunta 1

¿Qué nivel académico tiene alcanzado actualmente?

Tabulación

Cuadro 2: Nivel Académico de los Policías

Alternativas	Respuesta	
	Cant	%
Bachiller	146	75%
Universitario(Estudiando)	23	12%
Universitario con Titulo	25	13%
Total	194	100%

Fuente: Icaza Ramírez Enrique

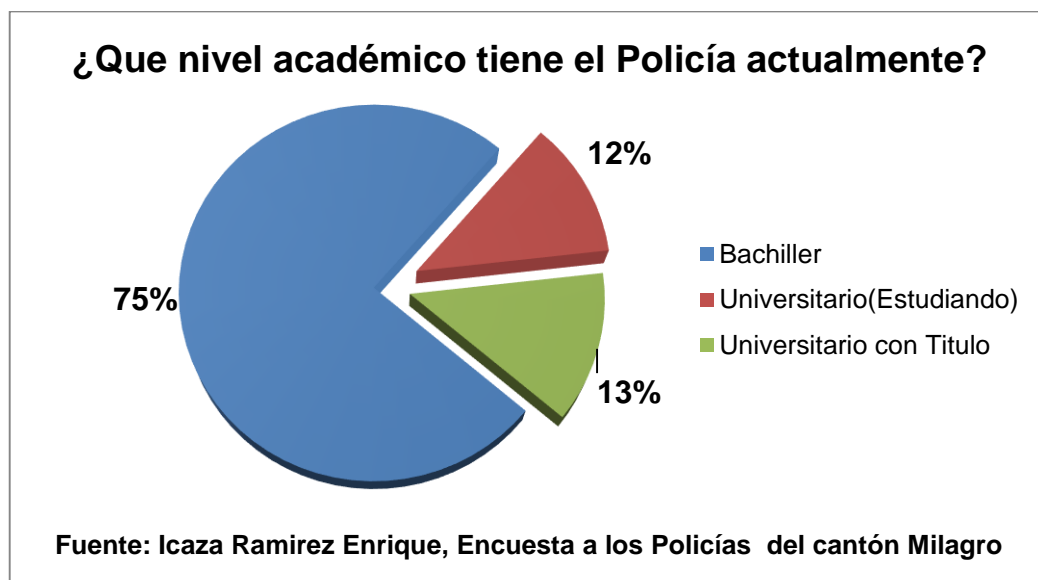


Gráfico 1: Nivel académico de los policías

Resultado:

De las personas encuestadas el 75% son bachilleres, el 12% es estudiante universitario y el 13% universitario con título.

Análisis:

Como ilustra el gráfico, la mayor parte de los encuestados, es decir el 75% son bachilleres. Poco a poco los señores policías están aumentando su nivel académico y están siguiendo sus estudios superiores, por eso es importante que los cursos sean también de soporte académico.

Pregunta 2

¿Ha realizado cursos tecnológicos con conocimiento en?

Tabulación

Cuadro 3: Cursos Tecnológicos con conocimiento

Alternativas	Respuesta	
	Cant	%
Las partes físicas de la computadora	2	1%
En Ofimática (Word, Excel, PowerPoint, Internet)	12	6%
Otros	7	4%
Ninguno	173	89%
Total	194	100%

Fuente: Icaza Ramírez Enrique

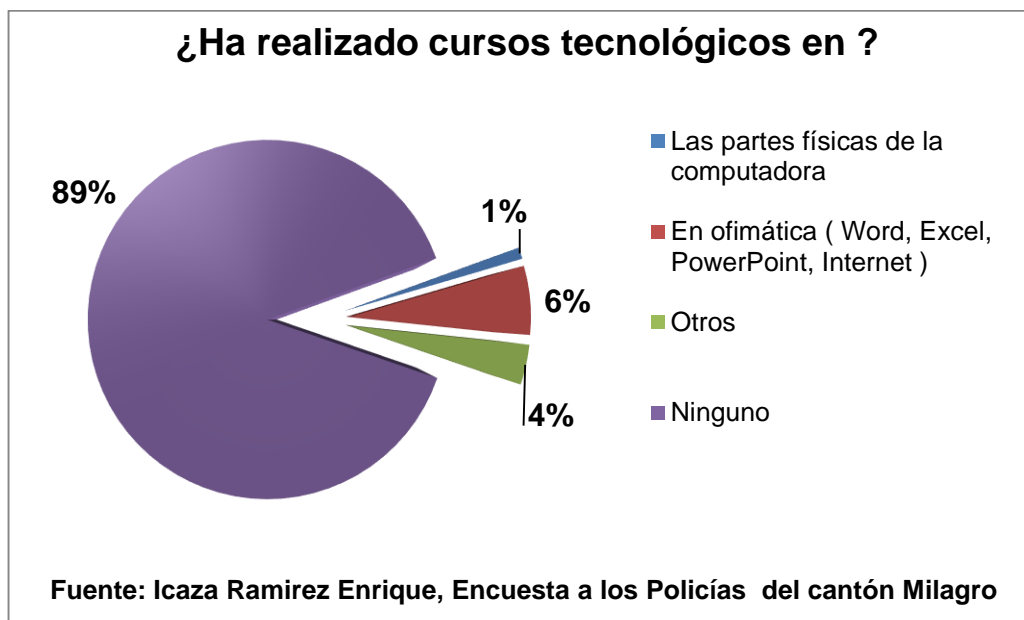


Grafico 2: Cursos Tecnológicos con conocimiento

Resultado:

De las personas encuestadas el 89% no ha realizado ningún curso tecnológico, el 1% conoce de las partes físicas de la computadora, el 6% tiene conocimientos en ofimática, el 4% en otros programas.

Análisis:

Como ilustra el gráfico, la mayor parte de los encuestados, es decir el 89% no poseen conocimientos tecnológicos. Son pocos los policías que han realizados curso de orientación tecnológica, hay que tomar en cuenta que la mayoría no lo realizan por factor tiempo ya que la rutina del trabajo es diferente a la que lleva una persona en una empresa.

Pregunta 3

¿Usted utiliza la computadora en su trabajo en algún momento?

Tabulación

Cuadro 4: Utiliza computadora en el Trabajo

Alternativas	Respuesta	
	Cant	%
Mucho	124	64%
Poco	38	20%
Nada	32	16%
Total	194	100%

Fuente: Icaza Ramírez Enrique

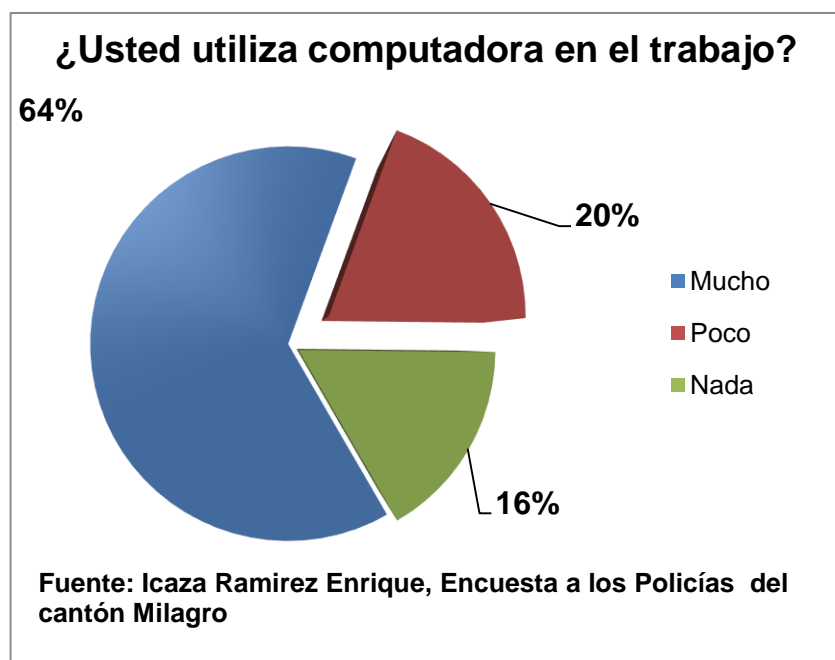


Gráfico 3: Utiliza computadora en el trabajo

Resultado:

De las personas encuestadas el 64% hace mucho uso del ordenador en su lugar de trabajo, el 20% poco y el 16% nada.

Análisis:

Como ilustra el gráfico, la mayor parte de los encuestados, es decir el 64% utilizan computadora en el trabajo. Actualmente la mayoría de las unidades de policías comunitarias poseen una computadora e impresora y algunos hasta acceso a internet, ya que los policías necesitan realizar una serie de procesos documentales, como por ejemplo el parte policial.

Pregunta 4

¿Usted ha perdido la oportunidad de realizar otra actividad o cursos dentro de la policía por no saber computación?

Tabulación

Cuadro 5: Afectado por no saber computación

Alternativas	Respuesta	
	Cant	%
Si	105	54%
No	89	46%
Total	194	100%

Fuente: Icaza Ramírez Enrique

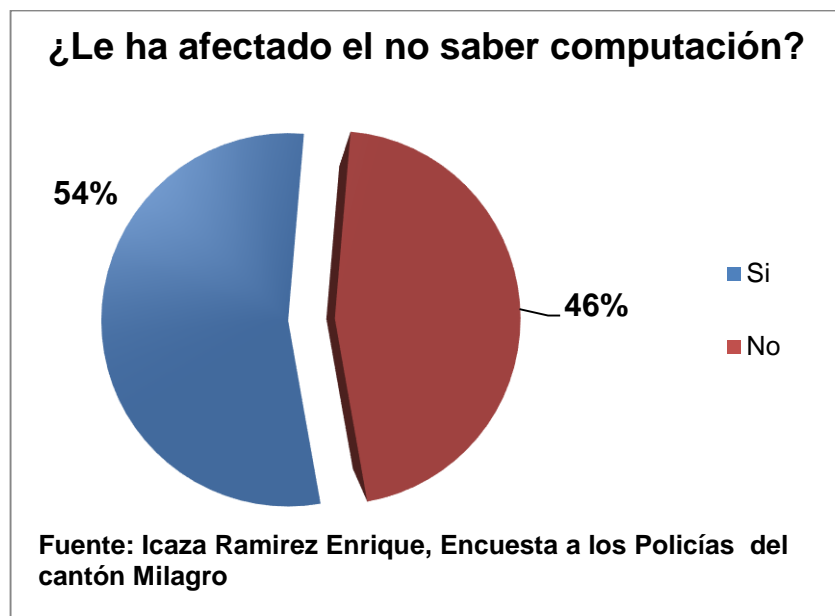


Gráfico 4: Afectado por no saber computación

Resultado:

De las personas encuestadas el 54% ha perdido oportunidades de realizar otras actividades por el desconocimiento de computación, el 46% no.

Análisis:

Como ilustra el gráfico, la mayor parte de los encuestados es decir el 54% le ha afectado no tener conocimientos informáticos. Muchos policías que no han podido participar de algún curso, o trabajar en algún departamento específico por no tener conocimientos de informática.

Pregunta 5

¿Considera que la Tecnología informática es importante en su trabajo?

Tabulación

Cuadro 6: Considera importante a la informática

Alternativas	Respuesta	
	Cant	%
Mucho	127	65%
Poco	37	19%
Nada	30	15%
Total	194	100%

Fuente: Icaza Ramírez Enrique

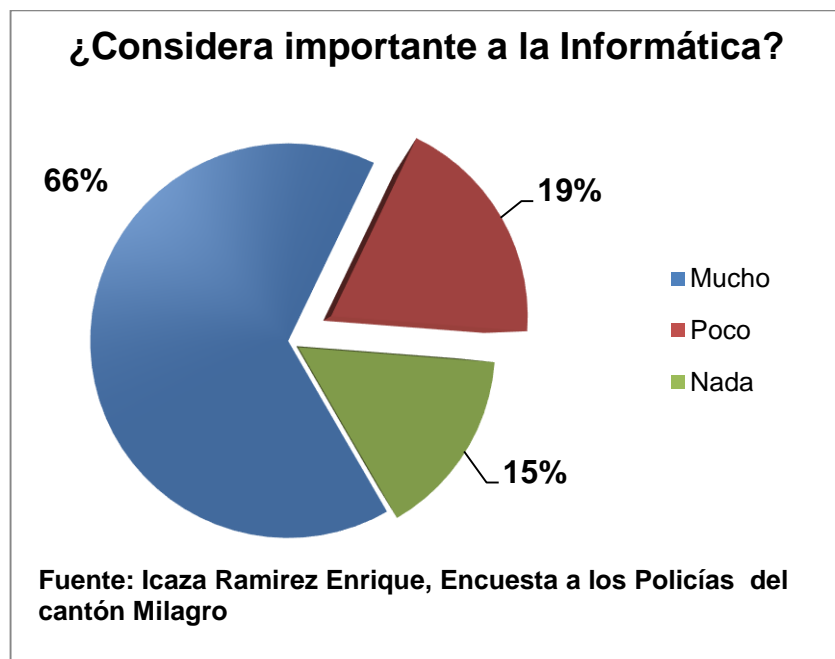


Gráfico 5: Considera importante a la informática

Resultado:

De las personas encuestadas el 66% considera de mucha importancia la informática, el 19% poco y el 15% nada.

Análisis:

Como ilustra el gráfico, la mayor parte de los encuestados es decir el 66% ven que la informática básica o computación es importante en la actualidad ya que la modernización y tecnificación de la policía es un hecho y ellos tienen la obligación de hacer uso de esa tecnología.

Pregunta 6

¿Usted Tiene conocimiento básicos en?

Tabulación

Cuadro 7: Conocimientos básicos en ofimática

Alternativas	Respuesta	
	Cant	%
Word	72	37%
Excel	45	23%
PowerPoint	32	16%
Tres de ellos	38	20%
Ninguno	84	43%
Total	271	

Fuente: Icaza Ramírez Enrique

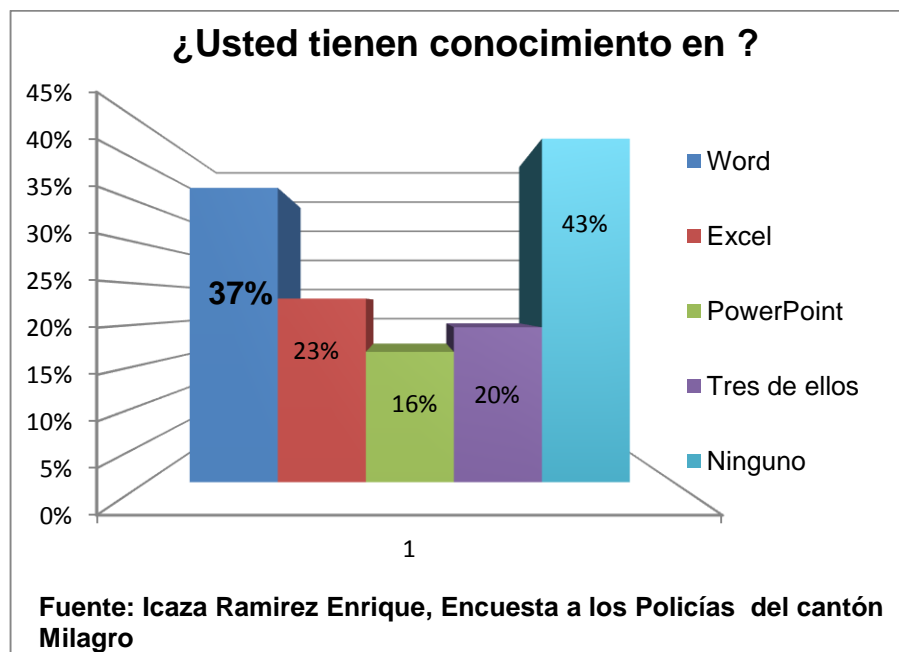


Gráfico 6: Conocimientos básicos en ofimática

Resultado:

De las personas encuestadas el 37% tiene conocimientos de Word, el 23% de Excel, el 16% PowerPoint, el 20% tres de ellos y el 43% ninguno.

Análisis:

Como ilustra el gráfico, el mayor porcentaje, es decir el 43% de los policías no poseen ningún conocimiento básico sobre la informática. El programa que más conocen los policías es el Word, que los usan para realizar los reportes diarios, en la momento de la encuesta se les indico a los policías que se trataba de conocimientos básicos, lo cual implicara el que ellos puedan realizar un informe policial.

Pregunta 7

¿Usted presenta documentos hechos por usted a sus superiores o a un departamento donde informa sobre las novedades o algún tema específico donde ese trabajo se lo realiza en una computadora?

Tabulación

Cuadro 8: Elabora informe en su trabajo

Alternativas	Respuesta	
	Cant	%
Mucho	121	62%
Poco	44	23%
Nada	29	15%
Total	194	100%

Fuente: Icaza Ramírez Enrique

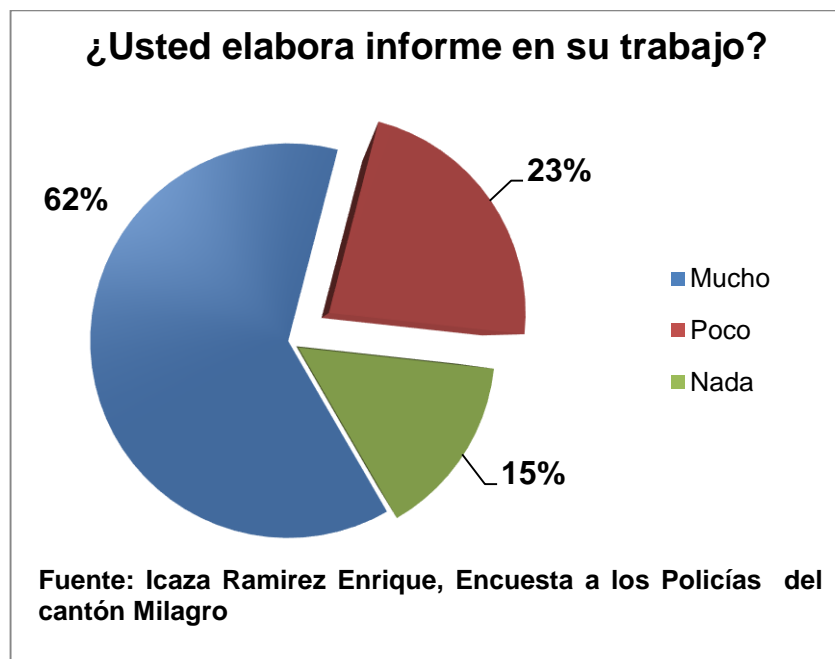


Gráfico 7: Elabora informe en su trabajo

Resultado:

De las personas encuestadas el 62% hace uso de la computadora para elaborar informes, el 23% poco y el 15% nada.

Análisis:

Como ilustra el gráfico, la mayor parte de los encuestados es decir el 62% tiene que presentar documentos realizados en la computadora. Los policías en su tarea diaria en especial los que trabajan en los UPC, tienen la obligación de presentar un informe cuando han hecho una detención o han realizado o participado en alguna actividad en su sector. Aparte de los informes que presentan periódicamente.

Pregunta 8

¿Las capacitaciones realizadas en cursos tecnológicos los han realizado?

Tabulación

Cuadro 9: Capacitaciones cursos tecnológicos

Alternativas	Respuesta	
	Cant	%
En este año	16	8%
El año Pasado	42	22%
Más de tres años	35	18%
No ha realizado	101	52%
Total	194	100%

Fuente: Icaza Ramírez Enrique

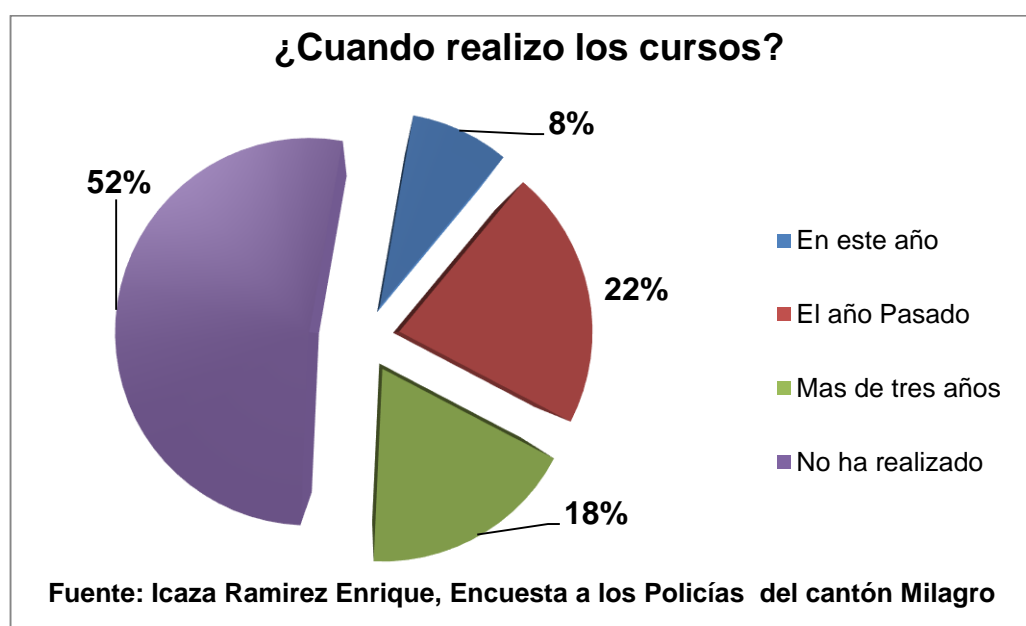


Gráfico 8: Capacitaciones cursos tecnológicos

Resultado:

De las personas encuestadas el 52% opina que no ha realizado cursos, el 8% en este año, el 22% el año pasado, el 18% más de tres años.

Análisis:

Como ilustra el gráfico, la mayor parte de los encuestados es decir el 52% no hecho las capacitaciones tecnológicas, es importante capacitar a la policía en estas herramientas básicas que son utilizadas de forma continua.

Pregunta 9

¿Si la institución Policial realizara algún convenio que dicte de curso de computación, Usted participaría?

Tabulación

Cuadro 10: Convenio curso de computación

Alternativas	Respuesta	
	Cant	%
Si	162	84%
No Se	20	10%
No	12	6%
Total	194	100%

Fuente: Icaza Ramírez Enrique

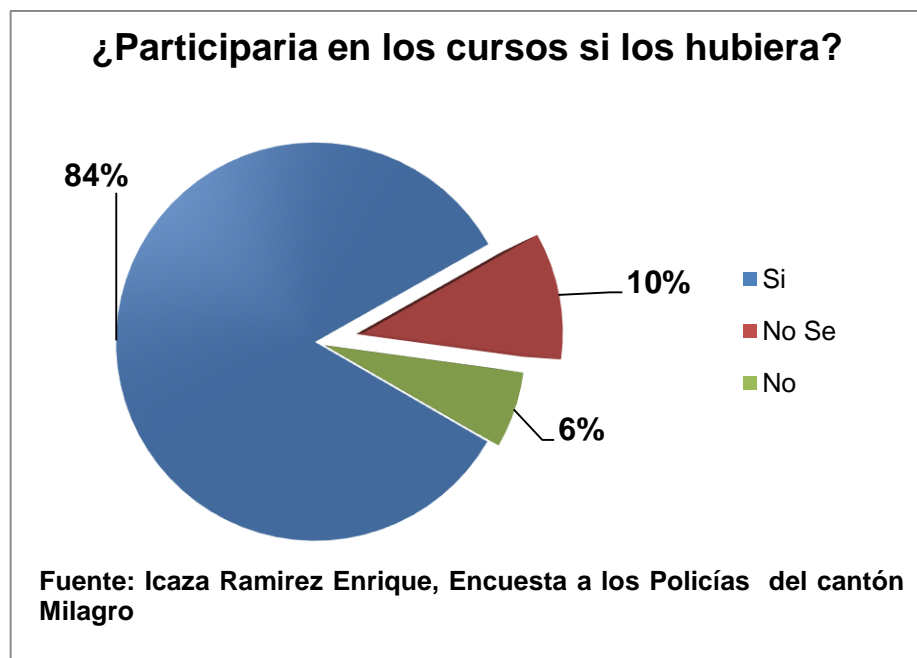


Gráfico 9: Convenio curso de computación

Resultado:

De las personas encuestadas el 84% opina que si realizaría los cursos de computación, el 10% no sé y el 6% no.

Análisis:

Como ilustra el gráfico, la mayor parte de los encuestados es decir el 84% está de acuerdo en participar en cursos de capacitación tecnológica. Los policías están consientes de que los curso de actualización informática son necesaria, y que si la institución organiza con la perfectiva de una buena organización será un éxito y de gran ayuda para sus miembros.

Pregunta 10

¿Conoce usted alguna página web de la Policía Nacional que de servicios de consulta en línea a la ciudadanía?

Tabulación

Cuadro 11: Página Web Policía Nacional

Alternativas	Respuesta	
	Cant	%
Si	18	9%
No Se	28	14%
No	148	76%
Total	194	100%

Fuente: Icaza Ramírez Enrique

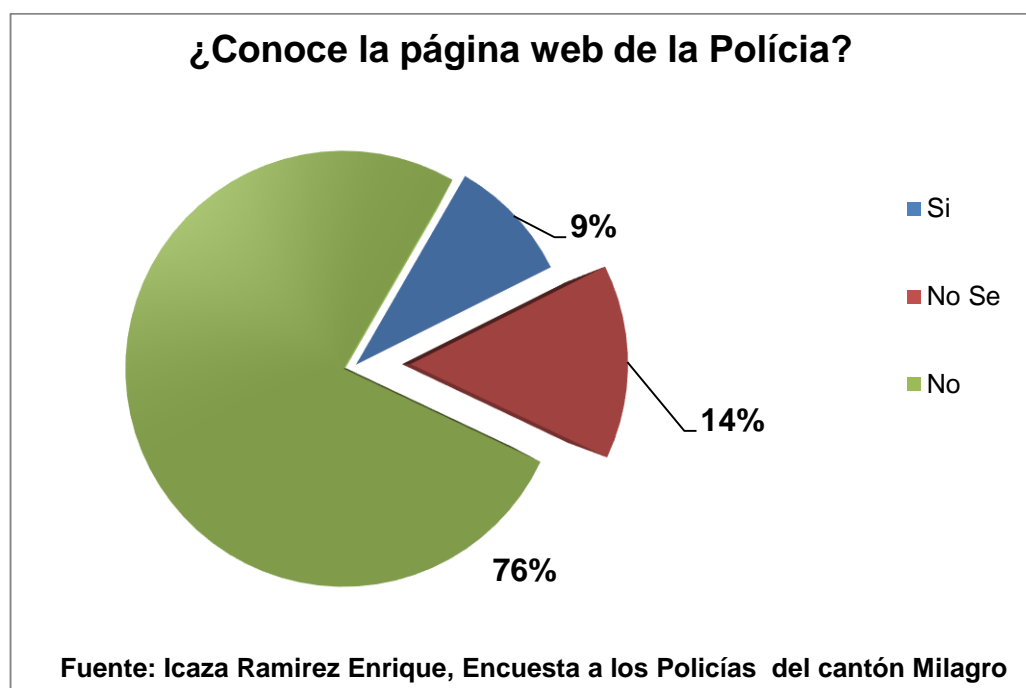


Gráfico 10: Página Web Policía Nacional

Resultado:

De las personas encuestadas el 9% opina que si tiene conocimiento de la página web, el 15% no sabe y el 76% no.

Análisis e Interpretación

Como ilustra el gráfico, la mayor parte de los encuestados es decir el 76% no sabe de la existencia de este portal para realizar consultas ya que no cuentan con suficientes conocimientos sobre este tipo de herramientas informáticas. Es importante que el policía tenga estos conocimientos tanto para beneficio de él como para poder adiestrar a la ciudadanía cuando quiera hacer uso de ese servicio.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. TEMA

Planificar cursos de capacitación ofimática para los señores miembros de la Policía Nacional del cantón Milagro.

5.2. FUNDAMENTACIÓN

La ofimática es una herramienta que utilizada correctamente, puede ser un recurso que ayuda a mejorar la calidad de las tareas administrativas en las distintas áreas.

La ofimática permite fomentar un análisis crítico, sobre las tecnologías y su impacto tanto en la vida cotidiana, posibilita un análisis, integración y organización de la información, encarar los problemas desde diferentes perspectivas, y es una herramienta que permitirá la integración de aspectos teóricos, prácticos, cuantitativos, cualitativos y simbólicos, no solo en la ofimática sino también de otras disciplinas.

La enseñanza de la ofimática a los Policías, faculta la posibilidad de formar personas capaces, quienes se puedan integrar activamente al uso de las tecnologías en su vida cotidiana y, a su vez les permitirá valorar el aporte de éstas, para las actividades tradicionales a mas de, encontrar nuevas formas de realizarlas, reduciendo tiempo y esfuerzo en tareas que antes eran tediosas y complicadas.

La Universidad Estatal de Milagro tiene dentro de su estructura el CAC, la misma que se convierte en la Comunidad de Aprendizaje Continuo, la cual surge como respuesta de la Universidad al requerimiento de capacitación profesional de excelencia en educación para Milagro, sus áreas de influencia con orientación regional y de país.

El CAC tiene como misión:

Desarrollar eventos de educación continua que generen valor agregado en los miembros de la Comunidad.

Su Visión:

Convertirnos en una comunidad de aprendizaje de alcance global.

El objetivo de este programa es formar, capacitar y actualizar a estudiantes y profesionales en las diversas Áreas del conocimiento, de acuerdo con las necesidades del entorno, de manera que contribuyan eficazmente a la producción intelectual; de bienes y servicios en la sociedad.

Las áreas de capacitación que maneja el CAC estas distribuidas en:

- Administración
- Salud
- Contabilidad
- Educación
- Finanzas
- Informática
- Marketing y Ventas
- Industrial
- Comunicación
- Ciencias Básicas

Los beneficios que las personas tienen en el CAC son:

- Ud. decide fechas, Áreas y modalidades en que desea obtener su capacitación.
- Mejora su formación académica, fortalece su hoja de vida, volviéndose más competitivo en el mercado laboral.
- Credencial multiuso.
- Participación preferencial en eventos académicos de la UNEMI.
- Acceso a publicaciones e información vía Internet.
- Descuentos en locales comerciales asociados.

- Otros beneficios adicionales.

5.3. JUSTIFICACIÓN

La investigación realizada permite darse cuenta de la importancia de la capacitación de las herramientas ofimáticas a los policías para que estos puedan ser más eficientes al momento de usar la computadora.

En la actualidad la modernización en las instituciones del estado avanza más rápido y de nada sirve tener tecnología si no la saben usar o no se le saca provecho al máximo.

Por eso es importante lograr mediante esta propuesta plantear mecanismos que apoyen a la capacitación con orientación específica y orientada al trabajo que realiza la policía en su parte administrativa.

Es relevante indicar que los UPC poseen una computadora, impresora y se está gestionando el que se les dote de internet. Lo cual si los policías no le dan un buen uso sería un desperdicio tecnológico.

5.4. OBJETIVOS

5.4.1. Objetivo general de la propuesta

Organizar cursos de capacitación ofimática para los miembros de la Policía Nacional acantonados en la ciudad de Milagro.

5.4.2. Objetivos específicos de la propuesta

- Identificar qué cursos básicos debe capacitar el policía.
- Realizar convenios para realizar los cursos a los policías

5.5. UBICACIÓN

Provincia : Guayas

Cantón : Milagro

Parroquia : Milagro

Institución : Universidad Estatal de Milagro (CAC)

Sostenimiento : Convenio entre la Policía de Milagro y la Universidad Estatal de Milagro.

Infraestructura : En la Universidad Estatal de Milagro

5.6. FACTIBILIDAD

- Se recibió apoyo de la institución
- La institución puede realizar convenios con la Universidad Estatal de Milagro y el CAC para el desarrollo de los cursos
- Se cuenta con la suficiente motivación por partes del gran grupo humano que conforma la Policía del cantón Milagro.

5.7. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

5.7.1. Actividad

Mediante un análisis se toman en cuenta las múltiples actividades que la policía está realizando en muchos campos, por los que es importante abrir varias direcciones de capacitación.

A continuación se detalla paso a paso la propuesta que se quiere llevar a cabo para la capacitación del personal policial.

Fase 1.

La primera fase consiste en llevar a cabo un convenio entre la Policía Nacional de Milagro y la Universidad Estatal de Milagro y su departamento de la Comunidad de Aprendizaje Continuo (CAC), el cual se dedica a la capacitación Interna (estudiantes, docentes, personal administrativo) y capacitación externa (estudiantes de colegios, docentes de las instituciones, personal de las instituciones).

Los cursos se los desarrollara según el requerimiento, de institución policial o del grupo de personas que desea capacitarse.

La idea del convenio es establecer una mejora orientada al desempeño de los policías y establecer sus horarios de capacitación y la rebaja del precio por cuanto

esos cursos serian durante un tiempo prolongado hasta que el personal logre capacitarse según sus falencias.

Se indica que los curso son de 20 horas y al término de este curso ellos estarán en conocimiento y posibilidades de poner en práctica lo aprendido.

Fase 2

Se Establece 4 cursos básicos orientados a la utilización de herramientas ofimáticas.

El primer curso editor de texto.

El objetivo de este curso es enseñarle a los policías la utilización de editor de texto Word, orientado a la elaboración de los diferentes documentos que normalmente ellos redactan como los partes policiales, parte de novedades e informes de acuerdo al trabajo que estén realizando.

El segundo curso hoja de cálculo.

El objetivo del curso es lograr que el policía pueda realizar cálculos y pueda generar cuadros estadísticos para que pueda hacer análisis de su trabajo, como lo que están en los UPC, y puedan ver el incremento o decremento de los problemas o aceptación de la comunidad

El tercer curso presentación mediante diapositivas.

Actualmente los policías a parte de realizar su trabajo habitual, también le toca ser un relacionista público, por cuanto puede ser invitado a las escuelas y colegios para que conozcan su trabajo y esta sociabilización sería mucho más exitosa si se prepararía su presentación de acuerdo al tema que le toca exponer.

El cuarto curso internet.

Curso que permita que los policías logren utilizar de forma correcta las herramientas en línea, correo, paginas sociales entre otros su utilidad a mas de incentiven a mejores forma de relación al buen comportamiento y uso del tiempo; al orientarlos al uso de este recurso se evitar caer en la influencia de información dañina y que logren hacer conciencia en ellos para su labor en la juventud, ya que se lograría dar

un gran paso, puesto que se podrá orientar a niños y jóvenes por ejemplo cada UPC podría tener una página social donde pongan información de cosas positivas que tiene el sector de ese UPC y de cómo se pueden combatir las cosas negativas.

Además se pueden planificar curso de relaciones humanas entre otros que pueden ser necesarios.

Fase 3.

La fase tres tratará de la organización de los horarios de manera que no se conviertan en problema la capacitación por la razón del trabajo de los policías y, que esta no altere el trabajo.

5.7.2. Recursos, análisis financiero

Los recursos para poder implementar este proyecto mediante las actividades. Se detallan a continuación.

Personal Humano.

- Se analiza los coordinadores tanto por la Policía (Recursos Humanos) como con el de la Universidad (CAC).
- Los docentes o facilitadores quienes serían los que el CAC disponga.
- Los policías que asistirán a la capacitación.

Recursos:

- Las laboratorios que asignara el CAC para los cursos respectivo
- Las computadoras
- El material que se entregara para el curso como folletos, CD, entre otros.

Financieros:

- Según lo investigado en el CAC el costo de los cursos con una duración es de 20 horas y el precio de 30 dólares por persona. Los cuales serían solventado por el Policía, lo que se busca es la firma de un convenio para que se les otorgue rebaja y, que el costo sea el mismo en relación a la de los estudiante, cuyo valor es de 15 dólares.

5.7.3. Impacto.

Los beneficios que se van a obtener con la implementación de las capacitaciones a los miembros de la Policía Nacional del cantón Milagro

- Se logrará dotar a la institución de un mecanismo para poder mantener a su personal capacitados en lo que se requiera.
- Se Tendrán Policías más eficientes en las tareas administrativas.
- Se integrara la tecnología a la vida diaria de la Policía.
- Los Policías tendrán diplomas que avalaran dichos cursos.
- Se lograra la integración con la Universidad Estatal de Milagro en el ámbito educativo.

El desarrollo de este Proyecto beneficiará tanto a la institución Policial y a los policías, a la comunidad.

5.7.4. Cronograma

A continuación se detallan las actividades que se implementaran en la propuesta, bajo el análisis respectivo, se determina que no se realizaran cursos en los meses de enero y diciembre y que dentro del convenio se analizaran la suspensión temporal por motivo de trabajo.

Cuadro 12: Plan de actividades de la propuesta

Descripción	Fecha	Observaciones
Planificación de los cursos	La primera semana del mes	Se comenzara con los cursos propuestos
Inscripción de los cursos en el comando policial Envió de la lista de a la universidad	La segunda semana del mes	Se inscribirán hasta que el cupo se llene y se enviara solo la lista del los cursos que se completen
Asistencia al curso	Tercera y cuarta semana del mes	Asistirán de acuerdo al horario establecido.
Culminación del curso	La finalización de cada mes	Se publicara en el cuadro informativo el listado.

Fuente: Icaza Ramírez Enrique

5.7.5. Lineamiento para evaluar propuesta

La evaluación de los lineamientos de la propuesta fueron los siguientes.

- Por la cantidad de problemas observados al momentos de que los policías tienen que hacer sus informes o documentos que presentan en determinados momentos.
- Por los cambios estructurales que se han realizado y se siguen realizando dentro de la institución, en la actualidad se están haciendo campañas de prevención donde los policías dan conferencias a la ciudadanía, escuela o colegio donde la aplicación de herramienta ofimática es de mucha ayuda.

6 CONCLUSIONES

- Los policías no se están capacitando en herramientas tecnológicas.
- Muchos policías no han podido participar de algún curso, o trabajar en otros departamentos por no tener conocimientos de informáticos.
- Los policías están de acuerdo que los cursos de actualización informática son necesarios.
- Algunos policías desconocen de la existencia de un portal web para realizar consultas en línea, ya que no le dan mucha importancia, esto se debe a que no poseen conocimientos sobre este tipo de herramienta informática.
- Los temas que se van a tratar en la capacitación policial son de mayor importancia para el trabajo que ellos realizan a diario, se espera que el aporte brindado por el autor de este proyecto sea una apertura al desarrollo de nuevas ideas y proyectos.

7 RECOMENDACIONES

- La policía Nacional debe organizar talleres de reforzamiento tecnológico con ayuda de Instituciones Educativas, para que éstos se integren a la nueva era informática y puedan desempeñarse mejor en su trabajo.
- La participación del Cuerpo Policial en el aprendizaje de la Ofimática les ayudara a desempeñarse en sus actividades diarias en su entorno de trabajo y en actividades de cursos de accesos o de especialización para mejorar su estilo de vida.
- Es necesario que el Cuerpo Policial asistan a las capacitaciones Ofimáticas para que se alcancen los objetivos propuestos.
- Es de mucha importancia que los miembros policiales sepan de la gran ayuda y utilidad que tiene la página web con la que cuenta la Policía Nacional, por medio de esta pueden estar al tanto de cualquier información ya que se muestran todos los servicios policiales a disposición de la ciudadanía, es por ello que deben interesarse en aprender su uso.
- Realizar ejercicios prácticos en las capacitaciones Policiales con el fin de poner a prueba los conocimientos adquiridos.

8 BIBLIOGRAFÍA

ABELLA A, Sánchez J, Santos R y Segovia M. Libro Blanco del software libre en España, 2003.

GARCÍA E. (2007).Las Tics y el crecimiento empresarial (1era.ed).España

GÓMEZ A y Ania I. (2008).Introducción a la computación. México: Cengage Learning Editores

GONZÁLEZ G. entrevista Internet 2003. Disponible en:
<http://umeet.uninet.edu/umeet2003/spanish/talks/20031216.2.es.html>

HIRSCHHEIM(1980). Disponible en:
http://www.quadernsdigitals.net/datos_web/hemeroteca/r_32/nr_463/a_6251/6251.html

KATZ R.(2009). El papel de las TICS en el desarrollo(1era. ed.). España: Ediciones Arial.

MARQUÈS Graells, P. 2000, Impacto de las TICs en Educación: Funciones y Limitaciones en la web

PALACIOS H.(2008). El constante cambio en la informática.

STEPHEN D. Oliner, Daniel E. Sichel, y Kevin J. Stiroh, versión preliminar preparada para el Panel Brookings sobre Actividad Económica, 29-30 de marzo, 2007.

<http://dgp.policiaecuador.gob.ec/index.php?id=605>

<http://www.slideshare.net/CCcochia/las-ntics-en-la-educacion>

9 ANEXOS

9.1 ANEXO 1

UNEMI

UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN SEMIPRESENCIAL Y A DISTANCIA

Encuesta dirigida a los Policías acantonados en la ciudad de Milagro

SEÑORES POLICÍAS:

Agradezco de antemano por la información que puede prestar, la misma que permitirá conocer conocimientos y actitudes en el uso de herramientas ofimáticas en los policías.

Género: Masculino _____ Femenino _____

Edad : _____ (en años) **Fecha:** _____

MARQUE UNA (X) EN EL CÍRCULO SEGÚN SU CRITERIO EN LAS SIGUIENTES PREGUNTAS.

1.-) ¿Qué nivel académico tiene alcanzado actualmente?

- Bachiller
- Universitario(Estudiando)
- Universitario con Título.

2.-) ¿Ha realizado cursos tecnológicos con conocimiento en?

- Las partes físicas de la computadora
- En ofimática (Word, Excel, PowerPoint, Internet)
- Otros Indique _____
- Ninguno.

3.-) ¿Usted utiliza la computadora en su trabajo en algún momento?

- Mucho
- Poco
- Nada

4.-) ¿Usted ha perdido la oportunidad de realizar otra actividad o cursos dentro de la Policía por no saber computación?

- si
- No

5.-) ¿Considera que la Tecnología informática es importante en su trabajo?

- Mucho
- Poco
- Nada

6.-) ¿Usted Tiene conocimiento básicos en?

- Word
- Excel
- PowerPoint
- Tres de ellos
- Ninguno

7.-) ¿Usted presenta documentos hechos por usted a sus superiores o a un departamento donde informa sobre las novedades o algún tema específico donde ese trabajo se lo realiza en una computadora?

- Mucho
- Poco
- Nada

8.-) ¿Las capacitaciones realizadas en cursos tecnológicos los ha realizado?

- En este año
- El año pasado
- Mas tres años
- No ha realizado

9.-) ¿Si la institución Policial realizara algún convenio que dicte de curso de computación, Usted participaría?

- si
- No se
- No

10.-) Conoce usted alguna página web de la Policía Nacional que de servicios de consulta en línea a la ciudadanía?

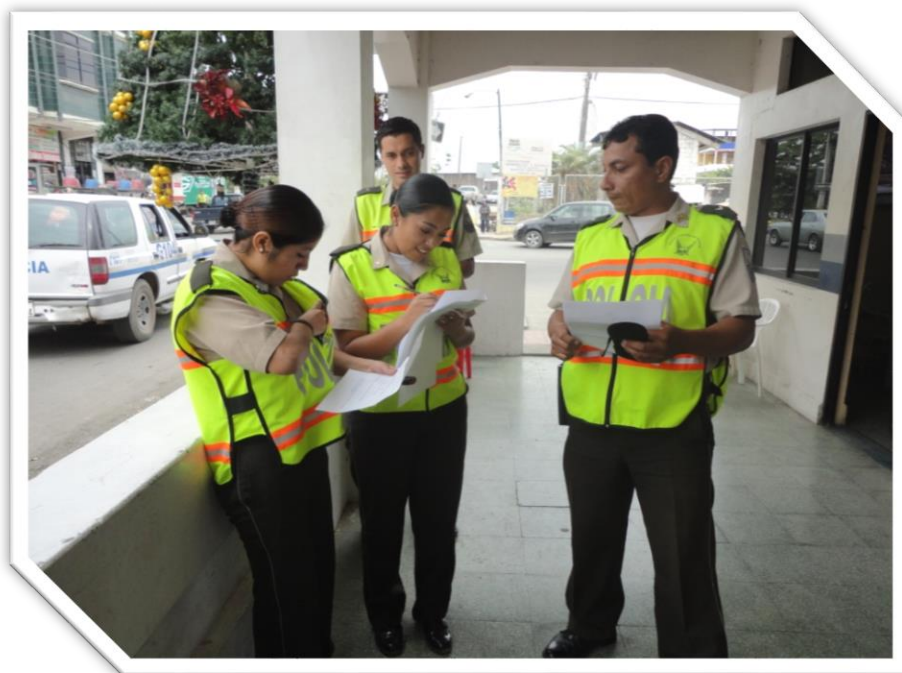
si

No se

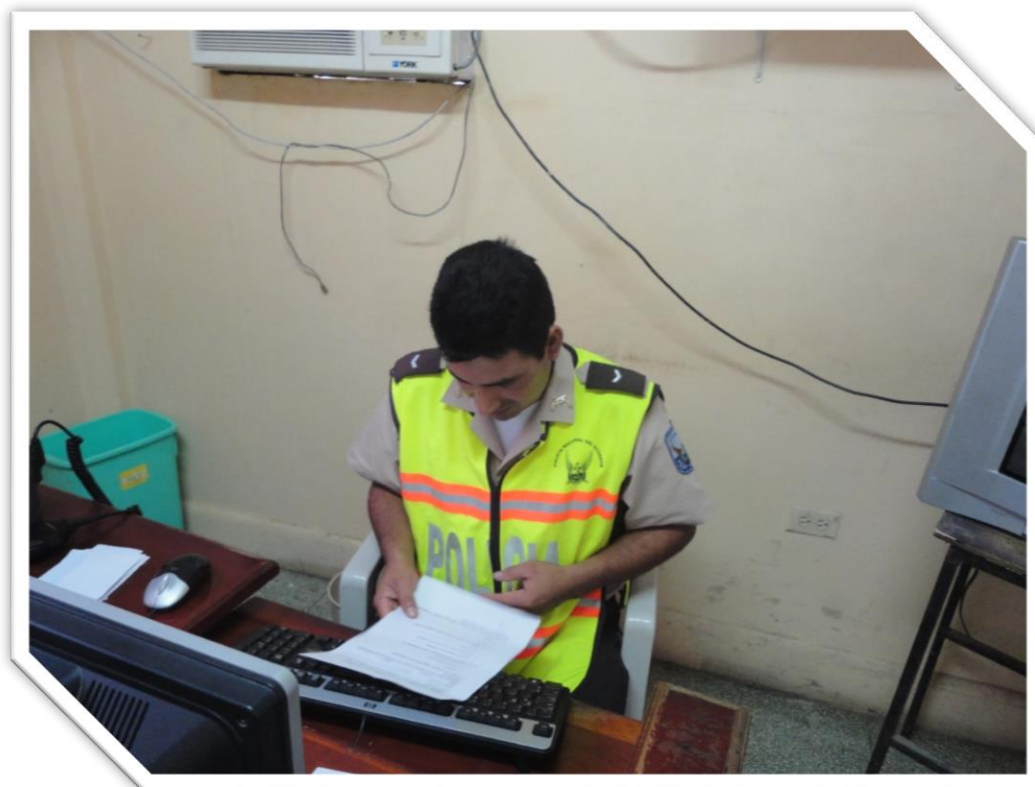
No

9.2 Anexos 2

Fotos



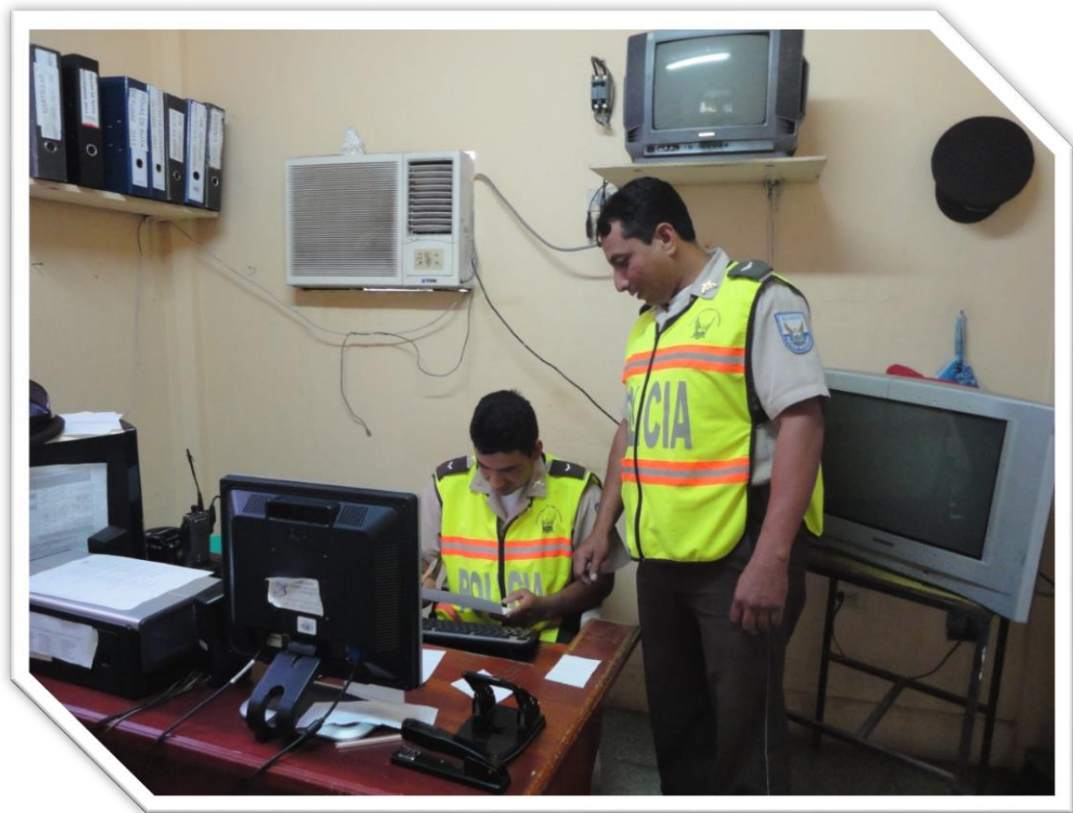
Mientras se les encuestaba a los policías en la mañana antes de formar



Encuestando al personal en uno de los UPC



Encuestando a policías en el área de oficina.



Encuestando a policías en el área de la radio



Aquí vemos a policías haciendo los informes después de la jornada de trabajo.



Personal trabajando en la oficina.