



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

TEMA

“ANÁLISIS DEL USO DE LA OFIMÁTICA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MACUSA INDUSTRIAL”

Proyecto de investigación, previo a la obtención del Título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

AUTORA:

Diana Monserrate Medranda Menoscal

DIRECTORA:

Msc. Rosa Alba Bastidas

Ibarra, 2019.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

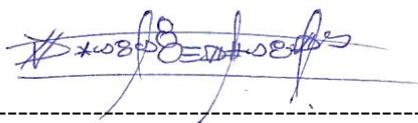
En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DEL CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100223603-0		
APELLIDOS Y NOMBRES:	MEDRANDA MENOSCAL DIANA MONSERRATE		
DIRECCIÓN:	TOBÍAS MENA 19-24		
E-MAIL:	dmmedrandam@utn.edu.ec		
TEFÉFONO FIJO:	062615006	TELÉFONO MÓVIL:	0987529727
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	ANÁLISIS DEL USO DE LA OFIMÁTICA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MACUSA INDUSTRIAL		
AUTORA:	MEDRANDA MENOSCAL DIANA MONSERRATE		
FECHA: AAAAMMDD	2019/07/23		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	POSGRADO
	PREGRADO		
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español		
ASESOR/ DIRECTOR:	MSc. Rosa Bastidas		

2. CONSTANCIAS

La Autora Diana Monserrate Medranda Menoscal manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

AUTORA:



Nombre: MEDRANDA MENOSCAL DIANA MONSERRATE

C.I.: 100223603-0

Ibarra, a los 23 días de julio de 2019.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE

GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, MEDRANDA MENOSCAL DIANA MONSERRATE con cédula de identidad Nro. 100223603-0, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: **“ANÁLISIS DEL USO DE LA OFIMÁTICA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MACUSA INDUSTRIAL”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Nombre: MEDRANDA MENOSCAL DIANA MONSERRATE

C.I.: 100223603-0

En la ciudad de Ibarra, a los 23 días del mes de Julio dos mil diecinueve.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte en calidad de Directora de Trabajo del Grado presentado por la señorita Diana Monserrate Medranda Menoscal, para optar por el Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español, cuyo tema es: **“ANÁLISIS DEL USO DE LA OFIMÁTICA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MACUSA INDUSTRIAL”**, considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometida a presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 23 días del mes de Julio dos mil diecinueve.

Msc. Rosa Bastidas

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Por medio del presente **CERTIFICAMOS** que el Trabajo de Grado de autoría de la señorita Diana Monserrate Medranda Menoscal, ha sido revisado y corregido, por lo que se autoriza realizar el **EMPASTADO RESPECTIVO**, previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

Atentamente,

MSc. Rosa Bastidas
**DIRECTORA DEL PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN**

MSc. Pablo Tapia
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

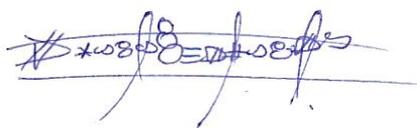
MSc. Julia Chilingua
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

MSc. Richard Encalada
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CARTA DE AUTORÍA

Yo, **MEDRANDA MENOSCAL DIANA MONSERRATE**, con cédula de identidad Nro. 100223603-0, declaro bajo juramento que el trabajo de grado titulado “**ANÁLISIS DEL USO DE LA OFIMÁTICA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MACUSA INDUSTRIAL**”, ha sido desarrollada mediante una investigación minuciosa, respetando derechos intelectuales de terceros, cuyas referencias bibliográficas se incluyen en este documento.

Todo efecto académico y legal que se desprenda de la presente investigación será de mi entera responsabilidad.



MEDRANDA MENOSCAL DIANA MONSERRATE

C.I. 100223603-0

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a Dios quien me ha sostenido en todos los momentos buenos y malos de mi vida y con su bendición me ha permitido no rendirme nunca, a mis hijos Emily y David Jiménez a quienes amo con todo mi corazón y porque gracias a ellos lucho día a día, a mi familia porque a través de su apoyo me han estimulado a no rendirme cuando quiero alcanzar una meta, a mis estimados profesores de la universidad, por los conocimientos compartidos y por el gran ejemplo de profesionales que demuestran ser con sus actuaciones.

Diana Monserrate

AGRADECIMIENTO

Todos mis triunfos se los debo a Dios, hoy le agradezco por darme la oportunidad de alcanzar mi sueño profesional, a mis hijos por luchar a mi lado y comprender mi ausencia durante mis horas de estudio, a la Universidad Técnica del Norte por darme la oportunidad de formar parte de su alumnado, a los docentes por compartir sus conocimientos, de manera muy especial a la MSc. Rosa Bastidas, mi tutora, quien ha sabido guiarme con paciencia, conocimientos y dedicación durante el proceso de elaboración de esta investigación.

Diana Monserrate

RESUMEN

Actualmente, es de interés común de las empresas tanto públicas como privadas que el personal que labora en cada área posea conocimientos básicos de ofimática, la tecnología ha invadido las actividades productivas donde los hombres interactúan. El trabajo de investigación titulado Análisis del uso de la Ofimática en el Área Administrativa de la Empresa Macusa Industrial, tuvo el propósito de identificar cómo se maneja la información digital interna de la empresa por parte del área administrativa. Para esto se recurrió a la fundamentación psicológica, axiológica, sociológica, tecnológica y legal, siendo pautas para realizar la investigación. Además, fue necesario la utilización de la metodología de la investigación que abarca varios tipos de investigación y métodos que permitieron llegar a la problemática del manejo de información de la empresa; la investigación de campo permitió tener contacto directo con el objeto de estudio, permitiendo identificar el mal manejo de información digital interna; la investigación descriptiva ayudó a confirmar el problema a través de encuestas, entrevistas y una ficha de observación; la investigación bibliográfica sirvió para recopilar información indispensable en la ejecución del trabajo de investigación. Como resultado de las encuestas, entrevistas y ficha de observación, se pudo llegar a la conclusión que la solución más viable a esta problemática es la elaboración de un manual de capacitación para el área administrativa de Macusa Industrial sobre la aplicación de la ofimática en OneDrive, siendo esta una herramienta para el mejor manejo de la información generada por la empresa, también se busca conseguir mejorar el servicio al cliente en cuanto a rapidez y eficiencia en la atención de requerimientos en la entrega de información.

PALABRAS CLAVES: OFIMÁTICA, ÁREA ADMINISTRATIVA, NUBE INFORMÁTICA, MANUAL.

ABSTRACT

Nowadays, it is of common interest for public and private enterprises that staff that is working in each area should have at least office automation basic knowledge. This research with the topic Analysis of the use of office automation in the administration area in the Macusa Industrial Company has the purpose of identifying how is used the internal digital information of the company and how it is handled by the administrative area. For this reason the next guidelines were used in this research; psychological, axiological, sociological, technological and legal. In addition, it was necessary to use a research methodology with different types of research and methods that allowed us to arrive at the research problem of the enterprise's information management; the field research allowed a direct contact with the study object in order to identify the mismanagement of the internal digital information; the descriptive research helped us to confirm the problem through surveys, interviews and an observation sheets, the bibliographic research helped us to gather essential information in the research work execution. As a result of the surveys, interviews and the observation sheet, it was concluded that the solution to this problem is the creation of a training manual for the administrative area of the Macusa Industrial Company on the application of office automation in OneDrive, for a better management of the information generated by the company, looking forward to improving customer service with speed and efficiency.

KEYWORDS: OFFICE, ADMINISTRATIVE AREA, COMPUTER CLOUD, MANUAL.

Victor Reddy
pas



TABLA DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	ii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	iv
CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO	v
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	vi
CARTA DE AUTORÍA	vii
DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO	ix
RESUMEN	x
CAPÍTULO I.....	1
1. MARCO TEÓRICO	1
1.1 Fundamentación Sicológica	1
1.2 Fundamentación Axiológica	2
1.3 Fundamentación Sociológica	3
1.4 Fundamentación Tecnológica	3
1.5 Fundamentación Legal.....	5
1.6 Ofimática	6
1.6.1 Informática	7
1.6.2 Paquete ofimático	8
1.6.3 La Nube Informática Cloud Computing.....	9
1.6.4 Herramientas de la Nube Informática	10
1.6.4.1 Procesador de texto	12
1.6.4.2 Hoja de cálculo.....	12
1.6.4.3 Herramienta de presentación	13
1.6.4.4 Formularios de Google.....	13
1.6.4.5 Agenda	14
1.6.5 La Ofimática en OneDrive	14
1.7 Área Administrativa.....	18
1.7.1 Cargos del Área Administrativa.....	20
1.7.1.1 Gerente General.....	20
1.7.1.2 Funciones del Gerente	21
1.7.1.3 Contador	22
1.7.1.4 Funciones del Contador	23
1.7.1.5 Jefe de Seguridad Industrial	25

1.7.1.6 Funciones del Jefe de Seguridad Industrial	26
1.7.1.7 Guardalmacén	27
1.7.1.8 Funciones del Guardalmacén	28
1.7.1.9 Asistente de Gerencia	29
1.7.1.10 Las Competencias de la asistente de gerencia:	29
1.7.1.11 Funciones de la asistente de gerencia	30
1.8 ¿Qué es un Manual?.....	31
1.8.1 Tipos de manuales	31
1.8.1.1 Manual de organización.....	32
1.8.1.2 Manual de procedimientos.....	32
1.8.1.3 Manual de calidad.....	32
1.8.1.4 Manual de bienvenida.....	33
1.8.1.5 Manual de capacitación	33
1.8.2 Utilidades del Manual	34
CAPÍTULO II.....	36
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
2.1 Tipos de investigación	36
2.1.1 Investigación de Campo:	36
2.1.2 Investigación Descriptiva:	36
2.1.3 Investigación Bibliográfica:	36
2.2 Métodos de Investigación	37
2.2.1 Método Inductivo:	37
2.2.2 Método Analítico:.....	37
2.2.3 Método Sintético:	37
2.2.4 Método Sociológico:	37
2.3 Técnicas e instrumentos de investigación.....	38
2.3.1 Encuestas:	38
2.3.2 Entrevista:.....	38
2.3.3 Observación Directa:	38
2.4 Matriz de Relación.....	39
2.5 Población	40
CAPÍTULO III	41
3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	41

3.1 Encuesta Dirigida Al Área Administrativa De Macusa Industrial, Empresa Privada.....	41
3.2 Encuesta Direccionada a los Usuarios Externos de Macusa Industrial, Empresa Privada	46
3.3 Entrevista Direccionada al Jefe de Seguridad Industrial y al Contador de Macusa Industrial.....	50
3.4 Ficha de observación al área administrativa de Macusa Industrial.....	54
CAPÍTULO IV	57
4. PROPUESTA	57
4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA	57
4.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	57
4.3 OBJETIVOS	58
4.3.1 OBJETIVO GENERAL	58
4.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	58
4.4 UBICACIÓN SECTORIAL	59
4.5 ONEDRIVE	61
4.6 IMPACTOS	108
CONCLUSIONES	109
RECOMENDACIONES.....	110
GLOSARIO DE TÉRMINOS	111
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	113
ANEXOS.....	119
ANEXO 1. ENCUESTA AL ÁREA ADMINISTRATIVA	119
ANEXO 2. ENCUESTA A LOS USUARIOS EXTERNOS.....	121
ANEXO 4. ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE SEGURIDAD Y CONTADOR DE MACUSA INDUSTRIAL.....	123
ANEXO 5. FICHA DE OBSERVACIÓN	124
ANEXO 6. REGISTRO FOTOGRÁFICO.....	125
SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUETA AL ÁREA ADMINISTRATIVA	129

INTRODUCCIÓN

Macusa Industrial es una empresa del sector de la metalmecánica fundada en 1994 ubicada en la provincia de Imbabura, ciudad de Ibarra, sector de Yacucalle, en las calles Tobías Mena 19-24 y Secundino Peñafiel; sus actividades económicas están enfocadas a la fabricación de artículos en acero, hierro y aluminio, además del mantenimiento de equipos industriales. El área administrativa cuenta con los siguientes cargos: Gerente, Contador, Jefe de Seguridad Industrial, Guardalmacén y Asistente de Gerencia, el trabajo en conjunto de todos, ayuda a un correcto funcionamiento de la empresa.

La presente investigación está enfocada en el análisis del uso de la Ofimática en el Área Administrativa de la empresa Macusa Industrial, ya que en la actualidad se puede evidenciar que, en la mayoría de empresas, la utilización de la ofimática es indispensable para alcanzar niveles superiores de rendimiento, eficiencia, eficacia, seguridad y comodidad. Se busca que la empresa mejore su proceso de manejo y conservación de información de forma segura, también se desea brindar una mejor atención al cliente mejorando los tiempos de espera.

Se detectó que el área administrativa de la empresa depende de un servidor donde se almacena toda la información y se la comparte a través de una red LAN, en caso de no estar disponible el servidor o la red LAN, automáticamente se limitan las actividades administrativas, esto produce estancamiento en las tareas, en ocasiones pérdida total o parcial de la información generada y una atención al cliente que requiere mayor tiempo de espera. A través de esta investigación se busca encontrar la alternativa más viable para solucionar el problema existente.

Esta investigación está encaminada a implementar la mejor herramienta de ofimática, que permita preservar la información de la empresa y mejorar los procesos en el área

administrativa, además se busca brindar una atención más rápida a los clientes en el proceso de la emisión de comprobantes de venta, correspondencia social y por ende dar a la empresa una mejor imagen con respecto al servicio brindado por el área administrativa.

La metodología de investigación aplicada es la investigación cualitativa y cuantitativa, permitieron realizar la revisión teórica sobre la problemática que existe en Macusa Industrial, para esto fue necesario utilizar diferentes tipos de métodos, técnicas e instrumentos de investigación, para así cumplir con los objetivos del presente proyecto, de esta manera se llegó a determinar las falencias internas, en temas de las respectivas variables, para poder dar una solución viable que aplique a Macusa Industrial.

Como respuesta a esta investigación, la propuesta es la elaboración de un Manual de Capacitación para el Área Administrativa de Macusa Industrial sobre la aplicación de la Ofimática en OneDrive, se busca lograr que tanto personal nuevo como antiguo se sirva de este manual para poder trabajar en la nube ofimática, y conseguir independizarse del servidor central y la red LAN, también que puedan disponer de la información cuándo y dónde lo requieran, y como consecuencia brindar una mejor atención al cliente en tiempos óptimos.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Fundamentación Sicológica

Un factor que incide en esta investigación es la Sicolología como parte del desarrollo de todos los seres humanos en las áreas que se desempeñan.

Según, (Piaget, 2016). El desarrollo cognitivo es un proceso continuo en el cual la construcción de los esquemas mentales es elaborada a partir de los esquemas de la niñez, en un proceso de reconstrucción constante. Esto ocurre en una serie de etapas o estadios, que se definen por el orden constante. Esto ocurre en una serie de etapas o estadios, que se definen por el orden constante de sucesión y por la jerarquía de estructuras que respondan a un modo integrativo de evolución.

Por naturaleza los seres humanos basan su conocimiento en las experiencias; por ejemplo, en los inicios del hombre la historia cuenta como nuestros antepasados aprendieron a sobrevivir, a hacer el fuego, métodos de caza, sistemas de comercio, entre otras cosas. Frente a la era tecnológica que se vive, las personas tienen la obligación de aprender sobre la tecnología; de cierta manera es más fácil aprender sobre este tema porque el manejo de las herramientas informáticas se vuelve más fácil al encontrarlas en todo lugar.

(Sabucedo , 2015). La sicología social tiene razón de ser como perspectiva distinta de la sicología general precisamente porque destaca el hecho de que nuestros sentimientos, pensamientos y acciones no pueden entenderse sin la referencia a las personas con las que interactuamos, a los grupos con los que vivimos, y a las normas, valores e ideologías que nos sirven de referencia. La persona solo adquiere sentido en relación a los otros, con los que crea realidades y espacios sociales compartidos.

Las personas son seres sociales por naturaleza, al tener que trabajar en alguna etapa de sus vidas están obligados a saber relacionarse con sus semejantes, por

consecuencia se hace necesario ser parte de los objetivos empresariales para poder alcanzarlos en equipo y de esta manera llegar al éxito.

1.2 Fundamentación Axiológica

La axiología trata sobre los valores personales aplicados en todas las actividades que se realizan.

(Bustamante & Sánchez , 2013). Afirman los valores se definen como la Axiología que es una rama específica de la Filosofía, del griego Axios= valor o valioso y Logos=tratado, que etimológicamente es interpretada como la disciplina que se encarga del estudio de valores, o la teoría que explica los valores y los juicios de valor.

Como profesionales se debe tomar en cuenta que muchas veces las herramientas ofimáticas obedecen a nuestras instrucciones, por lo que, debe ser primordial la ética y la honestidad como lo más relevantes en nuestro desenvolvimiento en todo lugar. La primera escuela en la vida de los seres humanos es el hogar, por eso se debe tener en cuenta que la esencia de las personas debe prevalecer ante toda situación.

De acuerdo con, (Vinueza, 2010). Ser uno mismo: he aquí una de las máximas de la filosofía ética clásica. Pero, para cada persona alcance ese estadio, se necesitan unos puntos de referencia sociales. Se trata de la búsqueda de la identidad personal, el llegar a ser quien eres, más allá de las circunstancias.

La conducta en el campo profesional, familiar y social; debe ser siempre basada en sólidos valores, actualmente existen muchas formas de manipular la información a favor de determinado interés, por ello es primordial que los profesionales tengan código de ética inquebrantable. La corrupción ha alcanzado a muchas personas, por ello se debe tener claro cuál es el objetivo a futuro como profesionales y personas; y cuáles serán los valores que ayudarán a alcanzarlos.

1.3 Fundamentación Sociológica

La sociedad exige ciertos aspectos a desarrollar como individuos, para poder ser parte de grupos sociales, equipos de trabajo e incluso miembro de familia.

De acuerdo con, (Romero, 2012). La sociología utiliza diferentes métodos de investigación, como el empírico y el análisis crítico para perfeccionar y desarrollar un conjunto de conocimientos acerca de la actividad humana, a menudo con el propósito de aplicar los conocimientos a la consecución social.

El comportamiento de los seres humanos puede ser modificado, según la sociología, por esto se hace viable el cambio en algunos procesos que el área administrativa tienen en la actualidad, con el objetivo de obtener un mejor manejo de la información.

(Schaefer, 2016). Argumenta la sociología es, dicho de otra manera muy simple, el estudio sistemático del comportamiento social y de los grupos humanos. Se centra en las relaciones sociales, como esas relaciones influyen en el comportamiento de las personas y cómo las sociedades, la suma total de esas relaciones, evolucionan y cambian.

Las relaciones humanas forman parte del diario vivir de las personas; pero, de manera muy especial en el ámbito laboral, aquí se puede experimentar que el uso de un nivel adecuado de ofimática ayuda a relacionarse y crear un buen ambiente laboral entre compañeros, gracias a que todos domina en su gran mayoría las bondades de la ofimática, esto implica aplicarla también como herramienta de comunicación en el mismo canal y nivel jerárquico.

1.4 Fundamentación Tecnológica

Es preciso tomar en cuenta como la tecnología juega un papel muy importante en la vida laboral, convirtiéndose en un conocimiento imprescindible para poder ser parte del sistema productivo.

(Cardona Ossa, 2002). Sostiene la fusión indisoluble (y aparentemente indispensable) entre ciencia y técnica abre un nuevo espacio de conocimiento, el de la tecnología, como una técnica que emplea conocimientos científicos y que a su vez fundamenta a la ciencia una aplicación práctica. La tecnología se configura como un cuerpo de conocimientos que, además de utilizar el método científico, crea y/o transforma procesos materiales.

La existencia de la tecnología ha contribuido grandemente a los hallazgos científicos, se puede ver que van de la mano, y juntas han logrado varios avances en sectores como la educación, la salud, la comunicación, el medio ambiente, etc. La tecnología ayuda mucho con las actividades laborales, por ejemplo: La creación de archivos, modificación y compartición, de no existir la tecnología deberían todas estas actividades ser manuales.

Desde el punto de vista de, (Randstad, 2016). En las últimas décadas, las TIC han conseguido revolucionar el mundo laboral por completo, dando lugar a la aparición de nuevas formas de trabajo, gestión y organización. El futuro del empleo no puede concebirse sin la influencia de la tecnología.

Es necesario involucrarse con las Tecnologías de la Información y Comunicación; ya que, son utilizadas en la actualidad de gran manera, en el futuro si no se posee habilidades para el uso de las misma, las vacantes de empleos podrían escaparse hacia las personas que las posean. Hoy en día aprender sobre las TIC's, ahora se vuelve una necesidad obligatoria en todo ámbito de la vida, la ignorancia en la actualidad se relaciona con el desconocimiento de la tecnología en general. Adicionalmente se hace muy necesario que las empresas las usen, porque el mercado lo requiere.

En la opinión de, (Herrera, 2017). El tema de la temporalidad y aceleración de la ejecución de procesos es clave en la implementación de tecnología en la industria, pues beneficia muchas veces a los productos que se generan, pero es importante pensar y preguntarse ¿qué sucederá con los trabajos y actividades que están siendo suplantados por maquinaria o las nuevas tecnologías? ¿Qué cambios generará la automatización en la vida laboral a largo plazo?

La tecnología permite realizar tareas de forma eficiente, eficaz y segura; por ello, en algunas circunstancias se ha llegado a suplantar la mano de obra, por máquinas; sin embargo, no del todo se puede prescindir de esta, existen muchas tareas en las que jamás podrán las máquinas reemplazar al hombre. Por eso se debe conocer los alcances que tiene la tecnología y los que tendrá en el mundo a futuro, de esta manera se convertirán en un aliado en cualquier ámbito. Adicionalmente hay que tener presente que el objetivo principal de la creación de la tecnología es comunicar pueblos, ayudar en los avances científicos en toda área y satisface las necesidades a través de sus múltiples propiedades.

1.5 Fundamentación Legal

(CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR, 2008). Determina que el Art. 385.- El sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad:

1. Generar, adaptar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos.
2. Recuperar, fortalecer y potenciar los saberes ancestrales.
3. Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir.

La implementación de la tecnología es apoyada por el gobierno, esto quiere decir que hoy en día, hasta en los lugares más recónditos se la puede encontrarla y esta circunstancia también ayuda a familiarizarse con ella.

(CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR, 2018). Refiere que el artículo Art. 322.- Se reconoce la propiedad intelectual de acuerdo con las condiciones que señale la ley. Se prohíbe toda forma de apropiación de conocimientos colectivos, en el ámbito de las ciencias, tecnologías y saberes ancestrales. Se prohíbe también la apropiación sobre los recursos genéticos que contienen la diversidad biológica y la agro-biodiversidad.

La tecnología también es amparada por la Constitución de la República, por esto es importante no apropiarse de la tecnología o utilizarla sin las licencias respectivas, respetando la ley, puede conseguirse una implementación adecuada en cada una de las actividades que se desea aplicarla.

1.6 Ofimática

La ofimática es una herramienta que debería ser aplicada en todas las empresas, sin importar la actividad económica a la que se dediquen.

(Abalo Santos, Gálvez Córcoles, Lopez Carreno, Ruiz Igualada, & Sotomayor Sánchez, 2007). Sostienen el concepto de ofimática se aplica a todas aquellas técnicas, procedimientos, servicios, etc., que se basan en tecnologías de la información (informática y comunicaciones) y cuya implementación se realiza en el ámbito del trabajo de la oficina y similares entornos. El concepto de ofimática viene dado de la unión de dos palabras oficina ya automática.

Se puede decir que la ofimática es la aplicación de la informática para facilitar, mejorar, optimizar y automatizar las tareas en la oficina. Permite automatizar tareas como elaboración, modificación y compartición de los mismos a través de dispositivos portables, redes LAN o de las nubes informáticas. Siendo una alternativa para mejorar procesos en los que intervengan la informática y tareas administrativas. Es aplicable a todos los departamentos de la empresa, ya sea por las hojas de cálculo, las presentaciones animadas que se puede crear, el editor de texto, entre otras aplicaciones que se le puede dar.

(Graziosetti, 2009). Menciona la ofimática comienza a desarrollarse en la década del 70, con la masificación de los equipos de oficina que comienzan a incluir microprocesadores, dejándose de

usar métodos y herramientas por otras más modernas. Por ejemplo, se deja la máquina de escribir y se reemplaza por computadoras y sus procesadores de texto e incluso el dictado por voz automatizado.

Al avanzar la informática, ha llegado a los rincones más lejanos en los que habitan las personas, hoy en día se puede evidenciar que la tecnología no solo ha reducido en cuanto a dimensiones de los equipos, sino también en costos; gracias a ello todas las personas pueden servirse de ella, para realizar las actividades administrativas de manera más llevadera.

1.6.1 Informática

La (Universidad de Sevilla, 2013). Señala la Informática es la ciencia aplicada que abarca el estudio y aplicación del tratamiento automático de la información, utilizando dispositivos electrónicos y sistemas computacionales. También está definida como el procesamiento automático de la información. La informática, se refiere al procesamiento automático de información mediante dispositivos electrónicos y sistemas computacionales.

La ofimática busca ayudar en las actividades de la oficina a través de un conjunto de medios y procesos automatizando la información de forma, escrita, auditiva y visual, por esto surge la importancia de saber usarla y aplicarla en cualquier área; además, se puede hacer uso de los dispositivos electrónicos como celulares, tablets, laptops, entre otros, siempre y cuando están conectados a internet.

(Reyes, 2018). Considera la computación en la nube, cloud computing, ya está aquí, y de la mano de los servicios de almacenamiento online, han surgido una variedad de suites ofimáticas completas que funcionan utilizando únicamente el navegador de internet. Cada una de estas suites ofimáticas en la nube cuentan con sus propias características que los hacen dignos de ser tomados en cuenta.

Se puede apreciar dos tipos de ofimática, la aplicada entre las actividades de la oficina y Microsoft Office, y la que se usa entre las actividades de la oficina y la Nube Informática. Considerándose la primera como una herramienta que se almacena en un disco duro, del que es necesario saber la capacidad para su uso y los programas deben

ser instalados manualmente, el segundo es en cambio al que se puede acceder a través de un Pc con acceso a internet, donde se pueden realizar las mismas tareas que son almacenadas en la nube informática, esta de forma gratuita asigna 5GB de capacidad, y en caso de requerir más espacio, da la opción de contratarlo.

1.6.2 Paquete ofimático

Es el conjunto de programas que se hacen indispensables para poder crear documentos de todo tipo, modificarlos, eliminarlos o compartirlos.

(Punto PC, 2014). Sostiene un paquete ofimático hace referencia a todos los programas que ayudan a tener un mejor desenvolvimiento práctico y moderno de las actividades de la oficina, por lo tanto, está formado de un procesador de texto, hoja de cálculo, herramientas de presentación, base de datos y una agenda. Un paquete ofimático es un conjunto de herramientas y aplicaciones Software encargados de realizar o ayudar en tareas relacionadas a la oficina

Estas herramientas contribuyen con casi todas las tareas de la oficina, proporcionando eficiencia, eficacia y automatización. En todo lugar se hace inevitable el uso de los paquetes informáticos, muchas instituciones del Estado exigen la automatización de la información, por lo que representa una obligación saber manejarlos.

(La informática y sus funciones, 2011). Manifiesta los paquetes ofimáticos son programas que disponen todas las herramientas que se necesitan para llevar el control de una oficina. Estos pueden contener Procesador de texto, Hoja de Cálculo, Base de Datos, Presentaciones gráficas e incluso herramientas de retoque fotográfico y diseño gráfico y programación Web.

Los paquetes ofimáticos de Microsoft Office son tradicionales y reconocidos por la mayoría de personas, los paquetes ofimáticos que ofrecen las Nubes informáticas tienen similitud en la interfaz que manejan, permitiendo adicionalmente almacenar, crear o modificar documentos en tiempo real por varios usuarios. Adicionalmente se

puede destacar que los paquetes ofimáticos de OneDrive no necesitan licencias de actualización como el software tradicional.

1.6.3 La Nube Informática Cloud Computing

Actualmente existe la necesidad de poder manejar no solo Microsoft Office como normalmente se le conoce; sino también las herramientas de las Nubes informáticas.

(Caivano & Villoria , 2009). Afirman las aplicaciones Web no son más que las herramientas de ofimática, procesadores de texto, hojas de cálculo, etc., de la Web 2.0 que se manejan simplemente con una conexión a Internet, y en estos casos cabe la opción de utilizar el ordenador sólo como forma de acceso a la aplicación remota.

La Web o la Nube ofrece un conjunto de herramientas similares a las utilizadas con Microsoft Office, ahora se puede manejar herramientas muy parecidas solo teniendo acceso a Internet por computadoras, laptops o dispositivos portátiles. La ofimática en línea está disponible a través de Google drive, Office online, Zoo docs, libre Office, entre otras, todas estas no necesitan ser instaladas en el dispositivo que se utilice.

(García de Blas, 2017). Afirma la Nube es un conjunto de servicios interconectados gracias a internet. El término que se usa mundialmente es cloud computing. La Nube permite a los proveedores ofrecer servicios de todo tipo a los demás usuarios de internet. La práctica más habitual es encontrar servicios de almacenamiento en la nube.

Existen muchas ventajas al usar la Nube entre ellas están la seguridad con la que la información es guardada, no se requiere usar dispositivos para almacenar la misma porque se guarda automáticamente mientras se realiza cualquier tipo de trabajo, siempre y cuando se tenga conexión a internet, permite acceder a la información desde cualquier dispositivo portátil donde quiera que se necesite.

1.6.4 Herramientas de la Nube Informática

(Robbins & Coulter, 2005). Sostienen la buena comunicación se caracteriza por el entendimiento del significado que envía el transmisor, no necesariamente por un acuerdo entre las partes. No siempre que se trasmite un mensaje el sentido sigue siendo para él o los receptores, de ahí la gran importancia de asegurarse que el mensaje entendido sea el requerido, así evitaremos pérdida de esfuerzos.

La comunicación es la base de las organizaciones, sin ella no es posible llegar a los objetivos empresariales, existen diferentes medios para comunicarse hoy en día, el área administrativa puede hacer uso por ejemplo de las redes sociales, las nubes informáticas, redes LAN, entre otras. Se hace más que necesario aprender a usar estos medios para recibir y enviar información que se requiera, sobre todo en el campo laboral.

Según, (Robbins & Coulter, 2005). Una Intranet es un sistema de comunicación organizacional de red interno que usa la tecnología de Internet y al que tienen acceso sólo los empleados. Muchas organizaciones usaban intranets como medios para que los empleados compartan información y colaboren en documentos y proyectos de diferentes sitios.

Actualmente se utilizan aplicaciones web con estas herramientas o aplicaciones web han sido catalogadas como las más populares a nivel global, entre ellas están las siguientes:

- **WhatsApp** según, (Olmo, 2016). WhatsApp facilita el contacto con los nodos de las redes sociales, pero no ayuda al contagio social, a la influencia en forma de red, sino de manera mucho más puntual y personal, nodo a nodo. WhatsApp es un medio de comunicación privado.

WhatsApp puede ser utilizado para crear grupos y realizar difusiones, no solo para la comunicación interna de la empresa, sino también a nivel social, es una aplicación que funciona solo con internet y requiere ser instalada en dispositivos portátiles, mientras que, en una computadora puede accederse a él, únicamente a través de un navegador con servicio de internet.

- **Facebook** (Pérez & Gardey, 2013). Afirman es una red social creada por Mark Zuckerberg mientras estudiaba en la universidad de Harvard. Su objetivo era diseñar un espacio en el que los alumnos de dicha universidad pudieran intercambiar una comunicación fluida y compartir contenido de forma sencilla a través de Internet.

Facebook es una herramienta muy usada en el área social porque permite compartir archivos, fotos, audios e incluso jugar en línea. Sin embargo, existe la opción de crear páginas empresariales de forma gratuita y pagada, las segundas tienen más prestaciones, porque son mayormente difundidas en todo el mundo, permitiendo tener contacto con las empresas y clientes de toda la red de Facebook.

- **Telegram** (Quiñonez, 2014). Sostiene es un sistema de mensajería instantánea para chatear con amigos, familiares y todo aquel que se encuentre en nuestra lista de contactos telefónicos de nuestro móvil y que tenga también instalada la aplicación que se puede descargar en iPhone y Android.

Esta aplicación ofrece un almacenamiento ilimitado para fotos, archivos y videos, brinda mucha seguridad al encriptar los mensajes privados, protege las conversaciones con una clave de ser necesario, es usado en todas las plataformas y puede manejarse desde cualquier dispositivo portátil luego de instalarla, es una buena alternativa de comunicación con clientes y amigos.

WhatsApp es una aplicación de mensajería para teléfonos inteligentes, funciona a través del internet y complementa los servicios de mensajería. De la misma manera Facebook es utilizado para los mismos propósitos, adicionalmente es considerada una red social y la más popular a nivel mundial; mientras que Telegram tiene un uso de carácter formal a diferencia de las otras aplicaciones web.

(Calderón , 2013). Sostiene cada día es más común que las organizaciones trabajen en la nube debido a que ofrece una dinámica organizada y flexible para trabajos colaborativos.

Las herramientas de las nubes informáticas tienen mucha relación con las herramientas que brinda Microsoft Office, por lo que se convierten en una buena opción para trabajar y almacenar la información, de tal forma que solo quienes tengan acceso a las claves pueden ingresar y modificar, crear o compartir información.

La Nube ofrece algunas aplicaciones para un mejor desenvolvimiento en la oficina, por ejemplo:

1.6.4.1 Procesador de texto

Según, (EDUTEKA, 2005). El Procesador de Texto se define como el programa que permite redactar, editar, dar formato, imprimir y compartir documentos.

El editor de textos es un invento que ayuda de manera increíble en la mayoría de áreas donde el hombre se desenvuelve. De esta manera se convierte en una herramienta que permite elaborar cualquier tipo de documento, comprueba errores ortográficos, gramática e idioma; mejorar la presentación de los trabajos, editar trabajos existentes, entre otros. Además, es compatible con Word, lo que hace muy viable la aplicación de la Nube informática por las herramientas que brinda.

1.6.4.2 Hoja de cálculo

(Moro Vallina, 2012). Sostiene la hoja de cálculo es una herramienta que ayuda mucho en casi todos los ámbitos que requieran desde simples sumas hasta cálculos muy complejos gracias a sus múltiples funciones que tiene afirma: Una de sus principales características más destacables es que los cálculos se actualizan automáticamente cuando se modifican los datos de partida.

Las hojas de cálculo no solamente hacen cálculos simples y avanzados; sino, sirve para crear gráficos a través de datos ingresados, estas hojas son muy utilizadas en casi todos los ámbitos de la vida de las personas, puede ser en el área profesional,

personal o estudiantil. OneDrive resulta una buena alternativa para compartir un documento con las personas que no tienen instalado Office y para trabajar en equipo en tiempo real sobre un mismo archivo de ser necesario.

1.6.4.3 Herramienta de presentación

En el campo estudiantil y profesional es imprescindible usar presentaciones para trabajos, exposiciones, capacitaciones, etc.

(Fundación Universia, 2018). Afirma al igual que Google Docs, Google Presentations es una forma sencilla y eficiente de colaborar en tiempo real en un proyecto con otras personas, sin importar lo lejos que se encuentren.

Esta es otra de las herramientas que ofrece la nube informática, convirtiéndose en una combinación perfecta que trabaja a la par con Microsoft Office, la interfaz ayuda mucho, permitiendo conservar relación con los programas utilizados usualmente. PowerPoint de OneDrive ayuda a realizar presentaciones animadas de ser el caso en la nube se puede subir un archivo de PowerPoint elaborado en Office y seguir modificándolo en la nube y luego al descargarlo tendrá la misma compatibilidad.

1.6.4.4 Formularios de Google

Una más de las herramientas que nos brinda Google son los formularios.

(Maeztu , 2016). Sostiene los Formularios de Google te permite planificar eventos, enviar una encuesta, hacer preguntas a tus alumnos o recopilar otros tipos de información de forma fácil y eficiente. Al aprender a manejarlos serán de gran ayuda para obtener información de forma virtual incluso ayuda al medio ambiente porque evita la impresión de los mismos.

Esta es una de las herramientas muy útiles para conocer algún tipo de información, por medio de una encuesta virtual, además la aplicación permite tabular

los datos internamente, evitando procesos tediosos. Ayuda a que otras personas puedan llenar la lista de respuestas a las preguntas planteadas, como una hoja de suscripción o un cuestionario, donde lo puede ver todo en un solo lugar en línea.

1.6.4.5 Agenda

(Collazo , 2014). Afirma Google Calendar es una aplicación útil para organizar el día a día, En definitiva, no es sólo una agenda, es una secretaria que te mantiene informado de tus actividades, citas y compromisos.

Una de las mejores utilidades de esta herramienta, es que se puede usar también en los dispositivos móviles, tabletas, teléfonos; permitiendo llevar una orden y un registro de las actividades a realizar. En definitiva, no es sólo una agenda, es una secretaria que informa de tus actividades, citas y compromisos, mediante notificaciones.

1.6.5 La Ofimática en OneDrive

(Consultek, 2014). Afirma OneDrive es una plataforma que permite almacenar archivos, documentos, material persona en un solo espacio, además puede compartir esta información con otras personas y tener accesos a ellos en cualquier dispositivo, no importa si es Tablet, celular o laptop.

OneDrive permite crear documentos y editarlos sin necesidad de guardarlos en dispositivos físicos o correos electrónicos, gracias al acceso a internet que deben tener los dispositivos antes mencionados, permite también trabajar al mismo tiempo archivos manipulados por varios usuarios.

Según, (Consultek, 2014). El almacenamiento de archivos es similar a guardar documentos en el ordenador, no cualquier usuario puede acceder a esos archivos, esta opción le permite subir documentos en los que nadie más pueda acceder. Al guardarse en la web, podrá buscarlos de

manera más rápida, la sincronización online o sin conexión le garantiza la última versión del archivo.

Una de las principales características del almacenamiento en la nube informática es poder acceder a la información de la empresa de forma rápida y segura, mientras se disponga de las claves necesarias, el tener acceso a la información en el momento y lugar requerido se convierte en una excelente ventaja, las nubes ofimáticas disponen de un espacio gratuito limitado, pero a través de la contratación de paquetes de espacio en la nube se puede seguir disponiendo de una mayor capacidad de almacenamiento.

Entre las herramientas que las nubes ofrecen tenemos las siguientes:

- **Google Drive** según, (Google Drive, s.f). Google Drive es la herramienta que anteriormente se conocía como Google Docs. Tiene como novedad el servicio de almacenamiento de archivos en la nube y sincronización de estos con otros dispositivos donde se tenga instalada la herramienta Google Drive, es decir, los recursos están disponibles no solo en el computador donde fueron creados o guardados, sino también en la web.

Google Drive, está ligado con Gmail y permite usar todos los servicios que Google ofrece. Como ventajas se destaca el poder acceder a cualquier hora, permite cargar y descargar archivos e información de la red, ofrece espacio gratuito de 1GB en todo tipo de archivo, tiene traductor con 53 idiomas, no se depende de una computadora específica, porque todo está en la cuenta de internet.

Por otro lado, como desventajas se puede destacar que si no se crea una buena clave puede una persona no autorizado acceder a la información, las combinaciones de teclas no son parecidas al office normal y es obligatorio disponer de internet.

- **Dropbox** (Dropbox, 2008). Afirma Dropbox es un sitio donde podrás encontrar todo tu trabajo. Con los beneficios adicionales del almacenamiento en la nube, podrás almacenar y compartir archivos, colaborar en proyectos y dar vida a tus mejores ideas, ya sea que trabajes solo o como parte de un equipo.

Dropbox, permite crear una cuenta y acceder a la nube. Entre las ventajas que brinda esta nube informática están las siguientes; se puede subir y guardar archivos de cualquier tamaño, permite sincronizar documentos de la computadora a la carpeta de Dropbox y por desventajas se puede encontrar la sincronización funciona únicamente con la carpeta de Dropbox, no permite trabajar al mismo tiempo porque se crean conflictos.

- **iCloud:** (Apple Inc, 2009). Manifiesta iCloud guarda de forma segura tus fotos, vídeos, documentos, música, apps y otros contenidos, y los mantiene actualizados en todos tus dispositivos. Te permite compartir fotos, calendarios, ubicaciones y mucho más con amigos y familiares de forma sencilla. Incluso puede ayudarte a encontrar tu dispositivo si lo pierdes.

iCloud es la nube de Apple diseñada para ser utilizada si se tiene un producto de Apple. Es útil para almacenar cualquier tipo de información, es compatible Android actualmente, ofrece 5GB de almacenamiento adicionales a la música, fotos y aplicaciones; como desventajas depende de la velocidad de carga de archivos depende de la velocidad de conexión, necesita demasiada información personal.

- **OneDrive:** (Microsoft Office, 2013). Define OneDrive le permite almacenar sus archivos personales en un solo lugar, compartirlos con otros usuarios y acceder a ellos desde cualquier dispositivo conectado a Internet.

OneDrive, es la nube de Microsoft gratuitamente ofrece 15 GB, el acceso a esta nube informática es desde cualquier dispositivo con conexión a internet, permite compartir los datos con otros usuarios sin necesidad de enviarlos por e-mail. Entre las desventajas de usar OneDrive está que al tener la necesidad de más espacio de almacenamiento se hace necesario contratar un paquete de mayor capacidad, por el que

se debe pagar mensualmente y si se necesita almacenar un formato específico de Word con normas APA, por ejemplo, se pierden todos los estilos.

- **MEGA.NZ:** (Senacode, 2015). Enfatiza es un servicio multiplataforma que nos permite poder almacenar cualquier tipo de archivo de una forma sencilla y práctica, al más puro estilo “explorador de carpetas”. La creación de la cuenta requiere rellenar unos simples campos y al instante tras verificar el email, ya serás usuario de Mega.

MEGA.NZ, permite subir y descargar documentos, imágenes, videos, música, en sí todo tipo de archivo que se encuentre almacenado en la nube. Es una nube gratuita que brinda 50GB de espacio de almacenamiento, puede mantener un archivo por años, tiene la aplicación para usarla desde el teléfono, permite descargas rápidas, entre las desventajas se puede decir que a pesar de la capacidad de almacenamiento gratuita no permite crear archivos de Excel, Word o cualquiera que brinda Microsoft, es usada como una memoria flash.

Todos estos espacios conceden los diferentes proveedores, brindando opciones según la necesidad del usuario, además todas tiene dos características positivas en común, la primera es que permiten almacenar todo tipo de información de forma segura y se puede tener acceso a ella desde cualquier computadora, laptop, smartphone o tablets; los espacios en la nube informática son adaptables a las necesidades del usuario.

El espacio que ofrece Google Drive es adecuado para personas que no requieran almacenar demasiada información, a pesar de esto en caso de necesitar más espacio de almacenamiento se puede contratar planes económicos que van desde dos dólares, igual que OneDrive maneja el intercambio de archivos y brinda las herramientas similares a Microsoft Office.

Al ser Dropbox el más antiguo proveedor de este servicio de almacenamiento, es una versión más antigua porque funcionó desde el año 2007, sin embargo, también puede ser una opción para almacenar y compartir información, un plan de contratación de 1TB cuesta diez dólares mensuales.

Una opción para todas las personas que maneja productos de Apple es iCloud, porque fue creada exclusivamente para ese tipo de dispositivos, este año Apple ha creado la nueva app iCloud para Windows 10 utiliza la misma tecnología que Microsoft ha desarrollado para gestionar los ficheros de OneDrive bajo demanda, demostrando la estrecha colaboración llevada a cabo por Apple y Microsoft para desarrollar la aplicación. Esta necesita ser descargada, mientras los otros servicios de nube son manejados a través de la web sin necesitar ser instalado para garantizar su funcionamiento.

OneDrive es la nube informática de Outlook, no requiere ser instalada, permite almacenar cualquier tipo de archivo, ofrece un paquete ofimático similar al de Microsoft Office, no requiere actualización de herramientas, comparte información de ser necesario entre usuarios de Outlook, a través de carpetas compartidas.

Por otro lado MEGA.NZ puede ser utilizada solamente como una nube informática de almacenamiento, no dispone de herramientas para crear o modificar archivos, está direccionada para las personas cuyo interés sea resguardar su información.

1.7 Área Administrativa

Según, (Fundació Jesuïtes Educació, 2017). El departamento de administración es un engranaje que tiene que estar bien engrasado si la empresa quiere ser productiva y solvente. Por un lado, ha de saber analizar los procesos, entradas y salidas para poder ofrecer mejoras a la empresa y,

por otro lado, a partir de número reales, ha de saber exponer dónde es posible reducir costes e invertir.

El área administrativa tiene muchas responsabilidades y cumple con tareas que demandan conocimientos, seguimiento de procesos, normas que imponen las entidades que rigen la empresa, entre otras. El área administrativa está obligada a auto capacitarse acerca del uso de la tecnología, quien no actualiza sus conocimientos y no está inmiscuido o relacionado con esta, corre el riesgo de ser reemplazado.

(Fundació Jesuïtes Educació, 2017). Destaca un administrativo, tiene la responsabilidad de asegurar que las actividades administrativas dentro de una organización funcionen eficientemente, proporcionando estructuras y procesos a otros empleados, a través de la organización.

Pertenecer al área administrativa implica estar conscientes de que las actividades que desempeñan, deben realizarse de la mejor manera, persiguiendo siempre la eficacia y eficiencia, para lograr cumplir los objetivos empresariales.

Una de las transformaciones más grandes que debe sufrir una empresa es la automatización, el cambio en las personas es una de las cosas más complicadas, porque requiere adaptarse y cambiar la mentalidad, el aceptar algo diferente a lo que se está acostumbrado, representa un reto.

No solo se requiere actualizarse en tecnología, porque va de la mano con el conocimiento del área administrativa, el mundo exige innovar en todo, más aún en el campo laboral. Es indispensable que el equipo de trabajo tome conciencia sobre la vinculación que tienen sus actividades en la empresa con la Ofimática.

1.7.1 Cargos del Área Administrativa

(González, 2017). Expresa las áreas de la empresa, siempre serán indispensables, puesto que las actividades más importantes que se desempeñan para alcanzar los objetivos, son precisamente, planteadas y llevadas a cabo por cada departamento.

El cumplimiento de los objetivos de una empresa depende mucho de contar con un personal apto en el área administrativa, que disponga de conocimientos, habilidades y disponibilidad al cambio, es por eso que se requiere vincular a las empresas, únicamente a quienes ayuden a sumar en cuanto a metas establecida.

1.7.1.1 Gerente General

Según, (Emprendices, 2017). El rol del gerente de una empresa consiste en la utilización eficiente de diversos recursos para obtener beneficios en una organización determinada. El gerente también controlará, planificará y organizará la empresa. Coordinara a las personas para poder lograr el cumplimiento de cada uno de sus objetivos.

El Gerente de Macusa Industrial es el representante legal de la empresa, tiene a su cargo la dirección y administración de la empresa. Es quien vela por el buen funcionamiento de la empresa y es la cara de la empresa en toda actividad a nivel social.

(Emprendices, 2017). Sostiene el gerente también dispone de características muy peculiares y particulares, como la motivación para dirigir, inteligencia, capacidad de liderazgo, moral, ética, tiene la capacidad de escuchar de una forma u otra lo que se le está presentando, todo esto y mucho más es la tarea primordial de los gerentes a través del tiempo logrando obtener las mejores condiciones en esa compañía que está ejecutando a través de un tiempo determinado.

Entre todas las características que debe tener un gerente es necesario que ante todo tenga valores, la capacidad de saber que no siempre puede tener la razón y ser un

buen líder, todos esto ayudará a la empresa para alcanzar sus objetivos, los subordinados pueden rendir mejor cuando ven que frente a ellos existe un buen líder.

1.7.1.2 Funciones del Gerente

Según, (Ávila, s.f.) destaca, que entre las funciones más relevantes del gerente se encuentran las siguientes:

- Delegar internamente las funciones de las diferentes áreas de la empresa.
- Estar al tanto de los resultados en los departamentos de la empresa.
- Atender eventualidades que puedan surgir.
- Reunir a los responsables de los departamentos y comunicar los objetivos comunes.
- Supervisar a los encargados de las diferentes áreas.
- Estar al tanto de la satisfacción de los clientes a través de encuestas programadamente.
- Proporcionar condiciones aceptables de trabajo para sus empleados.
- Decidir sobre la incorporación de nuevos productos al mercado.
- Establecer estrategias para conservar a los clientes y para atraer a nuevos clientes.
- Firmar cheques y decidir sobre las políticas de crédito.
- Apersonarse de la empresa en toda actividad que los entes que la regulan exigiera.
- Estar pendiente de los Estados Financieros de la empresa y tomar medidas ante estos.
- Atender los posibles impactos ambientales
- Mantener contacto continuo con los proveedores.

- Informarse acerca de las novedades en los mercados que tienen relación con la empresa y sus competencias.
- Crear un ambiente de trabajo en donde se conozcan los objetivos, las metas, la misión y la visión de la empresa.

Las funciones que debe cumplir un gerente, son de mucha responsabilidad, por lo que se hace necesario que quien desempeñe esta función, tenga los conocimientos sobre todo lo que refiere a la empresa y la habilidad emocional para poder dirigir al personal que de él depende, solo cumpliendo con estos requisitos una empresa puede llegar muy lejos, hay que recalcar que uno de los factores más importantes de los que dispone la empresa es el capital humano, si los trabajadores se sienten estimulados y se les reconoce por la labor que cumplen, como resultado se tendrá, lealtad y dedicación a la empresa.

1.7.1.3 Contador

(Davis, 2014),. Afirma un contador realiza funciones financieras relacionadas con la recolección, la precisión, registro, análisis y presentación de unas operaciones de negocio, en una organización o compañía financiera.

Una de las áreas más importantes de la empresa es el área contable, es aquí donde se establece si una empresa funciona o no, es imprescindible que los estados financieros y los registros contables estén al día y sean de conocimiento del gerente, esto le permitirá tomar decisiones que vayan en beneficio de la empresa, de forma oportuna.

1.7.1.4 Funciones del Contador

(Financial Red, 2016). Afirman lo siguiente con respecto a las funciones de un contador en una empresa:

- **Registros:** Los contadores son los que regulan la legislación fiscal y el derecho corporativo. Ellos serán los que determinen la estructura empresarial adecuada para diferentes tipos de empresas, mientras revisan el registro de la tributación al mismo tiempo que las presentaciones del impuesto de sociedades. Manejan la declaración de impuestos, debe estar muy seguro de que todos los deducibles están en orden. En el caso de que se cometa un error en los cálculos, no sólo se verá a los que son responsables, sino también a la propia empresa.
- **Gestión de Recursos:** Entre las principales labores de los contadores en la gestión de la pequeña y mediana empresa se encuentran brindar contratos, ayudar a los empresarios a hacer frente a imprevistos, como puede ser una reclamación o pago inesperado, encargarse de la contratación de trabajadores, valorar la previsión económica de la empresa y proteger los intereses de la empresa.
- **Análisis de la información para la toma de decisiones y el pago de impuestos:** Uno de los objetivos más destacados de la contabilidad es calcular los impuestos que la empresa debe abonar a las instituciones que regulan las actividades comerciales durante el ejercicio, ya sea por el impuesto a la Renta, IVA o similares. Al tener los datos de los balances de situación y pérdidas y ganancias, la contabilidad servirá al empresario para analizar cuál es la situación de la empresa, cuál es su evolución, y de esta forma intentar predecir lo que sucederá en el futuro. Gracias a estos análisis las empresas pueden tomar decisiones que les ayudan a afrontar en mejores condiciones los posibles problemas que pueda tener la empresa.

- **Cuentas por cobrar y cuentas por pagar:** Otra tarea que el departamento de contabilidad realiza con frecuencia es la de tener en cuenta y realizar un seguimiento de los cobros, incluyendo las facturas pendientes y cualquier acción de cobro requerida. Las personas que se encargan de esta función son responsables de crear y rastrear las facturas. La responsabilidad incluye el asegurarse de que los clientes paguen sus deudas a tiempo.
- **La salida de dinero:** Con el objetivo de intentar mantener las relaciones con los vendedores el departamento de contabilidad debe asegurarse de que cada persona recibe el dinero que le corresponde y que además lo recibe a tiempo. La función del departamento de contabilidad incluye mantener el ojo en las oportunidades, para ahorrar dinero. Por ejemplo, realizará tareas como determinar si hay descuentos o incentivos disponibles por pagar cuanto antes a los vendedores. Por lo menos, deben ser programados para asegurarse de que el pago del dinero se realiza a tiempo, para evitar posibles cargos que puedan dañar a la empresa.

Las empresas dependen grandemente del área contable, si los datos no son reales se corre el riesgo de tomar malas decisiones que afecten a todo lo que conforma la empresa, al tener de forma ordenada los registros contables se garantiza la realización de estados financieros reales, estos sirven no solo a nivel interno de la empresa sino también para cumplir con las obligaciones que se tiene ante las entidades que rigen las actividades económicas de las empresas.

La gestión de recursos por parte del área contable no es únicamente en la administración de recursos económicos, sino también en el manejo de lo referente al personal que labra en la empresa, por ejemplo: elaboración de avisos de entrada, salida, contratos, actas de finiquito, formulario de décimos tercero y cuarto, formulario de

utilidades, entre otros. Sobre el contador recae todas responsabilidades que la empresa tiene con el personal, si se le pasara por alto alguna de estas la empresa puede llegar a tener multas muy elevadas que perjudique su utilidad anual.

Al estar como responsable el contador de realizar los estados financieros, de forma semestral o anual, debe apoyar al gerente de la empresa en el análisis de los mismos, para que el gerente pueda ser previsor en cuanto a los recursos económicos que le permitan cumplir con todas las obligaciones que la empresa tiene, con el personal que ahí labora, con los proveedores de materiales y servicios, con los organismos que controlan el funcionamiento de las empresas y recaudan impuestos, solo eso evitará que la empresa quiebre por falta de liquidez.

El adecuado registro de cuentas por cobrar y cuentas por pagar, es una tarea que requiere de mucha concentración y organización, porque del buen manejo de estos, la empresa adquiere estabilidad financiera, tanto proveedores como clientes son importantes en la relación con los ingresos de la empresa, estos registros deben estar actualizados y muy bien manejados en las cuentas bancarias de la empresa.

La salida de dinero de la empresa es otra de las actividades importantes que recaen sobre el contador, porque cada egreso que reporta la empresa debe estar bien sustentado, para de esta manera tomarlo en cuenta como gasto o egreso en los estados financieros, el manejo de las cuentas bancarias y las transferencias es otra responsabilidad del contador, el respaldo de las transferencias es vital para el libro de bancos que la empresa maneja.

1.7.1.5 Jefe de Seguridad Industrial

(Cevallos , Catelo, & Herrera , s.f). Afirman controlar las actividades de seguridad industrial e higiene ocupacional, estableciendo las políticas y normas, desarrollando planes y programas,

supervisando la ejecución de los procesos técnicos-administrativos que conforman el área, a fin de garantizar la eficacia y la eficiencia de las operaciones de prevención de accidentes y/o enfermedades ocupacionales en el ámbito de la Institución, de acuerdo a las disposiciones y principios emanados por los entes reguladores de la materia.

El Jefe de Seguridad Industrial, es el encargado de establecer normas y políticas en bien de la seguridad de los trabajadores que pertenecen a la empresa y los usuarios que la visitan, para de esta manera velar por la vida de las personas durante su estancia en ella, para esto es necesario contar un manual de seguridad industrial, dotar al personal con suministros que eviten que respiren los gases que se producen durante la fabricación de máquinas y estructuras industriales, también se busca salvar de la mutilación de sus extremidades con el uso de guantes y evitando distractores durante la manipulación de máquinas de corte, golpe y descarga de materiales. Entre las obligaciones del Jefe de Seguridad Industrial, están hacer cumplir las normas de seguridad industrial a través de cualquier medio, incluso muchas veces el personal es obligado a cumplir con lo que dice el manual de seguridad industrial a través de multas y sanciones.

1.7.1.6 Funciones del Jefe de Seguridad Industrial

Según, (SiSeguridad.es, 2009). las funciones del Jefe de Seguridad Industrial son:

- Análisis de las situaciones de riesgo y la planificación y programación de las actuaciones precisas para la implantación y realización de los servicios de seguridad.
- La organización, dirección e inspección del personal y servicios de seguridad privada.
- La propuesta de los sistemas de seguridad que resulten pertinentes, así como la supervisión de su utilización, funcionamiento y conservación.

- El control de la formación permanente del personal de seguridad que de ellos dependa, proponiendo a la dirección de la empresa la adopción de las medidas o iniciativa adecuadas para el cumplimiento de dicha finalidad.
- La coordinación de los distintos servicios de seguridad, con actuaciones propias de protección civil, en situaciones de emergencias, catástrofe o calamidad pública.
- En general, velar por la observancia de la regulación de seguridad aplicable.

Hoy en día las entidades que contratan la seguridad industrial dentro de las empresas, cada año realizan inspecciones y piden la actualización de los manuales de seguridad industrial, estas son las causas por las que se exige seguridad dentro de Macusa Industrial y una de las tareas más duras dentro de la empresa es precisamente que el personal vele por su integridad física, la confianza en sí mismos con respecto a que nunca les pasará algo, ha provocado en algunas ocasiones accidentes que a la larga a los únicos que perjudican son a ellos mismos, al ser cortados, golpeados, expuestos a chispas de suelda durante sus labores y no usar protecciones que la empresa les brinda, a corto o largo plazo tendrán problemas de salud que les perjudicará e impedirá que desempeñen sus funciones como torneros, soldadores o ayudantes de soldados. Por esto la función del Jefe de Seguridad Industrial es muy necesaria no solo para evitar multas sino también por la seguridad del personal de Macusa Industrial.

1.7.1.7 Guardalmacén

Ejecutar la aplicación de procedimientos para el control de actividades relacionadas con la recepción, clasificación, custodia y entrega de mercaderías adquiridas por la institución.

1.7.1.8 Funciones del Guardalmacén

(Corporación Eléctrica del Ecuador, 2016). Sostiene el guardalmacén tiene como responsabilidad las siguientes funciones:

- Participa en la recepción, custodia y entrega de equipos, materiales de oficina y otros bienes de menor cuantía bienes adquiridos por la empresa.
- Colabora en el procesamiento de las notas de ingreso, transferencia, devoluciones de mercaderías y elabora reportes para conocimiento del responsable.
- Colabora en la actualización de los stocks mínimos de mercaderías y comunica al responsable.
- Participa en la preparación de los partes diarios del movimiento del almacén a fin de ubicar a cada uno de los bienes con el trabajador respectivo.
- Colabora con la verificación de existencias y realiza el cruce de los registros de bienes con la entrega de los mismos.
- Presenta el registro de inventario permanente de los activos fijos, de las existencias de bienes en general y reporta los movimientos periódicos de los mismos.
- Colabora con las constataciones físicas y presenta informes periódicos sobre el estado de conservación de los bienes y activos fijos en custodia.

Macusa Industrial, compra suministros industriales a diferentes proveedores, tanto de Imbabura como de otras provincias, para la empresa es importante que el guardalmacén lleve un registro de en qué proyecto se gastó cada material que sale de la bodega, no solo para determinar el inventario, sino también para poder establecer exactamente cuál fue el valor invertido en cada proyecto, luego establecer la utilidad real por proyecto terminado, por esto se hace necesario que el guardalmacén cumplan con sus funciones de manera honesta y organizada.

1.7.1.9 Asistente de Gerencia

La asistente de gerencia, es una profesional que conoce sobre la empresa y asiste en todo lo que de requiera el gerente de forma profesional.

Según, (Solano, 2017). A la asistente de gerencia le corresponde la planeación, la innovación y diseño, mercadeo, ejecución de tareas o actividades de supervisión y control interno, relacionadas con el servicio al cliente en gestiones especializadas, el desarrollo de instrumentos técnicos de gestión, el análisis y recomendación de los procesos que se ejecutan en el área a su cargo, la capacitación y motivación a los colaboradores, la evaluación permanente de los servicios y del personal.

La asistente de gerencia en la actualidad cumple un rol muy importante en la empresa, sobre ella recaen muchas responsabilidades, por ejemplo: gestión de archivo y apoyo en actividades contables, conoce mucho de la empresa y una de sus funciones es guardar la información que por ella pasa, con profesionalismo y prudencia, también tiene a su cargo responsabilidades como atención a los usuarios externos, asistencia al contador recuperación de cartera vencida, elaboración de comprobantes de venta, seguimiento de legalización de documentos referentes al personal como contratos y actas de finiquito, en fin una asistente de gerencia debe estar capacitada en diferentes áreas de la empresa para brindar su apoyo cuando sea necesario.

1.7.1.10 Las Competencias de la asistente de gerencia:

Según, (De los Ríos, 2014). La asistente de gerencia debe tener las siguientes competencias profesionales:

- Consciencia crítica e investigativa.
- Uso de las TIC's.
- Capacidad para asumir roles de liderazgo en equipos de trabajo.
- Capacidad para la elaboración de informes de trabajo.
- Capacidad para planificar iniciativas de venta.

- Capacidad desenvolverse en cualquier área de trabajo.
- Asumir responsabilidades.
- Solucionar los problemas que de ella dependan.

Las competencias de la asistente de gerencia son muy altas, el mercado actual exige mayor capacitación para estas profesionales, la actualización de conocimientos constantemente se vuelve una prioridad, personal y profesional.

1.7.1.11 Funciones de la asistente de gerencia

(Chiavenato, 2000). Indica las funciones que una asistente de gerencia debe cumplir en el campo laboral son las siguientes:

- Habilidad para analizar y mejorar el entorno donde lleva a cabo su desempeño profesional.
- Capacidad de ejecución de decisiones dispuestas por sus superiores.
- Manejar la información de la empresa de forma ordenada, segura y eficiente.
- Elaborar informes sobre los resultados según sus superiores dispongan.
- Garantizar la transparencia de las operaciones de la empresa, mostrando siempre honestidad y respeto.
- Llevar la información de la empresa de forma ordenada, y que sea familiar para todo el personal autorizado que desee acceder a la misma.
- Proponer planes estratégicos de marketing que generen valor, crecimiento y utilidades
- Conocimiento y manejo de las redes sociales.
- Formación empresarial con espíritu emprendedor.

La asistente de gerencia debe a más de tener conocimientos sobre las TIC's, ofimática, administración y redacción comercial, debe también tener un buen control de

sus emociones ya que en muchas ocasiones la presión del gerente puede alterar su estabilidad, el cumplir objetivos mensuales, somete al área administrada a trabajar bajo presión, para llegar a las metas mensuales planteadas.

1.8 ¿Qué es un Manual?

Según, (significado, 2016). Un manual es un libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos, esenciales de una materia. Así, los manuales nos permiten comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento algún tema o materia.

Existen, por ejemplo, manuales para el estudio de las matemáticas, la literatura, la historia, o la geografía. Hay, asimismo, manuales técnicos, que permiten comprender el funcionamiento de diferentes aparatos o dispositivos electrónicos. Del mismo modo, hay manuales empleados para describir y explicar el funcionamiento de una empresa u organización, así como otro tipo de manuales.

La palabra manual también funciona como adjetivo para designar aquello que es manejable o que se ejecuta con las manos, que exige habilidad con las manos o que es fácil de hacer o de entender, entre otras cosas.

1.8.1 Tipos de manuales

(S.A., 2010). Sostiene un manual no es más que una herramienta escrita por medio de la cual se organiza una información determinada para un fin determinado, es decir, que la información comprendida en el manual representa una utilidad para todos aquellos que lo crean.

Los manuales ofrecen la oportunidad de brindar pasos a seguir, para alcanzar un determinado resultado, es necesario saber identificar el tipo de contenido que poseen, para de esta manera aplicarlos y cumplir con el objetivo para el cual fueron creados, a través de la existencia de estos, el lector puede adquirir información y utilizarla en lo creyera necesario.

1.8.1.1 Manual de organización

Según, (Tenesaca, 2010). El manual de organización es el documento en el cual son establecidas y precisadas las funciones del personal que conforma la estructura organizativa de una empresa. En este sentido, el manual de organización contiene una descripción clara y detallada de la estructura y de las unidades que integran una organización y todo lo relativo a sus responsabilidades, tareas, atribuciones, facultades y funciones.

La finalidad del manual de organización es lograr que exista una adecuada correspondencia funcional entre los diferentes puestos de una estructura organizativa y sus tareas, responsabilidades y atribuciones, esto servirá para establecer la estructura organizacional de la empresa ante personal propio y usuarios.

1.8.1.2 Manual de procedimientos

(Vazquéz, 2016). Afirma el manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de las actividades que una empresa debe seguir para llevar a cabo sus tareas generales y cumplir con sus funciones. En él se recogen de manera detallada y descriptiva aspectos que van desde el orden secuencial de las actividades, hasta la sucesión de labores necesarias para la realización de un trabajo.

Los manuales de procedimientos, ayudan en la inducción de personal nuevo, describen las actividades de cada puesto, explican la relación con otras áreas asociadas, permiten una apropiada coordinación de actividades entre diferentes departamentos, etc. En definitiva, proporcionan una visión general de la empresa, sus actividades y sus funciones, logrando de esta manera permitir al personal nuevo saber claramente con qué departamento debe tratar cada tema que requieran.

1.8.1.3 Manual de calidad

(Supply Chain, 2018). Plantea todo manual de calidad se constituye como guía con una serie de procedimientos, como la columna vertebral o el alma del sistema de gestión de calidad (SGC)

de una compañía, eso es, establece y explicita de una forma clara los mecanismos de control y los objetivos de calidad fijados como norma.

Este tipo de manual, explica los mecanismos de control y los objetivos de calidad que por norma persigue la empresa. El formato y la estructura del manual de calidad depende sobre todo del tamaño y la complejidad de cada empresa y de la finalidad que tenga el documento. El manual de calidad debe tener una estructura que empieza así, alcance y presentación de la organización, normas legales, objeto de la aplicación del sistema de gestión de calidad, sistema de gestión de la calidad, responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, realización del producto y medidas, análisis y mejoras.

1.8.1.4 Manual de bienvenida

(Unidad de apoyo para el aprendizaje, 2014). Señala el manual de bienvenida, también llamado manual de inducción, es el documento mediante el cual una empresa comunica a un trabajador toda la información relevante relacionada con la empresa: su historia, objetivo, valores, misión y visión, las características que la diferencian de otras empresas semejantes, los productos o servicios que produce o comercializa.

Este tipo de manual es necesario cuando ingresa personal nuevo a una empresa, permite dar a conocer al nuevo miembro de la empresa sobre los valores institucionales, los deberes y derechos que adquiere. Debe estar escrito en un lenguaje simple, claro y explícito, debe incluir también la política laboral, prevención de riesgos y recomendaciones sobre la conducta. Este tipo de manual busca también lograr que el nuevo integrante se sienta parte importante de la empresa.

1.8.1.5 Manual de capacitación

Según, (Anónimo, 2016). Los manuales de capacitación son importantes para instruir a los nuevos empleados sobre una empresa o a los empleados antiguos sobre sistemas o programas. El sector respectivo es el que determina el proceso exacto para escribir un manual de

capacitación. Sin embargo, hay algunas medidas generales que se puede tomar para que los empleados saquen a l máximo provecho del manual.

Un manual de capacitación necesita tener información clara, para orientar a su lector a ejecutar instrucciones de la mejor manera, mientras se familiarizan con la nueva propuesta. Se vuelve una necesidad que el manual sea muy explícito para asegurarse de un manejo apropiado de la nube informática por todos los usuarios directos, solo así se garantizará el buen uso de la información generada por la empresa.

(Martínez, 2017). Afirma hoy en día vivimos en un ambiente cambiante y a un ritmo veloz, y las organizaciones como entidades o grupos que componen la sociedad son afectadas por estos cambios, por lo cual exige que sean adaptables. Para lograrlo es fundamental el desempeño de sus integrantes, que son el principal motor de cualquier organización.

Este tipo de manual no indica que el personal no es capaz de llevar una determinada actividad, al contrario, es una herramienta que permite potencializar sus conocimientos y habilidades para lograr un mejor desenvolvimiento en las actividades diarias del área administrativa. Además, proporciona la opción de despertar la curiosidad por parte del lector para investigar por cuenta propia más sobre el tema.

1.8.2 Utilidades del Manual

(Ortiz, 2014). Manifiesta toda organización que oriente sus esfuerzos a dar respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de sus servicios requiere identificar, mejorar y documentar sus procesos y procedimientos.

Es preciso registrar, analizar y simplificar las actividades, generando acciones que favorezcan las buenas prácticas que lleven a la eficiencia y eficacia, que eliminen el desperdicio de tiempo, esfuerzo y materiales, y conduzcan a sostener una cultura de calidad enfocada hacia brindar un mejor servicio.

El manual de capacitación para el área administrativa de Macusa Industrial sobre la aplicación de la Ofimática en OneDrive, cumple con las siguientes utilidades:

1. Describe las actividades, procedimientos y requisitos que debe cumplir el área administrativa, para poder en conjunto e individualmente manejar la nube informática de OneDrive.
2. Permite establecer los pasos para crear, modificar y eliminar información, buscando la seguridad de la misma.
3. Estimula al área administrativa a conocer sobre la nube informática de OneDrive y sus herramientas para beneficio de la empresa.
4. Permite mejorar el servicio al cliente, por el fácil acceso a la información por parte de los administrativos.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Tipos de investigación

Este trabajo se basó en los siguientes tipos de investigaciones para su desarrollo:

- 2.1.1 Investigación de Campo:** Fue necesario ir al lugar de los hechos para tener contacto directo con el objeto de estudio, de esta forma se pudo constatar que el punto débil del área administrativa, es el manejo de la información interna; ya que, siempre dependen de un servidor y si este sufre algún daño hay que esperar por su reparación, además de la pérdida de información total o parcial en ocasiones.
- 2.1.2 Investigación Descriptiva:** Permite aclarar la problemática a través de la relación que existe entre las variables establecidas para la investigación, evaluando al área administrativa de Macusa Industrial y a los usuarios externos por medio de encuestas y estableciendo la relación que existe con la Ofimática, para de esta manera encontrar la raíz del problema. Las encuestas ayudaron a constatar que el área administrativa tiene un problema en el manejo de la información interna que se produce en la empresa y como consecuencia los usuarios externos, no se encuentran felices con la atención recibida, ya que, no se utiliza la ofimática de forma adecuada y esto produce tiempos de espera más largos de lo normal, al solicitar facturas, notas de crédito, guías de remisión, etc.
- 2.1.3 Investigación Bibliográfica:** Herramienta utilizada principalmente para reunir información válida en la fundamentación del Marco Teórico, fue indispensable acudir a revistas, libros, sitios web, artículos científicos, etc. Permitiendo a

través de este tipo de investigación, conocer más cosas sobre el tema, enrumbar la investigación hacia el camino correcto y encontrar la mejor solución.

2.2 Métodos de Investigación

Para realizar esta investigación se aplicará los siguientes métodos.

2.2.1 Método Inductivo: Este método se aplica al analizar los puntos de vista de los usuarios a través de las encuestas, mismas que dejan muy claro su sentir con respecto a la afectación del desempeño de las tareas administrativas por falta del conocimiento y aplicación de la ofimática.

2.2.2 Método Analítico: Permite analizar detalladamente las causas y las consecuencias de las acciones que realizan el área administrativa al momento de manejar la información empresarial, además de la repercusión que trae en los clientes.

2.2.3 Método Sintético: Utilizado para encontrar los elementos que influyen en una correcta aplicación de la ofimática en las tareas que desempeña el área administrativa. Sirve para unir las piezas de este problema, en este caso particular, implica analizar detenidamente cual es la falencia de cada miembro del área administrativa, con relación al uso adecuado de la ofimática en sus tareas laborales.

2.2.4 Método Sociológico: Este método permitirá entender la realidad que se vive en el área administrativa al momento de realizar las encuestas al personal involucrado y los usuarios externos.

2.3 Técnicas e instrumentos de investigación

2.3.1 Encuestas: Permitió recopilar información a través de la aplicación de encuestas al área administrativo y usuarios externos, a través de preguntas cerradas, dónde por medio de la tabulación de resultados se ratificó el problema que existe.

2.3.2 Entrevista: Esta técnica recopila información a través de una conversación directa con el entrevistado, en este caso se aplicó una entrevista al jefe de seguridad industrial y al contador de Macusa Industrial, para conseguir un panorama más claro de la problemática con respecto al conocimiento de ofimática por parte del área administrativa de esta empresa.

2.3.3 Observación Directa: Permitió observar de manera directa los problemas que causan que el área administrativa de la empresa Macusa Industrial, no disponga de una herramienta para el mejor manejo de la información, ya sea por el desconocimiento y la falta de aplicación de la ofimática en las tareas administrativas.

2.4 Matriz de Relación

OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS	CATEGORÍAS	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Demostrar que la utilización de la Nube Informática es una herramienta que puede ayudar a la empresa en el resguardo de la información	Ofimática	<ul style="list-style-type: none"> ● Informática ● Paquete ofimático ● La Nube Informática (Cloud Computing) ● Herramientas de la Nube Informática ● La Ofimática en OneDrive 	<ul style="list-style-type: none"> ● Encuestas ● Entrevista ● Ficha de observación 	<p>Área administrativa Usuarios externos</p> <p>Jefe de seguridad industrial Contador</p> <p>Área administrativa</p>
Definir las debilidades del área administrativa con relación al manejo de la ofimática aplicado	Área administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ● Gerente ● Contador ● Jefe de Seguridad Industrial ● Guardalmacén ● Asistente de gerencia 	<ul style="list-style-type: none"> ● Encuestas ● Entrevista ● Ficha de observación 	<p>Área administrativa Usuarios externos</p> <p>Jefe de seguridad industrial Contador</p> <p>Área administrativa</p>

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Diana Medranda

2.5 Población

De acuerdo al tema de investigación aplicada en la empresa Macusa Industrial, se analizó una población de 25 personas entre las cuales se encuentran:

POBLACIÓN		NÚMERO
Área administrativa	Gerente	1
	Asistente de gerencia	1
	Jefe de Seguridad Industrial	1
	Guardalmacén	1
	Contador	1
Usuarios externos		20
TOTAL		25

Fuente: Nómina de trabajadores del área administrativa y base de datos de clientes de Macusa Industrial

Elaborado por: Diana Medranda

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Encuesta Dirigida Al Área Administrativa De Macusa Industrial, Empresa Privada.

La encuesta aplicada al personal de Macusa Industrial arroja los siguientes datos

1.- ¿Conoce usted sobre la ofimática?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	1	20%
POCO	0	0%
NADA	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida al área administrativa de Macusa Industrial, empresa privada.

Elaborado por: Diana Medranda

Interpretación: El área administrativa en su mayoría no conoce sobre la Ofimática. Utilizan las computadoras, pero, desconocen de la sincronía que existe entre la Informática y el trabajo de oficina. El término se les hace desconocido, sin embargo, la utilizan sin saber, todas las bondades que brinda y la forma en la que podría ayudar a sus labores en la empresa.

2.- De los siguientes programas, ¿cuál es para usted uno de los más usados en Macusa Industrial?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Word	1	20%
Excel	3	60%
Power Point	0	0%
Access	0	0%
Otros	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida al área administrativa de Macusa Industrial, empresa privada.

Elaborado por: Diana Medranda

Interpretación: La mayoría del área administrativa considera que el programa de Office Excel, es el más utilizado para realizar sus labores, debido a las herramientas que este dispone y la facilidad que brinda para llevar registros contables; sin embargo, dicen usarlo de forma básica.

3.- Considera que el área administrativa maneja la informática como herramienta en sus actividades laborales.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
A veces	5	100%
Siempre	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida al área administrativa de Macusa Industrial, empresa privada.

Elaborado por: Diana Medranda

Interpretación: Toda el área administrativa se encuentra consciente de que la informática es necesaria en sus áreas de trabajo, razón por la cual deberían conocer acerca del tema a profundidad, actualmente utilizan los conocimientos básicos en sus actividades laborales, los mismos que han sido adquiridos de forma empírica.

4.- Sus actividades laborales en ¿qué porcentaje dependen de una computadora?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
100%	1	20%
75%	3	60%
50%	1	20%
25%	0	0%
0%	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida al área administrativa de Macusa Industrial, empresa privada.
Elaborado por: Diana Medranda

Interpretación: En la mayoría, el área administrativa reconoce que sus actividades laborales dependen de una computadora, por eso utilizan algunas herramientas que ofrece Office, sin aprovechar su potencial en las actividades que realizan. Por su desconocimiento muchas veces se ven obligados a utilizar, el proceso manual en lo que respecta a facturas y guías de remisión.

5.- ¿Usted cree que el área administrativa requiere capacitación sobre el manejo apropiado de la información a través de una herramienta informática?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
A VECES	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida al área administrativa de Macusa Industrial, empresa privada.
Elaborado por: Diana Medranda

Interpretación: Todos los entrevistados concuerdan en que necesitan adaptarse a una herramienta informática que ayude a mejorar el manejo de la información generada en la empresa, de tal manera que puedan acceder a ella a cualquier hora y desde cualquier lugar.

6.- ¿Conoce sobre las nubes informáticas?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	0	0%
POCO	0	0%
NADA	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida al área administrativa de Macusa Industrial, empresa privada.
Elaborado por: Diana Medranda

Interpretación: Todos los entrevistados desconocen sobre la nube informática, están relacionados con la red LAN y acostumbrados a depender de un ordenador, se hace necesario una capacitación sobre el tema.

7.- ¿Cree Ud. que mejorar el proceso de manejo de información de la empresa ayudará a dar un mejor trato a los clientes?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
A VECES	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida al área administrativa de Macusa Industrial, empresa privada.
Elaborado por: Diana Medranda

Interpretación: Todos los integrantes de la administración consideran que debe mejorar el proceso de manejo de información, para de esta manera brindar un mejor servicio a los clientes al momento de encontrar y crear facturas, retenciones, guías de remisión, entre otros.

8.- ¿Ha tenido algún inconveniente con la forma actual en que se maneja la información de la empresa?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muchos	4	80%
Pocos	1	20%
Nada	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida al área administrativa de Macusa Industrial, empresa privada.
Elaborado por: Diana Medranda

Interpretación: Casi todas las personas entrevistadas, han tenido problemas con el actual método que se usa para manejar la información, aparentemente necesita ser mejor resguardada y permitir acceso oportuno para los administrativos.

9.- ¿Cree Ud. existe la necesidad de un manual de capacitación sobre una herramienta que ayude a manejar la información de la empresa?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
A VECES	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida al área administrativa de Macusa Industrial, empresa privada.
Elaborado por: Diana Medranda

Interpretación: Indudablemente todo el personal se encuentra de acuerdo con que la mejor opción ante esta situación es la creación de un manual de capacitación que permita establecer un mejor manejo y control de la información que genera Macusa Industrial, resultando a la vez en un mejor servicio para los clientes externos.

3.2 Encuesta Direccionada a los Usuarios Externos de Macusa Industrial, Empresa Privada

La encuesta aplicada a los usuarios externos de Macusa Industrial arroja los siguientes datos.

1.- ¿Considera importante recibir una buena atención por parte del área administrativa de Macusa Industrial?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	20	100%
POCO	0	0%
NADA	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios externos de Macusa Industrial, empresa privada.
Elaborado por: Diana Medranda

Interpretación: Todos los entrevistados concuerdan que recibir una buena atención por parte del área administrativa es imprescindible, porque solo así se logra fidelizar a un cliente y se evitan las quejas.

2.- ¿Calificaría Ud. como prudente el tiempo de espera para la entrega de documentos que Macusa Industrial genera, como: facturas, guías de remisión, retenciones, oficios, etc.?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	5%
No	19	95%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios externos de Macusa Industrial, empresa privada.

Elaborado por: Diana Medranda

Interpretación: La mayoría de usuarios considera que los documentos que realiza el área administrativa requieren de un tiempo de espera no prudente, en ocasiones los requerimientos son realizados de forma manual para agilizar el proceso.

3.- ¿A través de que herramienta de software considera Ud. que Macusa Industrial elabora los documentos como facturas, guías de remisión, retenciones, oficios, etc.?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sistema informático propio	2	10%
Office convencional	11	55%
Manualmente	7	35%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios externos de Macusa Industrial, empresa privada.

Elaborado por: Diana Medranda

Interpretación: Se puede notar que la mayoría de usuarios externos ha recibido documentos en los que pueden observar que la información no es procesada de la mejor manera.

4.- ¿Ha tenido algún inconveniente con la entrega de documentos de Macusa Industrial hacia Ud.?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	25%
Con frecuencia	9	45%
A veces	5	25%
Nunca	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios externos de Macusa Industrial, empresa privada.
Elaborado por: Diana Medranda

Interpretación: La mayoría de los usuarios respondieron que han tenido algún tipo de problema al recibir algún documento de Macusa Industrial, esto indica que se debe mejorar en este aspecto para lograr la satisfacción del cliente.

5.- ¿Si Ud. ha tenido alguna dificultad con relación a la pregunta anterior, ¿qué inconveniente tuvo?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pérdida de información	7	35%
Mucho tiempo de espera	8	40%
Errores de digitación	2	10%
Mala impresión de documentos	2	10%
Otra	0	0%
No aplica	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios externos de Macusa Industrial, empresa privada.
Elaborado por: Diana Medranda

Interpretación: La mayor parte de los clientes dan a conocer que existen falencias en el manejo de información por parte de la administración, por lo que se hace viable la aplicación de la ofimática en los procesos administrativos.

6.- ¿Cree Ud. que el área administrativa de Macusa Industrial, necesita una capacitación sobre el adecuado manejo de información digital y las herramientas que pueden contribuir a realizar sus funciones?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	13	65%
POCO	6	30%
NADA	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios externos de Macusa Industrial, empresa privada.
Elaborado por: Diana Medranda

Interpretación: La gran mayoría de los clientes coinciden en que el personal debe capacitarse para poder realizar mejor el manejo de información, de esta manera lograr brindar una atención más eficiente a los usuarios.

7.- ¿En qué porcentaje diría Ud. que Macusa Industrial combina la informática y las tareas de la oficina?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
100%	1	5%
75%	1	5%
50%	8	40%
25%	10	50%
0%	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios externos de Macusa Industrial, empresa privada.
Elaborado por: Diana Medranda

Interpretación: La mayoría de entrevistados perciben que el área administrativa de Macusa Industrial necesita conocimientos adicionales sobre la forma de unir las tareas administrativas con la informática, para así alcanzar un mejor nivel de satisfacción al cliente.

3.3 Entrevista Direccionada al Jefe de Seguridad Industrial y al Contador de Macusa Industrial.

- Con esta entrevista se busca descubrir si la aplicación de la ofimática en OneDrive es una opción para mejorar los procesos internos de la administración en cuanto a la información.

1. ¿Conoce usted sobre Ofimática?

- El Jefe de Seguridad Industrial, considera que el término de ofimática era desconocido para él, hasta que previa a la entrevista leyó un poco acerca de este tema, se da cuenta que de alguna manera en las actividades de la empresa se la usa sin darle mucha importancia.
- El Contador de la empresa, dice que no ha escuchado sobre la palabra técnica de ofimática, antes de la explicación dada.

2. ¿El área administrativa posee conocimientos de Ofimática para realizar sus actividades laborales?

- El Jefe de Seguridad Industrial, señala que el área administrativa maneja la computadora para algunas cosas, pero sería importante automatizar la empresa mucho más.
- El contador de la empresa, destaca que se usa algo relacionado de forma empírica y desconoce si se aplica la ofimática de forma adecuada.

3. ¿Implementaría el uso de LA NUBE INFORMÁTICA (Informática en la Nube, ofrece servicios de computación a través del Internet) en el manejo de información de Macusa Industrial?

- El Jefe de Seguridad Industrial, manifiesta que parece una buena oportunidad el innovar en esta área, sobre todo porque el área administrativa es la cara visible de Macusa Industrial con el cliente.

- El contador de la empresa, menciona que es importante la nube informática porque sería una herramienta fundamental para el desarrollo de las actividades diarias de la empresa.

4. ¿Estaría dispuesto a ser capacitado con el propósito de que domine la nube informática y puedan migrar información de la empresa hacia la misma?

- El Jefe de Seguridad Industrial, sostiene que todo lo que ayude a crecer como empresa bien recibido sea, y mientras no ocasione problemas todo está bien.
- El contador de la empresa, dice que la implementación de la nube informática es una buena opción, pero a su vez necesitan capacitación para poder desenvolverse de la mejor manera en la empresa.

5. ¿Considera que el uso de la NUBE (Informática en la Nube, ofrece servicios de computación a través del Internet) es una alternativa viable para la facilitar el acceso a la información de la empresa a nivel administrativo?

- El Jefe de Seguridad Industrial, menciona que puede ser una alternativa porque todos dispondrían de la información sin importar donde se encuentren y no dependerían de un servidor.
- El contador de la empresa, indica que la nube informática es una herramienta muy importante, en vista de que permitiría que la información esté disponible para los colaboradores.

6. ¿Estaría dispuesto a utilizar un manual de capacitación para el área administrativa de Macusa Industrial, sobre aplicación de la ofimática en OneDrive?

- El Jefe de Seguridad Industrial, sostiene que, para la implementación de un nuevo proceso de manejo de información sí se necesita una guía o un Manual sobre cómo

se usa OneDrive, además de capacitaciones porque la mayoría de área administrativa no conocen de su uso.

- El contador de la empresa, menciona que el área administrativa requiere una buena capacitación para poder implementar OneDrive, y no descarta que esta puede ser una herramienta que contribuya con los procesos internos de la empresa.
- **Interpretación 1:** Los entrevistados desconocen del término ofimática, utilizan las herramientas de Microsoft Office de manera superficial y al depender de un servidor y red LAN se ven limitados en cuanto al acceso a la información de forma rápida, creando esto malestar tanto en clientes como en el personal.
- **Interpretación 2:** De acuerdo a las respuestas a la pregunta se puede decir que los dos entrevistados no conocen de forma efectiva sobre la ofimática, la aplican, pero no conocen sobre las bondades que tiene y cómo puede facilitar su trabajo.
- **Interpretación 3:** La apertura ante el uso de la nube informática por parte de los entrevistados es muy favorable, están dispuestos al cambio y la innovación, con el objetivo de mejorar los procesos de manejo de información de información de la empresa.
- **Interpretación 4:** Los entrevistados dan a conocer que la capacitación para poder migrar la información de la empresa hacia la nube, es una buena alternativa para resguardar la información y mejorar el servicio al cliente.
- **Interpretación 5:** El uso de la nube ofimática representa una opción viable según los entrevistados, dan a conocer que cualquier medida que se tome para mejorar los procesos de la empresa es aceptada, el fácil acceso desde cualquier dispositivo representa una alternativa ante el problema existente.

- **Interpretación 6:** Los entrevistados consideran que el manual sería de gran ayuda, en este proceso, para tener un referente en caso de surgir alguna duda durante el uso de OneDrive.

3.4 Ficha de observación al área administrativa de Macusa Industrial

INDICADORES	SI	NO	A VECES
1. El área administrativa tiene equipos informáticos adecuados a sus actividades			
2. Cuentan con un sistema o un proceso eficaz de manejo de información			
3. Necesitan mejorar el proceso de manejo de información			
4. Puede el área administrativa disponer de la información almacenada en el servidor central			
5. La información está bien resguardada			
6. El área administrativa se muestra dispuesto al cambio			
7. Los clientes pueden solicitar y recibir con facilidad cualquier información de facturas, retenciones, guías de remisión emitidas hacia ellos en fechas anteriores			
8. Los clientes se muestran satisfechos con el servicio recibido			

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Diana Medranda

- **Indicador 1:** Se pudo observar que en el área administrativa de Macusa Industrial, sí existe tecnología apropiada para el desempeño de las actividades del personal, por otro lado, no la utilizan adecuadamente para sacar un buen provecho de esta.
- **Indicador 2:** La ficha de observación refleja que existe un problema muy importante en la forma actual que llevan la información de la empresa, debiéndose en gran parte a que el personal no utiliza las herramientas de la ofimática para su beneficio.
- **Indicador 3:** Luego de la observación realizada se puede establecer que se necesita establecer un mejor proceso de manejo de información, porque en ocasiones fallaba la red LAN y las actividades se paralizaban, provocando inconvenientes con los usuarios externos.
- **Indicador 4:** Se pudo constatar que no siempre está disponible la información para el área administrativa, puesto que, si el servidor o la red LAN fallan, nadie puede hacer nada hasta que estén habilitados.
- **Indicador 5:** La información no se encuentra bien resguardada, porque la falta de una herramienta adecuada para su resguardo, provoca en ocasiones la pérdida total o parcial de la información creada en un momento dado.
- **Indicador 6:** Se logró encontrar una respuesta favorable al posible cambio, en cuanto a implementar una herramienta que permita manejar de mejor manera la información digital de Macusa Industrial.
- **Indicador 7:** Los clientes no pueden recibir de forma rápida la información que requieren de facturas, guías, abonos a facturas y retenciones, porque esta se encuentra únicamente en el servidor central y no siempre está disponible, por que en muchas ocasiones son llamados para otros días.

- **Indicador 8:** Se evidenció que los usuarios externos no se encuentran satisfechos con el servicio brindado con el área administrativa, porque por falta de un buen manejo de información, deben esperar mucho tiempo para recibir sus requerimientos.

La forma en la que se lleva la información puede traer problemas con los entes que regulan el funcionamiento de los negocios, porque al requerir información de la empresa, no se podrá dar respuesta de forma oportuna a los requerimientos, en ocasiones se sobrescriben la información, se pierde o no puede acceder a ella porque el ordenador central se contagia de virus y sufre algún desperfecto.

Por los problemas detectados se hace necesario establecer una herramienta informática que permita crear, almacenar y modificar información; además se requiere que la información esté a disposición del área administrativa.

La observación permite ver la buena disposición por parte del área administrativa para el cambio a la situación actual, con el fin de encontrar en forma conjunta mejoras que beneficien a la empresa, a los clientes y a ellos mismos en sus áreas de trabajo.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE MACUSA INDUSTRIAL SOBRE LA APLICACIÓN DE LA OFIMÁTICA EN ONEDRIVE.

4.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La propuesta de esta investigación está destinada a la Elaboración de un Manual de Capacitación para que el área administrativa obtenga conocimientos de un nivel medio-avanzado sobre ofimática en OneDrive, de esta manera se logrará obtener un desempeño eficaz, eficiente y seguro, entorno a las actividades y procesos administrativos que desempeñan en Macusa Industrial.

Al poner en marcha la presente propuesta se podrá notar la diferencia que existe entre manejar el área administrativa con conocimiento básico de ofimática y el cambio radical que se obtendrá al implementar un nivel de conocimiento medio-alto sobre ofimática en OneDrive.

Se beneficiará directamente la empresa, porque a través del uso de OneDrive y las herramientas ofimáticas que nos ofrece el área administrativa podrán contribuir a mejorar los procesos de almacenamiento, compartición, creación y recolección de información sin tener que descargar las aplicaciones porque se pueden utilizar desde internet y a la vez los usuarios externos podrán ser atendidos de forma más eficiente.

Existen algunas suits ofimáticas online, entre los más conocidos se encuentran Google Drive, Google Docs, OneDrive, Dropbox, entre otros.

En Macusa Industrial se utiliza Hotmail para el envío y recepción de información, por lo tanto, se propone la utilización de OneDrive para los procesos de creación, modificación, administración de información.

4.3 OBJETIVOS

4.3.1 OBJETIVO GENERAL

- Elaborar un manual de capacitación que permita al área administrativa el manejo adecuado de la información generada por la empresa Macusa Industrial.

4.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar habilidades y destrezas en el personal administrativa para la aplicación de la Ofimática en OneDrive en sus respectivas áreas.
- Mejorar el proceso del manejo de información generada por Macusa Industrial.
- Socializar el Manual de Capacitación para el área administrativa de Macusa Industrial sobre la aplicación de la ofimática en OneDrive, para obtener resultados favorables a la empresa.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE MACUSA INDUSTRIAL SOBRE LA APLICACIÓN DE LA OFIMÁTICA EN ONEDRIVE



Elaborado por: Diana Medranda

ÁREA DE APLICACIÓN

Este manual está dirigido al área administrativa de la empresa Macusa Industrial, para dar a conocer procedimientos a seguir durante el uso de la nube informática de OneDrive, mientras se encuentra almacenando información de la empresa. El manual estará al alcance de los interesados, en el momento que requieran, para ser puesta en práctica en el ámbito laboral.

Los pasos que brinda este manual para el uso de OneDrive, serán aplicados por toda el área administrativa, con el fin de alcanzar los objetivos esperados.

4.5 ONEDRIVE

Permite almacenar en la nube que ofrece Microsoft, datos de todo tipo de forma gratuita, algo parecido a un disco adicional disponible para manejarlo a través de dispositivos como celulares, computadoras y laptops, cuenta con las siguientes características:

- Los archivos de cualquier tipo están en un solo lugar, permitiendo almacenar, sincronizar y compartirla de forma segura.
- Admite trabajar e interactuar fácilmente con otros usuarios, en tiempo real.
- Protege los datos.
- Ofrece 5GB gratis.

Se puede acceder a OneDrive desde un navegador web, plataformas Android, iOS y Windows Phone. Para acceder a OneDrive es necesario solamente tener un correo electrónico registrado en Hotmail o Outlook.

OBJETIVO: Desarrollar competencias y utilización de OneDrive como herramienta principal de las tareas administrativas de Macusa Industrial.

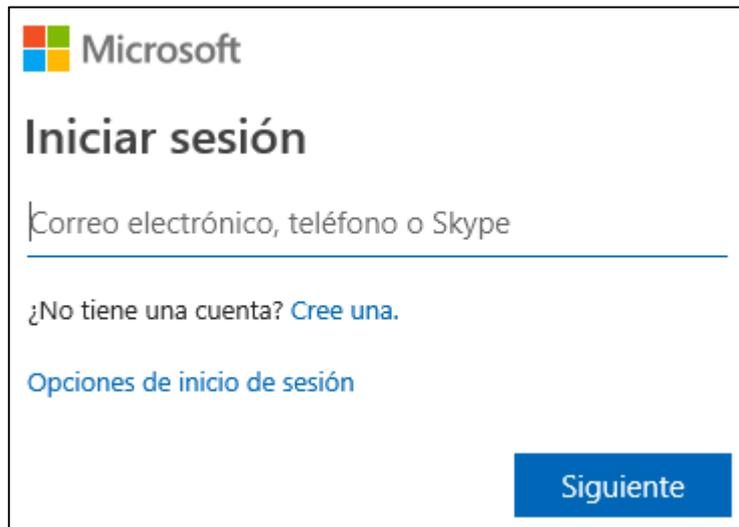


PROCESOS

1. Ingreso a OneDrive
2. Explorando OneDrive
3. Trabajando en OneDrive
 - 3.1 Cómo trabajar en un Documento de Word
 - 3.2 Cómo trabajar en un Libro de Excel
 - 3.3 Cómo trabajar en una Presentación de PowerPoint
 - 3.4 Cómo trabajar en una Encuesta de Excel
4. Macusa Industrial en OneDrive

1. EXPLORANDO ONEDRIVE

PASO 1: Primeramente, es necesario ingresar en un correo de Outlook.



Microsoft

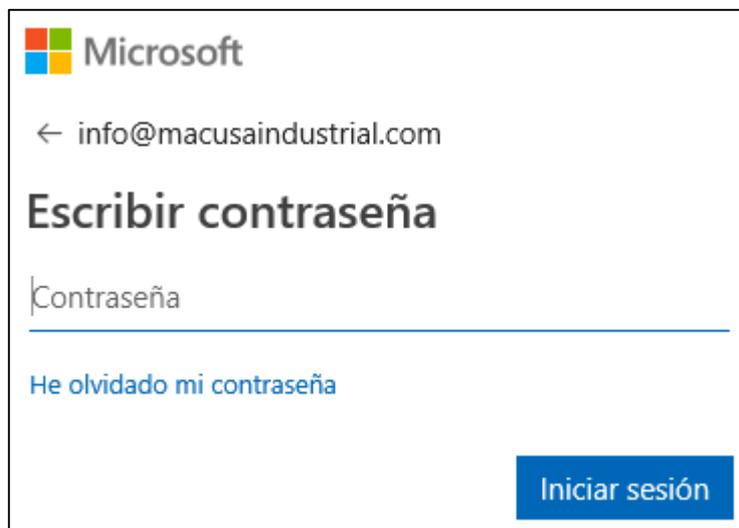
Iniciar sesión

Correo electrónico, teléfono o Skype

¿No tiene una cuenta? [Cree una.](#)

[Opciones de inicio de sesión](#)

Siguiente



Microsoft

← info@macusaindustrial.com

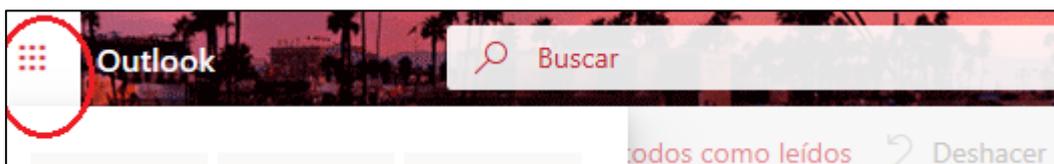
Escribir contraseña

Contraseña

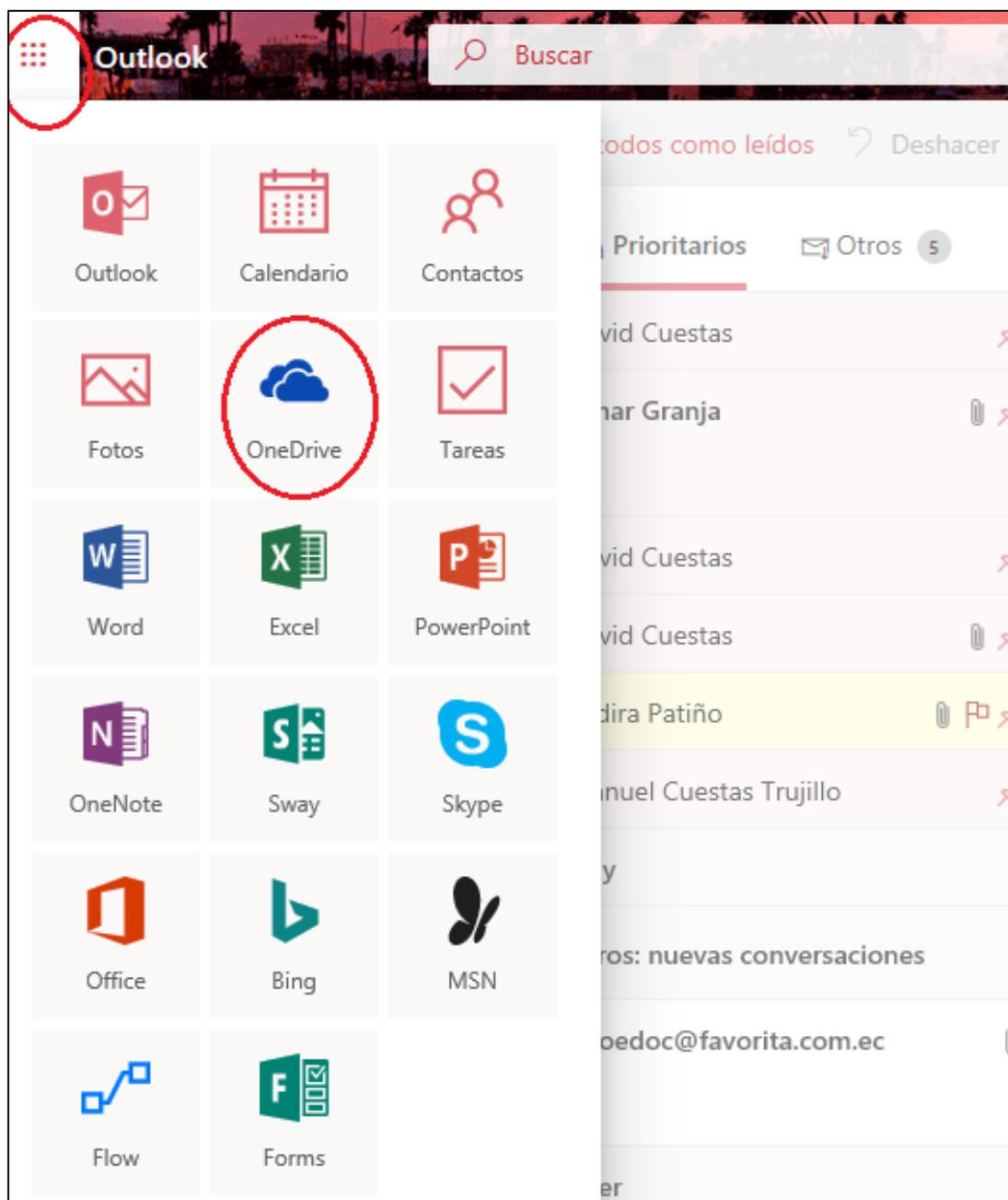
[He olvidado mi contraseña](#)

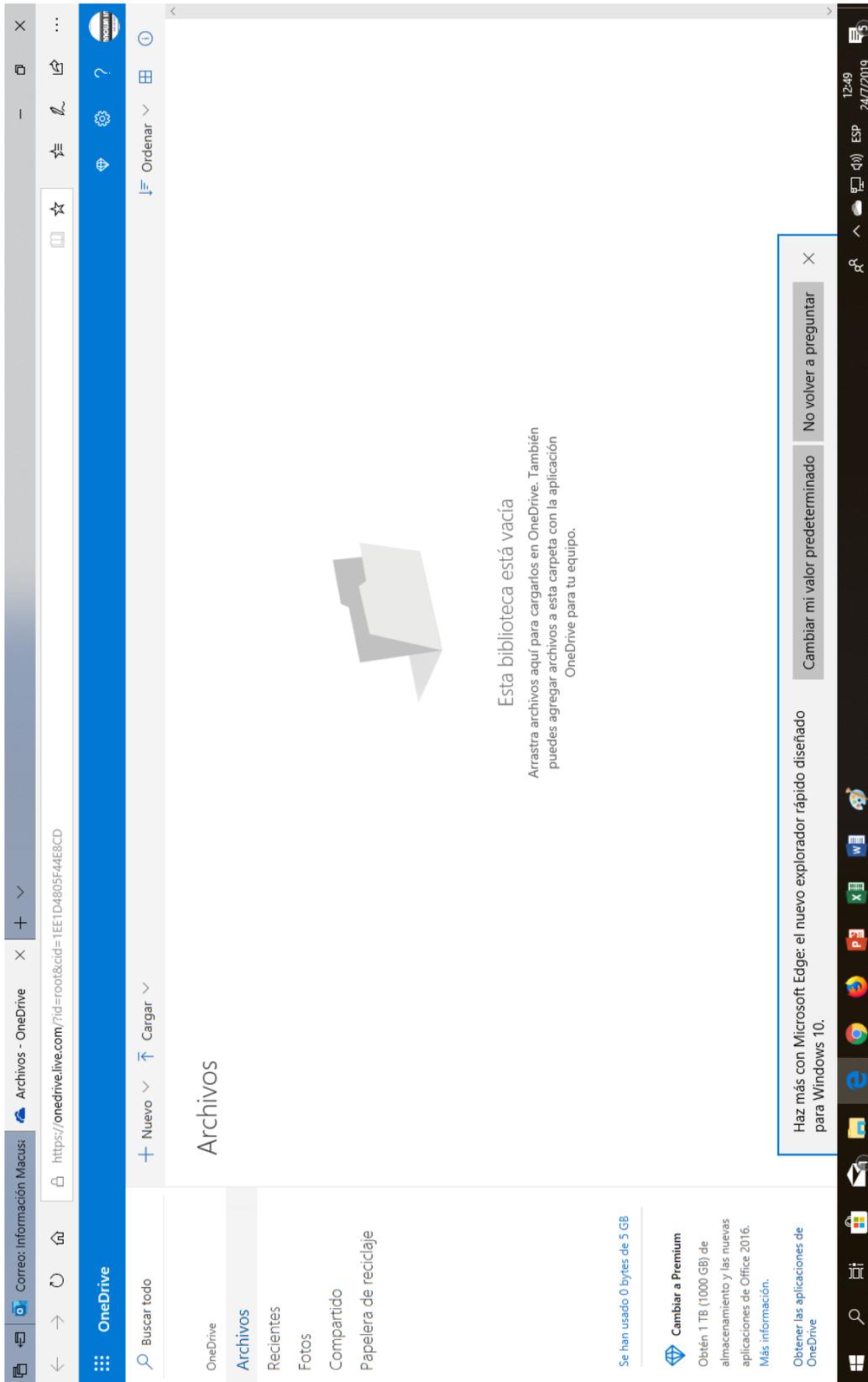
Iniciar sesión

PASO 2: Diríjase a la parte superior izquierda



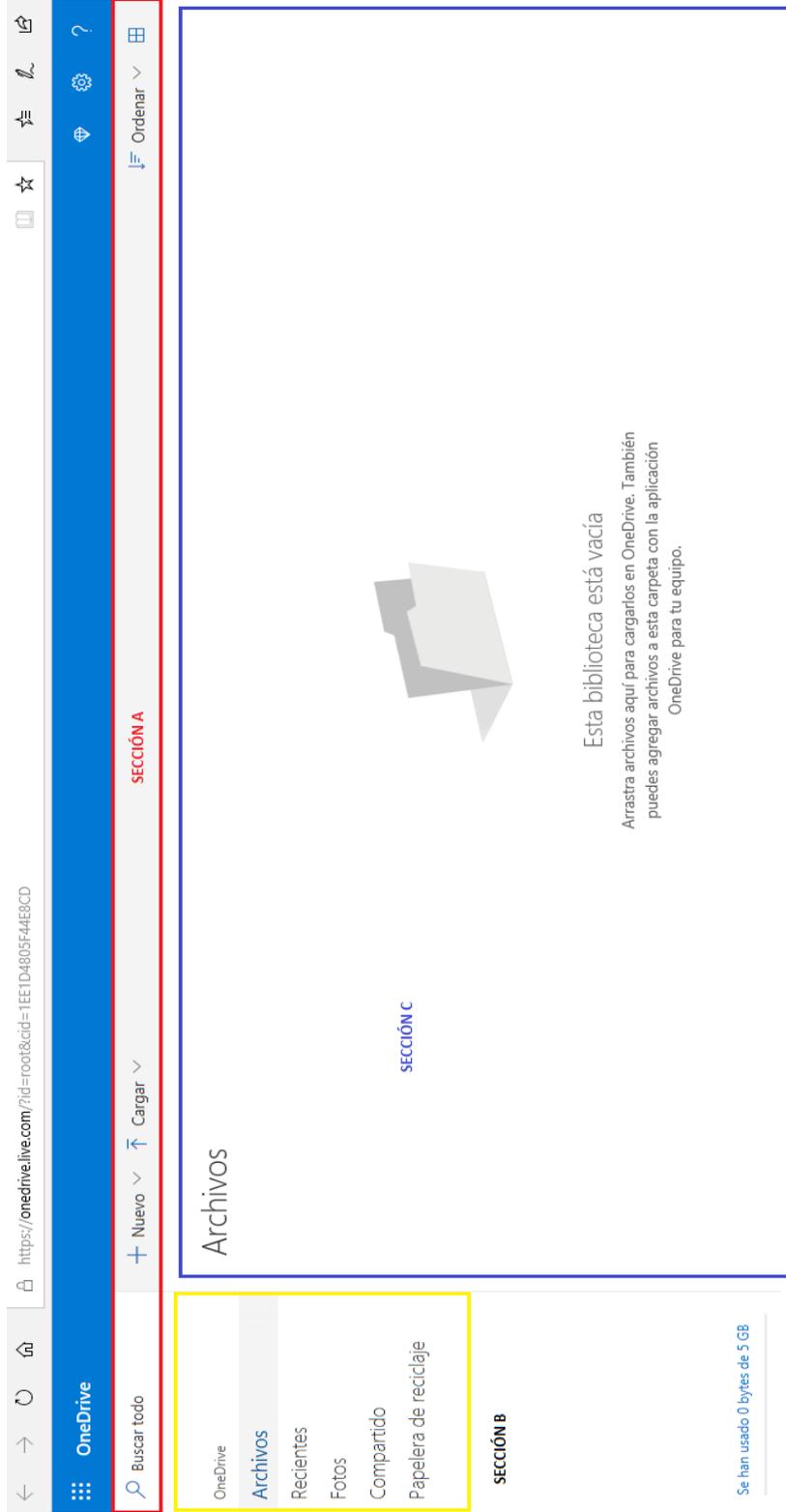
PASO 3: Elija OneDrive





Esta es la interfaz de OneDrive, antes de ser utilizada.

3. EXPLORANDO ONEDRIVE

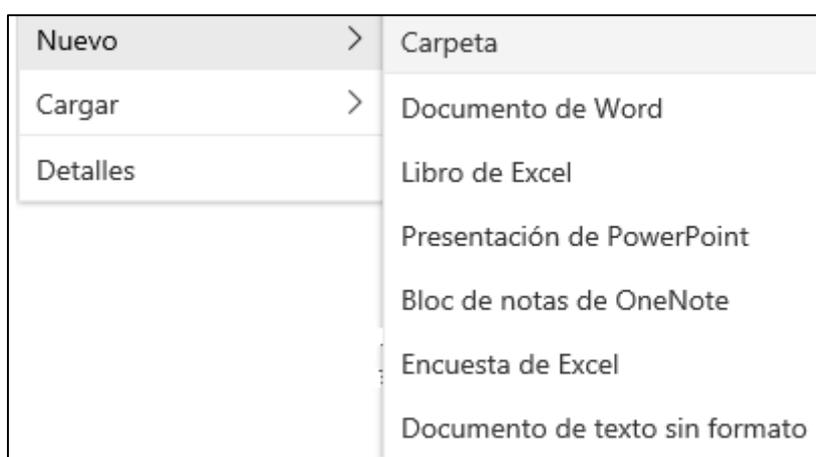


Sección A

En esta parte se encuentran:



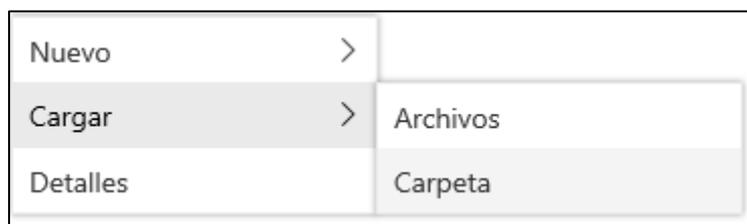
- Permite crear lo siguiente:



Se accede a cualquiera con solo un clic.



- Permite subir a la nube lo siguiente:



La información a cargar puede estar en cualquier ubicación.

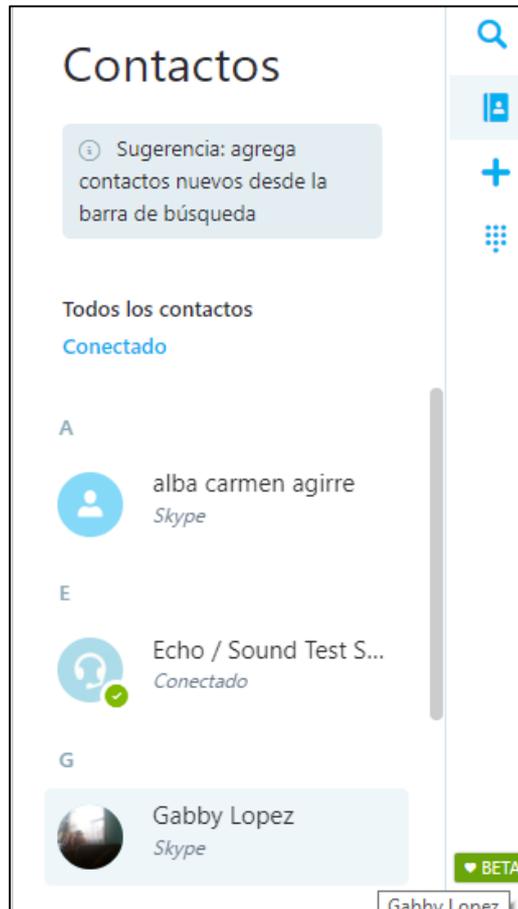


- Permite como su palabra lo dice ordenar los archivos o carpeta según la conveniencia del usuario.





Esta especie de nube permite comunicarse con contactos de la libreta de direcciones, vía Skype.



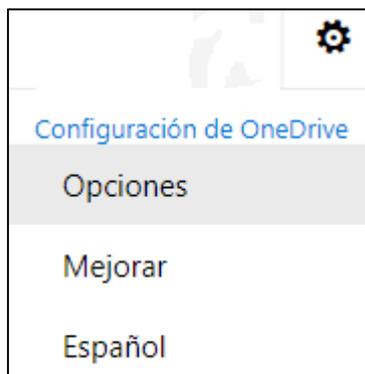
Pudiendo hacer llamadas, enviar mensajes o realizar video llamadas.



Esta opción permite estar al tanto de las notificaciones que lleguen a OneDrive que tienen referencia con los contactos.



Ofrece las siguientes opciones, dentro de la primera se puede configurar lo siguiente:

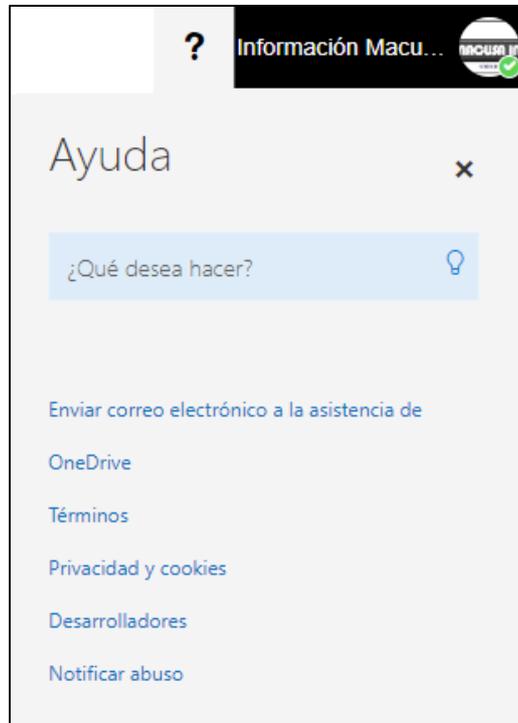


Aquí se puede realizar algunos ajustes para OneDrive, entre ellos están:

- Establecer formatos de los archivos.
- Adquirir un paquete de más megas en OneDrive.
- Establecer crear álbumes de fotos automáticamente.
- Permitir que OneDrive etiquete personas en las fotos guardadas.
- Establecer el tipo de notificaciones que se quiere recibir, entre ellas mensajes.
- Seleccionar los archivos de los cuales se requiere hacer una copia de seguridad.
- Restaurar OneDrive a las características iniciales de fábrica.
- Historial de búsquedas.

?

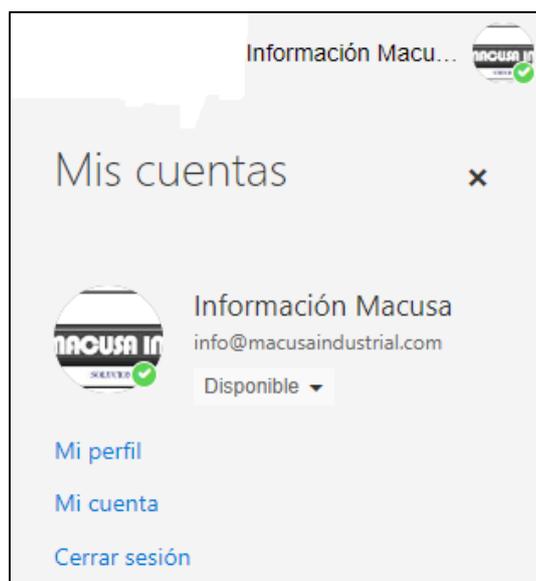
En esta opción se puede aclarar toda sobre OneDrive, entre las opciones más relevantes se encuentran las siguientes.



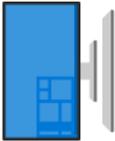
Información Macu...



Al dar clic aquí se puede realizar lo siguiente:



- En perfil se puede modificar la información de la empresa, cambiar la foto de perfil.
- En cuenta se puede acceder a lo siguiente:

Suscripciones	Familia	Dispositivos	Pago y facturación
 <p>Prueba Office 365 de forma gratuita. Sé más productivo: prueba Office 365, que incluye PowerPoint, Word, Excel, Iniciar la evaluación gratuita...</p>	 <p>Una familia conectada feliz Comparte tus cosas, organízate y protege a tus hijos en línea. Agregar miembro ></p>	 <p>Contabilidad Administrar ></p>	 <p>Establecer una forma de pago Añade una forma de pagar a tu cuenta para una finalización de la compra Configurar > <small>Activar Windows</small></p>
 <p>Tu privacidad es importante Visualiza y administra los datos personales almacenados en tu cuenta de Microsoft. Historial de actividades ></p>	 <p>Actualizar la información de seguridad Asegúrate de que la información está actualizada si olvidas la contraseña. Actualizar ></p>	 <p>Ayuda con la cuenta Obtén respuestas y asesoramiento de expertos sobre servicios y productos de Microsoft. Obtener ayuda ></p>	

Sección B

En esta parte se encuentran

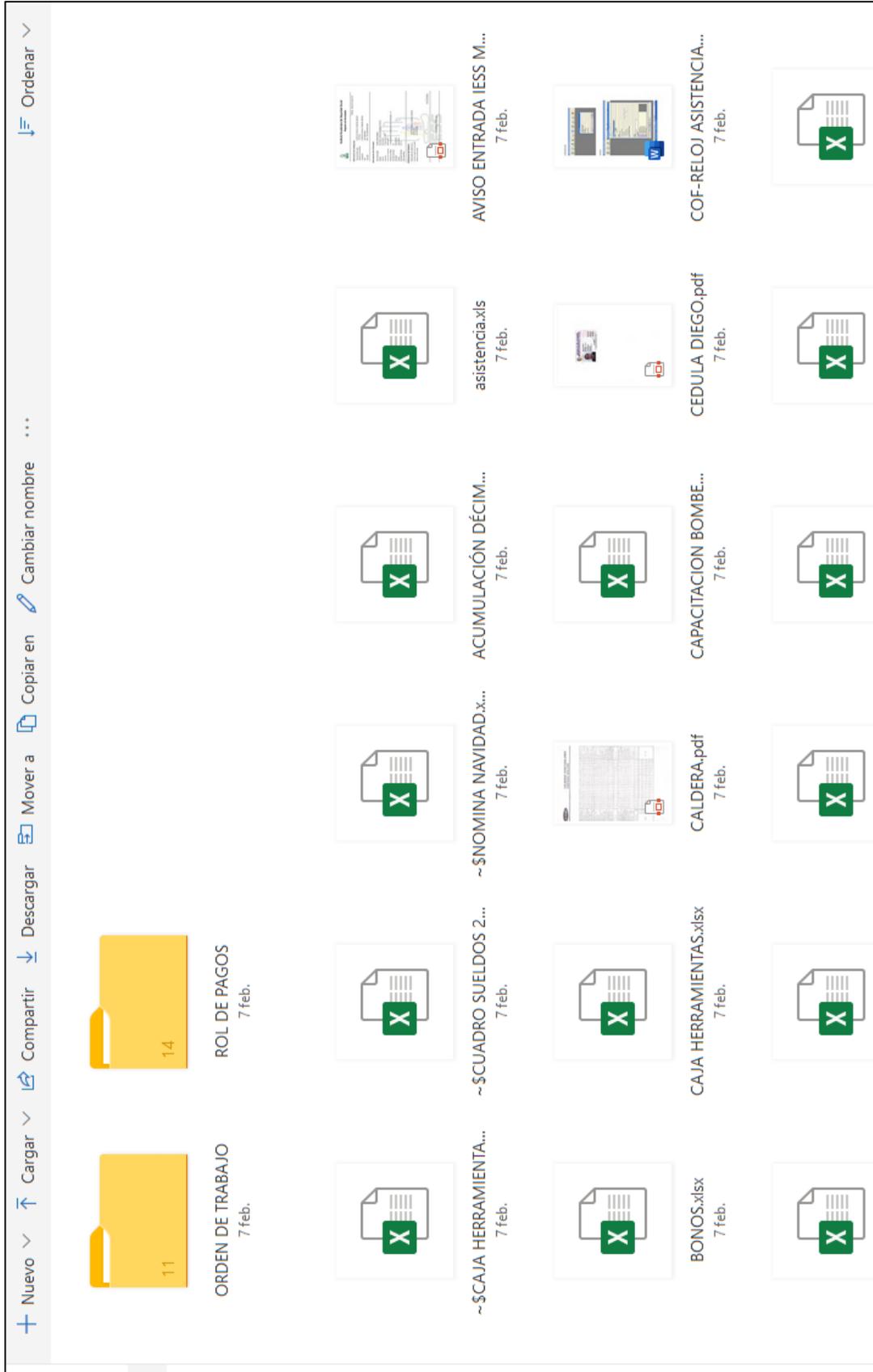


- En recientes se puede ver los archivos en los que se ha trabajado últimamente.
- Fotos permite tener ordenadas las fotos que se almacenan en OneDrive.
- En compartido, se puede ver las carpetas que se han compartido con otros usuarios que también manejan OneDrive.
- Por último, la papelera de reciclaje alberga todo lo que se ha eliminado, también permite recuperar la información en caso de requerirla.

Sección C

Esta es el área donde se puede visualizar cada opción de las mencionadas con anterioridad, por ejemplo:

- Contenido de la papelera de reciclaje.
- Contenido de las carpetas seleccionadas.
- Ofertas de paquetes de OneDrive, etc.



3. Herramientas de OneDrive

Al trabajar en OneDrive se debe tomar en cuenta lo siguiente:

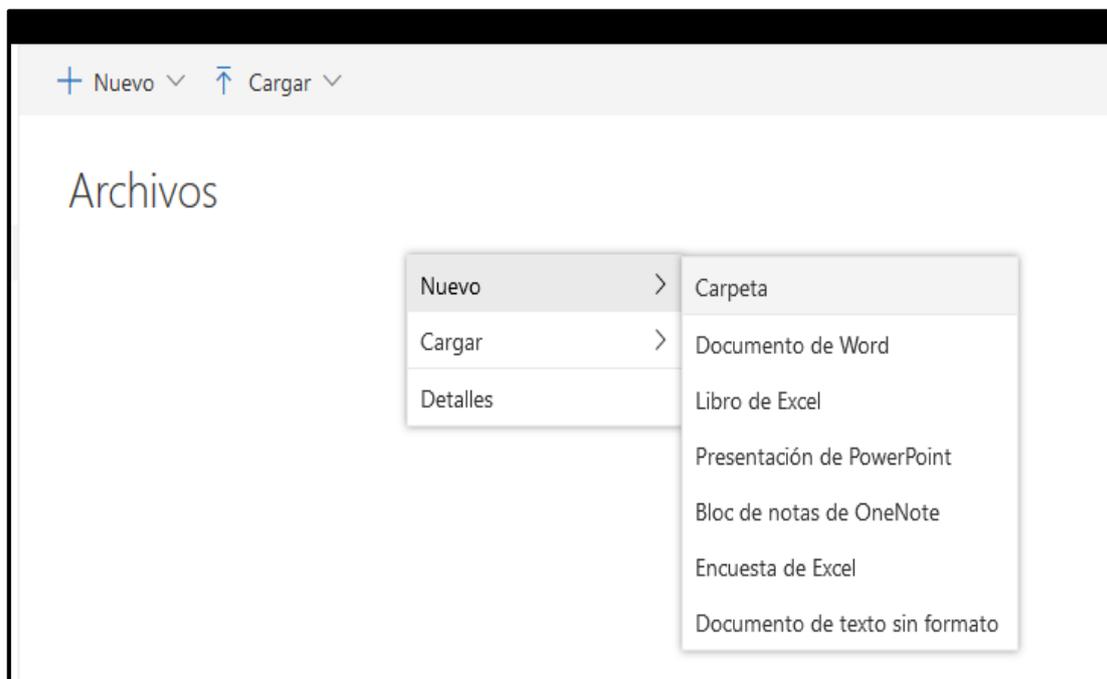
- No requiere guardar el documento, lo hace automáticamente.
- No siempre funcionan las mismas combinaciones de teclas de Microsoft Office, para acceder a determinadas funciones.
- Al imprimir algo siempre se transformará la visualización a PDF.
- No guarda configuraciones especiales como por ejemplo Normas APA.

Es necesario primero conocer cómo crear un documento.

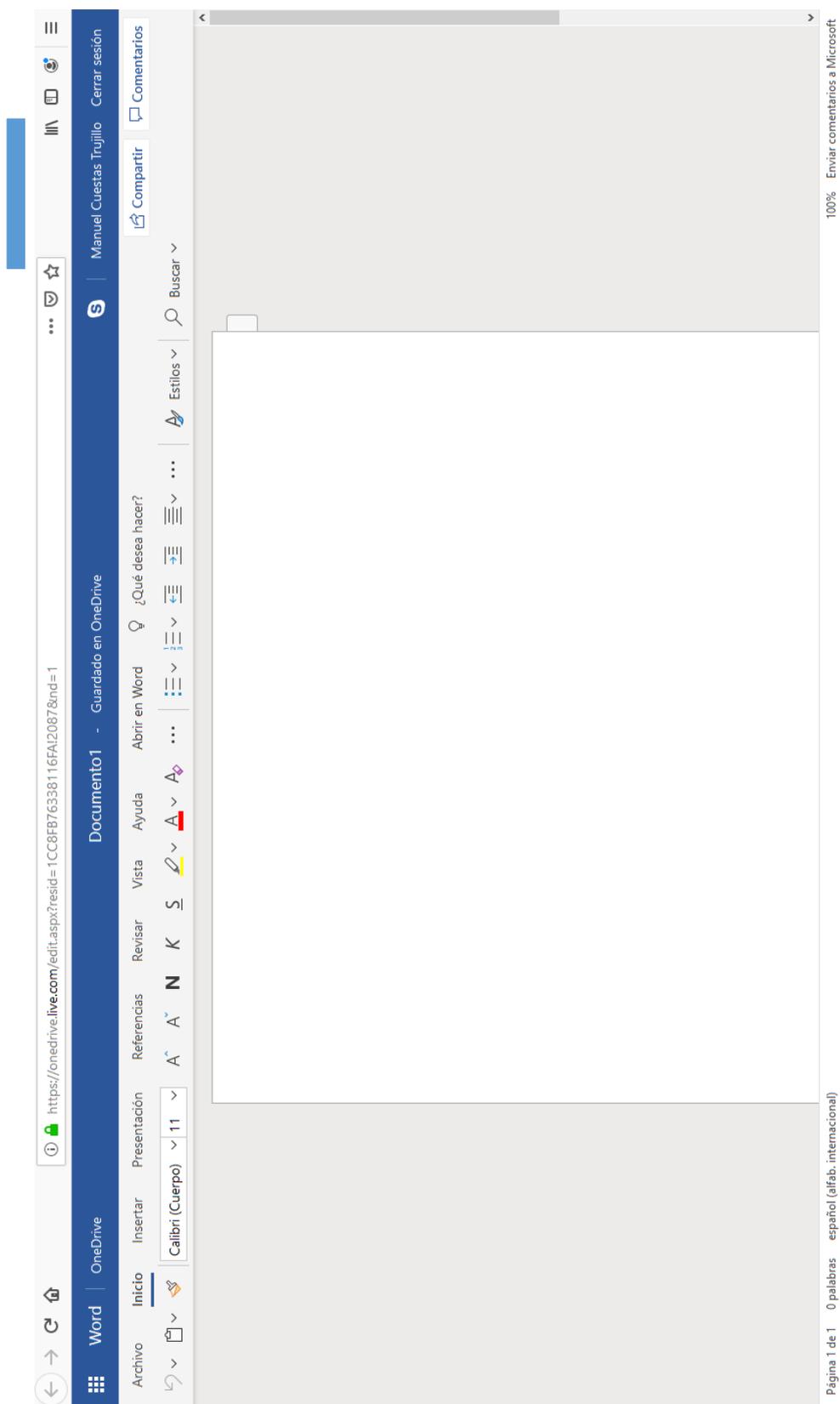
3.1 Trabajando en un documento de Word

Para empezar a trabajar en un documento de Word se deben seguir los siguientes pasos:

PASO1: Elija la opción **Nuevo**. Clic derecho, se despliegan todas las opciones.



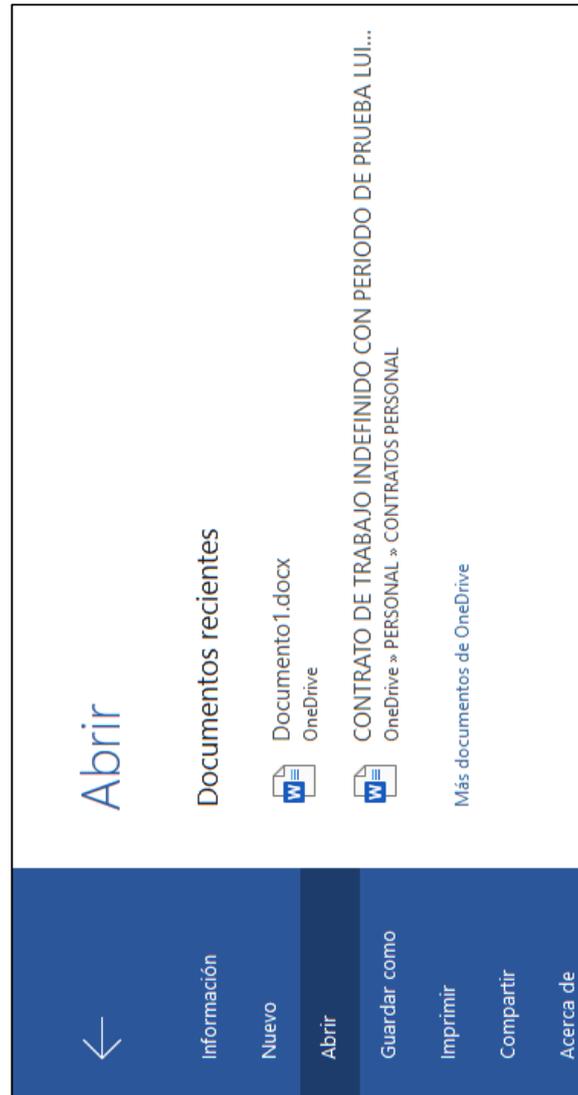
PASO 2: Elija la opción, Documento de Word. A continuación, se podrá visualizar la siguiente pantalla, donde puede trabajar de forma similar a Word de Office.



Adelante se describe para que sirve cada una de estas opciones:

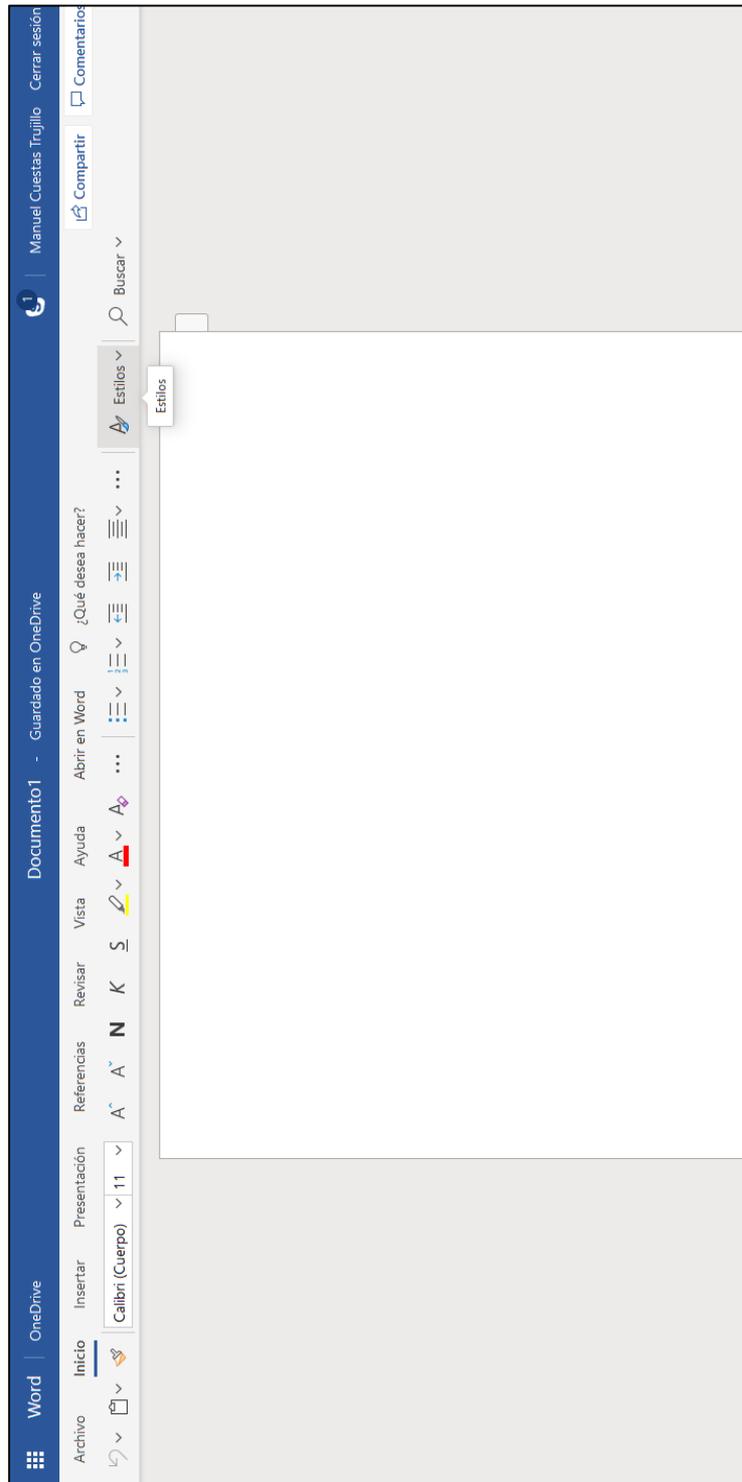


ARCHIVO



Aquí se puede observar que las opciones que ofrece son muy similares al Word de Office que normalmente se usa, permite crear un nuevo archivo, abrir un archivo ya elaborado, guardar el archivo actual, imprimir y compartir con otros usuarios en OneDrive.

INICIO



Despliega las mismas opciones que ofrece Word de Office, para poder dar formato a documento que se elabora. Brinda una interfaz muy similar a la ya conocida, lo único que no funciona son las combinaciones de teclas como:

Ctrl + A: Abrir un archivo.

Ctrl + B: Buscar.

Ctrl + D: Alinear el texto a la derecha.

Ctrl + E: Seleccionar todo en Word

Ctrl + F: Tabular texto

Ctrl + G: Guardar como...

Ctrl + H: Tabular texto

Ctrl + I: Ir a... (menú «Buscar y reemplazar»)

Ctrl + J: Justificar el texto a derecha e izquierda.

Ctrl + L: Reemplazar (menú «Buscar y reemplazar»)

Ctrl + M: Cambiar la tipografía (ventana «Fuente»)

Ctrl + N: Negrita

Ctrl + Q: Alinear texto a la izquierda.

Ctrl + R: Cerrar el documento

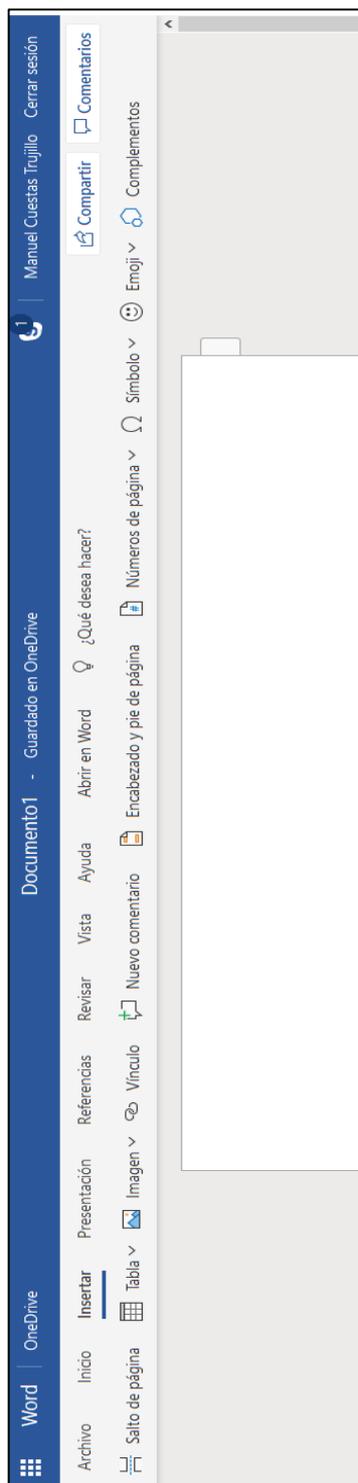
Ctrl + T: Centrar. Alinear el texto al centro.

Ctrl + U: Abre un nuevo documento en blanco.

Ctrl + Y: Rehacer el último cambio.

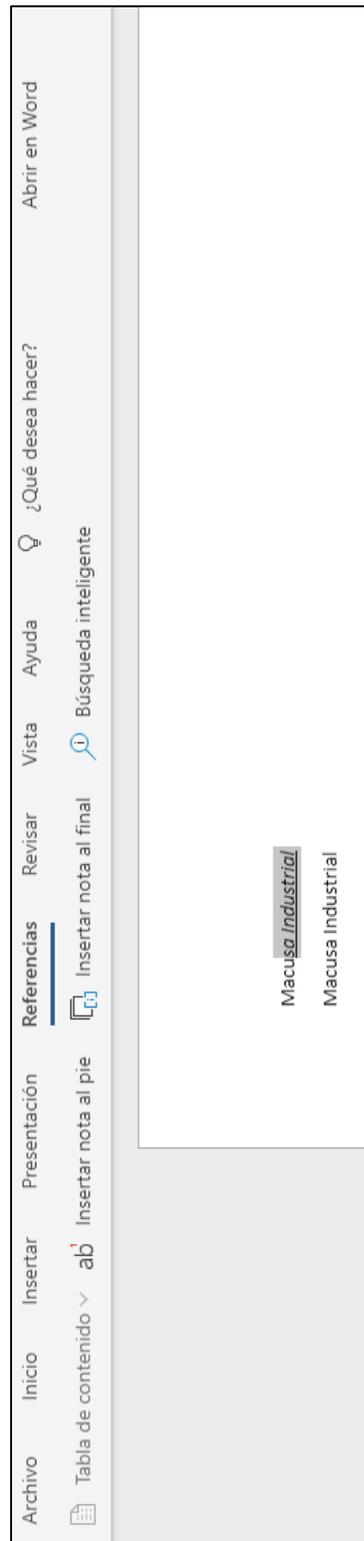
Ctrl + Z: Deshacer el último cambio.

INSERTAR



Esta opción permite, insertar saltos de página, tablas, hipervínculos, comentarios, encabezado y pie de página, número de página y también se imágenes tanto de las almacenadas en la nube, como las disponibles en el dispositivo usado.

REFERENCIAS



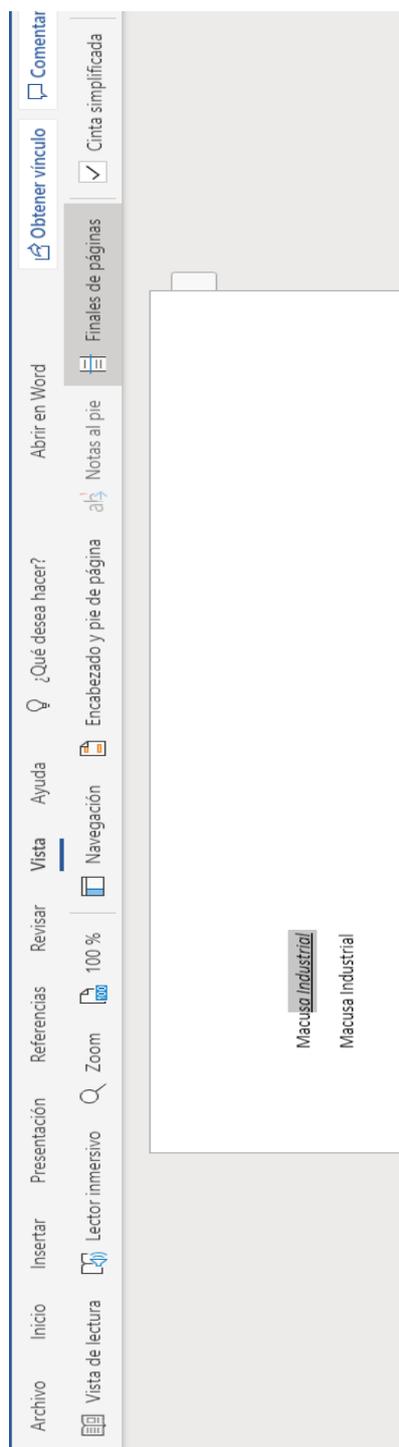
Esta opción se muestra diferente a las que ofrece Word de Office, porque es limitada, en caso necesitar realizar índices y aplicar algún tipo de normas al documento, no es posible.

REVISAR



Ofrece las opciones de revisión de ortografía, recuento de palabras y de ingreso de comentarios.

VISTA

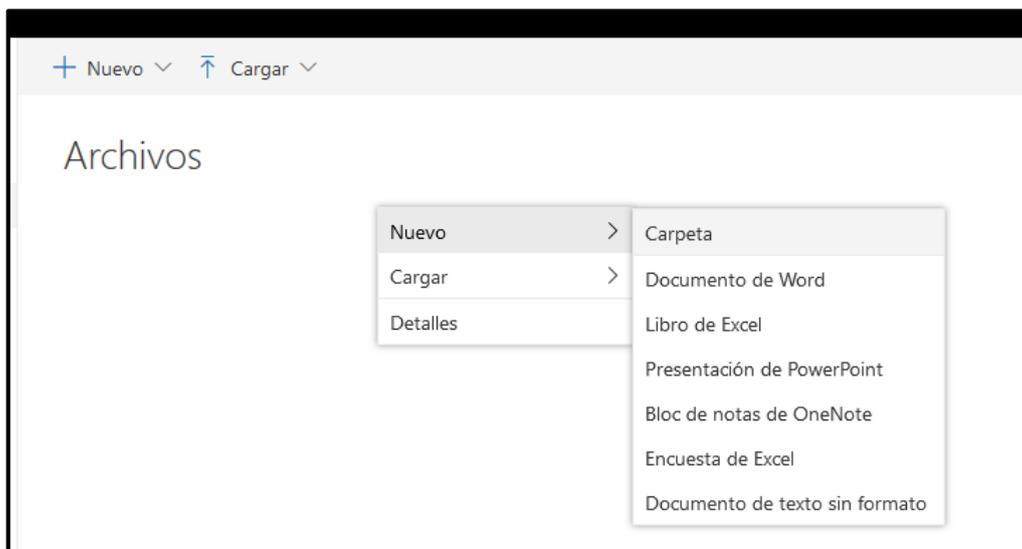


Aquí se realiza casi las mismas acciones que en el Word de Office, sin embargo, existen algunas opciones que no están disponibles como: dividir la pantalla, dividir macros y mostrar cuadrículas en el documento.

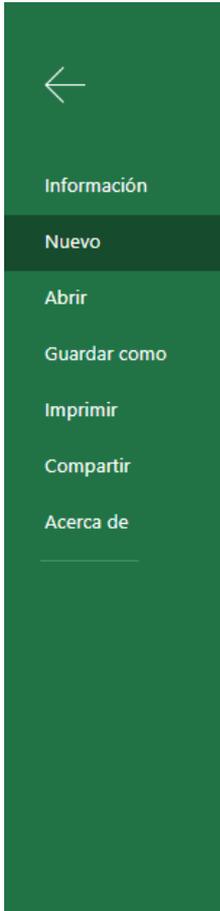
3.2 Trabajando en un libro de Excel

Para empezar a trabajar en un libro de Excel se deben seguir los siguientes pasos:

PASO1: Elija la opción **Nuevo**. Clic derecho, se despliegan todas las opciones.



ARCHIVO



Nuevo

+ Libro en blanco



Presupuesto de com...



Le damos la bienveni...



Calendario personaliz...



Creación de una lista



Presupuesto personal...



Cálculo del total de u...



Factura de servicio si...



Seguimiento de mis t...



Seguimiento de proy...

Aquí se puede observar que las opciones que ofrece el libro de Excel de OneDrive son muy similares al de Excel de Office que normalmente se usa, permite crear un nuevo archivo o una plantilla predeterminada, abrir un archivo ya elaborado, guardar el archivo actual, imprimir y compartir con otros usuarios en OneDrive.

Ctrl + A: Abrir un archivo.

Ctrl + B: Buscar.

Ctrl + D: Alinear el texto a la derecha.

Ctrl + E: Seleccionar todo en Excel

Ctrl + F: Tabular texto

Ctrl + G: Guardar como...

Ctrl + H: Tabular texto

Ctrl + I: Ir a... (menú «Buscar y reemplazar»)

Ctrl + J: Justificar el texto a derecha e izquierda.

Ctrl + L: Reemplazar (menú «Buscar y reemplazar»)

Ctrl + M: Cambiar la tipografía (ventana «Fuente»)

Ctrl + N: Negrita

Ctrl + Q: Alinear texto a la izquierda.

Ctrl + R: Cerrar el documento

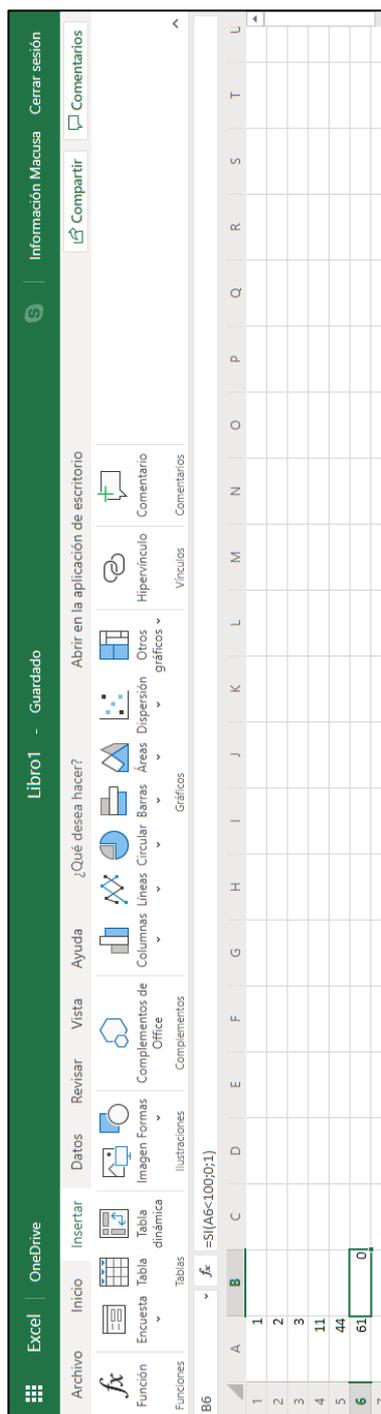
Ctrl + T: Centrar. Alinear el texto al centro.

Ctrl + U: Abre un nuevo documento en blanco.

Ctrl + Y: Rehacer el último cambio.

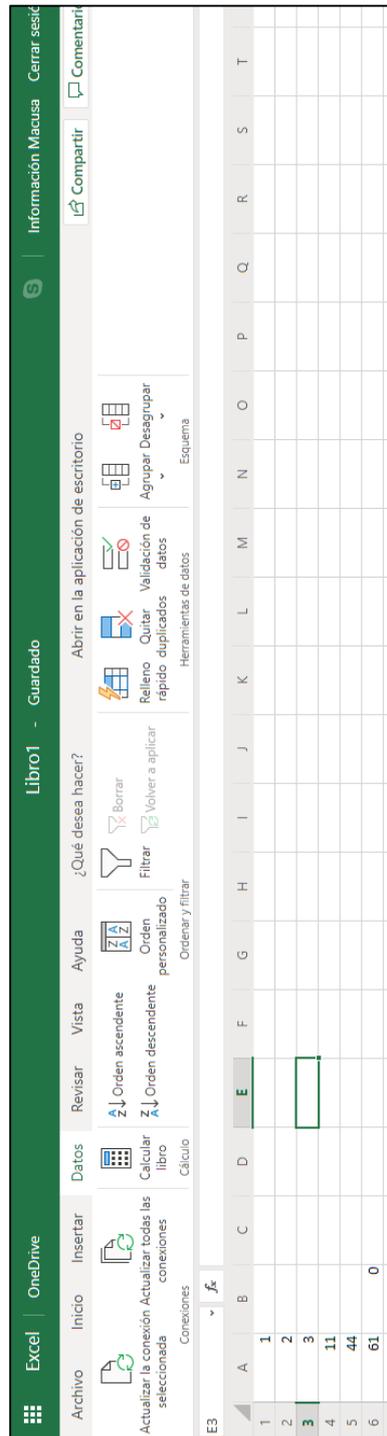
Ctrl + Z: Deshacer el último cambio.

INSERTAR



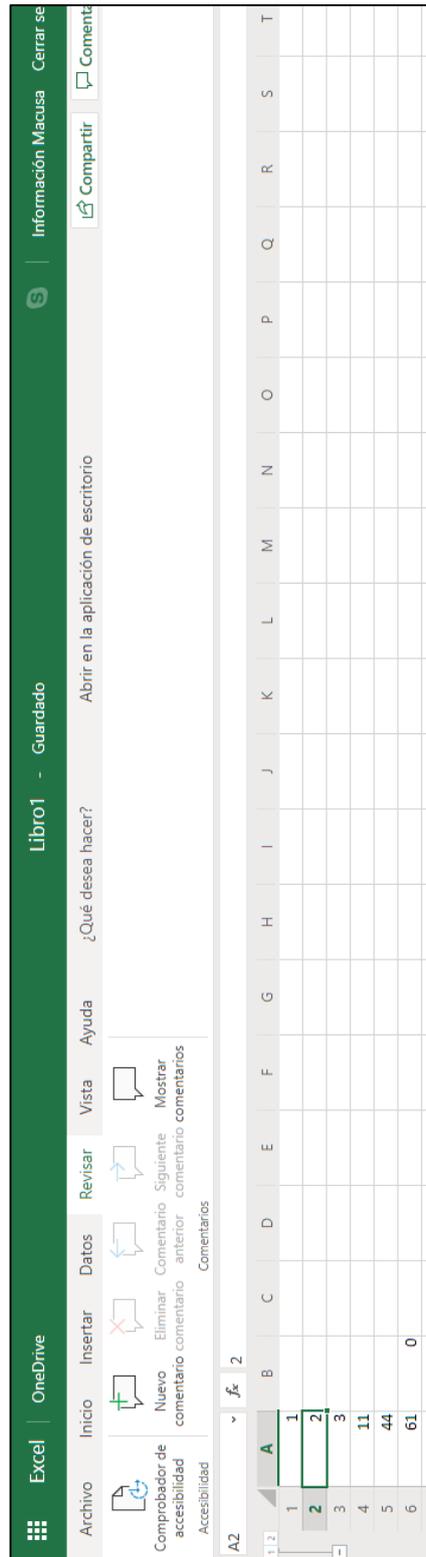
Esta opción nos permite insertar funciones, realizar encuestas, tablas dinámicas, imágenes, formas, complementos de office, gráficos estadísticos, hipervínculos y comentarios, ayudando en la realización de tareas que requieran fórmulas y cálculos básicos.

DATOS



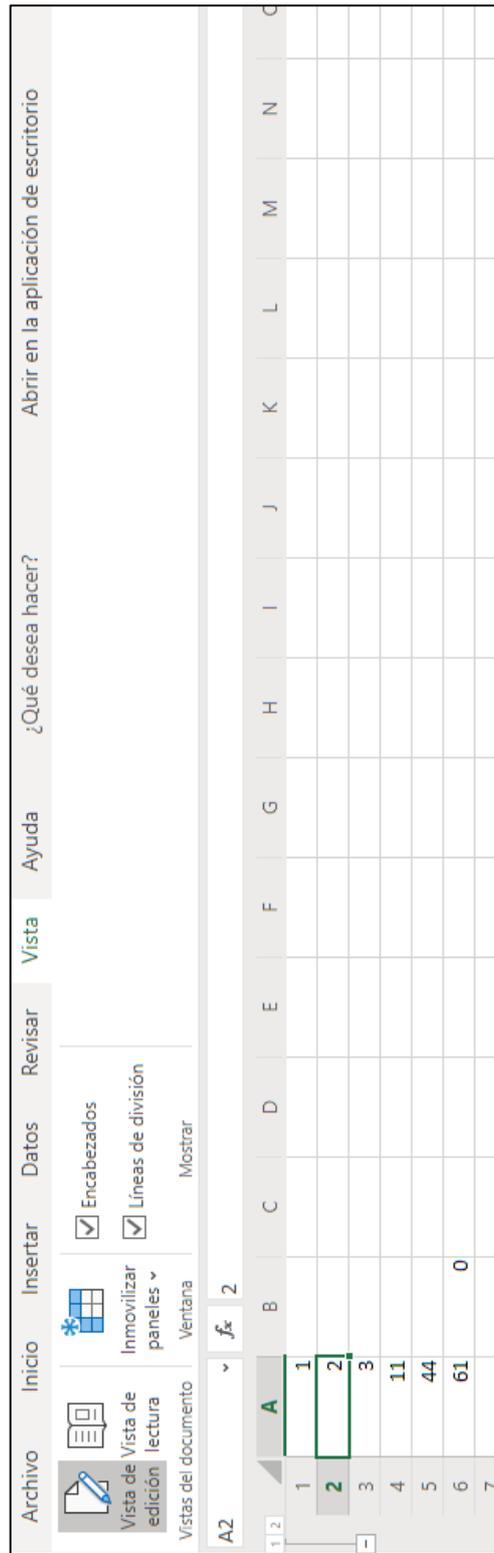
Aquí se puede encontrar un complemento que permite ordenar datos, filtrarlos, agrupar filas o columnas, de igual manera desagruparlas, permitiendo al usuario establecer su propia organización.

REVISAR



Permite insertar comentarios en los casilleros que sean necesarios, de igual manera se puede modificar y eliminar los mismos.

VISTA

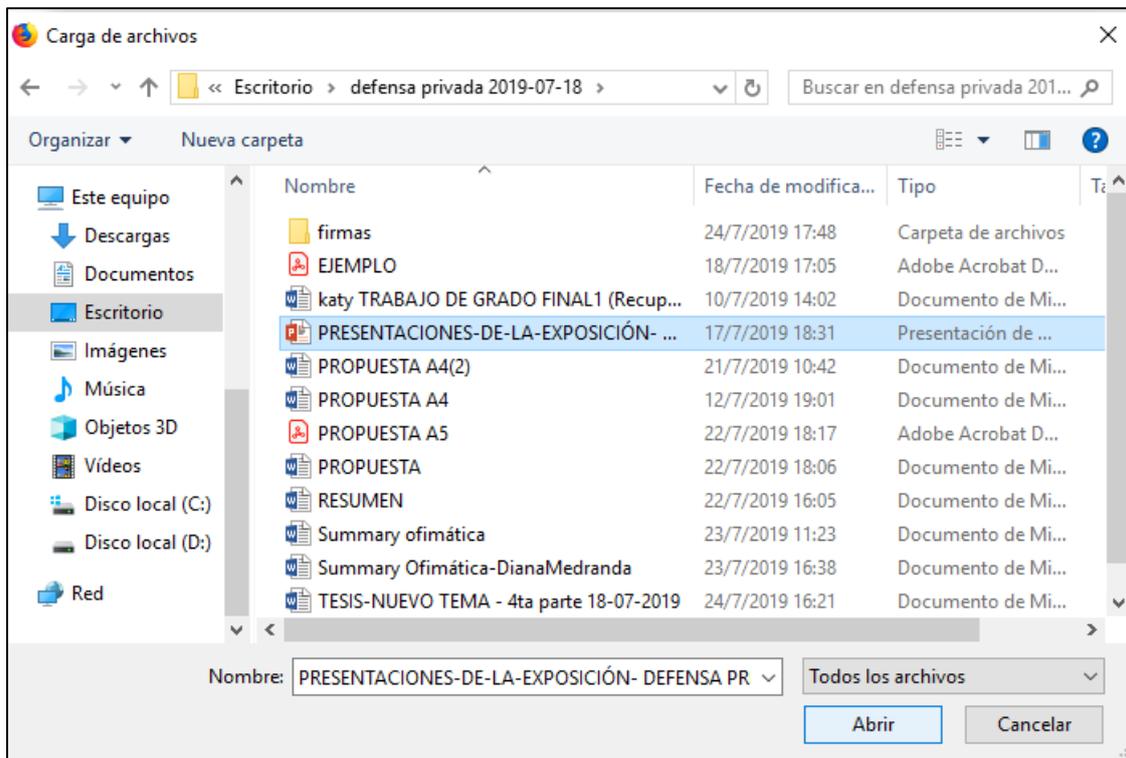
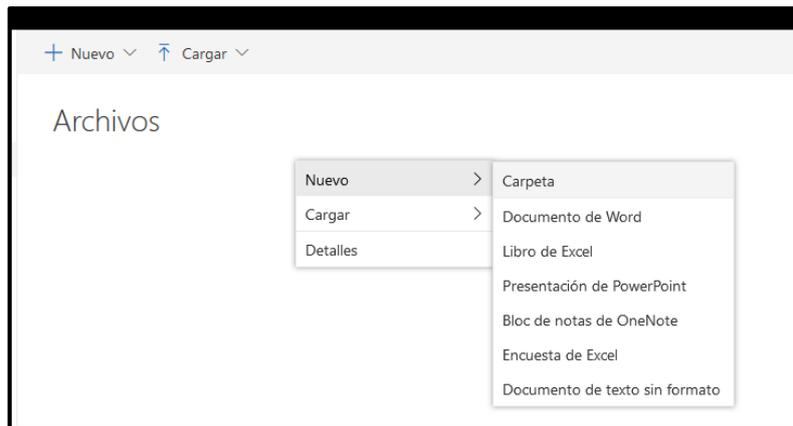


Esta opción permite mejor el uso del libro creado, en caso de necesitar inmovilizar filas o columnas.

3.3 Trabajando en una presentación de PowerPoint

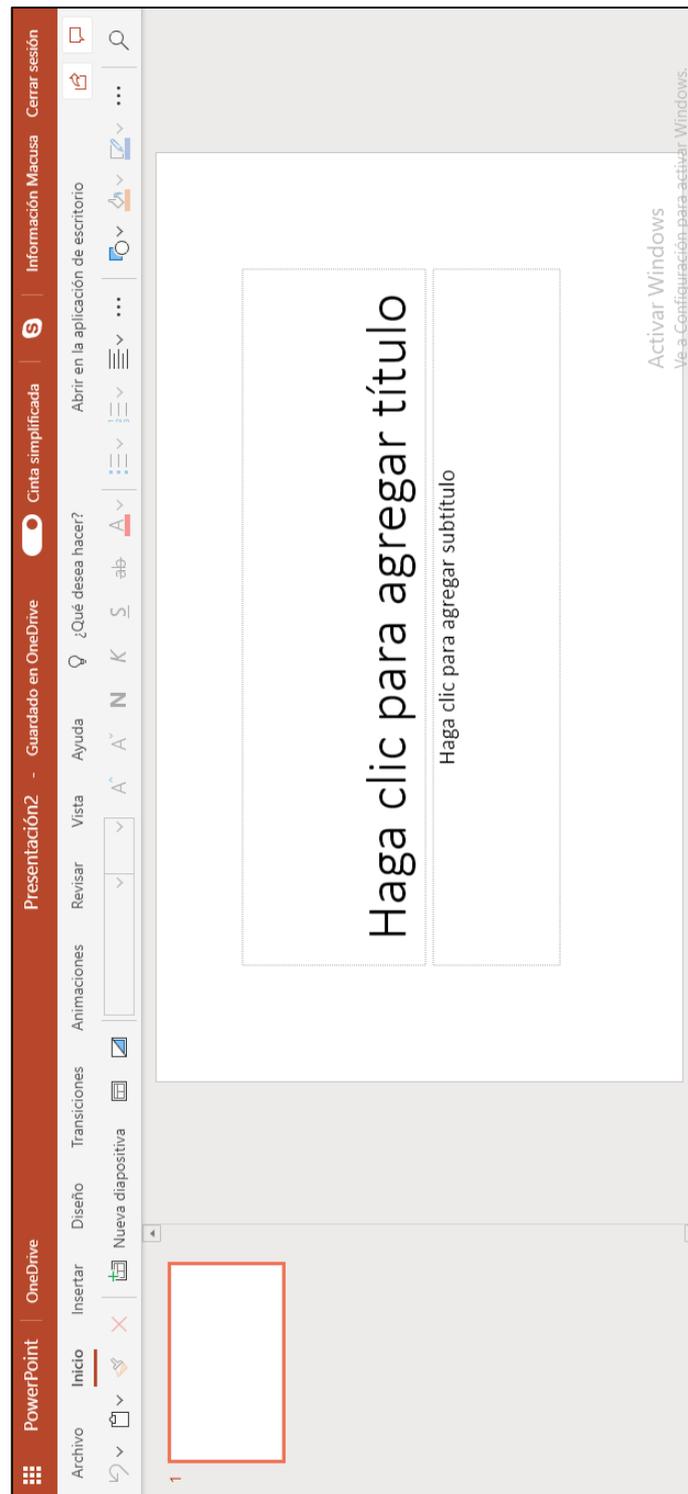
Para empezar a trabajar en una presentación de PowerPoint se deben seguir los siguientes pasos:

PASO1: Elija la opción **Nuevo**. Clic derecho, se despliegan todas las opciones.

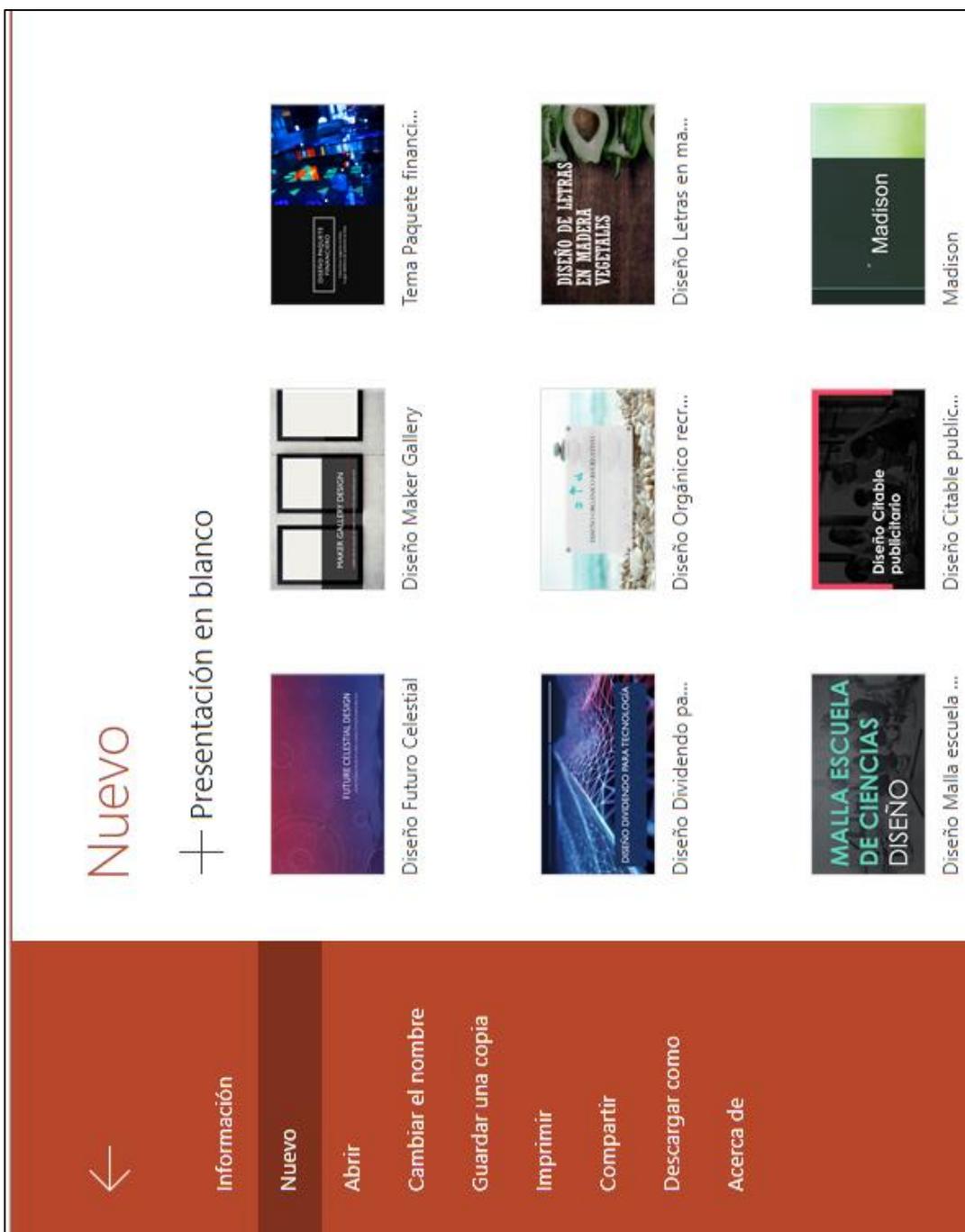


Por este medio se puede abrir un archivo de Power Point, elaborado en Microsoft Office y viceversa.

PASO 2: Elija la opción, Presentación de PowerPoint. A continuación, se podrá visualizar la siguiente pantalla, donde puede trabajar de forma similar a PowerPoint de Office.

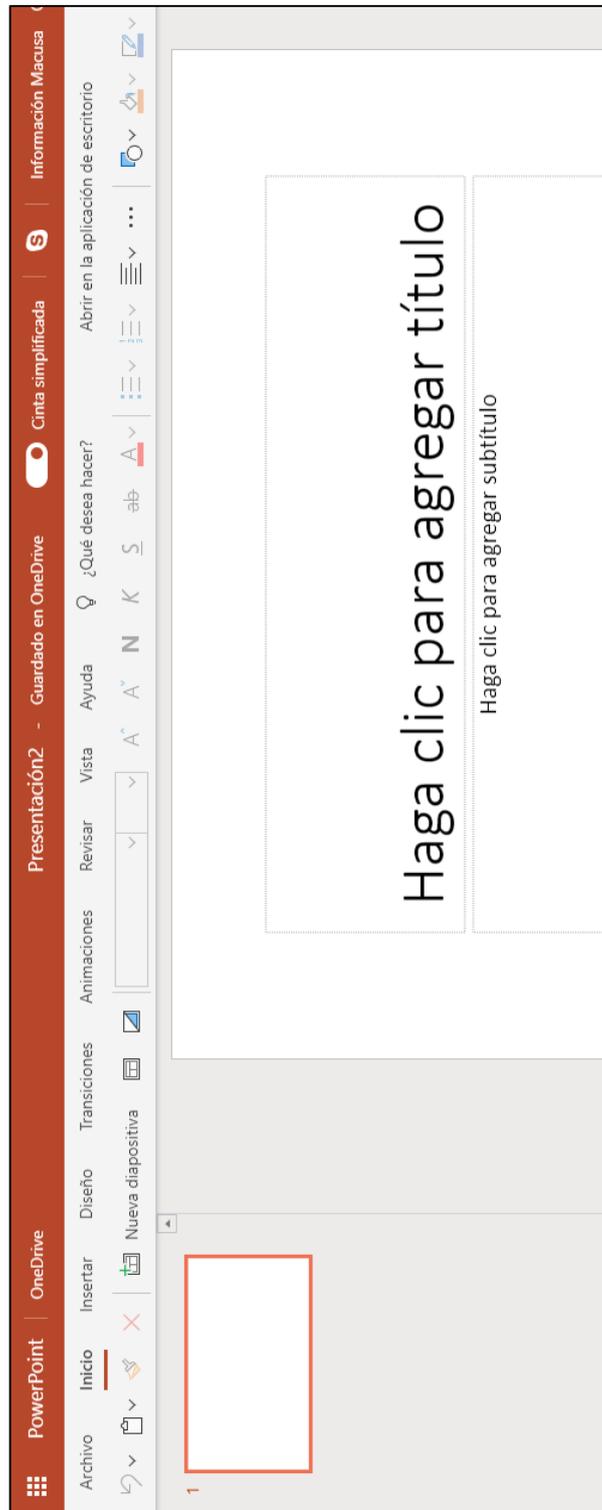


ARCHIVO



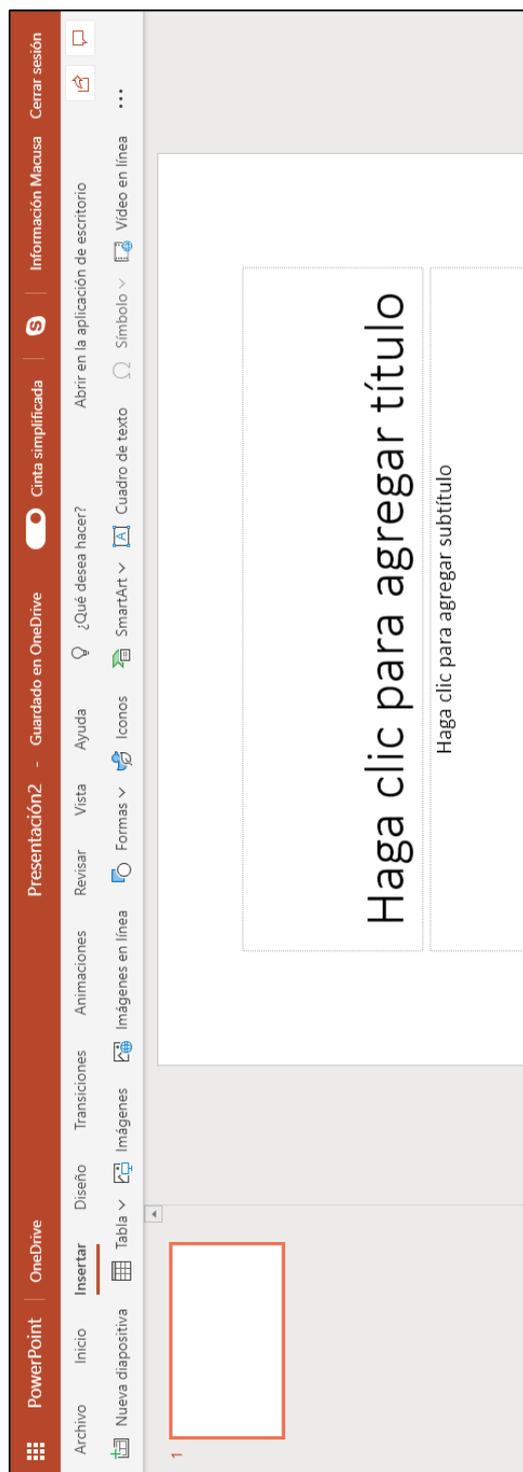
A través de esta opción, se puede elegir una plantilla de presentaciones, abrir archivos existentes del mismo formato en la nube, cambiar el nombre del archivo, guardar una copia de las presentaciones, imprimir, compartir con usuarios de OneDrive o descargar como pdf.

INICIO



Ayuda a dar formato a las presentaciones, copiar pegar, insertar nuevas diapositivas y establecer el diseño de las mismas.

INSERTAR



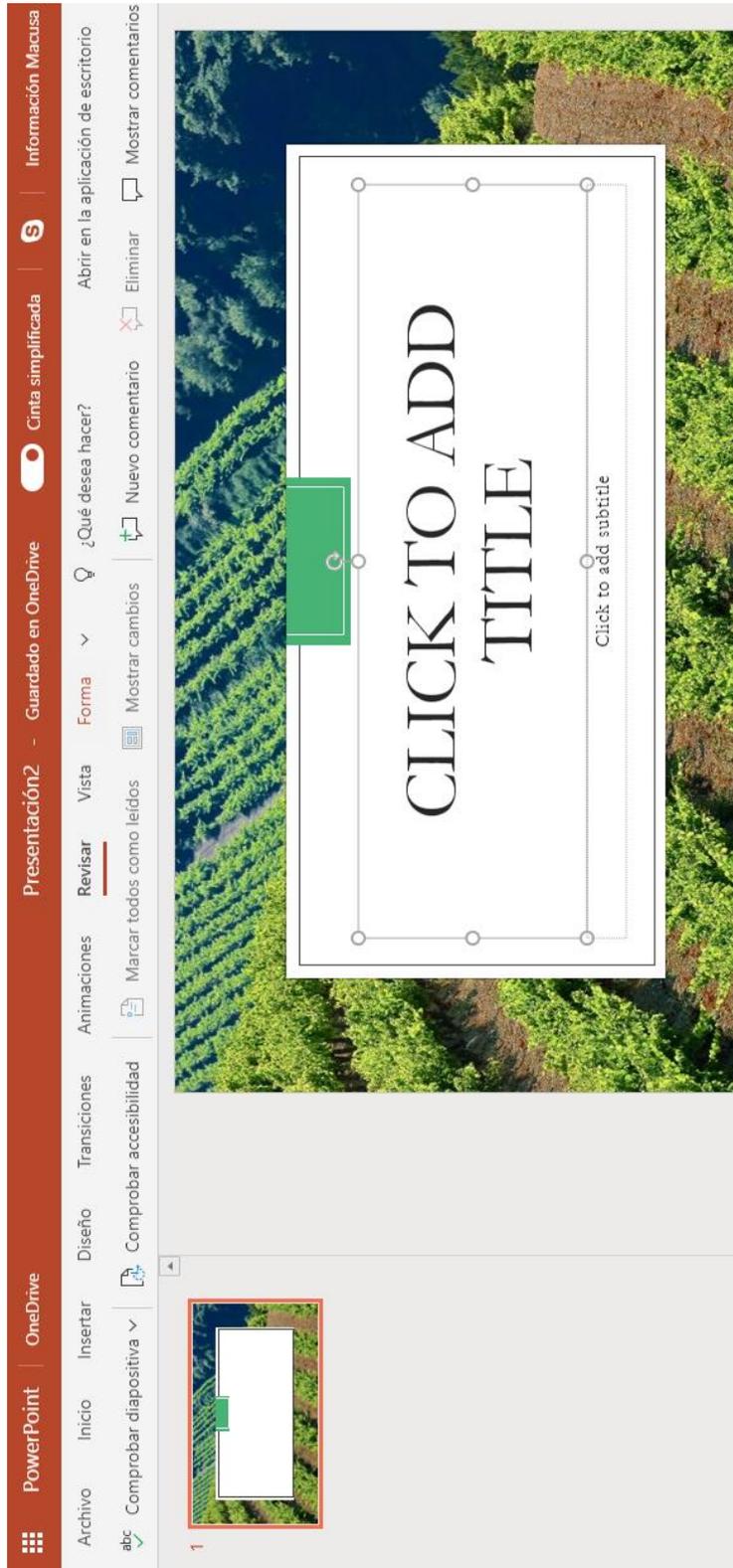
Por esta opción, se puede insertar objetos a las presentaciones, formas, imágenes, íconos, SmartArt, cuadros de texto y videos, permitiendo de este modo dar mayor contenido a las presentaciones y dejando volar la creatividad.

DISEÑO



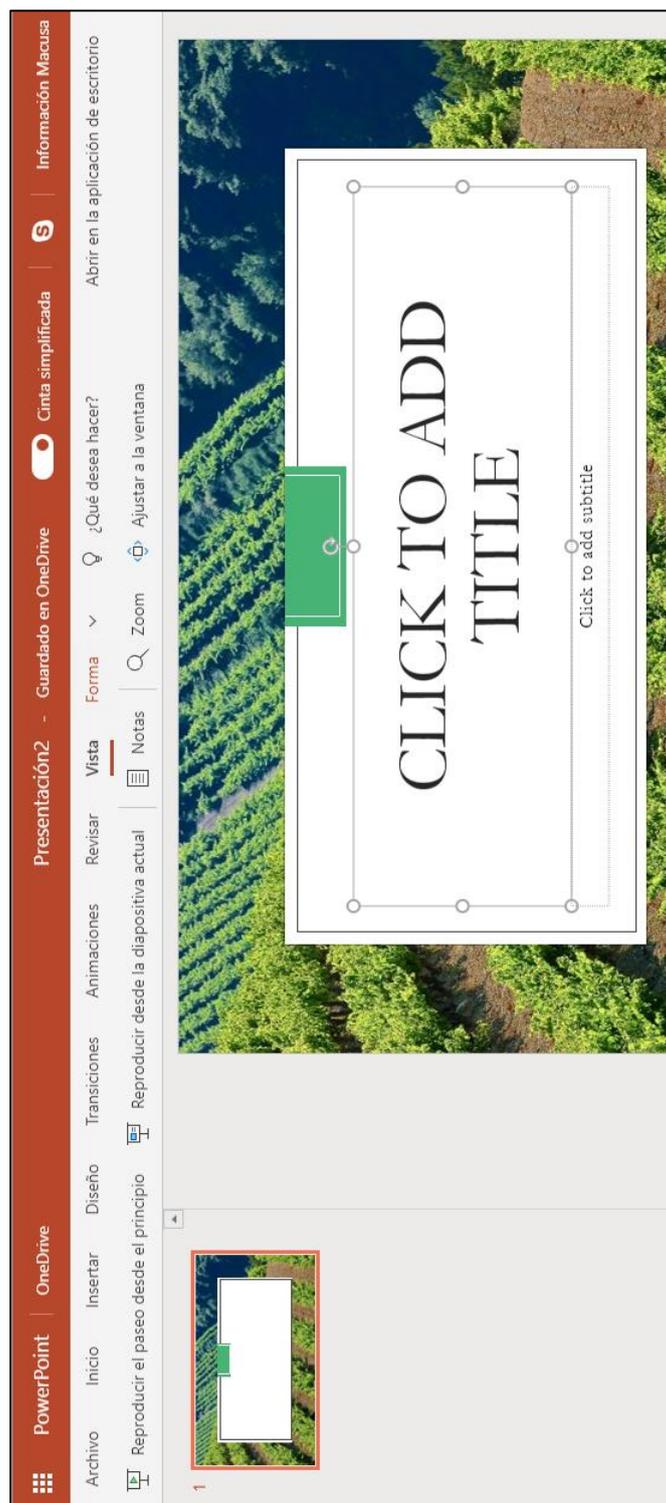
Desde aquí, se establece un diseño para la presentación con el objetivo de atrapar la atención de las personas que vayan a observar el trabajo realizado.

REVISAR



Por este medio se puede revisar la ortografía de las diapositivas, insertar comentarios, entre otras.

VISTA

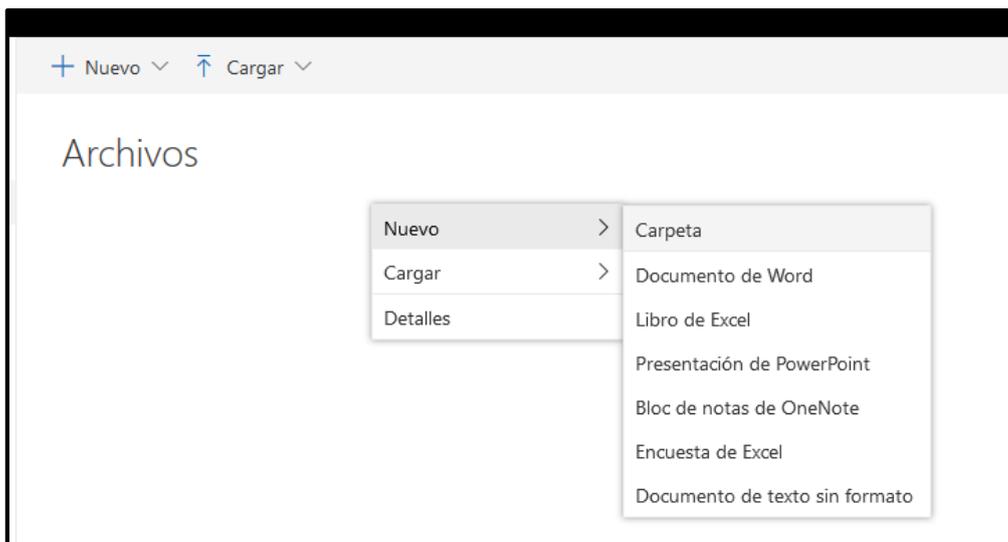


Desde esta opción se puede visualizar la presentación de las diapositivas y observar el trabajo final realizado.

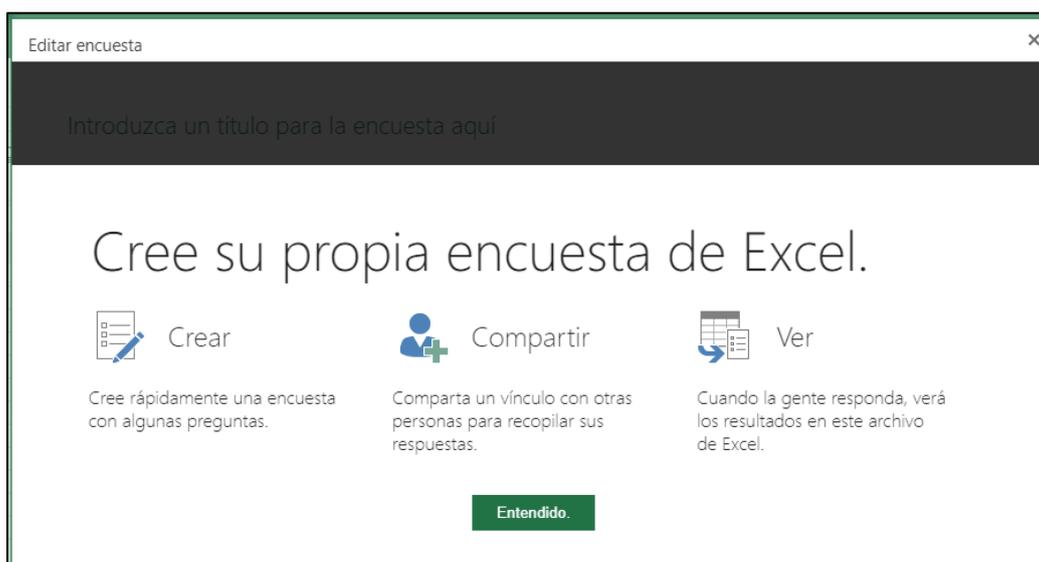
3.4 Trabajando en una Encuesta de Excel

Para empezar a trabajar en una encuesta de Excel, se deben seguir los siguientes pasos:

PASO1: Elija la opción **Nuevo**. Clic derecho, se despliegan todas las opciones.



PASO 2: Elija la opción, Encuesta de Excel. A continuación, se podrá visualizar la siguiente pantalla.



PASO 3: En el cuadro de diálogo que aparece a su derecha, escriba la primera pregunta, si es necesario escriba un subtítulo de la pregunta, luego elija el tipo de respuesta, establezca con un visto si esa pregunta debe ser respondida obligatoriamente y presione listo.

Editar encuesta

Introduzca un título para la encuesta aquí

Introduzca una descripción para la encuesta aquí

¿Conoce Ud. sobre la Ofimática?

Sí

⊕ Agregar una nueva pregunta

EDITAR PREGUNTA

Pregunta: ¿Conoce Ud. sobre la Ofimática?

Subtítulo de la pregunta

Tipo de respuesta: Sí/No

Obligatorio:

Valor predeterminado: No

Listo Eliminar pregunta

Compartir encuesta Guardar y ver configuración Cerrar

PASO 4: De ser necesario agregar más preguntas, se debe tomar en cuenta que las opciones de respuesta son varias y se debe elegir la que más convenga.

Editar encuesta

Introduzca un título para la encuesta aquí

Introduzca una descripción para la encuesta aquí

¿Conoce Ud. sobre la Ofimática?

Sí

¿Ha utilizado OneDrive?

⊕ Agregar una nueva pregunta

EDITAR PREGUNTA

Pregunta: ¿Ha utilizado OneDrive?

Subtítulo de la pregunta

Tipo de respuesta: Opción

Obligatorio:

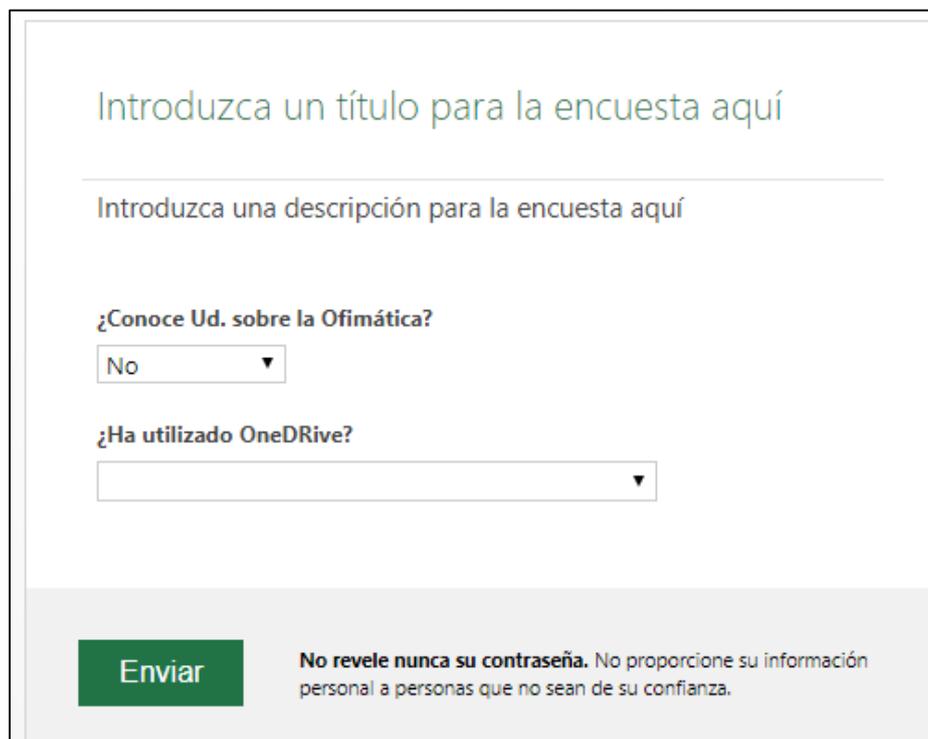
Opciones: SI, NO, TAL VEZ

Respuesta predeterminada

Listo Eliminar pregunta

Compartir encuesta Guardar y ver configuración Cerrar

Paso 5: Guardar y ver la encuesta, aquí se observará la forma en la que los usuarios la recibirán.



Introduzca un título para la encuesta aquí

Introduzca una descripción para la encuesta aquí

¿Conoce Ud. sobre la Ofimática?

No ▼

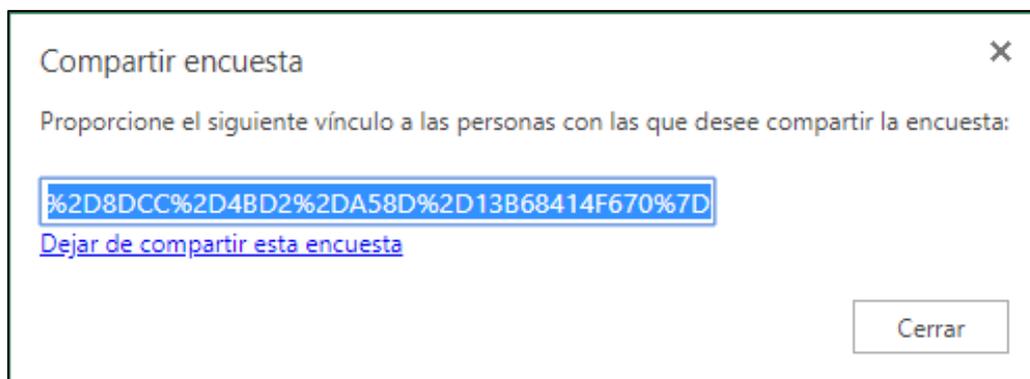
¿Ha utilizado OneDrive?

▼

Enviar

No revele nunca su contraseña. No proporcione su información personal a personas que no sean de su confianza.

PASO 6: Copiar el vínculo que se genera y distribuirlo para que la encuesta sea llenada, OneDrive recibe las respuestas de las personas que contestaron, de esta manera se puede evitar realizar encuestas de forma personal, abarcando más encuestados.



Compartir encuesta ×

Proporcione el siguiente vínculo a las personas con las que desee compartir la encuesta:

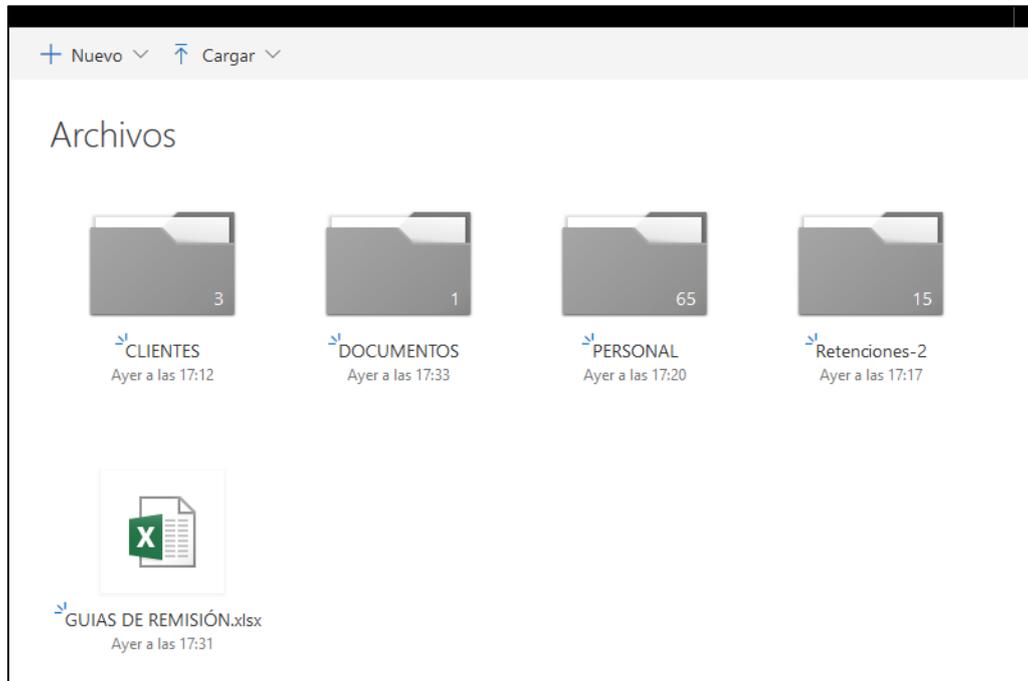
[%2D8DCC%2D4BD2%2DA58D%2D13B68414F670%7D](#)

[Dejar de compartir esta encuesta](#)

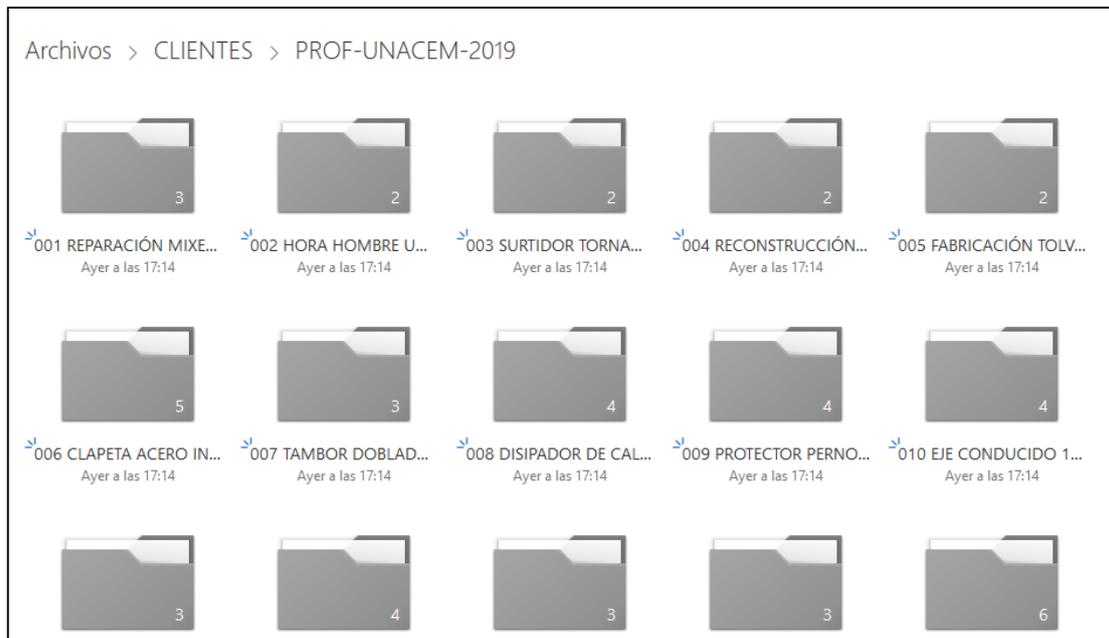
Cerrar

4. Macusa Industrial en OneDrive

A continuación, se visualizará los archivos que actualmente se encuentran en OneDrive.



Carpetas principales en las que trabaja toda el área administrativa y la Asistente de Gerencia.



Carpeta de las cotizaciones realizadas a los clientes

MACUSA INDUSTRIAL
FABRICACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INDUSTRIALES
Manuel Mesías Cuestas Trujillo
Dirección: Tobías Mena 15-24 y Av. Eugenio Espejo (Junto al estadio Liga San Miguel)
Oficina (06) 2 885-982, Cel. 0996902888

PROFORMA
190166
RUC: 1001189479001

OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD

CLIENTE : UNACEM ECUADOR S.A.
RUC / CI : 1790236862001
DIRECCIÓN : OTAVALO, SELVALEGRE
TELÉFONO : 062.997.400
FECHA : 2019-07-22

CONTADO:
CRÉDITO: X

CANT.	UNI	DESCRIPCIÓN	P. UNITARIO	DESC.	TOTAL
25	UN	FABRICAR CLAVIJA ARRASTRE SEGÚN PLANO: M-009-100	15,00 \$	-	375,00
Tiempo de entrega: 2 días					
FORMA DE PAGO: contra entrega					

Vista de la impresión de una cotización realizada en Excel, pero transformada a PDF desde OneDrive.

4.6 IMPACTOS

Los impactos que se esperan obtener con la implementación de este manual son:

- **Impacto económico**

Al implementar este manual la empresa estará evitando contratar un software de información para el manejo de la misma, hasta que se disponga de los recursos económicos adecuados; también, se evitará multas innecesarias por parte de los organismos de control al no poder responder de forma inmediata a los requerimientos solicitados; y, por último, se evitará perder a los clientes por tardanza en la atención brindada.

- **Impacto Institucional**

El adecuado manejo de la información a través de OneDrive, ayudará a la empresa en general a brindar un mejor servicio a los usuarios externos, de esta manera a imagen de la empresa y el marketing digital, será favorable a través de redes sociales. Adicionalmente el manual servirá no solo al personal antiguo, sino también al nuevo, para continuar con la misma ideología de forma segura, hasta que la empresa pueda innovar en tecnología.

Por último, todos los administrativos podrán acceder a la información generada por la empresa desde cualquier lugar en el que se encuentren y en tiempo real, permitiéndoles trabajar individualmente o en conjunto de ser necesario.

- **Impacto Profesional**

El área administrativa añadirá valor a sus conocimientos, porque conocerán sobre las nubes informática y sus usos, no solo empresariales; sino, también adaptados a sus vidas cotidianas, como manejo de información propia desde sus correos personales.

CONCLUSIONES

- Macusa Industrial no utilizaba la Ofimática como una herramienta, provocando muchas veces retrasos en los procesos administrativos y estos a la final recaían en el usuario externo generando una mala atención.
- El área administrativa dependía de un servidor central a través de una red LAN, siendo este un sistema no muy efectivo en la actualidad, la necesidad del servidor y la red LAN para realizar todo proceso, retrasaba el trabajo de todos y evitaba conservar la información con seguridad.
- A través de las entrevistas, encuestas y fichas de observación, se pudo determinar que la mejor herramienta para mejorar la creación, modificación y compartición de información, es migrar a la utilización de la Ofimática en OneDrive, evitando a la empresa gastos adicionales.
- El área administrativa maneja un nivel medio-bajo en conocimiento sobre las herramientas tecnológicas, por este motivo se han acostumbrado a vivir con este problema.
- El uso de una herramienta ofimática, representaba para el área administrativa, un problema, por el miedo al cambio que esto representa, al involucrarse se convirtió en la solución más práctica ante la problemática existente.

RECOMENDACIONES

- La implementación del Manual sobre la Aplicación de la Ofimática en OneDrive ayudará a Macusa Industrial en la gestión de la información, permitiendo tener mayor seguridad y accesibilidad a la misma y desembocando en poder brindar una mejor atención al usuario externo.
- El Manual permitirá a todos los administrativos antiguos y nuevos, tener equidad en sus conocimientos en cuanto al manejo de la información en OneDrive.
- El Manual contribuye con las necesidades de la empresa, en cuanto a permitir que el área administrativa pueda acceder a la información necesaria de forma oportuna, gracias a OneDrive el acceso a la información será más eficiente y seguro.
- El manejo del Manual ofrece la opción a todo el personal a incrementar sus conocimientos sobre la Ofimática en OneDrive, a la vez se busca despertar la iniciativa de investigación sobre el tema.
- La propuesta planteada contribuye a la independencia de las labores administrativas con relación al servidor y la red LAN. La interfaz tan similar a la de Microsoft Office, ofrece una navegación por las herramientas de OneDrive con mayor familiaridad.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **APLICACIÓN WEB.** Aplicaciones que los usuarios pueden acceder desde un servidor web o una intranet.
- **ÀREA ADMINISTRATIVA.** Conjunto de personas que trabajan para que una empresa sea productiva y solvente, encargado de analizar los procesos de entradas y salidas, para poder ofrecer mejoras en la empresa.
- **DIGITALIZACIÓN.** Es la transformación de los documentos manuales a dígitos.
- **DROPBOX.** Es un servidor para guardar archivos en la nube informática.
- **FACEBOOK.** Ofrece servicios de redes sociales.
- **GOOGLE DRIVE.** Servicio de alojamiento de archivos, al que se accede por Google.
- **HOJA DE CÁLCULO.** Documento que permite manipular datos numéricos.
- **ICLOUD.** Servicio de alojamiento de archivos, que solamente funciona para Apple.
- **INTERFAZ.** Resultado entre la función de un programa y un dispositivo, a través de la cual se puede intercambiar información.
- **MANUAL.** Folleto o libro que recoge información de un tema específico, ayuda a comprender algo.
- **METALMECÁNICA.** Sector que trabaja en la transformación del metal en objetos utilitarios.
- **MICROSOFT OFFICE.** Suit ofimática que abarca aplicaciones de escritorio, sistemas operativos, MAC y Android.
- **NUBE INFORMÁTICA.** Es un producto informático que permite almacenar información en una red compartida.

- **OFIMÁTICA.** La ofimática es un conjunto de herramientas de informática que se utilizan para optimizar, mejorar y automatizar los procedimientos que se realizan en una oficina. La palabra ofimática es un acrónimo formado por oficina e informática.
- **ONEDRIVE.** Servicio de alojamiento de archivos, al que se accede por Outlook.
- **PAQUETE INFORMÁTICO.** Conjunto de herramientas que se encuentran en las nubes informáticas.
- **PAQUETE INFORMÁTICO.** Paquete estándar de programas que requieren instalación.
- **RED LAND.** Red LAN (siglas del inglés: Local Área Network, que traduce Red de Área Local) a una red informática cuyo alcance se limita a un espacio físico reducido, como una casa, un departamento o a lo sumo un edificio.
- **REGISTROS CONTABLES.** Los registros contables, también denominados como libros del comercio o libro de contabilidad, son los documentos físicos de todas las operaciones dentro de una empresa.
- **TECNOLOGÍA.** Conjunto de conocimientos que permite crear servicios y bienes que satisfacen las necesidades de la sociedad.
- **TIC's.** Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son todos aquellos recursos, herramientas y programas que se utilizan para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos
- **TELEGRAM.** Aplicación de mensajería similar a WhatsApp.
- **WHATSAPP.** Aplicación de mensajería para teléfonos inteligentes, que envía y recibe mensajes mediante Internet, complementando servicios de mensajería instantánea, servicio de mensajes cortos o sistema de mensajería multimedia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Abalo Santos, N., Gálvez Córcoles, Á., Lopez Carreno, R., Ruiz Igualada, M., & Sotomayor Sánchez, M. A. (2007). *Introducción a la Ofimática: Windows*. Murcia: Imprenta Regional. Recuperado el 03 de 09 de 2018, de <https://efiapmurcia.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO>
2. Anónimo. (03 de 2016). Obtenido de <https://es.m.wikihow.com/escribir-un-manual-de-capacitaci%C3%B3n>
3. AppleInc.(2009).Obtenido de [https://support.apple.com/kb/PH2608? locale=en_US&viewlocale=es_ES](https://support.apple.com/kb/PH2608?locale=en_US&viewlocale=es_ES)
4. Ávila, R. (s.f.). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/descripcion-de-cargo-del-gerente-general/>
5. Bustamante, C., & Sánchez , J. (2013). *La Dimensión Ética y Axiológica*. Armenia-Colombia: Kinesis.
6. Caivano, R., & Villoria , L. (2009). *Aplicaciones Web 2.0*. Córdoba: Eduvim. Recuperado el 08 de 09 de 2018, de [https://books.google.com.ec/books?id=v6ioPA-CJJEC&pg=PA15&lpg=PA15&dq=Las+aplicaciones+Web+no+son+m%C3%A1s+que+las+herramientas+de+ofim%C3%A1tica+\(procesadores+de+texto,+hojas+de+c%C3%A1lculo,+etc.\)+de+la+Web+2.0+que+se+manejan+simplemente+con+una+conexi%](https://books.google.com.ec/books?id=v6ioPA-CJJEC&pg=PA15&lpg=PA15&dq=Las+aplicaciones+Web+no+son+m%C3%A1s+que+las+herramientas+de+ofim%C3%A1tica+(procesadores+de+texto,+hojas+de+c%C3%A1lculo,+etc.)+de+la+Web+2.0+que+se+manejan+simplemente+con+una+conexi%)
7. Calderón , L. (03 de 09 de 2013). Recuperado el 19 de 07 de 2019, de CLASES DE PERIODISMO.COM: <https://www.clasesdeperiodismo.com/2013/09/03/10-herramientas-utiles-para-trabajar-en-la-nube/>
8. Cardona Ossa, G. (2002). *Educación virtual. Un paradigma para la democratización*. Colombia: Cultura Gráfica.
9. Cevallos , F., Catelo, D., & Herrera , M. (s.f). *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*. Obtenido de <https://www.espoch.edu.ec/index.php/unidad-salud-ocupacional.html>

10. Chiavenato, I. (11 de 2000). Obtenido de [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
11. Collazo , A. (10 de 2014). *Profesora de Informática*. Obtenido de <https://profesoradeinformatica.com/usar-google-calendar/>
12. CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR. (2008). Alfaro, Montecristi, Ecuador. Recuperado el 20 de 10 de 2018, de https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf
13. CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR. (2018). Alfaro, Montecristi. Recuperado el 22 de 10 de 2018, de https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf
14. Consultek. (03 de 2014). Obtenido de <https://blog.consultek.com/que-onedrive-mejora-capacidad-almacenamiento>
15. Corporación Eléctrica del Ecuador. (06 de 2016). Obtenido de <https://www.celec.gob.ec/hidropaute/images/ley-de-transparencia/2015/procedimiento.para.administracion.de.inventarios.pdf>
16. Davis, S. (19 de 05 de 2014). *La Voz de Houston*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/qu-papel-tiene-un-contador-en-operaciones-de-negocios-4353.html>
17. De los Ríos, I. (2014). Obtenido de http://oa.upm.es/28995/1/SUSANA_SASTRE_MERINO.pdf
18. Dropbox. (2008). Obtenido de <https://www.dropbox.com/es/features>
19. EDUTEKA. (05 de 02 de 2005). Recuperado el 15 de 09 de 2018, de <http://eduteka.icesi.edu.co/articulos/HerramientasCurriculo1>
20. Emprendices. (25 de 10 de 2017). Obtenido de <https://www.emprendices.co/rol-del-gerente-una-empresa/>

21. Financiamiento Red. (18 de 02 de 2016). Obtenido de <http://www.estartap.com/funciones-de-los-contadores-en-su-empresa/>
22. Fundació Jesuïtes Educació. (02 de 01 de 2017). Obtenido de <https://fp.uoc.fje.edu/blog/como-funciona-el-departamento-de-administracion-de-una-empresa/>
23. Fundación Universia. (06 de 09 de 2018). Obtenido de <http://noticias.universia.com.ar/consejos-profesionales/noticia/2015/04/24/1123939/14-herramientas-online-crear-presentaciones-profesionales.html>
24. Fundación Universia. (09 de 2018). Obtenido de <blogs.upm.es/.../2016/04/21/formularios-google-una-herramienta-estrella-de-google/>
25. García de Blas, M. (30 de 06 de 2017). *El empresario*. Obtenido de https://www.elempresario.com/noticias/tecnologia/2017/06/28/que_para_que_sirve_nube_40624_1108.html
26. González, N. (2017). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/areas-funcionales-de-una-empresa/>
27. Google Drive. (s.f). Obtenido de https://www.google.com/intl/es-419_ALL/drive/using-drive/
28. Graziosetti, E. (11 de 08 de 2009). *OFICINA INFORMATIZADA*. Recuperado el 15 de 10 de 2018, de <http://oficinainformatica.blogspot.com/2009/08/que-es-ofimatica.html>
29. Herrera, A. (11 de 12 de 2017). *MedialabUIO*. Recuperado el 20 de 10 de 2018, de <https://medium.com/medialabuio/el-impacto-de-la-tecnolog%C3%ADa-en-la-vida-laboral-5125a32645cf>
30. *La informática y sus funciones*. (24 de 05 de 2011). Recuperado el 28 de 01 de 2019, de <http://masdelainformatica.blogspot.com/2011/05/paquete-ofimatico.html>
31. Maeztu, R. (2016). *Universidad Politécnica de Madrid*. Obtenido de <http://blogs.upm.es/observatoriogate/2016/04/21/formularios-google-una-herramienta-estrella-de-google/>

32. Malcuzyński, P. (1991). *Sociocríticas prácticas textuales cultura de fronteras*. Amsterdam: Rodopi B.U. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=ci8TsVyl9cQC&pg=PA12&dq=La+sociocr%C3%ADtica+empieza+a+difundirse+de+manera+m%C3%A1s+o+menos+institucionalizada+como+disciplina,+dentro+del+marco+universitario+y+acad%C3%A9mico+de+investigaci%C3%B3n+cultural+y+literari>
33. Martínez, J. (25 de 03 de 2017). Obtenido de <https://es.slideshare.net/JuliaMartnezMartnez/manual-de-capacitacin-73639533>
34. Mesa Martínez, J. (06 de 2018). *Liderazgo Grupo P&G*. Obtenido de <https://blog.grupo-pya.com/la-comunicacion-externa-la-empresa-conecta-mundo/>
35. Microsoft Office. (2013). Obtenido de <https://support.office.com/es-es/article/%C2%BFqu%C3%A9-es-onedrive-ffd8c365-e199-41e0-9d93-1a853e4baa38>
36. Moro Vallina, M. (2012). *Ofimática y Proceso de la Información*. España: Ediciones Paraninfo S.A. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=5YVXYH_IC9AC&printsec=frontcover&dq=ofim%C3%A1tica&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiYsaHp5-bdAhVE2IMKHRURB40Q6AEIJjAA#v=onepage&q=ofim%C3%A1tica&f=false
37. Olmo, Á. (2016). Obtenido de <https://www.segundaplanta.com/whatsapp-una-red-social/>
38. Ortiz, L. (06 de 2014). Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010b/689/VENTAJAS%20DE%20UTILIZAR%20EL%20MANUAL.htm>
39. Pérez, J., & Gardey, A. (2013). Obtenido de <https://definicion.de/facebook/>
40. Piaget. (25 de 10 de 2016). La teoría constructivista de Jean Piaget y su significación para la pedagogía contemporánea. (U. L. Manabí, Ed.) *Dominio de las Ciencias*, 5. Recuperado el 18 de 10 de 2018
41. Portal de educación. (10 de 10 de 2011). Recuperado el 26 de 10 de 2018, de <http://pop.jccm.es/elige/ficha/popId/2354/popAct/showCuali/detalleCuali/ADG/4309/957/43091029/>

42. *Punto PC*. (2014). Obtenido de <https://www.academiapuntopc.es/cursos/paquete-ofimatico>
43. Quiñonez, J. D. (15 de 02 de 2014). Obtenido de <https://www.whatsnew.com/2014/02/15/como-funciona-telegram-una-excelente-alternativa-whatsapp/>
44. Randstad. (16 de 12 de 2016). Recuperado el 23 de 10 de 2018, de <https://www.randstad.es/tendencias360/como-influye-la-tecnologia-en-el-entorno-laboral/>
45. Reyes, N. (15 de 06 de 2018). *Technodyan*. Obtenido de <https://www.technodyan.com/la-ofimatica-en-la-nube/>
46. Robbins , S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (8 ed.). México: Prentice hall. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?isbn=9702605555>
47. Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Mexico: Prentice hall. Recuperado el 18 de 09 de 2018, de https://books.google.com.ec/books?id=oVHIFmFi_ToC&pg=PA257&lpg=PA257&dq=La+buena+comunicaci%C3%B3n+se+caracteriza+por+el+entendimiento+del+significado+que+env%C3%ADa+el+transmisor,+no+necesariamente+por+un+acuerdo+entre+las+partes&source=bl&ots=MSt3llyFQG
48. Romero, J. (2012). *Sociología de la educación*. Mexico.
49. S.A. (2010). Obtenido de <https://www.clasificacionde.org/tipos-de-manuales/>
50. Sabucedo , J. (2015). *Psicología Social*. Editorial Médica Panamericana.
51. Schaefer, R. (2016). *Introducción a la sociología*. Madrid: McGraw-Hill.
52. Senacode. (1 de 2015). Obtenido de <https://isenacode.com/que-es-mega-que-nos-ofrece/>
53. significado, E. (22 de 03 de 2016). Obtenido de <https://www.significados.com/manual/>

54. SiSeguridad.es. (2009). Obtenido de <http://www.siseguridad.es/index.php/que-hacemos/formacion-de-personal-de-seguridad/jefe-de-seguridad/funciones-jefe-de-seguridad>
55. Solano, L. (11 de 2017). *SENAE APE*. Recuperado el 25 de 10 de 2018, de <https://empleo.ucr.ac.cr/empleo/mostrarArchivoPDFServlet?c=165>
56. Supply Chain. (10 de 2018). Obtenido de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/definicion-especificaciones-y-estructura-de-un-manual-de-calidad/>
57. Tenesaca, I. (2010). Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1143/1/tad994.pdf>
58. Unidad de apoyo para el aprendizaje. (4 de 2014). Obtenido de https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1185/mod_resource/content/1/contenido/index.html
59. Universidad de Alicante. (2017). *Internet y la web – Herramientas de comunicación*. Alicante. Recuperado el 22 de 09 de 2018, de <https://moodle2017-18.ua.es/moodle/mod/resource/view.php?id=26744>
60. *Universidad de Sevilla*. (05 de 2013). Recuperado el 05 de 09 de 2018, de <https://www.informatica.us.es/index.php/conoce-tu-futura-escuela/la-informatica>
61. Vazqu ez, H. (2016). Obtenido de https://dspace.itcolima.edu.mx/bitstream/handle/123456789/331/RESID_FINAL_HEBER.pdf?sequence=1
62. Vinueza, R. (2010). *Relaciones Humanas*. Riobamba: Exitotal.Universidad Pública de Navarra. (s.f). *Manual de Normas*

ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTA AL ÁREA ADMINISTRATIVA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN
ESPAÑOL MODALIDAD SEMIPRESENCIAL



Secretariado Ejecutivo

ENCUESTA DIRECCIONADA AL ÁREA ADMINISTRATIVA DE MACUSA
INDUSTRIAL, EMPRESA PRIVADA

Tema: “ANÁLISIS DEL USO DE LA OFIMÁTICA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MACUSA INDUSTRIAL”

- Con esta encuesta se busca descubrir si es la aplicación de la Ofimática es una opción para mejorar los procesos internos de la administración.

1.- ¿Conoce usted sobre la ofimática?

MUCHO POCO NADA

2.- De los siguientes programas, ¿cuál es para usted uno de los más usados en Macusa Industrial?

Word	
Excel	
Power Point	
Access	
Otros	

3.- Considera que el área administrativa maneja la informática como herramienta en sus actividades laborales.

Nunca A veces Siempre

4.- Sus actividades laborales en ¿qué porcentaje dependen de una computadora?

100%	
75%	
50%	
25%	
0%	

5.- ¿Usted cree que el área administrativa requiere capacitación sobre el manejo apropiado de la información a través de una herramienta informática?

SI **NO** **A VECES**

6.- ¿Conoce sobre las nubes informática?

MUCHO **POCO** **NADA**

7.- ¿Cree Ud. que mejorar el proceso de manejo de información de la empresa ayudará a dar un mejor trato a los clientes?

SI **NO** **A VECES**

8.- ¿Ha tenido algún inconveniente con la forma actual en que se maneja la información de la empresa?

Muchos **Pocos** **Nada**

9.- ¿Cree Ud. existe la necesidad de un manual de capacitación sobre una herramienta que ayude a manejar la información de la empresa?

Si **No** **A veces**

ANEXO 2. ENCUESTA A LOS USUARIOS EXTERNOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN
ESPAÑOL MODALIDAD SEMIPRESENCIAL



ENCUESTA DIRECCIONADA A LOS USUARIOS EXTERNOS DE MACUSA
INDUSTRIAL, EMPRESA PRIVADA

Tema: “ANÁLISIS DEL USO DE LA OFIMÁTICA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MACUSA INDUSTRIAL”

- Con esta encuesta se busca descubrir si es la aplicación de la Ofimática es una opción para mejorar los procesos internos de la administración.

1.- ¿Considera importante recibir una buena atención por parte del área administrativa de Macusa Industrial?

MUCHO POCO NADA

2.- ¿Calificaría Ud. como prudente el tiempo de espera para la entrega de documentos que Macusa Industrial genera, como: facturas, guías de remisión, retenciones, oficios, etc.?

SI NO

3.- ¿A través de que herramienta de software considera Ud. que Macusa Industrial elabora los documentos como facturas, guías de remisión, retenciones, oficios, etc.?

Sistema informático Office convencional Manualmente

4.- ¿Ha tenido algún inconveniente con la entrega de documentos de Macusa Industrial hacia Ud.?

Siempre Con frecuencia A veces N

5.- ¿Si Ud. ha tenido alguna dificultad con relación a la pregunta anterior, ¿qué inconveniente tuvo?

Pérdida de información	
Mucho tiempo de espera	
Errores de digitación	
Mala impresión de documentos	
Otra	
No aplica	

6.- ¿Cree Ud. que el área administrativa de Macusa Industrial, necesita una capacitación sobre el adecuado manejo de información digital y las herramientas que pueden contribuir a realizar sus funciones?

MUCHO POCO NADA

7.- ¿En qué porcentaje diría Ud. que Macusa Industrial combina la informática y las tareas de la oficina?

100%	
75%	
50%	
25%	
0%	

8.- ¿Cree Ud. existe la necesidad de un manual de capacitación sobre una herramienta que ayude a manejar la información de la empresa?

Si No A veces

ANEXO 4. ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE SEGURIDAD Y CONTADOR DE MACUSA INDUSTRIAL



ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y AL CONTADOR DE MACUSA INDUSTRIAL.



Secretariado Ejecutivo

- Con esta entrevista se busca descubrir si la aplicación de la Ofimática es una opción para mejorar los procesos internos de la administración.
1. ¿Conoce usted sobre Ofimática?
 2. ¿El área administrativa posee conocimientos de Ofimática para realizar sus actividades laborales?
 3. ¿Implementaría el uso de LA NUBE INFORMÁTICA (Informática en la Nube, ofrece servicios de computación a través del Internet) en el manejo de información de Macusa Industrial?
 4. ¿Estaría dispuesto a ser capacitado con el propósito de que domine la nube informática y puedan migrar información de la empresa hacia la misma?
 5. ¿Considera que el uso de la NUBE (Informática en la Nube, ofrece servicios de computación a través del Internet) es una alternativa viable para la facilitar el acceso a la información de la empresa a nivel administrativo?
 6. ¿Estaría dispuesto a implementar un manual de capacitación para el área administrativa de Macusa Industrial, sobre aplicación de la ofimática en OneDrive?

ANEXO 5. FICHA DE OBSERVACIÓN

INDICADORES	SI	NO	A VECES
1. El área administrativa tiene equipos informáticos adecuados a sus actividades			
2. Cuentan con un sistema o un proceso eficaz de manejo de información			
3. Necesitan mejorar el proceso de manejo de información			
4. Puede el área administrativa disponer de la información almacenada en el servidor central			
5. La información está bien resguardada			
6. El área administrativa se muestra dispuesto al cambio			
7. Los clientes pueden solicitar y recibir con facilidad cualquier información de facturas, retenciones, guías de remisión emitidas hacia ellos en fechas anteriores			
8. Los clientes se muestran satisfechos con el servicio recibido			

ANEXO 6. REGISTRO FOTOGRÁFICO

ENTREVISTA REALIZADA AL ÁREA ADMINISTRATIVA DE MACUSA INDUSTRIAL



Fuente: Entrevista realizada al Ingeniero Patricio Cuestas

Autor: Diana Medranda



Fuente: Entrevista realizada al Msc. David Cuestas

Autor: Diana Medranda

**ENCUESTAS REALIZADAS AL ÁREA ADMINISTRATIVA DE MACUSA
INDUSTRIAL**



Fuente: Encuesta realizada al Ing. Patricio Cuestas
Autor: Diana Medranda



Fuente: Encuesta realizada al Tnlgo. Cristian Cárdenas
Autor: Diana Medranda

ENCUESTA REALIZADA A USUARIOS EXTERNOS DE MACUSA INDUSTRIAL



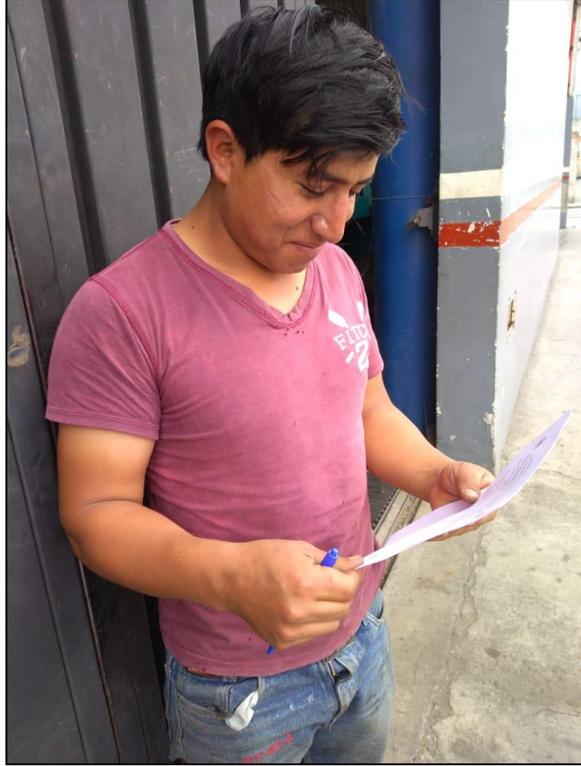
Fuente: Encuesta realizada a usuarios externos de Macusa Industrial

Autor: Diana Medranda



Fuente: Encuesta realizada a usuarios externos de Macusa Industrial

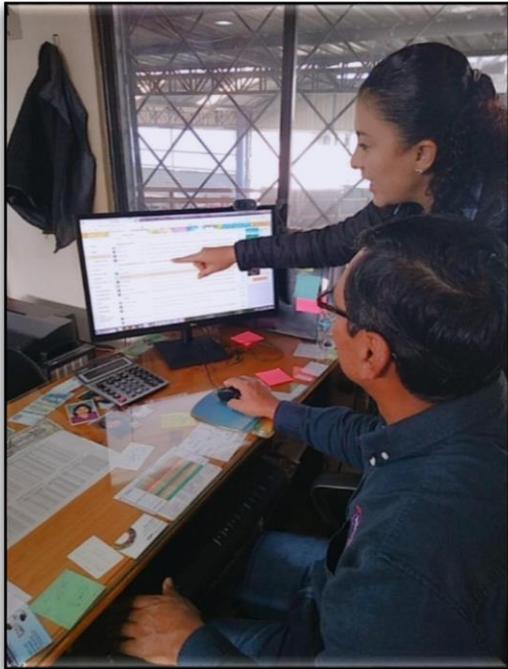
Autor: Diana Medranda



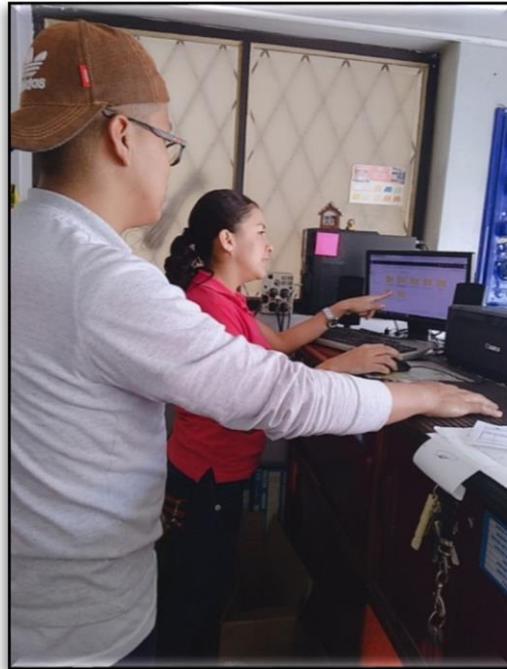
Fuente: Encuesta realizada a usuarios externos de Macusa Industrial

Autor: Diana Medranda

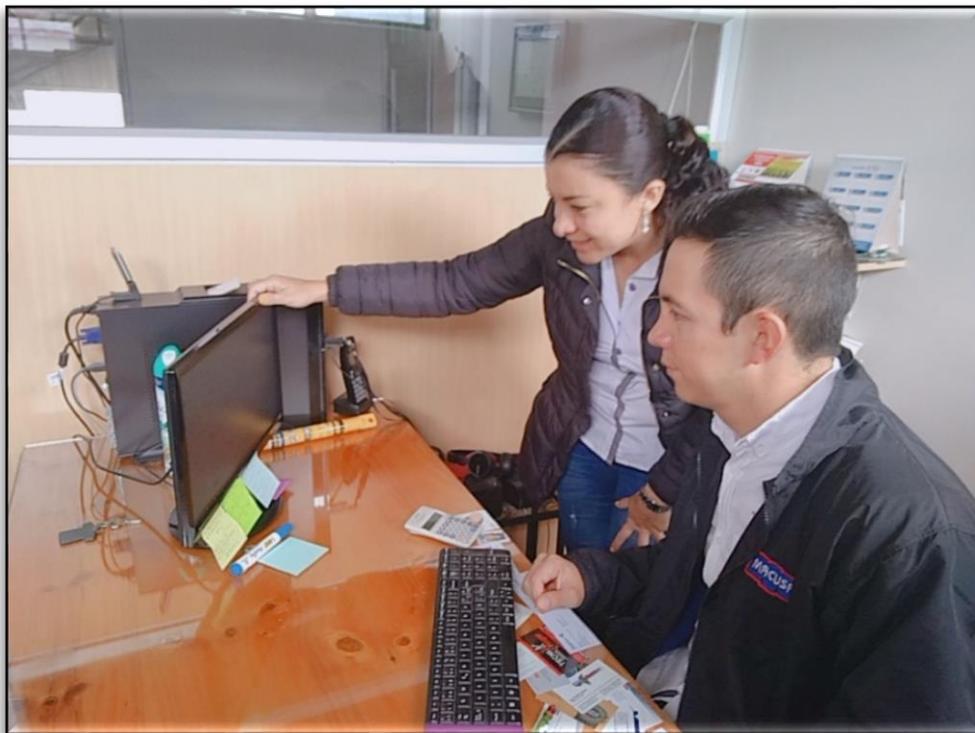
SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUETA AL ÁREA ADMINISTRATIVA



Fuente: Socialización manual a CPA. Patricio Cuestas
Autor: Diana Medranda



Fuente: Socialización manual a Tnlgo. Cristian Cárdenas
Autor: Diana Medranda



Fuente: Socialización manual a Msc. David Cuestas
Autor: Diana Medranda

