



Econ. JUAN LAVADO ABANTO
PRESIDENTE



Prof. EDUARDO VALERA TEJADA
SECRETARIO



Prof. ERICK AUGUSTO RÍOS RAMÍREZ
VOCAL



SUSANA LORENA GONZÁLES VALERA
ASESORA

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR
TECNOLÓGICO PRIVADO
"EMILIO ROMERO PADILLA"**



**“IMPACTO TECNOLÓGICO EN EL CAMPO
LABORAL DE LA SECRETARIA EN LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA
PERUANA”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
PROFESIONAL TÉCNICO EN SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE**

PRESENTADO POR:

**KENDY GIULIANA TUANAMA VÁSQUEZ
KAREN MADELEYNE CAHUAZA SILVANO**

IQUITOS – PERÚ

- 2022-

DEDICATORIA:

*Con admiración y respeto a mis padres:
Félix Teobaldo Tuanama Rengifo y
Sara Emperatriz Vásquez Ramírez, por
ser los gestores de mi vida y el ejemplo
constante de superación; así también a
mi compañero de vida: Never Paolo
Arahanza Chávez y a mis hijos
Luana Camila Arahanza Tuanama y
Evan Gadiel Arahanza Tuanama,
quienes son mi apoyo y fortaleza en la
vida.*

KENDY GIULIANA TUANAMA VÁSQUEZ

*En primer lugar, a Dios, que con su amor y fidelidad ha
guiado mis pasos hasta el día de hoy.*

*A mis padres Juan José Cahuaza Torres y Ana Myrna
Silvano Tamani, ellos han sido el motor para seguir
adelante y luchar por mis sueños, quienes estuvieron
siempre a mi lado y fueron los mejores guías de vida.*

*Finalmente quiero dedicar este trabajo de investigación
a mi novio por su cariño y apoyo incondicional durante
este proceso, por estar conmigo en todo momento.*

KAREN MADELEYNE CAHUAZA SILVANO

AGRADECIMIENTOS:

*Le agradezco a Dios por guiar mi vida,
por la salud y las fuerzas para salir
adelante, por darme la inteligencia
necesaria a través de su espíritu para
el logro de una de mis metas*

*A mis padres por su esfuerzo en
concederme la oportunidad de estudiar
y por su constante apoyo incondicional
a lo largo de mi carrera.*

*A mi familia que siempre está
apoyándome en todo momento.*

KENDY GIULIANA TUANAMA VÁSQUEZ

*A la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de
la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, por
abrirme las puertas de esta prestigiosa institución y
obtener todos los conocimientos secretariales.*

*A la Lic. Ana del Carmen Meléndez Delgado, por sus
consejos y por brindarme las informaciones de la Oficina
de Asuntos Económicos y presupuestales para el
proceso del presente trabajo de investigación.*

*A mi amiga, Kendy Giuliana Tuanama Vásquez, por su
apoyo y permitirme que desarrollemos juntas este
trabajo de investigación.*

KAREN MADELEYNE CAHUAZA SILVANO

ÍNDICE

DEDICATORIA:	2
AGRADECIMIENTOS:	3
CAPÍTULO I - EL PROBLEMA	6
1.1. TEMA	6
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	7
1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN.....	7
1.2.2. ÁRBOL DE PROBLEMAS	7
1.2.3. PROGNOSIS.....	8
1.2.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	8
1.2.5. PREGUNTAS DIRECTRICES.....	9
1.2.6. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO.	9
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	9
1.4. OBJETIVOS	10
CAPITULO II - MARCO TEÒRICO	12
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	12
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	13
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	13
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	17
2.4.1. GRÁFICO DE INCLUSIÓN INTERRELACIONADA	17
2.5. CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE.....	17
2.5.1. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS.....	17
2.5.2. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	23
2.6. HIPÓTESIS	27
2.6.1. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES DE LAS HIPÓTESIS.....	27
CAPITULO III -METODOLOGÌA	28
3.1. ENFOQUE.....	29
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	29
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	29
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	30
3.4.1 POBLACIÓN.....	30
3.4.2 MUESTRA.....	30
3.5. RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN.....	31
CAPITULO IV- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	32

4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS A LOS DIRECTORES DE ESCUELA DE LA UNIVERSIDAD DE LA AMAZONÍA PERUANA.	33
4.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS A LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA	38
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	49
BLIBIOGRAFÍA	50
ANEXOS	51

CAPÍTULO I - EL PROBLEMA

1.1. TEMA

**“IMPACTO TECNOLÓGICO EN EL CAMPO LABORAL DE LA SECRETARIA
EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA”**

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN.

En nuestra Región, el potencial de la tecnología mejora la calidad del aprendizaje, contribuye en el mejoramiento de las funciones de docentes y estudiantes, sin embargo es necesario iniciar con el cambio para aprovechar al máximo el avance tecnológico proporcionando estrategias para facilitar el desempeño secretarial en el ámbito educativo, administrativo y empresarial.

Las computadoras y la tecnología de las comunicaciones posibilitan el procesamiento y difusión de la información, contribuyendo en la innovación educativa bajo los índices de calidad de servicio convirtiéndose en la clave de la competitividad.

En la provincia de Maynas, en lo que respecta al trabajo de la secretaria las innovaciones tecnológicas, especialmente las relacionadas a la información, han influido en diversos aspectos englobando entre otros la coordinación de funciones alcanzando niveles de eficiencia.

A nivel provincial se evidencia innumerables oportunidades de trabajo que consideran como base fundamental el manejo de tecnología digital, causa que ha generado una amenaza del desempleo por su escasa o limitada utilización generando dificultades en el desarrollo de las funciones secretariales sobretodo en relación a la planificación organización, administración, ejecución y control de actividades.

En la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, los avances tecnológicos han influido en el nivel administrativo, secretarial, educativo, resaltándose su importancia para el desarrollo y prestigio de la entidad, sin embargo se observa un desconocimiento y desactualización tecnológica en el área concerniente a la secretaria, limitando los procedimientos en la recopilación de información.

Es trascendental manifestar que en la institución el personal docente y administrativo no ha recibido capacitación relacionada con los avances, actualización e innovación tecnológica dificultando la tramitación de documentos, elaboración de formularios y registros.

Cabe mencionar que en el ámbito secretarial la inadecuada utilización de tecnología moderna ha imposibilitado la interacción entre los miembros de la comunidad educativa limitando la toma decisiones oportunas.

1.2.2. ÁRBOL DE PROBLEMAS



Es significativo destacar que el desconocimiento del uso de recursos tecnológicos ha dificultado la entrega de información, limitando los procesos y servicios de atención al cliente, dificultando el desarrollo de una función eficaz y eficiente.

La presente investigación tiene como finalidad fundamental el fortalecer las funciones secretariales en el campo laboral mediante la actualización tecnológica, enfocada en la mejora de los procesos y servicios de atención al cliente, basado en un proceso continuo, flexible e integral.

1.2.3. PROGNOSIS.

Al no tomarse las medidas correctivas que conduzcan a la solución del problema detectado, se continuará con la limitación en el cumplimiento de las normas, técnicas y procedimientos que posibiliten un mejor desempeño secretarial, evidenciándose en la lentitud del desempeño laboral, dificultando la entrega de Información.

De continuar la limitada utilización de la tecnología en el campo laboral de la secretaria de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, continuará el desconocimiento del uso de los recursos tecnológicos creando dificultad en la entrega de la información, obstaculizando el desempeño laboral.

1.2.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿De qué manera incide el impacto de la tecnología en el campo laboral de las secretarías de Universidad Nacional de la Amazonía Peruana?

1.2.5. PREGUNTAS DIRECTRICES.

- ✓ ¿Cómo ha influido el desarrollo tecnológico de la información en el cambio o ampliación de funciones, relaciones con el medio ambiente y niveles de eficiencia de las secretarías?
- ✓ ¿Cuáles son las funciones básicas que las secretarías desarrollan en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana?
- ✓ ¿Existe una alternativa de solución al problema de la limitada utilización de la tecnología en el campo laboral de la secretaria en la Universidad de la Amazonía Peruana?

1.2.6. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO.

1.2.6.1. DELIMITACIÓN DE CONTENIDO.

Campo : Secretarial.
Área : Herramientas Informáticas.
Aspecto : Gestión Documental.
Tema : “Impacto Tecnológico en el campo laboral de la Secretaria en la Universidad Nacional De La Amazonía Peruana”
Problema : El deficiente manejo de herramientas informáticas y su impacto en el campo laboral de la secretaria.

1.2.6.2. DELIMITACIÓN ESPACIAL

La investigación se desarrollará en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

1.2.6.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL

El trabajo de investigación se desarrollará durante el período Actual.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Dentro de la justificación se resaltan aspectos trascendentales que posibilitaron la realización del presente trabajo de investigación.

Destacamos un alto **interés** por conocer el impacto de la tecnología y su incidencia en el campo laboral de las secretarías, contribuyendo en el mejoramiento de la actividad secretarial encaminado al progreso considerándose indispensable la actualización e innovación de conocimientos relacionados con la eficiencia y eficacia profesional.

La investigación resalta su **importancia teórica y práctica** porque servirá como base para futuras investigaciones, que engloben el impacto tecnológico y el desarrollo de las funciones secretariales, influyendo en el nivel cognoscitivo, actitudinal y procedimental, proporcionando servicios educativos y trámite documental orientados a la calidad total.

El trabajo investigativo es **novedoso** porque las secretarías de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana aplicarán procedimientos adecuados relacionados con la gestión secretarial mediante el uso de la tecnología y sus avances, contribuyendo en el prestigio de la imagen institucional.

El trabajo investigativo será de **utilidad** en el campo secretarial de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, destacándose el desarrollo de sus labores como un proceso integrado por varias etapas que fortalecen su desempeño en forma eficiente y eficaz.

La presente investigación es de **impacto**, porque revaloriza la importancia de la función secretarial en el contexto de la organización, además mediante la utilización de la tecnología actual se posibilitará un desempeño con mayor profesionalismo.

El presente trabajo investigativo es **factible** porque las investigadoras poseen el conocimiento, bibliografía y factor económico. Además la institución busca el mejoramiento en la calidad de servicio, existiendo el apoyo incondicional del personal de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el manejo de herramientas informáticas y su impacto en el campo laboral de la gestión documental que realizan las secretarías de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el nivel de conocimiento en la redacción de documentos que poseen las secretarías de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Determinar el nivel de conocimientos en programas informáticos que tienen las secretarías de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Proponer un plan de capacitación de técnicas de archivo para las secretarías de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

CAPITULO II - MARCO TEÒRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Hasta la presente fecha no se ha realizado ningún tipo de investigación concerniente: **“IMPACTO TECNOLÓGICO EN EL CAMPO LABORAL DE LA SECRETARIA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA”**; por lo tanto, se observa la necesidad de realizar este proyecto con la finalidad de contribuir a mejorar la redacción de documentos, aplicar programas informáticos y a capacitarse en técnicas de archivo; el cual, les permitirá poseer una presentación adecuada de escritos, mejorará los procesos administrativos, podrán preservar y conservar la información de la empresa.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Filosóficamente esta investigación permite el manejo eficiente y eficaz de las herramientas informáticas y su impacto en el campo laboral de la secretaria en el sistema de gestión documental, con lo cual se obtendrán los siguientes beneficios: Mejorar la labor secretarial por lo tanto, prestará su servicio profesional de calidad, obteniendo una habiente laboral positivo para la empresa.

Teóricamente el tema **“IMPACTO TECNOLÓGICO EN EL CAMPO LABORAL DE LA SECRETARIA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA”** establecería una relación entre la investigadoras y el objeto de estudio en el que ayudará a formar un nuevo conocimiento, consintiendo lograr mejorar la eficiencia y productividad laboral en la institución.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) fue creada el 14 de enero de 1961 mediante Ley 13498 promulgada por el Gobierno de don Manuel Prado Ugarteche, como consecuencia a diversas acciones que la comunidad de Loreto venía efectuando desde la década de los 50 del siglo XX, con el propósito de contar con una institución de estudios superiores. De acuerdo con esta Ley, la Universidad debía estar conformada inicialmente por las siguientes Escuelas Superiores: Escuela de Ingeniería Químico-Industrial, Escuela de Agronomía, Escuela de Mecánica y Electricidad, e Institutos técnicos de grado medio y centros de capacitación para obreros, los que comenzarían a funcionar a medida que los recursos económicos de la Universidad lo permitieran. La Ley, también dispuso el funcionamiento de un Instituto de Investigación de los Recursos Naturales y un Instituto Antropológico.

Para hacer realidad el desarrollo de las actividades de la institución recién establecida y, de conformidad con el artículo 7° de la Ley 13498, se creó el Consejo de Administración de la Universidad que estuvo presidido por el ministro de Educación Pública, doctor Alfonso Villanueva Pinillos, e integrado por tres catedráticos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, dos catedráticos de la Universidad Nacional de Ingeniería y un catedrático de la Universidad Nacional Agraria La Molina. El secretario general del Ministerio de Educación Pública actuó como secretario del Consejo. El objetivo del Consejo fue formular el plan de organización, financiación y funcionamiento de la institución; ejercer su representación jurídica; administrar sus rentas; nombrar o contratar el

personal docente y administrativo; y formular y aprobar el presupuesto para el primer año de labores de la Universidad.

La Ley de creación de la UNAP consideró que para colaborar con el Consejo de Administración se debería establecer un Patronato. Este grupo se organizó de tal manera que tuvo la participación de notables personalidades políticas, académicas, de los diversos poderes del Estado y del empresariado; estuvo presidido por un delegado del presidente de la República, el general de División (r) Manuel Morla Concha. Según la misma Ley, tanto el Consejo de Administración como el Patronato, cesarían en sus funciones al elegirse las autoridades de la Universidad.

Entre fines de marzo y los primeros días de abril de 1962, el Consejo de Administración convocó el primer concurso de cátedra en la institución, con la finalidad de contar con un equipo de catedráticos en diferentes ramas del conocimiento científico.

El 13 de abril de 1962, se aprobó el Estatuto Preliminar de la UNAP, mediante el Decreto Supremo 21, el mismo que constaba de siete títulos y 118 artículos.

Cubiertos todos los trámites legales que exigía la creación de la UNAP y conformado el Consejo de Administración, así como un Patronato de ciudadanos honorables, fue necesario tomar la iniciativa para iniciar el proceso académico. En los primeros días de mayo de 1962 se realizó el primer examen de admisión en la UNAP; aprobaron el examen 243 postulantes.

La ceremonia inaugural del año académico se realizó el 31 de mayo de 1962, en el salón Ramón Castilla de la Municipalidad Provincial de Maynas, la misma que estuvo presidida por el doctor Eduardo de Souza Peixoto Hidalgo, presidente ejecutivo del Consejo de Administración, y con la presencia de los distinguidos integrantes del Patronato, autoridades de la localidad y numeroso público. El 4 de junio de 1962, se llevó a cabo el inicio del primer año académico de la UNAP, a cargo del doctor Emilio Gordillo Angulo, director del Ciclo Básico de la Universidad, en el local de lo que en ese momento se denominaba Gran Unidad Escolar Mariscal Óscar R. Benavides.

El Consejo de Administración designó como rector encargado de la UNAP al doctor Eduardo de Souza Peixoto Hidalgo, desde el 28 de diciembre de 1963 hasta el 23 de octubre de 1964. Su gestión solo duró ocho meses, pues en ese lapso se eligió al primer rector oficial con la anuencia de la primera Asamblea Universitaria de la UNAP, que se había instalado en 1964.

El primer rector electo, de acuerdo con las normas legales y el Estatuto de la Universidad, fue el doctor Emilio Gordillo Angulo, quien inició su gestión oficial el 24 de octubre de 1964 y lo culminó el 24 de octubre de 1969.

El 1 de mayo de 1984, con Resolución 001-84-AE-UNAP, se aprobó y promulgó el Estatuto General de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (Egunap). Mediante el Egunap, la Universidad organizó el régimen académico con nueve facultades: Agronomía, Ciencias Administrativas y Contables

(actualmente Ciencias Económicas y de Negocios), Ciencias Biológicas, Ciencias de la Educación y Humanidades, Ingeniería Forestal (ahora Ciencias Forestales), Enfermería, Ingeniería en Industrias Alimentarias (en la actualidad Industrias Alimentarias), Ingeniería Química y Medicina Humana.

En 1987 se creó la Escuela de Postgrado. En 1990, se creó la Facultad de Zootecnia, con sede en la ciudad de Yurimaguas. En 1997 se creó la Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática, la que inicialmente se ubicó en la ciudad de Nauta. También en 1997, se crearon las Facultades de Derecho y Ciencias Políticas y, Farmacia y Bioquímica. En 1998 se creó la Facultad de Odontología.

La Universidad Nacional de la Amazonía Peruana también está en la tarea de adaptación como respuesta a los requerimientos académicos, de investigación y sociales demandados por la región y el país. Actualmente, cuenta con más de ocho mil estudiantes en pregrado y postgrado, y más de seiscientos docentes. A través de sus catorce facultades ofrece treinta carreras de formación profesional y en su Escuela de Postgrado diversos programas de maestría y doctorado.

La UNAP se adecuó institucionalmente a la nueva Ley Universitaria 30220, tanto académica como administrativamente. Sobre esta base legal, el 15 de diciembre de 2014 mediante Resolución de Asamblea Estatutaria 001-2014-AE-UNAP, aprobó su nuevo estatuto. Asimismo, está sentando las bases para un programa de fortalecimiento para la calidad, al haber sido incluida por la mencionada Ley como referente por su antigüedad y situación geográfica, junto a otras once universidades públicas.

Con Resolución del Consejo Directivo 012-2019-SUNEDU/CD del 31 de enero de 2019, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria otorgó a la UNAP licencia institucional con una vigencia de ocho años, que nos permite ofrecer el servicio educativo superior universitario en el país, luego de haber demostrado el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad exigidas por la Ley 30220. Un importante logro y reconocimiento a la labor de las autoridades, estudiantes, docentes y trabajadores administrativos que con su esfuerzo alcanzaron esta gran meta.

En Loreto, la UNAP es una institución educativa descentralizada. Su sede está ubicada en la ciudad de Iquitos, y además, tiene escuelas en funcionamiento en las ciudades de Caballococha, Contamana, Nauta, Requena, Yurimaguas y San Lorenzo.

2.3.1 MISIÓN UNAP

“Brindar formación profesional humanística, científica y tecnológica a los estudiantes universitarios con enfoque intercultural, respeto a la biodiversidad amazónica y responsabilidad social en el marco del desarrollo sostenible”.

2.3.2 VISIÓN UNAP

“Todos los peruanos acceden a una educación que les permite desarrollar su potencial desde la primera infancia y convertirse en ciudadanos que valoran su cultura, conocen sus derechos y responsabilidades, desarrollan sus talentos y participan de manera innovadora, competitiva y comprometida en las dinámicas sociales, contribuyendo al desarrollo de sus comunidades y el país en su conjunto”.

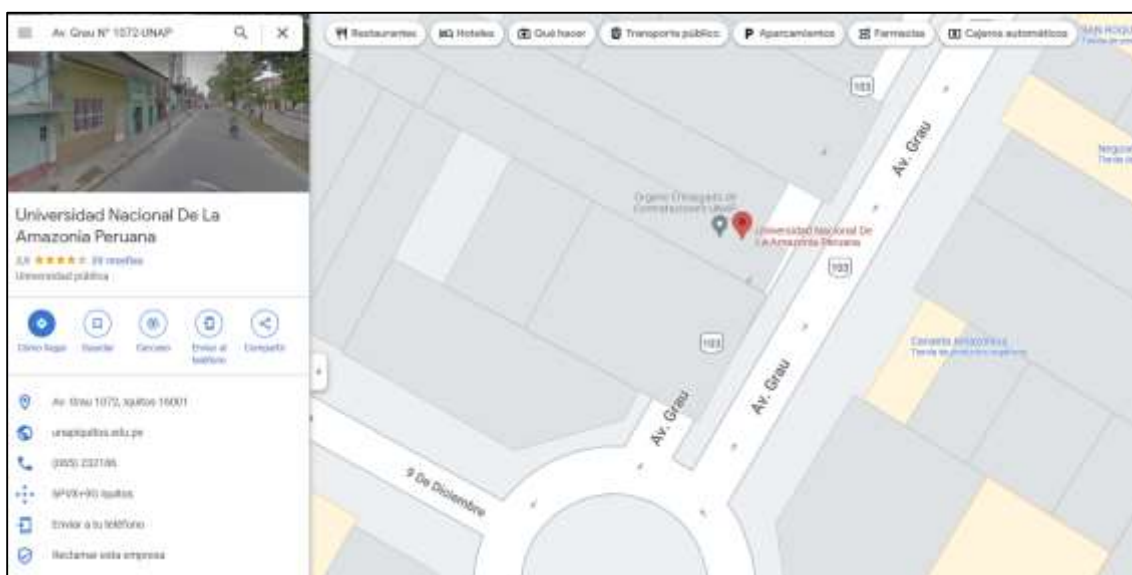
2.3.3 RAZÓN SOCIAL UNAP

NOMBRE: UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA

DIRECCIÓN: Av. Grau N° 1072

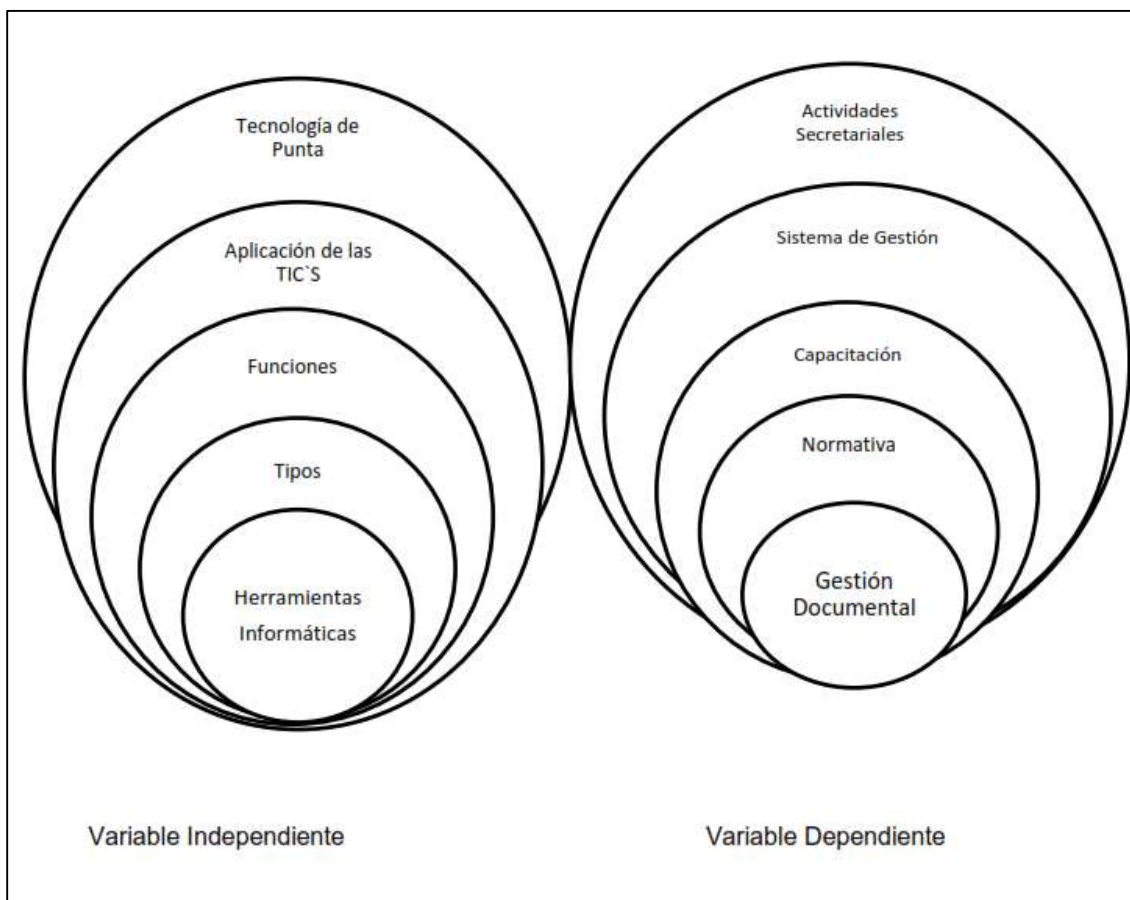
PORTAL WEB: www.unapikitos.edu.pe

RUC: 20180260316



2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.

2.4.1. GRÁFICO DE INCLUSIÓN INTERRELACIONADA



2.5. CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE

2.5.1. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

En las dos últimas décadas, la información ha llegado a convertirse en un instrumento imprescindible en todos los ámbitos de la sociedad. Es muy difícil encontrar ya una relación comercial, un trámite con una administración o una prestación de un bien o un servicio donde no intervenga algún elemento informático o de telecomunicación.

El manejo de las nuevas tecnologías en las actividades humanas, se ha dado en llamar la "Sociedad de la Información" la existencia de tantos mecanismos técnicos, a un precio económico y con un manejo tan accesible que su incorporación a la vida del ser humano es prácticamente automática y se hace imprescindible.

En la actualidad estamos viviendo en un mundo globalizado en donde el uso de las herramientas informáticas forma parte de eje principal en las actividades a desarrollarse dentro de un área de trabajo. Las empresas tienen infinidad de necesidades que cubrir, requieren de una buena organización, planeación, y los recursos humanos para lograr sus cometidos, sin empleados capacitados,

profesionalmente y comprometidos con la institución, ninguna empresa logrará sus objetivos.

El Internet es una herramienta básica como medio de transmisión, difusión y comunicación, acorta distancias, simplifica tareas, permite la transmisión de archivos, conversaciones en línea, comunicación multimedia, telefónica, boletines electrónicos, acceso a otras máquinas, entre otros. Gracias a las facilidades que ofrece el Internet, no es necesario que los directivos crucen el mundo para asistir a una junta, ahora pueden hablar como si estuvieran frente a frente, llegar a acuerdos y hasta cerrar tratos.

2.5.1.1. TIPOS

La tecnología nos facilita la realización de las funciones de la secretaria ejecutiva; por ello se detalla las principales herramientas informáticas que todo asistente de gerencia debe conocer.

2.5.1.1.1. EXCEL

Excel es una planilla de cálculo que permite ingresar valores de manera rápida, operar con ellos, ordenarlos, armar tablas, crear gráficos. Con Excel podemos realizar desde simples cálculos aritméticos hasta funciones financieras; nos ofrece herramientas para interactuar con conjuntos de datos para analizarlos mediante tablas y gráficos dinámicos; podremos buscar valores en listas, quitar duplicados, entre otras herramientas.

Es uno de los programas que mayor cantidad de vicios genera en las personas que incursionan en el programa en forma intuitiva. Es una hoja de cálculo electrónica desarrollado por Microsoft, es la hoja de cálculo electrónica más extendida y usada a nivel global.

Se define como un programa informático compuesto por columnas, filas y celdas, que permite el trabajo con grandes lotes de datos y facilita el diseño y cálculo de estructuras civiles, gestión y control de la contabilidad de una empresa, gestión y control de los stocks de un almacén, diseños de modelos matemáticos, gestión de bases de datos, generación de presupuestos, planificación de proyectos, tablas dinámicas, macros filtros de datos ,función buscar, funciones lógicas, función Sumar SI, funciones de búsqueda VBA, visual Basic para aplicaciones ,gráficos importar datos externos, también se puede divisar representaciones gráficas, el cual permite dar una mejor explicación de datos complejos; por lo tanto permite tomar decisiones adecuadas.

2.5.1.1.2. MENSAJERÍA INSTANTÁNEA.

La mensajería instantánea es un punto intermedio entre los sistemas de chat y los mensajes de correo electrónico, las herramientas de mensajería instantánea, son programas regularmente gratuitos y versátiles, residen en el escritorio y mientras exista una conexión a internet, siempre estarán

activos. El servicio de mensajería instantánea ofrece una ventana donde se escribe el mensaje, en texto plano o acompañado de iconos o “emoticones” (figura que representan estados de ánimo) y se envían a uno o varios destinatarios quienes reciben los mensajes en tiempo real, el receptor lo lee y puede contestar en el acto.

A las últimas versiones se les han añadido una serie de aplicaciones extra como la posibilidad de entablar conversaciones telefónicas, utilizando la infraestructura de internet, lo mismo que contar con sistemas de información financiera en tiempo real y el compartir diferente tipo de archivos y programas, incluidos juegos en línea. Permite tener una comunicación ya no sólo escrita sino también audiovisual, con una persona ubicada en cualquier parte del mundo, se pueden realizar videoconferencias, guías visuales programadas por computador. Utilizando tan sólo una pantalla y un cierto programa de visualización en la web. Aunque las ventajas de realizar estos encuentros de manera presencial continúan siendo insustituibles, en algunas ocasiones las teleconferencias por mensajería instantánea en Internet reemplazan con gran éxito a las actividades propiamente físicas. En la mensajería instantánea pueden compartirse un gran número de archivos como, fotos, videos, música, aplicaciones de programas, el cual hace innecesario como en los casos anteriores de moverse de un lugar a otro.

Laboro en la empresa del Grupo Quirola que permiten el uso de mensajería instantánea interna (Comunicador) para sus empleados, que únicamente lo utilizan los compañeros de trabajo.

Entre los programas de mensajería instantánea tenemos los siguientes:

➤ **Facebook Live Messenger:**

Es un sistema cuya principal ventaja, además de su sencillez de uso, es su sistema cuya principal ventaja, es su integración con la plataforma Facebook, la red de contenido. En este programa es posible enviar vídeo, mensajería escrita y multimedia, cuenta con versiones para móvil y escritorio.

➤ **Skype:**

Es un software que permite que todo el mundo se comunique, personas y empresas ya usan Skype para hacer llamadas y video llamadas gratis, enviar mensajes instantáneos y compartir archivos.

Lo importante es conocer el manejo de este tipo de aplicativo que nos permitirá hacer un servicio de referencia virtual para comunicarnos con nuestros usuarios, así como también con nuestros proveedores.

➤ **WhatsApp:**

Su funcionamiento es similar a los programas de mensajería instantánea para ordenador más comunes, aunque enfocado y adaptado al móvil. Hay un WhatsApp web de escritorio para ordenador y, por tanto, también funciona WhatsApp en iPad y en la mayoría de tabletas.

2.5.1.1.3. WORD.

Es un procesador de textos que permite crear documentos con el formato adecuado en función de las necesidades específicas de cada usuario. Además, una vez creados y desde el propio programa, los trabajos pueden guardarse, imprimirse, enviarse o publicarse.

El objetivo de esta unidad didáctica es contextualizar la utilización del programa, para la cual se explicarán sus componentes principales, así como la forma de abrirlo y cerrarlo.

Word es un programa de Microsoft que permite realizar trabajos textuales, gráficos, entre otros, esto facilita a la redacción de documentos. Es muy utilizado por estudiantes y por profesionales que necesitan hacer redactar oficios, memorándum, tarjetas de invitación, realización de proyectos.

2.5.1.1.4. EXCEL.

Excel es una herramienta muy eficaz para obtener información con significado a partir de grandes cantidades de datos. También funciona muy bien con cálculos sencillos y para realizar el seguimiento de casi cualquier tipo de información. La clave para desbloquear todo este potencial es la cuadrícula de las celdas. Las celdas pueden contener números, texto o fórmulas. Los datos se escriben en las celdas y se agrupan en filas y columnas. Esto permite sumar datos, ordenarlos y filtrarlos, ponerlos en tablas y crear gráficos muy visuales.

2.5.1.1.5. POWER POINT.

Es un componente estándar del software de la suite Microsoft Office de la empresa y se incluye junto con Word, Excel y otras herramientas de productividad de Office, lo que ha ayudado a su popularidad.

En Microsoft Power Point se presentan diapositivas para transmitir información con elementos en multimedia. Este programa se utiliza para crear presentaciones comerciales complejas, esquemas educativos simples y mucho más.

2.5.1.2. FUNCIONES

En un sistema de información como es una organización empresarial, las actividades que se realizan con la información son:

- Recogida
- Almacenamiento
- Procesamiento
- Distribución y presentación
- Protección



Todas estas funciones están relacionadas con los datos, su manejo es fundamental y es aquí donde entran la informática como herramienta para el tratamiento de los datos de manera razonable automática, que es una manera más fiable, menos costosa que la manera manual.

En los últimos años tanto como el internet y la informática se ha apoderado del mundo laboral, es por ello hoy en día las computadoras pasaron a ser un aparato sofisticado que permite comunicarse mediante las redes de telecomunicaciones, transmitir información a través de textos y el proceso de información, las cuales a través de redes de comunicación en internet se pueden transmitir de un lugar a otro sin inconvenientes y mantener segura con claves de acceso a las redes, esto también permite tener respaldo de la información sin correr el riesgo de que la información sea extraviada.

Dentro de la estructura de cualquier empresa sea pequeña o grande se ha vuelto importante el hecho de incluir el manejo e implementación de nuevas tecnologías para automatizar sus procesos de producción, manejo de personal, administración, capacitaciones.

2.5.1.3. APLICACIÓN DE LAS TIC`S

En términos generales, se puede argumentar que las tics permiten economizar en el uso de los escasos recursos de que dispone una sociedad, esto implica que existirán más recursos disponibles para la inversión, la cual, de llevarse a cabo, incrementaría el crecimiento económico. Además, facilitan un mejor acceso a más y mejor información, procurando de esta manera, el crecimiento de la economía.

Adicionalmente las TICS pueden ayudar en facilitar los procesos de innovación por parte de las empresas, en especial para las PYMES, al permitir la simulación y prueba de nuevos diseños de productos a muy bajo costo.

Las tecnologías de la información y la comunicación han transformado nuestra manera de trabajar y gestionar recursos y las empresas que se han decidido a utilizar estas tecnologías son capaces de detectar mejoras medibles en el desempeño de su actividad y consideran que gracias al uso de estas herramientas sus actividades se verán favorecidas, principalmente las relacionadas con el acceso al conocimiento. Aunque se trate de una empresa muy pequeña, incluso si se trata de una sola persona, hay una serie de servicios TIC básicos, por lo que toda empresa debe contar con conexión a internet, correo electrónico, dominio en Internet, y página web.

Permiten a las empresas producir más cantidad, más rápido, de mejor calidad, y en menos tiempo, ser competitivos en el mercado, y disponer de tiempo libre para su familia.

2.5.1.4. TECNOLOGÍA DE PUNTA

La tecnología se puede precisar como el conjunto de conocimientos oportunos de un arte técnico, que admite la creación de nuevas metodologías para producirlos. La tecnología tiene una expresión propia, exclusiva y técnica, de forma que los elementos que la componen permanezcan cuidadosamente definidos, de acuerdo con el léxico adoptado. El uso adecuado de la tecnología ayuda a la ciencia a otorgar la solución de los problemas prácticos, de manera que en la ciencia experimenta existen cambios discontinuos, la tecnología también presenta discontinuidad.

Sin embargo, muchas tecnologías no han aparecido de esta manera sino de forma evolutiva y con continuidad.

La historia muestra que la tecnología es más antigua que la ciencia y tanto como la humanidad. La tecnología amplía las habilidades y conocimientos que debe poseer una secretaria, pues la tecnología no consiste en artefactos, sino en el conocimiento que ellos llevan incorporados y en la forma en que la sociedad puede usarlos, es por ello que las empresas adquieren una dinámica diferente, utilizando lo nuevo para hacer la vida de los clientes internos y externos más fácil, llevadera y grata.

Por lo tanto, las empresas optan por integrar el software que administran la información de una empresa, de tal forma que éste logre beneficios económicos, como por ejemplo reducción de costos, optimización de recursos. Estos servicios integrados capaces de generar órdenes de compra automáticas, controlar inventarios, ejecutar compras, hacer control de consumo, ordenar ventas, reportar las cuentas por pagar, manejar personal o controlar los horarios de los empleados.

Es por ello que cualquier empresario debe tomar conciencia que en el campo donde se involucra va a competir con empresas que se encuentran fuertemente armadas con tecnología de punta, lo que les admitirá de manera eficiente optimizar costos, estandarizar sistemas, tener información eficiente y oportuna para la toma de decisiones, en fin, estar al día. Entonces, no debe de descuidar estos aspectos. Por lo que tendrá que implementar dentro de su negocio varias herramientas tecnológicas que le ayuden a mejorar su situación, los cuales pueden ser: programas como el YAQHUA, MOODLE, WORDPRESS, SQL, entre otros que, le favorecerán a llevar el control sobre su manejo y operación empresarial, así como a mejorar la atención a sus clientes, cuya utilización a través de la emisión de diversos reportes serán de vital importancia para contar con mayores elementos que contribuyan al fortalecimiento en la toma de decisiones.

2.5.2. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

2.5.2.1. GESTIÓN DOCUMENTAL

Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos. Es una de las áreas que más interés despierta en todo tipo de empresas, del ahorro de costes, las mejoras en los procesos de trabajo, la agilidad.

Ventajas de la Gestión Documental

- Incremento de la productividad y el rendimiento.
- Aumento de la calidad de atención al cliente.
- Aumento de la calidad de atención a proveedores.
- Ahorro de recursos humanos.
- Reducción de espacio físico.
- Reducción de incidencias y aumento de la seguridad en la gestión de sus documentos.
- Rapidez en el acceso a documentos.

Con la digitalización o el almacenamiento digital de cualquier documento es sólo el primer paso. Pues debemos tener un programa que nos permita encontrar la documentación que necesitamos sin grandes esfuerzos, tales como las facturas, contratos, pedidos, oficios entre otros. Estos documentos que se manejan en la empresa debe estar separados por cada fichero relacionado con uno o varios datos; de esta manera nos ahorramos duplicar el trabajo y

facilitamos la búsqueda de información; pues los papeles pasan por muchas manos y el sistema de gestión documental es capaz de manejar estos flujos de trabajo y todo ese vaivén de documentación se puede reducir al mínimo o eliminar completamente.

TIPOS DE DIGITALIZACIÓN Y ARCHIVO EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL:

Documentos estructurados: Facturas, recibos, ordenes de trabajo, hojas de ruta, exámenes.

Archivos históricos: pólizas de seguros, expedientes de siniestros, expedientes en general.

Proyectos: documentación técnica, planos y literatura.

Fondo documental: leyes, bibliotecas y boletines.

2.5.2.2. CAPACITACIÓN

La administración de talento humano caminó paralelamente con el avance administrativo, evidentemente, el entrenamiento del personal se vio impactado por cambios y nuevos enfoques que hicieron necesaria su actualización permanente.

El aprendizaje organizacional, se convierte en una constante que no podemos olvidar, ni eludir. Es un compromiso de todos estar al alba y actuar proactivamente en este complejo campo de gestión humana.

No se puede perder de vista que la formación profesional de los colaboradores y colaboradoras de las organizaciones tiende a incrementar los niveles de productividad y a mejorar sus condiciones de vida.

Este es el verdadero fin del proceso de aprendizaje organizacional. Quien crea que la capacitación es un fin, está muy equivocado, es solamente el medio para lograr las mejoras que permitirán el crecimiento en todos los sentidos, de los trabajadores, de las empresas u organizaciones y de la nación. Las instituciones se preocupan por capacitar a sus recursos humanos, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo. Para las empresas u organizaciones, la capacitación de recursos humanos debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundará en beneficios para la empresa.

A mayor desarrollo tecnológico en la sociedad, mayor necesidad de talento, es decir personas competentes técnica y emocionalmente capaces de crear, innovar, afrontar retos para prestar servicios de calidad y contribuyan en la empresa; hoy en día la sobrevivencia en el mundo global y competitivo depende, en estos momentos, de la inversión que hagan las empresas en intangibles, como innovación tecnológica, y desarrollo en el capital humano; por lo tanto, la utilización del conocimiento apropiado se convierte en la principal fuente de ventaja competitiva para una organización en la época actual. El objetivo es

brindar a las secretarías, los conocimientos fundamentales sobre los procesos archivísticos vistos desde su conceptualización hasta la misma administración de los documentos electrónicos, dentro del esquema de la Gestión Documental.

2.5.2.3. SISTEMA DE GESTIÓN

La implantación de un sistema de Gestión de la Calidad ayuda a centrar, organizar y sistematizar sus procesos y proporcionar productos/servicios que satisfacen los requisitos del cliente. De este modo, constituye una inversión y esfuerzo que resulta muy rentable para las empresas, por dotarlas de una ventaja competitiva, así como por representar una mejora continua en su eficiencia interna. Son programas de gestión de bases de datos que disponen de una tecnología idónea para el tratamiento de documentos, estos sistemas difieren en aspectos fundamentales de los de gestión de bases de datos convencionales o de aplicación general, que son utilizadas para la gestión de documentos administrativos.

Las empresas necesitan que una secretaria tenga los conocimientos para la administración del manejo de su información documental, por lo tanto, se debe poner en práctica los software que nos facilitará nuestras labores. Es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, es por ello las empresas sacan el máximo provecho de sus sistemas de gestión para mantener el status en lugar de un medio para gestionar el cambio y la mejora.

Además, un sistema de gestión eficaz debe proporcionar valor añadido a la empresa, esencialmente permitiendo hacer las cosas mejor, de forma más barata o más rápida y la implementación para gestionar los riesgos financieros, mejorando la efectividad operativa, reduciendo los costos, aumentando la satisfacción de los clientes y partes interesadas.

Por lo tanto, una organización debe de tomar en cuenta la siguiente estructura.

Estrategias: Definir políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad y satisfacción del cliente.

Procesos: definir las actividades de seguimiento y control para la operación eficaz de los procesos.

Recursos: Definir asignaciones claras del personal y equipos para la producción y el recurso financiero necesario para apoyar las actividades de la calidad.

Estructura Organizacional: Establecer una estructura de responsabilidades, dentro de la organización.

Documentos: Establecer los procedimientos documentos, formularios, registros.

2.5.2.4. ACTIVIDADES SECRETARIALES

El trabajo desempeñado por la secretaria contribuye a un adecuado funcionamiento de la empresa, estableciendo proyecciones futuristas. Paso a ser la asistente perfecta de su jefe, hasta el punto de ser capaz incluso de asumir responsabilidades y se encarga preferentemente de asistir a su superior de manera más directa; por lo tanto, también debe conocer a la perfección las líneas generales de la empresa.

Entre las actividades que debe desarrollar la secretaria en una empresa son las siguientes.

- Tramitar correspondencia, su entrada y salida.
- Clasificar documentación.
- Recibir llamadas telefónicas.
- Guiar a las visitas.
- Archivar documentos físicos y electrónicos
- Desarrollo analítico.
- Dar a conocer a la empresa y al departamento las novedades suscitadas.
- Mantener al día el expediente.
- Tener renovada la agenda, tanto telefónica, reuniones, viajes, entre otras.
- Poseer conocimiento de los departamentos de las Administraciones Públicas con los que esté relacionada la sección de que dependa.
- Conocer del manejo de maquinaria de la empresa, desde calculadoras hasta fotocopiadoras, como también, llevar una adecuada utilización de ordenadores personales y los programas informáticos que conllevan.
- Actualizarse y tener conocimiento de uno o más idiomas.
- Amplios conocimientos en protocolo institucional y empresarial.

2.6. HIPÓTESIS

En la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana de la ciudad de Iquitos se observa un débil conocimiento del uso de herramientas informáticas como también el manejo del sistema de gestión documental.

Como consecuencia no podrán desempeñar bien sus labores por el deficiente conocimiento de redacción de documentos, programas informáticos y la mínima capacitación en técnicas de archivo; la cual no les permitirá poseer una presentación adecuada de escritos, aumentará el proceso administrativo, preservar y conservar la información de la empresa.

2.6.1. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES DE LAS HIPÓTESIS

Variable Independiente: Herramientas Informáticas

Variable Dependiente: Gestión Documental

Unidad de Observación: UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA

CAPITULO III - METODOLOGIA

3.1. ENFOQUE

Esta investigación se efectuará utilizando dos enfoques básicos: el cuantitativo y el cualitativo, el primero se enfocara en la recolección de datos de la empresa y el subsiguiente en la indagación del grupo de interés y su factibilidad para dar soluciones.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

El método utilizado es el **DEDUCTIVO** y **DESCRIPTIVO SIMPLE**.

En la modalidad de campo se conseguirá del lugar de los hechos; de tal manera, que las investigadoras podrán observar con un escenario real que aporte al desarrollo de la problemática para el presente estudio.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación tiene los diferentes niveles:

EXPLORATORIO: La investigación de tipo experimental se llevará a cabo con el fin de alcanzar información e emparejar cursos de acción que debemos implementar para que la indagación cumpla sus objetivos.

DESCRIPTIVO: La investigación de tipo expresivo nos permitiría determinar tipologías y propiedades sobre el objeto de estudio para poder elaborar los objetivos de la indagación.

EXPLICATIVO: Es aquella que tiene relación causal; no solo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo, como se detalla en la presente investigación.

ASOCIACIÓN DE VARIABLES: Las presente investigación establece que las variables estén relacionadas, por ende si existen equivocaciones o dificultades en ejecución de una de ellas, esto tendrá consecuencias, de tal manera que si el manejo de las herramientas informáticas no se lleva a cabo correctamente como se lo está estipulando, esto provocara un impacto que cause errores en las exportaciones de datos a sus usuarios y esta será deficiente.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 POBLACIÓN

Esta investigación se ejecutará en la ciudad de Iquitos, enfocado al personal de secretariado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

La siguiente observación es de aproximadamente de 286 personas la misma que aplica la siguiente fórmula.

Tm=	Tamaño de la muestra
N=	Población universo
1=	Valor constante
(%EA) ²	Tamaño nuestra
%	Porcentaje(debe reducirse a decimal)

$$TM = \frac{N}{1 + (\%EA)^2 * N}$$

$$TM = \frac{286}{1 + (0.10)^2 * 286}$$

$$TM = \frac{286}{3.86}$$

$$TM = 74$$

Se aplicará en este proyecto guías de entrevista a los directores de escuela y secretarias.

DIRECTORES DE ESCUELA: 30

SECRETARIAS: 44

USUARIOS: 74

3.4.2 MUESTRA

La muestra está representada por el 10% de la población, que suman un total de 74 personas entre Directores de Escuela y secretarias a entrevistar.

3.5. RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN

La presente se realizará mediante la recolección de información, utilizando la metodología de investigación cuáles son las encuestas y entrevistas dirigidas al personal secretarial, objetivo de esta investigación.

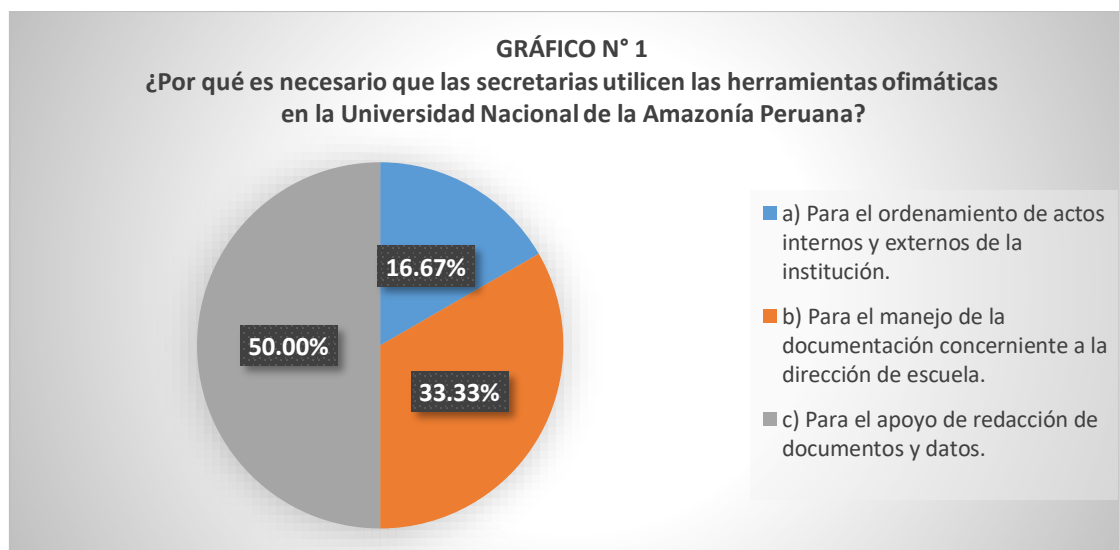
PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para lograr los objetivos de investigación.
2. ¿De qué personas u objetos?	Población de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Herramientas Informáticas.
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	Investigadoras.
5. ¿Cuándo?	Enero 2022
6. ¿Dónde?	Universidad Nacional de la Amazonía Peruana
7. ¿Cuántas veces?	Una sola vez.
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Instrumentos: Cuestionario de preguntas.
9. ¿En qué situación?	En horas laborales.

Fuente: Investigadoras
Elaboración: Investigadoras

CAPITULO IV- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS A LOS DIRECTORES DE ESCUELA DE LA UNIVERSIDAD DE LA AMAZONÍA PERUANA.

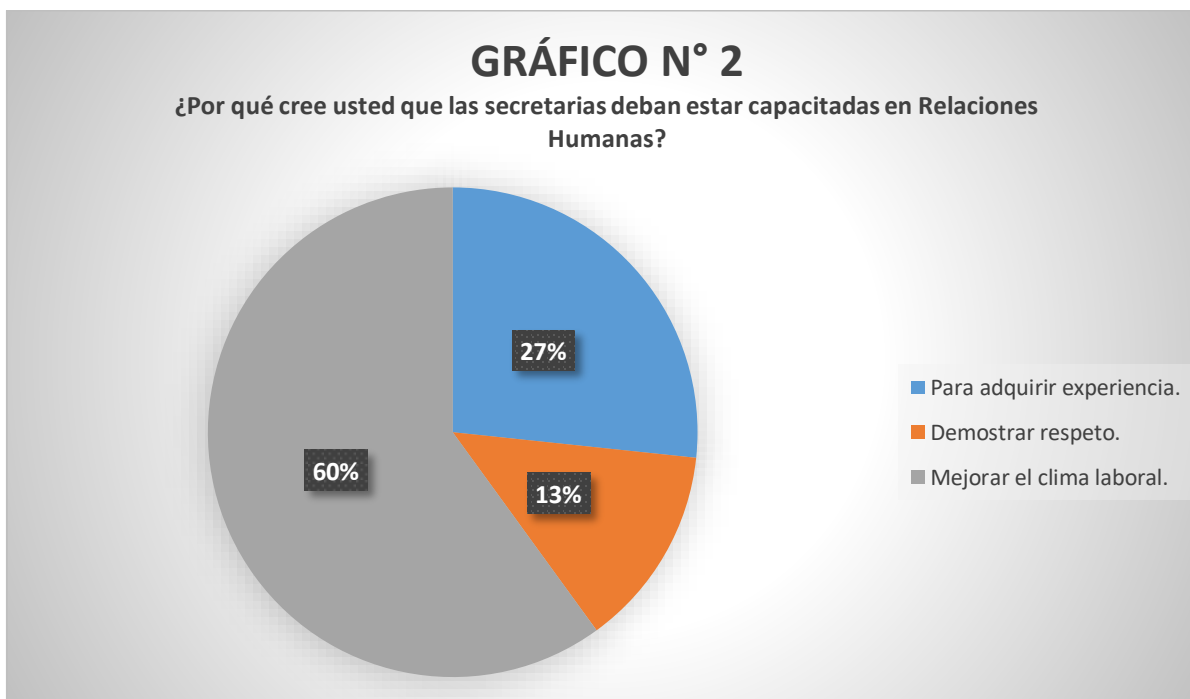
CUADRO N°1		
¿Por qué es necesario que las secretarias utilicen las herramientas ofimáticas en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
a) Para el ordenamiento de actos internos y externos de la institución.	5	16.67
b) Para el manejo de la documentación concerniente a la dirección de escuela.	10	33.33
c) Para el apoyo de redacción de documentos y datos.	15	50.00
TOTAL	30	100.00



**FUENTE: ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTORES DE ESCUELA.
ELABORACIÓN: LAS AUTORAS.**

El 16.67% de los directores de escuela de la UNAP, dice que ayuda a la organización de actos internos y externos, el 33.33% apoyan que se use de forma continua las herramientas ofimáticas porque permitirá que la información sea oportuna, mientras que 15 directivos que corresponde al 50% mencionan que estos conocimientos es una ayuda para redacción de documentos y datos.

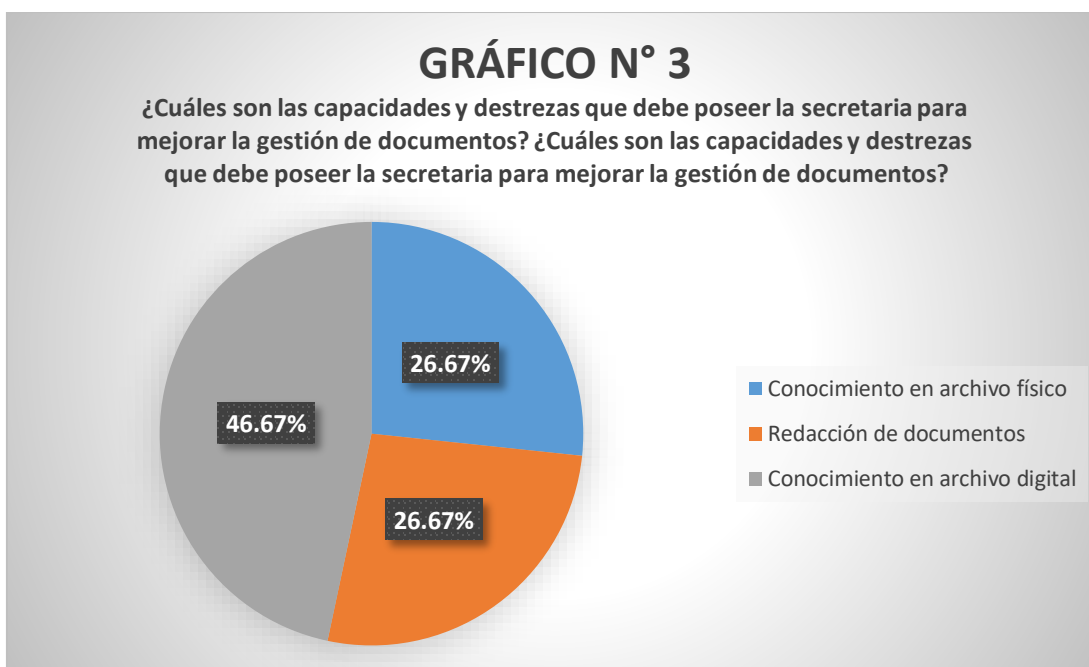
CUADRO N°2		
¿Por qué cree usted que las secretarias deban estar capacitadas en Relaciones Humanas?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Para adquirir experiencia.	8	26.67
Demostrar respeto.	4	13.33
Mejorar el clima laboral.	18	60.00
TOTAL	30	100.00



**FUENTE: ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTORES DE ESCUELA.
ELABORACIÓN: LAS AUTORAS.**

El 26.67% de los directores de escuela de la UNAP, dice que ayuda a adquirir experiencia, el 13.33% afirman que ayuda a demostrar respeto, mientras que el 60% mencionan que ayuda a mejorar el clima laboral.

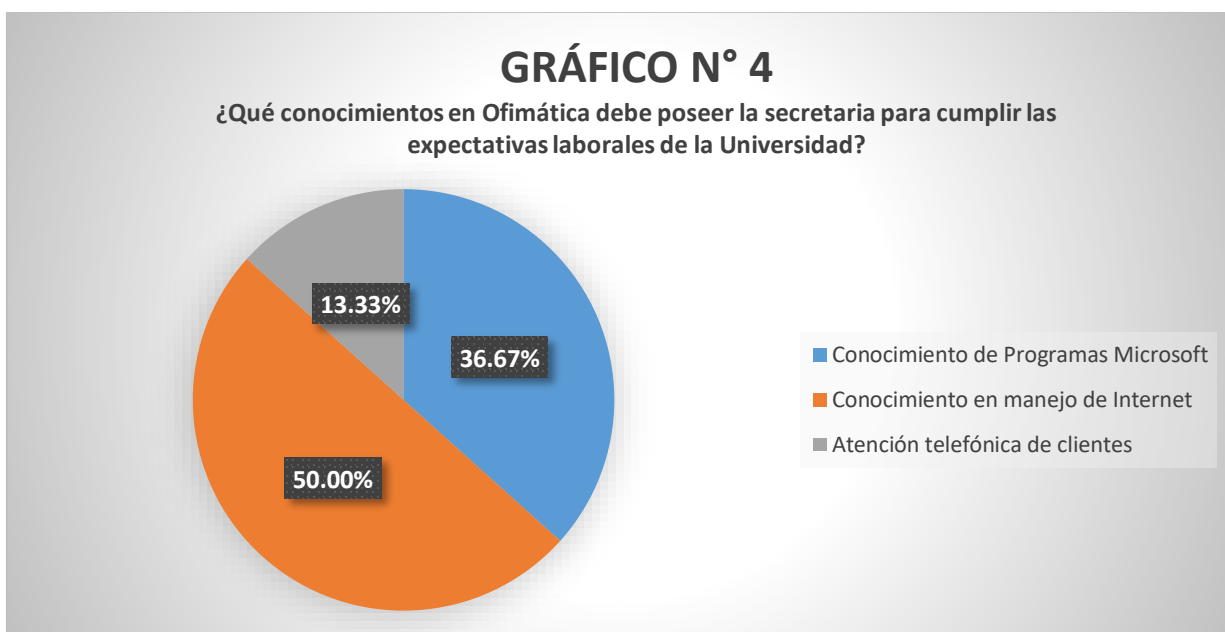
CUADRO N°3		
¿Cuáles son las capacidades y destrezas que debe poseer la secretaria para mejorar la gestión de documentos?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Conocimiento en archivo físico	0	0.00
Redacción de documentos	25	83.33
Conocimiento en archivo digital	5	16.67
TOTAL	30	100.00



**FUENTE: ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTORES DE ESCUELA.
ELABORACIÓN: LAS AUTORAS.**

El 26.67% de los directores de escuela de la UNAP, dicen que es deseable que tengan conocimiento en archivo físico, el 26.67% afirman que es necesario redacción de documentos, mientras que el 46.67% dice que es deseable que el conocimiento en archivo digital.

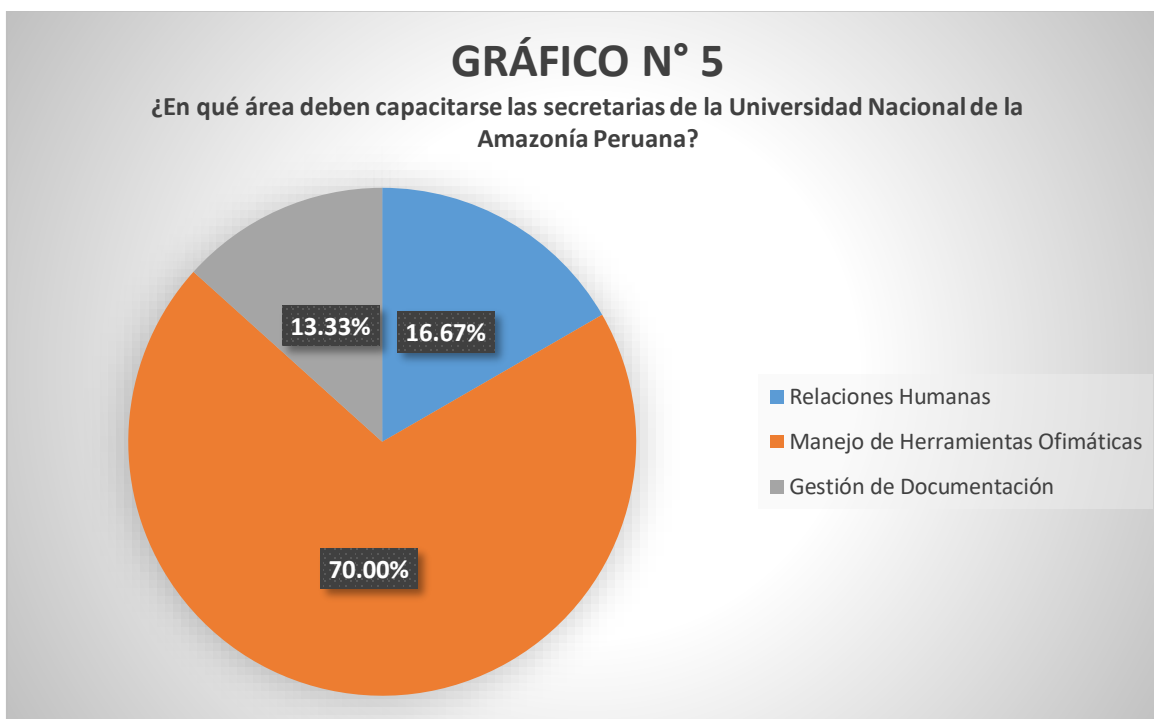
CUADRO N°4		
¿Qué conocimientos en Ofimática debe poseer la secretaria para cumplir las expectativas laborales de la Universidad?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Conocimiento de Programas Microsoft	6	20.00
Conocimiento en manejo de Internet	8	26.67
Conocimiento en archivo digital	16	53.33
TOTAL	30	100.00



**FUENTE: ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTORES DE ESCUELA.
ELABORACIÓN: LAS AUTORAS.**

El 36.67% de los directores de escuela de la UNAP, dicen que es necesario que tengan conocimiento de programas de Microsoft, ya que permite la generación de documentación, el 50% afirman que es necesario de conocimiento de manejo de Internet, mientras que el 4% atención telefónica de clientes.

CUADRO N°5		
¿En qué área deben capacitarse las secretarías de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Relaciones Humanas	5	7.14
Manejo de Herramientas Ofimáticas	21	30.00
Gestión de Documentación	4	5.71
TOTAL	30	42.86

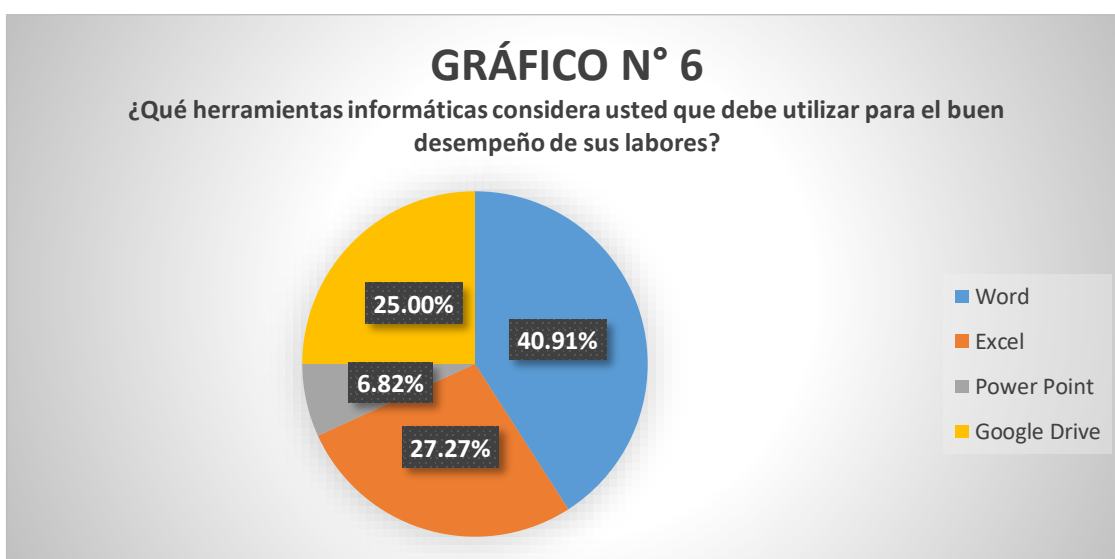


**FUENTE: ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTORES DE ESCUELA.
ELABORACIÓN: LAS AUTORAS.**

El 16.67% de los directores de escuela de la UNAP, dicen que es necesario relaciones humanas, ya que permite la adecuada interacción, el 70% afirman que es necesario manejo de herramientas ofimáticas, mientras que el 13.33% gestión de documentación.

4.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS A LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA

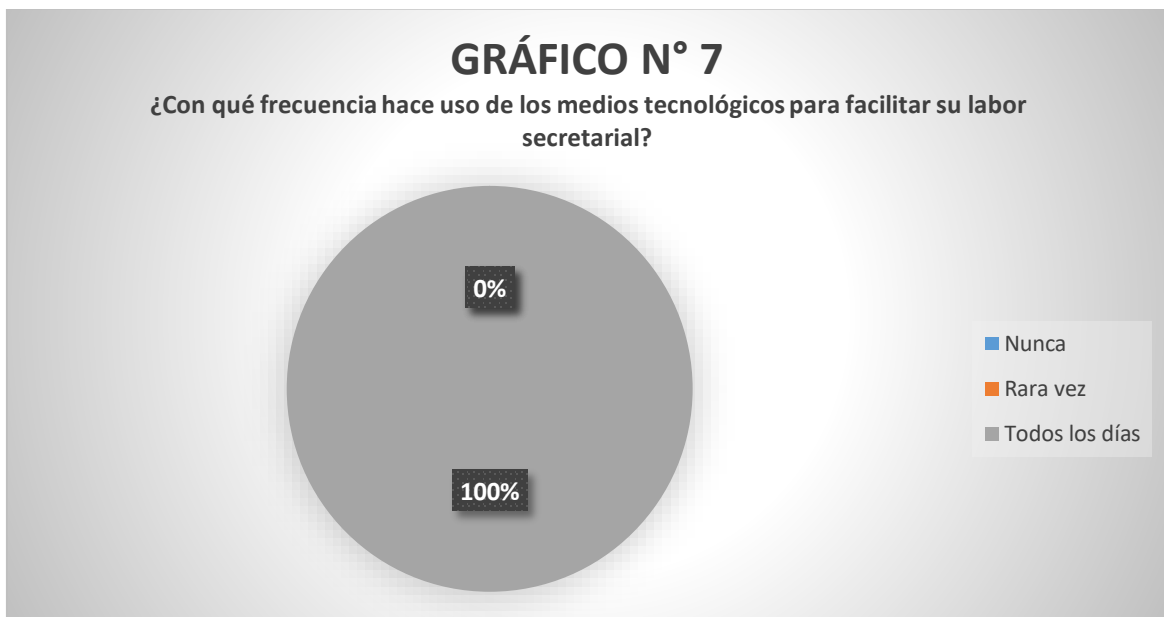
CUADRO N°6		
¿Qué herramientas informáticas considera usted que debe utilizar para el buen desempeño de sus labores?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Word	18	30.00
Excel	12	40.00
Power Point	3	10.00
Google Drive	11	20.00
TOTAL	44	100.00



**FUENTE: ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTORES DE ESCUELA.
ELABORACIÓN: LAS AUTORAS.**

El 40.91% de las secretarias entrevistadas, dicen que es necesario el programa Word, el 27.27% afirman que es necesario manejo Excel, mientras que el 6.82% Power point y el 25% Google drive.

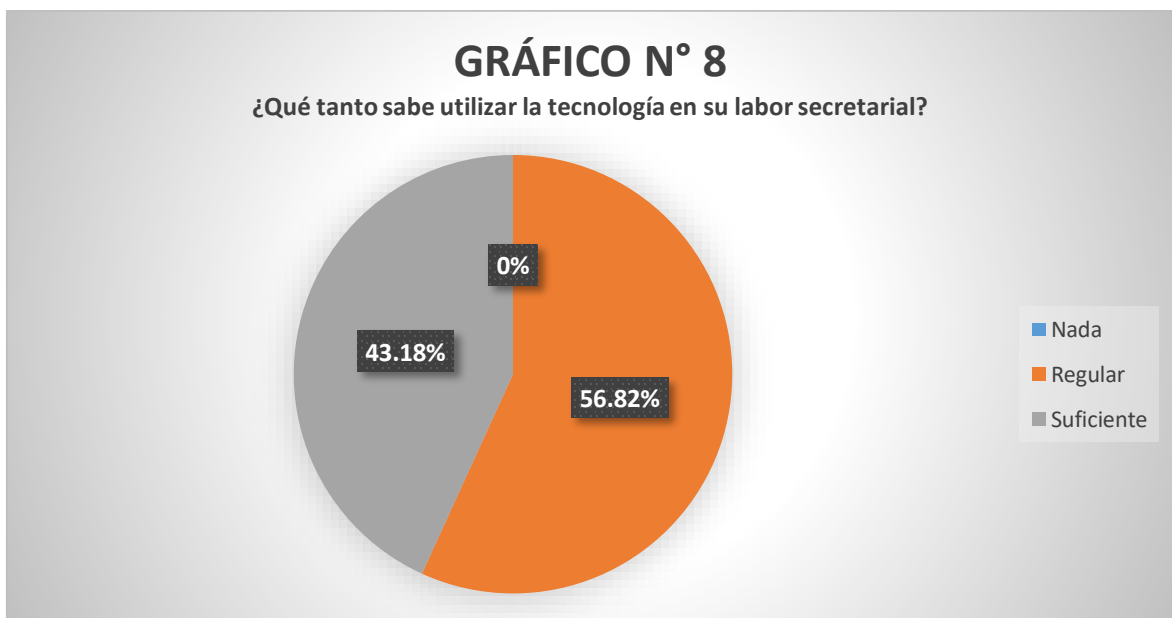
CUADRO N°7		
¿Con qué frecuencia hace uso de los medios tecnológicos para facilitar su labor secretarial?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Nunca	0	0.00
Rara vez	0	0.00
Todos los días	44	100.00
TOTAL	44	100.00



**FUENTE: ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTORES DE ESCUELA.
ELABORACIÓN: LAS AUTORAS.**

Como se puede apreciar en los resultados, el 100% de las encuestadas afirmaron que todos los días de una u otra manera utilizan los medios tecnológicos en su labor de secretaria.

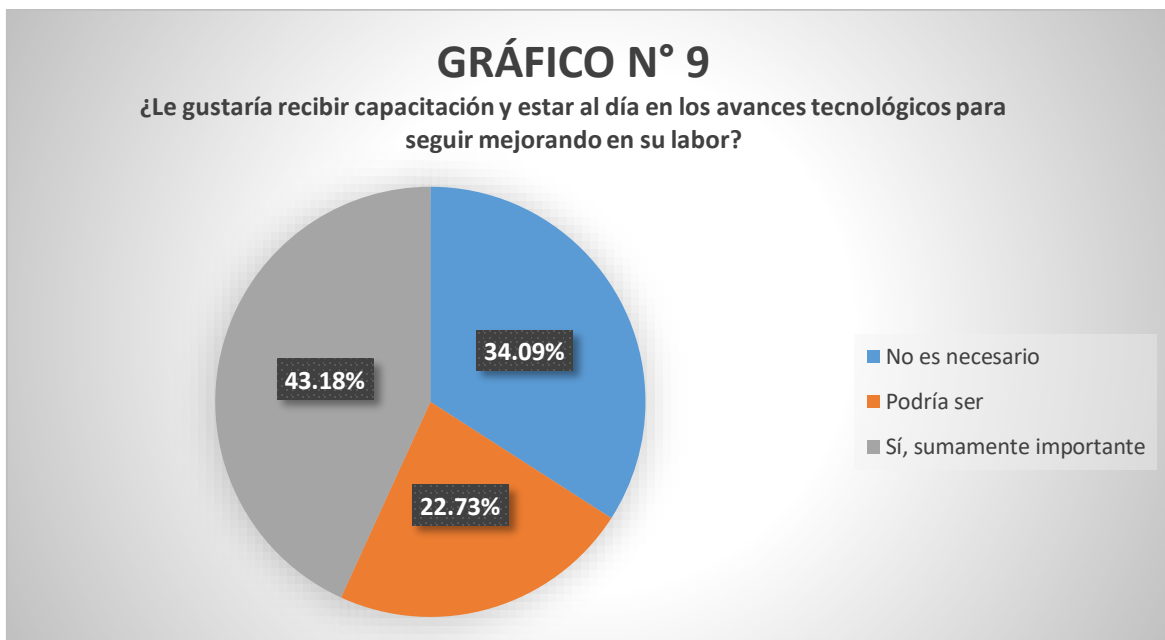
CUADRO N°8		
¿Qué tanto sabe utilizar la tecnología en su labor secretarial?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Nada	0	0.00
Regular	25	56.82
Suficiente	19	43.18
TOTAL	44	100.00



**FUENTE: ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTORES DE ESCUELA.
ELABORACIÓN: LAS AUTORAS.**

El 56.82% de las secretarías entrevistadas, utilizan la tecnología de manera regular, el 19% afirman que saben lo suficiente.

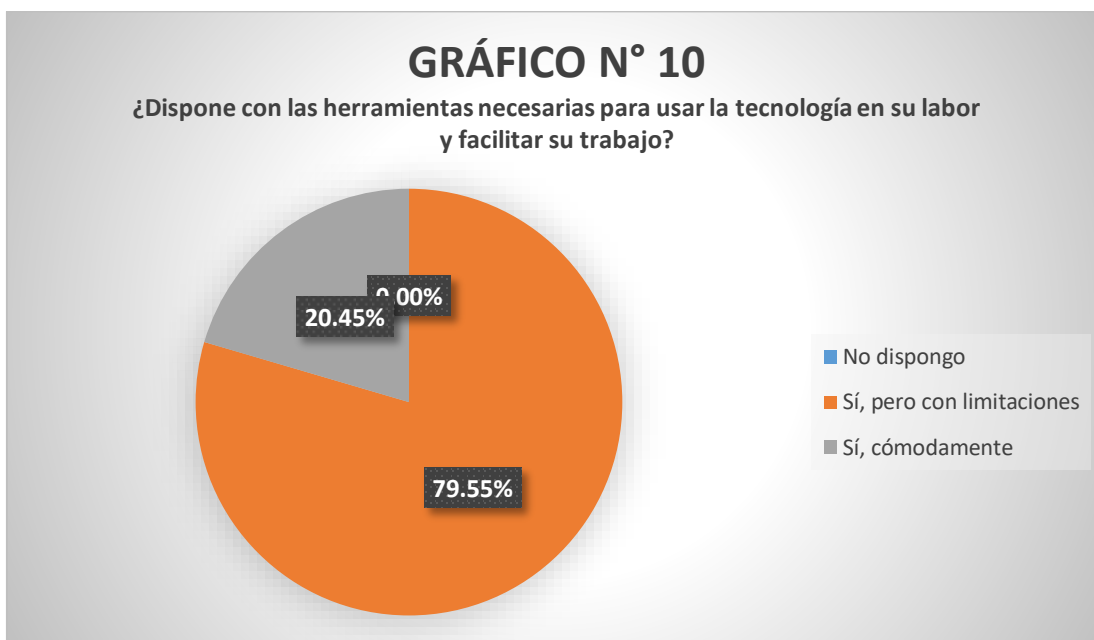
CUADRO N°9		
¿Le gustaría recibir capacitación y estar al día en los avances tecnológicos para seguir mejorando en su labor?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
No es necesario	15	34.09
Podría ser	10	22.73
Sí, sumamente importante	19	43.18
TOTAL	44	100.00



**FUENTE: ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTORES DE ESCUELA.
ELABORACIÓN: LAS AUTORAS.**

El 34.09% de las secretarías entrevistadas, afirman que no es necesario llevar capacitación, el 22.73% afirman que de darse alguna podrían inscribirse, y el 43.18% afirman que sí.

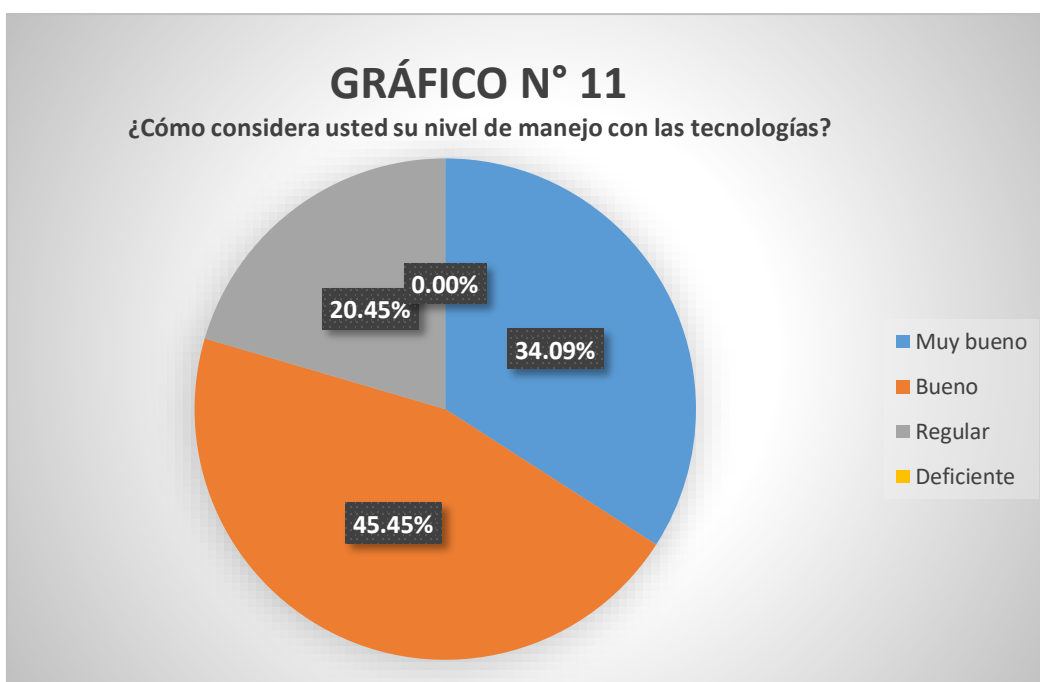
CUADRO N°10		
¿Dispone con las herramientas necesarias para usar la tecnología en su labor y facilitar su trabajo?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
No dispongo	0	0.00
Sí, pero con limitaciones	35	79.55
Sí, cómodamente	9	20.45
TOTAL	44	100.00



**FUENTE: ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTORES DE ESCUELA.
ELABORACIÓN: LAS AUTORAS.**

El 79.55% de las secretarías entrevistadas, afirman que sí disponen de las herramientas pero con limitaciones, el 20.45% afirman sí disponen de las herramientas de manera cómoda.

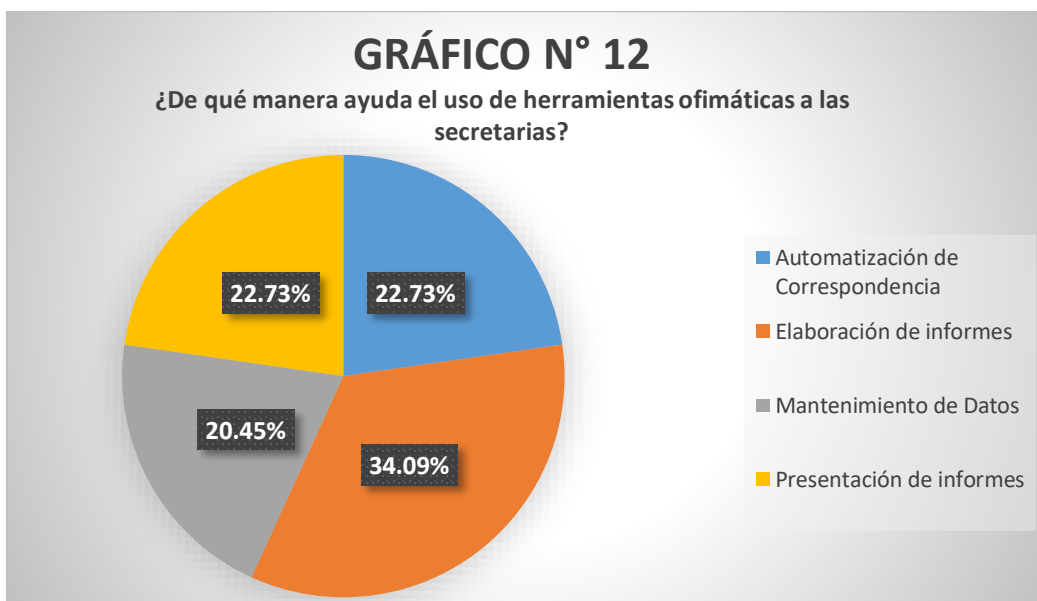
CUADRO N°11		
¿Cómo considera usted su nivel de manejo con las tecnologías?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Muy bueno	15	34.09
Bueno	20	45.45
Regular	9	20.45
Deficiente	0	0.00
TOTAL	44	100.00



**FUENTE: ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTORES DE ESCUELA.
ELABORACIÓN: LAS AUTORAS.**

El 34.09% de las secretarías entrevistadas, consideran que su nivel es muy bueno, el 45.45% afirman su nivel es bueno, y el 20.45% que su nivel es regular y podrían mejorar.

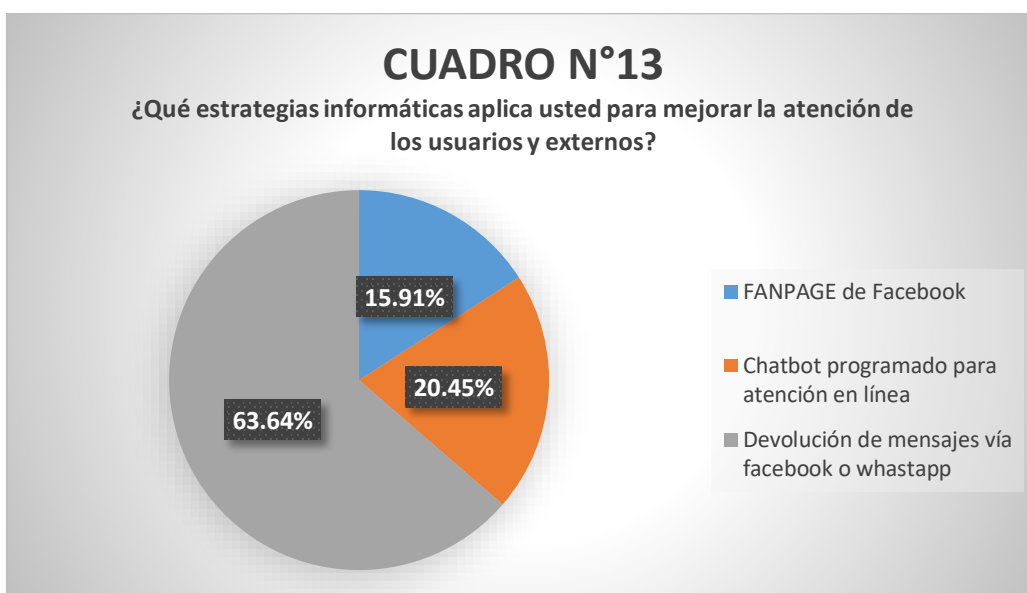
CUADRO N°12		
¿De qué manera ayuda el uso de herramientas ofimáticas a las secretarías?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Automatización de Correspondencia	10	22.73
Elaboración de informes	15	34.09
Mantenimiento de Datos	9	20.45
Presentación de informes	10	22.73
TOTAL	44	100.00



**FUENTE: ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTORES DE ESCUELA.
ELABORACIÓN: LAS AUTORAS.**

El 22.73% de las secretarías entrevistadas, consideran que ayuda a la automatización de correspondencia, el 34.09% afirman ayuda a la elaboración de informes, el 20.45% al mantenimiento de datos y el 22.73% a la presentación de informes.

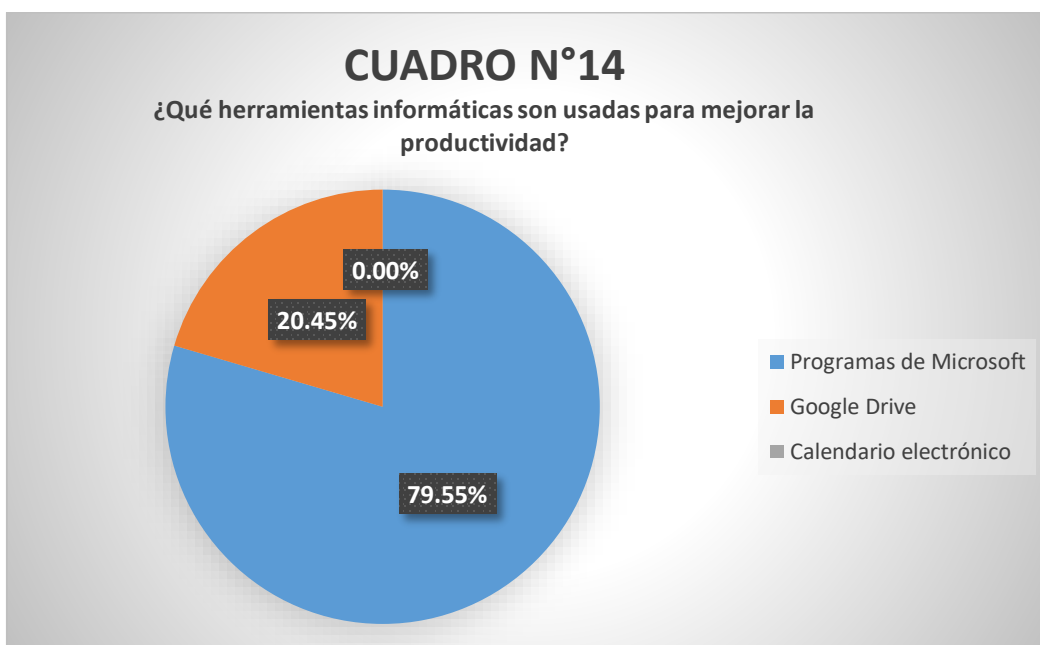
CUADRO N°13		
¿Qué estrategias informáticas aplica usted para mejorar la atención de los usuarios y externos?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
FANPAGE de Facebook	7	15.91
Chatbot programado para atención en línea	9	20.45
Devolución de mensajes vía facebook o whatsapp	28	63.64
TOTAL	44	100.00



FUENTE: ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTORES DE ESCUELA.
ELABORACIÓN: LAS AUTORAS.

15.91% de las secretarías entrevistadas, utilizan o trabajan con una fanpage de Facebook de su facultad, el 20.45% utilizan un chatbot programado en facebook, el 63.64% prefieren devolver los mensajes via whatsapp.

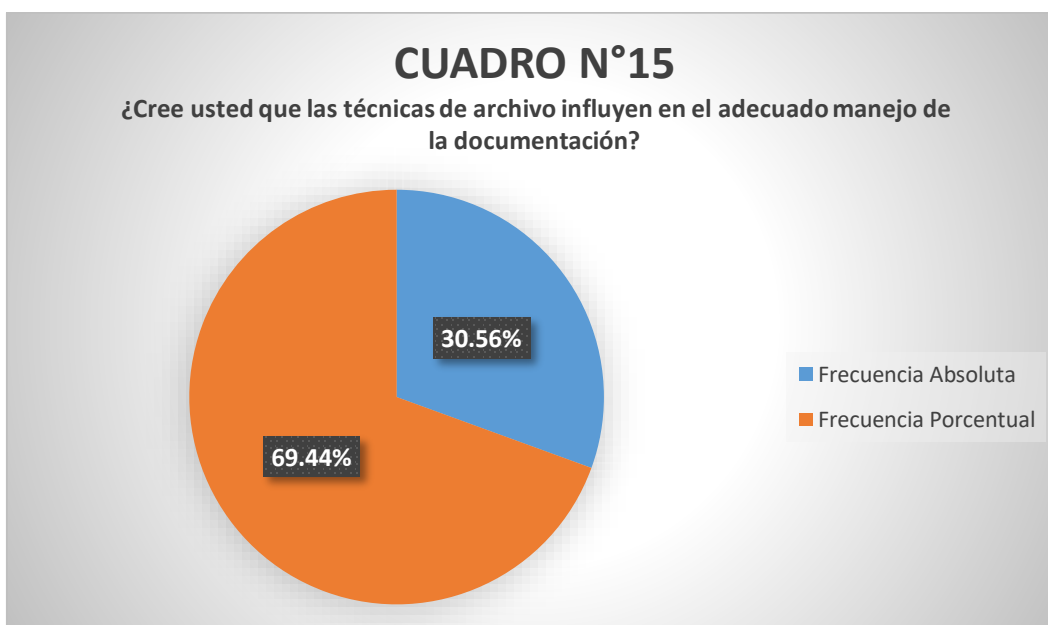
CUADRO N°14		
¿Qué herramientas informáticas son usadas para mejorar la productividad?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Programas de Microsoft	35	79.55
Google Drive	9	20.45
Calendario electrónico	0	0.00
TOTAL	44	100.00



**FUENTE: ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTORES DE ESCUELA.
ELABORACIÓN: LAS AUTORAS.**

79.55% de las secretarias entrevistadas, utilizan programas de Microsoft para mejorar la productividad, 20.45% utilizan Google Drive, ninguna utiliza el calendario electrónico.

CUADRO N°15		
¿Cree usted que las técnicas de archivo influyen en el adecuado manejo de la documentación?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
De acuerdo	44	100.00
Desacuerdo	0	0.00
TOTAL	44	100.00



**FUENTE: ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTORES DE ESCUELA.
ELABORACIÓN: LAS AUTORAS.**

100% de las secretarias entrevistadas, están de acuerdo en que las técnicas de archivo influyen en el adecuado manejo de la documentación.

CONCLUSIONES

En el trabajo de investigación, manejo de herramientas informáticas y su incidencia en el sistema de gestión documental que realizan las secretarias de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se detectaron las fortalezas y debilidades que existe en esta universidad; y una vez analizadas las diferentes respuestas se emite las conclusiones siguientes:

- El uso de herramientas ofimáticas es fundamental para la Universidad y no es utilizada de manera adecuada por algunas de las secretarias.
- Muchas de las encuestadas afirman que utilizan las herramientas y programas de Microsoft Word, pero no necesariamente saben usarlas correctamente.
- Los conocimientos en archivo físico, digital son escasos y esto ocasiona retrasos en la atención a los usuarios internos y externos.
- La falta de capacitación a las secretarias en herramientas ofimáticas y relaciones humanas ocasiona que no se refleje un buen rendimiento laboral.
- El internet es una pieza fundamental para el manejo de la información, en esta investigación se reflejó el malestar de las secret5arias a la hora de enviar la información vía web.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones van orientadas a las secretarias para mejorar el uso de herramientas ofimáticas y gestión documental alcanzando así un eficiente desempeño laboral.

- Se recomienda a los directivos y personal secretarial adaptarse al uso de herramientas ofimáticas en la universidad, con el objetivo de brindar una buena atención de calidad y calidez a los usuarios internos y externos.
- A las secretarias auto educarse y poner en práctica los conocimientos en técnicas de archivo para de esta manera atender a los usuarios oportunamente.
- Capacitar a las secretarias, las mismas que promuevan la confianza, la amabilidad, el respeto y la puntualidad para que el ambiente laboral sea confortable.
- Se recomienda a las secretarias aplicar estrategias tales como: disponer de una agenda electrónica, o una agenda manual que le permitirá manejar el tiempo, el mismo que debe ser utilizado con calidad.

BLIBIOGRAFIA

- ✓ MOLINA CABALLERO, JOAQUIN. Implantación de aplicaciones informáticas de gestión. España: Vision Net.
- ✓ MONGE GONZÁLEZ, RICARDO, ALFARO AZOFEIFA, CINDY Y ALFARO CHAMBERLAIN, JOSE-TICs en las PYMES de Centroamérica Impacto de la adopción de las tecnologías de la información y la comunicación en el desempeño de las empresas. Costa Rica : Tecnológica de Costa Rica y el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo.
- ✓ Estudios, D. D. E., Para, P., Epe, E., Dávila, M., & Miluska, K. Uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC ´ s) para la mejora de la productividad en las pequeñas empresas del sector metalmecánico del rubro de mobiliario metalmecánico de Lima Metropolitana . Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Retrieved from <http://hdl.handle.net/10757/622674>.
- ✓ OLMO DÍAZ, CARLOS - Calidad y Excelencia en la Gestión de las PYMES españolas. s.l. : Fundación EOI.
- ✓ Separatas y Manuales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Emilio Romero Padilla- ISTER.

ANEXOS

ANEXO I

ENCUESTA

TEMA:	“IMPACTO TECNOLÓGICO EN EL CAMPO LABORAL DE LA SECRETARIA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA”
OBJETIVO:	Recabar información sobre el cumplimiento de normas, capacitación del recurso humano, valores y estrategias que implementa la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTORES DE ESCUELA	
TIEMPO DE TRABAJO	

INSTRUCCIONES: Lea con atención las preguntas y las distintas respuestas, y marca con una X, la respuesta que crea conveniente, o llene los espacios en blanco.

1.-¿Por qué es necesario que las secretarias utilicen las herramientas ofimáticas en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana?

- a) Para el ordenamiento de actos internos y externos de la institución.
- b) Para el manejo de la documentación concerniente a la dirección de escuela.
- c) Para el apoyo de redacción de documentos y datos.

2.-¿Por qué cree usted que las secretarias deban estar capacitadas en Relaciones Humanas?

- a) Para adquirir experiencia.
- b) Demostrar Respeto.
- c) Mejorar el Clima Laboral.

3.-¿Cuáles son las capacidades y destrezas que deba poseer la secretaria para mejorar la gestión de documentos?

- a) Conocimiento en archivo físico.
- b) Redacción de documentos.
- c) Conocimiento en archivo digital.

4.-¿Qué conocimientos en Ofimática debe poseer la secretaria para cumplir las expectativas laborales de la Universidad?

- a) Conocimiento de Programas Microsoft.
- b) Conocimiento en manejo de Internet.
- c) Atención telefónica a clientes.

5.-¿En qué área deben capacitarse las secretarias de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana?

- a) Relaciones Humanas.
- b) Manejo de Herramientas Ofimáticas.
- c) Gestión de Documentación.

ENTREVISTADOR(a): _____ **FECHA:** _____ **HORA:** _____

ANEXO II
ENCUESTA

TEMA:	“IMPACTO TECNOLÓGICO EN EL CAMPO LABORAL DE LA SECRETARIA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA”
OBJETIVO:	Determinar los niveles de conocimiento en la gestión de documentos, el uso de las herramientas informáticas (TIC'S) y su aplicación.
ENTREVISTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD	
TIEMPO DE TRABAJO	

INSTRUCCIONES: Lea con atención las preguntas y las distintas respuestas, y marca con una X, la respuesta que crea conveniente, o llene los espacios en blanco.

1.-¿Qué herramientas informáticas considera usted que debe utilizar para el buen desempeño de sus labores?

- a) WORD.
- b) EXCEL.
- c) POWER POINT
- d) GOOGLE DRIVE

2.- ¿Con que frecuencia hace uso de los medios tecnológico para facilitar su labor secretarial?

- a) Nunca.
- b) Rara vez.
- c) Todos los días.

3.-¿Qué tanto sabe utilizar la tecnología en su labor secretarial?

- d) Nada.
- a) Regular.
- b) Suficiente.

4.-. ¿Le gustaría recibir capacitación y estar al día en los avances tecnológicos para seguir mejorando en su labor?

- a) No es necesario.
- b) Podría ser.
- c) Sí, es sumamente importante.

5.- ¿Dispone con las herramientas necesarias para usar la tecnología en su labor y facilitar su trabajo?

- a) No dispongo.
- b) Sí, pero con limitaciones
- c) Sí, cómodamente.

6.- ¿Cómo considera usted su nivel de manejo con las tecnologías?

- a) Muy bueno.
- b) Bueno.
- c) Regular.
- d) Deficiente.

7.-¿De qué manera ayuda el uso de herramientas ofimáticas a las secretarias?

- a) Automatización de Correspondencia.
- b) Elaboración de Informes.
- c) Mantenimiento de Datos.
- d) Presentación de informes.

8.-¿Qué estrategias informáticas aplica usted para mejorar la atención a los usuarios y externos?

- a) FANPAGE de Facebook.
- b) Chatbots programado para atención en línea.
- c) Devolución de mensajes vía Facebook o Whastapp.

9.-¿Qué herramientas informáticas son utilizadas para mejorar la productividad?

- a) Programas de Microsoft.
- b) Google Drive.
- c) Calendario electrónico.

10.-¿Cree usted que las técnicas de archivo influyen en el adecuado manejo de la documentación?

- a) De acuerdo.
- b) Desacuerdo

ENTREVISTADOR(a): _____ FECHA: _____ HORA: _____