



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

**TEMA:**

OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, MATERIALES, ÚTILES DE OFICINA, Y TIEMPO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SECRETARÍA QUE LABORA EN LA FECYT DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”.- PROPUESTA ALTERNATIVA.

**Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Licenciadas en la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español.**

**AUTORAS:**

MORÁN GUERRERO MARLENE DEL CARMEN

RODRÍGUEZ LASSO KARINA EVELYN

**DIRECTOR:**

ESP. ANIBAL MORA

Ibarra, 2011

## **ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR**

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como director de la tesis del siguiente tema **OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, MATERIALES, ÚTILES DE OFICINA, Y TIEMPO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SECRETARÍA QUE LABORA EN LA FECYT DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**”.- **PROPUESTA ALTERNATIVA**. Trabajo realizado por las señoras egresadas: **MORÁN GUERRERO MARLENE DEL CARMEN-RODRÍGUEZ LASSO KARINA EVELYN**, previo a la obtención del Título de Licenciadas en la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español.

A ser testigo presencial, y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación, que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Esto es lo que puedo certificar por ser justo y legal.

**ESP. ANIBAL MORA**

**DIRECTOR**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de tesis esta dedicado principalmente a Dios porque el es nuestra fortaleza en cada momento para seguir adelante.

Al ser que me guió en mi vida estudiantil de quien siempre tuve apoyo en momentos de tristezas y triunfos mi madre.

A mis seres que me han impulsado a salir adelante y que llenan mi vida de amor y alegría para poder luchar por ellos mis hijos.

KARINA R.

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto está dedicado a mi esposo y a mis hijos que han sido el apoyo moral espiritual, económico y el estímulo principal para culminar con éxito mi carrera universitaria.

MARLENE M.

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestra gratitud a nuestra querida Universidad Técnica del Norte, que nos abrió las puertas y nos brindo conocimientos técnicos para formarnos como excelentes profesionales.

A nuestros compañeros y querido maestro asesor de tesis, quien con su sabiduría de conocimientos, hizo posible culminar con éxito nuestro trabajo y cumplir una gran meta en nuestra vida profesional.

Gracias a nuestras familias quienes contribuyeron para poder finalizar nuestro proyecto.

KARINA RODRÍGUEZ

MARLENE MORÁN

## INDICE

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
INDICE.....	v
RESUMEN.....	ix
ABSTRAC .....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO 1.....	4
1 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.1 ANTECEDENTES.....	4
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.4.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	7
1.4.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	7
1.5 OBJETIVOS.....	7
1.5.1 OBJETIVO GENERAL.....	7
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	8
CAPITULO II.....	10

2. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. BASES TEÓRICAS.....	10
2.1.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	13
2.1.2 LA SECRETARIA.....	13
2.1.2 OPTIMIZACIÓN.....	14
2.1.3 RECURSOS.....	15
2.1.4 OPTIMIZACIÓN DEL RECURSO HUMANO.....	15
2.1.5 OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO.....	16
2.1.6 OPTIMIZACIÓN DE MATERIALES Y ÚTILES DE OFICINA.....	16
2.1.7 OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO.....	26
2.2. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL.....	26
2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	27
2.4. PREGUNTAS DIRECTRICES.....	31
2.5. MATRIZ CATEGORIAL.....	32
CAPÍTULO III.....	33
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.2 MÉTODOS.....	34
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	36
3.4 POBLACIÓN.....	37
3.5 MUESTRA.....	37

CAPITULO IV.....	39
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	39
CAPITULO V.....	51
5.1 CONCLUSIONES.....	51
5.2 RECOMENDACIONES.....	52
CAPITULO VI .....	53
6. 1 PROPUESTA ALTERNATIVA.....	53
6.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	53
6.3 OBJETIVOS.....	54
6.4 OBJETIVO GENERAL.....	54
6.4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	54
6.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....	54
6.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	55
6.6.1 ¿QUÉ ES UNA GUÍA?.....	55
6.6.2 ¿QUÉ ES RECURSO?.....	57
6.6.2.1 ¿QUÉ ES LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS?.....	57
6.6.3 EL PAPEL DEL RECURSO HUMANO.....	57
6.6.4 ESTRATEGIAS PARA MEJORAS LAS R.H.Y OPTIMIZAR.....	72
6.7 RECURSO MATERIALES.....	73
6.7.1 CÓMO OPTIMIZAR LOS MATERIALES EN LA OFICINA.....	74
6.8 ÚTILES DE OFICINA.....	77

6.8.1	¿CÓMO OPTIMIZAR LOS ÚTILES DE OFICINA.....	78
6.8.2	¿CÓMO OPTIMIZAR LOS LIBROS.....	81
6.8.3	¿CÓMO OPTIMIZAR EL RECURSO PAPEL.....	82
6.9	EL TIEMPO.....	88
6.9.1	¿CÓMO OPTIMIZAR EL TIEMPO.....	88
7	IMPACTOS.....	92
7.1	IMPACTO SOCIAL.....	92
7.2	IMPACTO ADMINISTRATIVO.....	93
8.2	BIBLIOGRAFÍA.....	94
8.3	ANEXOS.....	96



## RESUMEN

El presente trabajo de grado, es una investigación que trata sobre el estudio de la Optimización de recursos: humanos, materiales, útiles de oficina, tiempo en la atención del personal de secretaría que labora en la FECYT de la Universidad Técnica del Norte, hemos realizado investigación de campo en la Facultad, observando falencias que existen de manera notoria en las secretarías, en cuanto se refiere a tiempo en la tramitación de documentos, errores en la base de datos, respuestas inapropiadas a los usuarios. Recopilamos información a través de la técnica de la encuesta dirigida hacia los estudiantes y entrevista a personal administrativo, que nos sirven como orientación para realizar la propuesta de la elaboración de una guía para optimizar recursos, misma que determina según el diagnóstico factores favorables y desfavorables que afectan a la Institución y que permitieron establecer los objetivos a lograrse. Al conocer los resultados del diagnóstico efectuado en la FECYT de la Universidad Técnica del Norte, se propone la creación de una guía de optimización de recursos para el buen desempeño de las funciones de las secretarías de cada dependencia de la Facultad, mismas que permitirán mantener una organización adecuada para una buena atención a los estudiantes y personal administrativo. El proyecto tiene como objeto contribuir con una propuesta de optimización que oriente al personal de secretaría a definir su rol profesional mediante el aprovechamiento de sus capacidades, sus competencias y los insumos disponibles que permitan desarrollar un trabajo eficaz teniendo siempre en mente el ahorro de recursos. Terminando este informe con el respectivo análisis e interpretación de los resultados de la investigación realizada se ha llegado a una serie de conclusiones y recomendaciones encaminadas a la solución y mejoramiento de la institución donde fue posible realizar este proyecto.

## **ABSTRACT**

This graduate work is an investigation that deals with the study of optimization of resources: human, material, office supplies, while in the care of the secretarial staff working at the Technical University FECYT North, we performed field research in the faculty, noting that there are shortcomings markedly in the secretariats, in terms of time in processing documents, errors in the database, inappropriate responses to users. We collect information through technical survey aimed to interview students and staff, who serve as guidance for the proposed development of a guide to optimize resources, same as determined by the diagnosis as positive and negative factors affect the institution and allowing to set the objectives to be achieved. After receiving the results of analysis from the Technical University FECYT North proposed the creation of a resource optimization guide for the proper performance of the duties of the secretaries of each department of the Faculty, which will enable them to maintain a appropriate organization for a good service to students and staff. The project aims to contribute to an optimization to guide the Secretariat staff to define their professional role by taking advantage of their abilities, skills and inputs available in order to develop an effective job keeping in mind the conservation of resources. Completing this report with the appropriate analysis and interpretation of the results of the research has reached a number of conclusions and recommendations to the solution and improving the institution where it was possible to do this project.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo general de investigación determinar las condiciones en que se desenvuelven las secretarias de la FECYT, que permita la elaboración de una guía de procedimientos para desarrollar su labor con eficacia y competitividad frente a los nuevos retos de las actividades sociales y administrativas del siglo XXI.

En el contexto y razón de la importancia que reviste contar con herramientas de apoyo administrativo que permita desarrollar con eficiencia las funciones y cumplir con los objetivos de las secretarias, nos permitimos elaborar una guía de optimización de recursos: Humanos, materiales, útiles de oficina y tiempo en la atención del personal de secretaría que labora en la FECYT (Facultad de Educación Ciencia y Tecnología) de la Universidad Técnica del Norte, misma que tiene como propósito servir como instrumento de consulta y orientación a las unidades administrativas y a sus secretarias.

El presente trabajo integra los antecedentes de la investigación de cada secretaria de la Fecyt de la Universidad, el marco teórico en que se sustentan sus actividades, la estructura de organización que tiene la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología y la descripción de las funciones que le corresponden a las secretarias.

Como objetivos fundamentales se proponen los siguientes:

- ❖ Destacar en la comunidad universitaria el gran valor profesional que realiza la secretaria en forma conjunta con sus superiores, a fin de obtener resultados óptimos de acuerdo a las necesidades de la Institución.
- ❖ Identificar las necesidades de aprovechamiento de los recursos: humanos, materiales, útiles de oficina y tiempo, mediante estrategias básicas que permitan optimizar y mejorar la productividad de la Universidad.
- ❖ Obtener una descripción clara acerca del perfil profesional de la secretaria de acuerdo a sus aptitudes a fin de mejorar su desempeño laboral.
- ❖ Dar una visión metodológica acerca del uso adecuado de los recursos que existen en la oficina, a fin de aprovechar al máximo.

Para el efecto se plantea la siguiente meta:

- ❖ Aportar con una propuesta que sirva como orientación para mejorar la calidad de trabajo de una secretaria y a la vez inducir a optimizar los recursos disponibles.

La metodología utilizada en la elaboración de la tesis es científico, inductiva, deductiva, estadístico, recolección de datos, analítico, sintético, puesto que en primer lugar se hizo el levantamiento de la información diagnóstica mediante la investigación de observación, la misma que fue aplicada al personal de secretaria y estudiantes de la Fecyt de la Universidad Técnica del Norte, para ello se utilizó los correspondientes instrumentos como son: las entrevistas y encuestas, por otro lado se sustenta el proyecto a través del marco teórico que presenta las

características científicas, funciones, roles y desempeños en el contexto de la calidad de servicio, una leve descripción de organización y el perfil de la secretaria.

De todas esas referencias teóricas se tomaron los principios y las directrices para ser aplicadas en la optimización de los recursos: Humanos, materiales, útiles de oficina, y tiempo

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACION**

#### **1.1. Antecedentes**

Hemos escogido a La Universidad Técnica del Norte, como centro de investigación de nuestra tesis misma que es una Institución de Educación Superior, el presente trabajo integra los antecedentes de la investigación de cada departamento de secretaría de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, el marco teórico en que se sustenta las actividades la estructura de organización que tiene la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología y la descripción de las funciones que les corresponde a las Secretarías, a fin de presentar el esquema de funcionamiento que en cada caso se ha definido la división del trabajo.

La creciente complejidad de las condiciones en que se desenvuelven la Institución, permite la elaboración de una guía para optimizar los recursos que oriente a la profesional en secretaría a desarrollar su labor con eficacia y competitividad frente a los nuevos retos de las actividades sociales y administrativas del siglo actual.

En la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología se observó la necesidad que tiene cada dependencias de adquirir una guía para optimizar los recursos de secretaría, humano, técnico y tiempo, hemos tomado como proyecto piloto a la Facultad.

En este contexto y en razón de la importancia que reviste contar con herramientas de apoyo administrativo que permitan desarrollar con

eficiencia las funciones y cumplir con los objetivos de las secretarías, se hace esta propuesta de optimización, que tiene como propósito servir como instrumento de consulta y orientación a las unidades administrativas y a sus secretarías.

La actividad Institucional, necesita respaldarse por una guía de optimización de Recursos Humanos, materiales, útiles de oficina, y tiempo en la atención del personal de secretaría que labora en los departamentos Administrativos y a su vez ser aplicados eficientemente en la labor de las secretarías, quienes contribuyen al eficaz funcionamiento de una Institución mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico, puesto que una Secretaria aparte de tener una sólida preparación y extensa cultura general necesita brindar una buena impresión frente a los públicos internos y externos.

## **1.2. Planteamiento del Problema**

Considerando que en la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte tiene una constante actividad, en donde laboran asistentes y secretarías con diferente grado de preparación, ya sea de nivel medio o superior, con el presente trabajo pretendemos motivar con una guía que les ayude a optimizar los recursos humanos, materiales, útiles de oficina, y tiempo en la atención al usuario en el ámbito laboral y brinden un mejor servicio a la comunidad y así poder evitar desperdicios innecesarios de útiles de oficina, errores en la documentación, información inadecuada a los estudiantes, trámites en espera.

Creemos importante crear una Guía de Optimización de Recursos para la ejecución de un trabajo productivo, eficaz y de calidad y así poder ayudar en el ahorro de la utilización de los recursos de la Facultad y de todos los Departamentos de esta Institución, logrando cooperación y satisfacción.

### **1.3. Formulación del Problema**

¿La Falta de una guía adecuada en la optimización de Recursos: humanos, materiales, útiles de oficina, y tiempo en la atención del personal de secretaría que labora en la Fecyt de La Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, provocan problemas administrativos que les impiden llevar un control de los recursos?.

### **1.4. Delimitación**

#### **1.4.1. Delimitación Espacial**

La presente investigación se realizará en la ciudad de Ibarra en el barrio el Olivo, Universidad Técnica del Norte en las secretarías de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología.

#### **1.4.2. Delimitación Temporal**

La investigación se realizó a partir del mes de Marzo del 2010 y culminó en el mes de noviembre 2010.



## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Optimización de recursos por parte de las secretarías de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, a través de estrategias de calidad para optimizar los recursos humanos, materiales, útiles de oficina y de tiempo en la atención del personal de secretaría a los usuarios.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar las estrategias de cómo optimizan los recursos humanos, materiales, útiles de oficina y tiempo en la atención de las secretarías que laboran en cada departamento de la Fecyt.
- Identificar las estrategias de atención al usuarios por parte de las secretarías de la Facultad.
- Elaborar una Guía práctica de optimización de recursos que permita orientar al personal administrativo y estudiantes cómo desempeñar sus labores diarias.
- Socializar la Guía a través de talleres con los estudiantes y personal administrativo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología.

## **1.5. Justificación**

Como egresadas de la carrera Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte, escogimos este problema de investigación porque se encuentra íntimamente ligado con nuestra especialidad, y vemos la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos.

Nuestro compromiso es observar la sobre utilización de papel en cada departamento el mismo que no se optimiza de una manera correcta y eficiente, presentan errores los trabajos de secretaría como en las bases de datos, matriculas, oficios, produciendo desperdicios de papel que afecta la finanzas de la institución y en algunas ocasiones al medio ambiente, no se optimiza el tiempo de atención al público.

Dentro de la utilidad teórica, cuyos resultados servirán de base para realizar futuros estudios: la atención al usuario y el papel que realiza la secretaría en cada departamento como realizar una excelente optimización. Los resultados de esta investigación sirvió para diseñar una propuesta es decir una guía de optimización de recursos humanos, materiales, útiles de oficina, y tiempo de las secretarías en la atención , consejos para atender al usuario en forma eficiente, en relación al Recurso Humano que labora dentro de la Facultad, el mismo que servirá como instrumento de consulta y orientación que permita definir las tareas para desarrollar con mayor eficiencia las funciones de cada unidad administrativa.

Esta Investigación es factible, porque existe la predisposición de las autoridades de la Facultad para colaborar en el trabajo de análisis, cuyos resultados constituirán un aporte para la buena atención al usuario y optimización de recursos por parte de las señoritas secretarias que

laboran en la Facultad de Educación Ciencia y tecnología de la Universidad Técnica del Norte.

Las investigadoras disponen de los recursos económicos necesarios para llevar adelante el proyecto y llevarlo a feliz culminación.

.  
.

## **CAPITULO II**

### **2. MARCO TEÒRICO**

#### **2.1 Fundamentación Teórica del problema**

Se diagnostica que en la Institución no existe ningún trabajo como él propuesto, la falta de optimización de recursos por parte de las secretarias que laboran en la FECYT, motivo por el cual las autoridades apoyan la realización de este trabajo de investigación.

##### **2.1.1 Fundamentación Social**

En Instituciones públicas y privadas, deben conservar la instancia de comunicación con los usuarios, para satisfacer la necesidad social del entorno, partiendo de la competencia profesional , implementando la práctica laboral como instrumento explorador de los problemas de los grupos humanos.

Debemos aceptar que el usuario no es un código, una cifra, una cifra, una cuenta, un balance, un gráfico, un orgánico, es algo más profundo, no es solo la esencia o razón de ser de la Institución si no ante todo un ser humano y como tal precisa de gran atención por parte de las secretarias y exige calidad en su atención, cuando concurra a las oficinas.

##### **2.1.2 Fundamentación Psicológica**

La secretaria, dentro de la optimización del recurso humano debe conocer el carácter de los usuarios internos y externos, la comprensión y las formas de reaccionar ante las diversa maneras de optimización,

conquistando al público a través del mensaje, venciendo toda dificultad, aplicando el conocimiento, se apreciará claramente la necesidad de actuar con psicología en el trato humano en caso de imprevistos, equívocos, olvidos, tomando en cuenta la relación interpersonal interna, externa y la madurez, en torno a la edad y la psiquis mental de los usuarios.

La Psicología de la cultura, es parte de la ciencia filosófica que agrupa el arte, música y literatura y literatura, para formar un concepto global. La etnología se ocupa básicamente del análisis de la sociedad; la antropología cultural deduce las posibilidades típicas del comportamiento y desarrollo humano mediante el intercambio cultural.

En la Provincia de Imbabura la filosofía se considera el óptimo desarrollo intelectual y espiritual, según la etnia y normas de sus habitantes, de acuerdo al entorno natural, a través de la conducta individual y social.

### **2.1.3. Fundamentación Filosófica**

La sociedad y el conocimiento está encaminada en reflexionar sobre la situación del calentamiento global, la destrucción del medio ambiente y la protección general del ecosistema; la humanidad tiene una filosofía responsable de dejar a las futuras generaciones un ambiente no contaminado, una educación para el cuidado de la naturaleza y consecuentemente para contribuir a disminuir el efecto destructivo que azota al planeta. Nuestro trabajo de investigación tiene estrecha relación con nuestras ideas, por cuanto nos proponemos contribuir a generar ideas para el ahorro de papel y otros materiales que se utiliza en las oficinas y ambientes de secretaría.

## **PRINCIPIOS**

Taylor F (2007). En su obra de Optimizar Recursos se manifiesta de la siguiente manera

“Habla de la Optimización de Recursos de Oficina, que no es sinónimo de ahorrar o suprimir, se define en términos generales como buscar la mejor manera de realizar una actividad. En el mundo empresarial e institucional la optimización de recursos tiene que ver con la eficiencia (utilizar los recursos de la mejor manera posible, o dicho de otra manera, obtener los mayores beneficios con los mínimos ahorrando costos), Pero la eficiencia tiene estrecha conexión con la eficacia (término que hace énfasis en los resultados, hacer las cosas correctas, lograr objetivos, crear más valores), por lo que para optimizar recursos de oficina no nos bastaría con ser eficientes, sino que también hay que ser eficaces actuar al momento”( p 222).

## **CONSEJOS PARA AHORRAR PAPEL E IMPRESIÓN Y FOTOCOPIAS**

**Maslow. H.** (2008) En la Obra como ahorrar recursos nos dice que

“La impresión y fotocopiado constituyen los principales consumos de papel en una oficina, por lo que cualquier medida de ahorro que establezcamos aquí será muy importante. A continuación se detallan algunas prácticas para ahorrar papel al imprimir y fotocopiar.

Fotocopiar a doble cara, velocidad, atascos, Imprimir a doble cara, elección del tamaño de letra y fuente, configuración de pagina , corrección en pantalla, anular opción de pruebas en impresoras ,evitar

copias innecesarias, guardar archivos no impresos en el ordenador, conocer el uso correcto de fotocopiadoras e impresoras y realizar un mantenimiento periódico de fotocopiadoras e impresoras.

### **Control del número de copias e impresiones**

Una vez nombrada la persona responsable del control del papel en la oficina será muy fácil controlar e informar mensualmente sobre las fotocopias que se realizan. Al ser este uno de los principales focos de consumo de papel, nos dará idea de los progresos que estamos realizando.”( p.136 y 137).

## **COMO OPTIMIZAR LOS RECURSOS MATERIALES Y LAS FINANZAS**

**Eisner.K.** en su Obra Optimizar Finanzas nos habla de lo siguiente:

“Para muchas Instituciones, hacer un buen uso de los recursos es una tarea bastante complicada, sobre todo cuando **buscar un empleado confiable** o una persona que también se apodere de su trabajo y significarle una tranquilidad, ya que ayudaría a controlar y optimizar los recursos del departamento de su Institución, también se optimizaría las finanzas. Será una persona quien trabajará codo a codo y en quien se deberá confiar para hacerse cargo de las áreas que le encomienden en la Institución, por lo cual deberá asegurarse de que cuente con buenos antecedentes”. (P. 214).

## **CULTURA Y VALORES ORGANIZACIONALES**

**Roges. H.** en su Obra Cultura y Valores Organizacionales nos dice.

Es sumamente importante saber definir lo que es **Cultura y Valores**, para entender el contexto donde se produce el cambio que involucra a 2 culturas

distintas. Y así decidir correctamente al momento de iniciar un proceso de comunicación Organizacional con el fin de interiorizar ese cambio en los empleados para que haya una entrega en las actividades que realizan como concentración en sus trabajos con el fin de optimizar tiempo, recursos de oficina y recursos económicos. (p.167)

## **OPTIMIZACION RECURSO TIEMPO EN LA ATENCIÓN**

Según Salom G. en su Obra Tiempo y Espacio nos dice:

Es el activo más poderoso con el que contamos y el único recurso no renovable de la humanidad, por lo menos hasta que la máquina del tiempo sea inventada,. Sin embargo, éste es también el recurso más desperdiciado, sobre todo en las grandes ciudades dónde supuestamente más escasea, dónde todo mundo se queja de la falta de tiempo y dónde todo mundo lo derrocha.p.127)



Una asistente personal está aportando todos sus conocimientos en la optimización del tiempo, para poder cumplir eficientemente con todos los requerimientos de sus clientes.

**Saber priorizar lo importante de lo urgente,** establece claramente los parámetros de su decisión, sabiendo que objetivo debe alcanzar y qué opiniones tiene para lograrlo.



Reúne toda la información del objetivo a lograr y sobre cada una de las alternativas a considerar. Suele decirse “La información es poder”, en este caso el poder llega a tomar la decisión correcta en el momento de clasificar las tareas del día con la seguridad de lo que se hace primero es importante y que lo urge aunque tiene prisa y no es tan importante.

Una secretaría eficiente, tiene muy claro que para llevar a cabo su tarea con total dominio del buen hacer, tiene que basarse en el control total de su organización de su tiempo.

## **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.1.2. TEORIAS GENERALES SOBRE LA SECRETARIA, OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS**

#### **LA SECRETARIA**

Es la persona más importante del cuerpo empresarial Sin duda, son un elemento vital si se quiere llevar a cabo una buena gestión empresarial.

La **profesión** de **auxiliar administrativo** está orientada a realizar actividades elementales en centros privados o públicos.

Sus funciones principales están relacionadas con el trabajo de **oficina**, como pueden ser:

- Tramitar **correspondencia**, su entrada y salida.
- Recepción de documentos.
- Atender llamadas telefónicas.

- Atender visitas.
- Archivo de documentos.
- Cálculos elementales.
- Informar sobre todo lo referente al departamento del que depende.
- Estar al día de la tramitación de expedientes.
- Poseer conocimiento de los departamentos de las Administraciones Públicas con los que esté más relacionada la sección de que dependa.
- Tener conocimiento del manejo de maquinaria de oficina, desde calculadoras hasta [fotocopiadoras](#), pasando por [ordenadores personales](#) y los programas informáticos que conllevan.
- Completo conocimiento de uno o más idiomas extranjeros.
- Amplios conocimientos en protocolo institucional y empresarial.

En definitiva, la figura de la persona profesional del secretariado es como gestora del tiempo del directivo con el que colabora, para que éste no deba preocuparse más que en la toma de decisiones que beneficien el progreso de la compañía.

### **2.1.3. OPTIMIZACIÓN**

Es saber buscar la mejor manera de realizar una actividad, Uso racional de los recursos con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado. A mayor eficiencia, menor la cantidad de recursos que se emplearán, logrando mejor optimización y rendimiento.

Buscar la mejor manera para realizar las actividades y optimizar los recursos en cada dependencia de la Fecyt. Una secretaria debe velar en todo momento por la buena imagen de su jefe y de la Institución, tanto dentro como fuera de esta.

#### **2.1.4. RECURSOS**

Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa.

Medio de cualquier clase que en caso de necesidad, sirve para conseguir lo que se pretende.

Se consideran recursos todos aquellos medios que contribuyen a la producción y distribución de los bienes y servicios de que los seres humanos hacen uso. Los economistas entienden que todos los recursos son siempre escasos frente a la amplitud y diversidad de los deseos humanos, que es como explican las necesidades; definiéndose precisamente a la economía como la ciencia que estudia las leyes que rigen la distribución de esos recursos entre los distintos fines posibles.

#### **2.1.4. Optimización del Recurso Humano**

El objetivo básico que persigue la función de Recursos Humanos (RRHH) con estas tareas es alinear las políticas de RRHH con la estrategia de la organización, lo que permitirá implantar la estrategia a través de las personas.

Generalmente la función de Recursos Humanos está compuesta por áreas tales como Reclutamiento y Selección, contratación, capacitación, inducción de personal y su permanencia en la empresa. Dependiendo de la empresa o institución donde la función de Recursos Humanos opere, pueden existir otros grupos que desempeñen distintas responsabilidades que pueden tener que ver con aspectos tales como la administración de la nómina de los empleados, el manejo de las relaciones con sindicatos, etc. Para poder ejecutar la estrategia de la organización es fundamental la

administración de los Recursos humanos, para lo cual se deben considerar conceptos tales como la comunicación organizacional, el liderazgo, el trabajo en equipo, la negociación y la cultura organizacional, el Recurso Humano se optimiza a través

#### **2.1.5. Como optimizar el tiempo:**

Organizar el tiempo del director, las llamadas telefónicas de su superior a la hora precisa el control efectivo de la agenda, ordenando de forma metódica y actualizando las tareas a realizar durante el día.

- La redacción y gestión de la correspondencia.
- Trabajos de taquigrafía y mecanografía.
- Extender actas de reuniones al momento.
- Custodiar los documentos de la oficina.
- Llevar con exactitud la clasificación y el archivo de documentos. Preparar organizar reuniones, seminarios, almuerzos de trabajo, etc.

#### **2.1.6. Optimización de materiales, útiles de oficina, financieros y de tiempo, para evitar desperdicios.**

##### **Papel**

Para optimizar los recursos del papel:

- Papel Oficial: Se emplea para la comunicación oficial; el papel de primera calidad que exige la distribución estricta del espacio del papel de acuerdo a las normas de Redacción Oficial; ejemplo: sangrías, estilos y puntuación.

- Papel para instrumentos de trabajo: El papel es de mediana calidad y se puede reciclar. Se debe utilizar para documentar instrumentos de trabajo de talleres, seminarios, sesiones de trabajo, formularios, entre otros, se puede ocupar eficientemente todo el espacio disponible.
- Papel de Borrador: Se utiliza para realizar textos, trabajos escritos sujetos a revisión. El papel es de menor calidad y aprovechable para reciclaje y para reformulación de trabajos. No existe estricta formalidad en la utilización de los espacios, esto permite ocupar al máximo el espacio disponible.
- El no ocupar el espacio suficiente en el papel de borrador representa para la empresa o institución un alto rubro en el presupuesto de suministros de oficina, o que atenta a la economía institucional.
- Evitar el desperdicio de papel en fotocopias utilizando el reverso del papel de borrador.

### **Lápices y Esferográficos**

- Los lápices y esferográficos de la oficina no deben ser de primera clase, pero si de buena calidad, de tal manera que facilite la toma de apuntes y la realización de los escritos. Esta calidad debe ser apreciada en la durabilidad, consistencia y fluidez.
- Para evitar la pérdida de este material, la secretaria debe buscar formas de seguridad como son: identificación y sujeción.
- Procurar mantener en un lugar fresco este material de oficina, a fin de evitar que estos se deterioren fácilmente por un uso inadecuado.

## **Carpetas**

- Las carpetas de archivo deben ser de material durable de tal manera que no permita un rápido deterioro.
- Este tipo de carpeta debe ser apta para su ubicación en el archivador y con el correspondiente membrete de identificación.
- Debe tener las correspondientes seguridades internas para sujetar los documentos.
- Las carpetas que están deterioradas se la puede utilizar para reciclar o darle otro uso en la oficina.

## **La tecnología en los equipos de oficina.**

Es fundamental que el personal de secretaría sea capacitado acorde con los adelantos tecnológicos, para hacer más efectivos su labor.

Los programas de alta tecnología tienden a reducir muchas de las funciones secretariales, por lo tanto la formación de una secretaria contemporánea debe contemplar el conocimiento y manejo de estos programas instalados en su computadora, que sirven de apoyo para realizar sus labores con mayor rapidez y eficiencia, y desarrollar las técnicas y habilidades secretariales.

- La secretaria debe capacitarse a los diversos programas instalados en su computador y familiarizarse con la tecnología moderna para mejorar la calidad de sus trabajos con una presentación precisa y nítida.
- La secretaria necesita saber varios aspectos sobre el avance de la tecnología, del cuidado, y el mantenimiento de su equipo por lo que deberá tener a mano una guía de optimización de recursos.

Instrucciones que le orientarán como utilizar y aprovechar los programas que se encuentran en su computador.

## **Computadoras**

- En la actualidad, la computadora es un recurso indispensable en el lugar de trabajo. Su cuidado debe ser extremado, ya que un daño en este proporciona un gasto elevadísimo para su reparación.
- El momento que se presente un inconveniente en su computador deberá darle mantenimiento con el fin de no perder la información, que es muy valiosa para el departamento y podría ocasionar desfinanciamiento en el presupuesto de la Institución.
- Uno de los equipos que exige un mayor cuidado es la computadora, instrumento imprescindible hoy en las empresas e Instituciones.
- Para conseguir un correcto manejo de la computadora, la secretaria debe conocer las innovaciones en los distintos programas de aplicación en la Oficina, como levantamiento de texto, contabilidad, hojas electrónicas, diseño gráficos, programas avanzados, entre otros.
- La computación se ha convertido, para la secretaria en la capacitación básica necesaria en su medio laboral. Su herramienta, la computadora, permite agilizar el trabajo administrativo, a todos los niveles, hasta límites sorprendentes. Conocer su funcionamiento es básico en las empresas e Instituciones de hoy día.
- La secretaria debe tener mucho cuidado cuando introduce datos en la computadora y, al finalizar el ingreso de datos, debe revisar la información antes de imprimirla para evitar gasto de tiempo, papel y tinta.

- Los equipos de computación trabajan con conexiones eléctricas; por lo tanto hay que cerciorarse que el equipo no reciba demasiada energía eléctrica de la admisible, porque provocará pérdida de información grabada o daños en el computador.
- De igual manera, cuando la computadora tiene menos energía de la necesaria, se producirán problemas en el sistema y los datos no guardados se podrían perder instantáneamente.
- Una secretaria siempre debe tener un respaldo de la información con la que siempre trabaja.

#### **2.1.9. Impresoras**

- Es recomendable utilizar impresoras de tecnología láser o de inyección de tinta, porque proporciona mayor calidad del trabajo; además, son menos ruidosas que otro tipo de impresoras.
- Es conveniente cambiar de tinta, en el momento preciso a fin de evitar pérdidas de tiempo y papel.
- La impresora es un instrumento muy útil para la eficiencia de la computadora; de ella depende que los datos ingresados en el computador transmitan nitidez, calidad y precisión en su impresión; para ello se debe tener gran cuidado en el mantenimiento de misma.
- Es conveniente tener mucho cuidado el momento de imprimir, ya que ciertas ocasiones el papel se queda atascado.



### **2.1.10. Fax**

- El fax es un recurso utilizado en ciertas oficinas o en una unidad central, su uso requiere cuidado y limpieza periódica para su mejor funcionamiento.
- Es conveniente instalar la máquina de fax lejos de lugares expuestos a la luz solar directa, suciedad, temperaturas extremas o frecuente vibración
- El mueble en el que se coloca el fax debe tener la suficiente estabilidad y espacio y que esté situado cerca de la conexión de la línea telefónica.
- La secretaria debe procurar tener papel suficiente para el fax, de modo que pueda cubrir necesidades que se presenten por la transmisión muy extensa o porque está por terminar el papel existente en el fax.
- Es recomendable desenchufar el fax en casos de tormentas, apagones de luz o cualquier otra irregularidad que pueden ocasionar problemas en el funcionamiento de este equipo de oficina.
- No se recomienda utilizar papel muy fino, arrugado o roto para el envío de un documento por medio del fax porque la transmisión de estos elementos ocasionaría un daño irreparable al buen funcionamiento del mismo.

### **Fotocopiadora**

- La secretaria debe conocer detalladamente el funcionamiento adecuado de la fotocopiadora para mantenerla en buen estado y evitar daños posteriores por la mala utilización de los servicios que ofrece este equipo de oficina.

- La fotocopidora debe ser situada en un lugar apropiado; evitar la luz solar directa, cambios bruscos de temperatura, el contacto con productos inflamables y polvo.
- El momento que un papel se quede obstruido en la fotocopidora lo que se debe hacer es localizar el lugar del problema y retirarlo suavemente para evitar que ocurra algún daño grave a la máquina fotocopidora.
- Cuando la fotocopidora esté con problemas técnicos, no funcione bien o tiene ruidos diferentes, se recomienda llamar inmediatamente a un técnico especializado en fotocopadoras para que venga a reponer los fallos que está ocasiona apagarla inmediatamente.
- Para iniciar la operación de fotocopiado se debe presionar las teclas adecuadas para regular el color, el papel y la fotografía se necesita ajustar el tamaño de la copia y definir el número de copias a realizar. Cuando se ha seleccionado las teclas correspondientes se procede a dar inicio al fotocopiado; así se puede evitar el desperdicio de copias.
- Es necesario cambiar de tóner cada vez que en la pantalla de la máquina se indique; se debe colocar el kit correcto a fin de evitar manchas o problemas en el manejo de la fotocopidora.

### **El Teléfono**

- La secretaria debe estar consciente del uso del teléfono de la oficina, es decir, debe evitar tiempos de espera o interrupciones en el momento cuando está hablando con otra persona, a fin de optimizar el tiempo en el consumo del teléfono.

- La secretaria debe dominar varias funciones y beneficios del teléfono, para que las utilice eficazmente tanto en la comunicación interna como en la externa.
- Al realizar una llamada telefónica es conveniente cerciorarse del número que va a digitar y utilizar los códigos adecuados para ciudades o países, a fin de evitar llamadas innecesarias y gastos extremadamente elevados.
- Como secretaria, tendrá que usar el teléfono constantemente, y debe aplicar las normas correctas para ofrecer una buena atención y dar un excelente empleo a este recurso que es de suma importancia para la comunicación.
- La conversación que mantenga con una persona, en especial por el teléfono debe ser concisa, clara y directa; evitando mostrar ansiedad o brusquedad en el trato.
- Este es el recurso que la tecnología nos ofrece para optimizar el tiempo y el dinero, por tal razón debemos procurar dar buen uso, evitando conversaciones extensas y sin importancia que perjudican directamente a la institución.

### **Optimización del mobiliario de la oficina**

- Un mobiliario agradable y ergonómico, ubicado correctamente en la oficina, estimula los sentidos, favorece la capacidad de concentración y satisfacción al realizar el trabajo evitando de esta manera el cansancio y la monotonía.

- La secretaría debe intervenir en la elección y la distribución del mobiliario de oficina lo que permite conseguir un ambiente agradable en el entorno en que se desenvuelve y desarrolla su actividad profesional.
- Una oficina debe ser organizada de acuerdo a las necesidades del usuario y al mismo tiempo con un cambio favorable del espacio, permite que la actividad en equipo garantice los resultados deseados.
- La silla adecuada para una oficinista debe ser giratoria y ergonómica que permita estar sentada en movimiento y poder desplazarse hasta la altura necesaria, según la actividad de la persona que realiza.
- Los muebles actuales de oficina son de un estilo sencillo que permiten introducir variaciones en su distribución, en su textura, color y ampliaciones adecuadas para buscar la manera de colocar el mobiliario en el lugar correcto.

### **Optimización del Espacio Físico de la Oficina**

- Con el fin de optimizar el espacio, la concentración en el trabajo y al mismo tiempo, la fatiga laboral, es conveniente verificar el espacio disponible para la ubicación de ciertos recurso indispensables para el desempeño, se debe analizar el tipo de funcionalidad, color de los muebles, iluminación y temperatura adecuada, el nivel de ruidos y la distribución exacta de todos los elemento de la oficina.
- Es aconsejable utilizar una luz moderada, ni excesiva luz, ni muchos reflejos, para proporcionar un mejor ambiente de trabajo evitando la fatiga visual y trastornos de ánimo.

- La cantidad de la luz necesaria está en función de la edad del usuario, se debe colocar un fluorescente acorde a las necesidades del trabajador.

### **Optimización de la Correspondencia**

Generalmente en Instituciones grandes que tienen varias dependencias, la correspondencia la distribuye un mensajero, quien está encargado de entregar documentos muy importantes en ciertos lugares. La secretaria debe cerciorarse que el mensajero haya dejado la correspondencia en el lugar destinado, procurando obtener la constancia de recibido.

En el caso de Instituciones pequeñas, la secretaria es quien se encarga de repartir la correspondencia; debe tener sumo cuidado en distribuirla para evitar pérdidas graves.

Es de suma importancia manejar la correspondencia con rapidez y eficiencia, a fin de incrementar la productividad con el ahorro de tiempo y esfuerzo.

### **Optimización de la Documentación.**

Localizar los documentos organizados en una carpeta para luego ser archivados en el lugar correcto.

Cuidar de la documentación que no se deteriore, se pierda o se amarillente por el paso del tiempo. Desechar aquella documentación innecesaria, que en muchos casos se guarda sin tener uso y aumentando demasiado papel en la oficina, provocando incomodidad y estorbo.

Evitar la mala utilización de documentos confidenciales que han llegado a la oficina, porque esto provocaría problemas en la institución y además inconvenientes con su jefe.

### **2.1.7. Optimización del Tiempo y Espacio.**

El entorno que nos rodea nos lleva a la reflexión sobre la estructuración del tiempo y el espacio, por entorno se entiende todo aquello que está a nuestro alrededor, es decir, el conjunto de condiciones físicas, sociales y culturales en las que se desenvuelve.

La distribución de los distintos espacios se hace partiendo de condiciones previas que hay que tener muy en cuenta, por ello la labor de una secretaria es realizar un análisis de las condiciones existentes, de las posibilidades que ofrecen los espacios con que se cuenta y la búsqueda de los recursos más adecuados.

Los espacios físicos deben ser higiénicos, confortables, amplios, bien distribuidos y de fácil acceso, cada espacio de trabajo debe ser acogedor agradable, con buena iluminación, ventilado, seguro, estable y ordenado, organizado en correspondencia con las necesidades.

## **2.2. Posicionamiento Teórico Personal**

El tema que se ha seleccionado para la investigación, está basado en la teoría socio-crítica, considerando que el recurso humano es muy importante dentro del vivir diario y sobre todo saber optimizar este recurso para obtener una buena imagen Institucional.

También nos identificamos con la teoría de Salom G. en su Obra Tiempo y espacio, consideramos que la optimización de recurso tiempo tiene mucha importancia dentro del vivir diario. Una secretaria eficiente tiene muy claro que para llevar a cabo su tarea con total dominio del buen hacer tiene que basarse en el control total de su organización de su tiempo.

La gestión tiempo forma parte de un programa de aprendizaje personal que nos permite administrar nuestras interacciones con las personas que nos rodean y de comprender mejor los cambios en nuestro alrededor.

Creemos que siendo el trabajo el lugar en donde la mayoría de personas pasan la mayor parte de su tiempo, ya que luego de la jornada se dedican principalmente a descansar, sería importante que se convierta en el lugar ideal para la convivencia laboral, ya que de esta manera se logrará que el trabajo sea agradable en todo sentido de manera que satisfaga la mayoría de las necesidades psicológicas para ser felices.

Principalmente en todas las Instituciones Educativas, publicas y privadas se debe mantener un debido control en su organización, ya que el tiempo es un recurso y de cómo lo administremos dependerá no solo nuestro éxito profesional, sino nuestro bienestar personal e Institucional.

### **2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**ACTITUD.-** Disposición de ánimo manifestada exteriormente.

**ACTUALIZACION.-** Hacer que los elementos lingüísticos abstractos o virtuales se conviertan en concretos e individuales, constituyendo mensajes inteligibles.

**ACCESO.-** Entrada o paso a algo.

**ADQUIRIR.-** Coger, lograr o conseguir.

**APTITUD.-** Idoneidad para ejercer un cargo.

**ATENCIÓN.-** Acción de atender. Demostración de respeto u obsequio.

**CALIDAD.-** Satisfacer las necesidades de los clientes y sus expectativas razonables.

**CAPACITACION.-** Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo

**DIAGNÓSTICO.-** Determinación de la naturaleza de una situación desconocido.

**EFFECTIVIDAD.-** Es la relación directa con los objetivos.

**EFICAZ.-** Es la relación entre los resultados obtenidos y los resultados planificados (resultados).

**EFICIENCIA.-** Es la relación entre los resultados obtenidos y los insumos utilizados (proceso).

**EMPÍRICO.-** Perteneiente o relativo a la experiencia.

**EMPRENDEDOR.-** Que emprende con resolución acciones dificultosas o azarosas.

**ENCUESTAS.-** Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una



muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho.

**ENTORNO.-** Ambiente, lo que rodea.

**ESTRATEGIA.-** Arte de dirigir y coordinar todo tipo de acciones para la conseguir un objetivo.

**EXCELENCIA.-** Superior calidad o bondad que hace digno de singular aprecio y estimación algo

**FALENCIAS.-** Engaño o error.

**GENERICAS.-** Común a varias especies.

**HERRAMIENTA.-** Conjunto de estos instrumentos

**INNOVACIÓN.-** Cambiar las cosas, introduciendo novedades.

**INDAGAR.-** Intentar averiguar, inquirir algo discurriendo o con preguntas.

**IMPACTO.-** Conjunto de posibles efectos negativos sobre el medio ambiente de una modificación del entorno natural, como consecuencia de obras u otras actividades.

**METODOLOGÍA.-** Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal.

**MÉTODOS.-** Procedimiento que se sigue en las ciencias para hallar la verdad y enseñarla.

**MOTIVACIÓN.-** Ensayo mental preparatorio de una acción para animar o animarse a ejecutarla con interés y diligencia.

**LABORAL.-** Pertenece o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social.

**LIGADO.-** Unión de dos puntos sosteniendo el valor de ellos y nombrando solo el primero.

**OPTIMIZAR.-** Buscar la mejor manera de realizar una actividad.

**PARÁMETROS.-** Dato o factor que se toma como necesario para analizar o valorar una situación.

**PERIODICIDAD.-** Cualidad de periódico.

**PROCESO.-** Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

**PREDETERMINADO.-** Determinar o resolver con anticipación algo.

**RECICLAR.-** Someter un material usado a un proceso para que se pueda volver a utilizar.

**RECURSO.-** Medio de cualquier clase que, en caso de necesidad, sirve para conseguir lo que se pretende.

**RESULTADO.-** Efecto y consecuencia de un hecho operación o deliberación.

**RETROALIMENTACIÓN.-** Seguimiento permanente hacia el mejoramiento continuo.

**RUTINA.-** Costumbre inveterada, hábito adquirido de hacer las cosas por mera práctica y sin razonarlas.

**SATISFAGA.-** Dar solución a una duda o a una dificultad.

**SECTORIAL.-** Pertenece o relativo a un sector.

**SEGUIMIENTO.-** Acción y efecto de seguir o seguirse.

**SOCIALIZAR.-** Promover las condiciones sociales que, independientemente de las relaciones con el Estado, favorezcan en los seres humanos el desarrollo integral de su persona.

**TÉCNICAS.-** Conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o un arte.

**VALOR.-** Persona que posee cualidades positivas para desarrollar una determinada actividad.

#### **2.4. Preguntas directrices.**

1. ¿Cuál es la situación actual con respecto a la optimización de recursos en las secretarías de la FECYT?
2. ¿Qué estrategias se empleará para desarrollar destrezas en la optimización de recursos?
3. ¿Cómo diseñar la propuesta de creación de una guía de optimización de recursos?
4. ¿Cómo socializaremos la propuesta con el personal de secretaría y estudiantes de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología

## 2.5. MATRIZ CATEGORIAL

CONCEPTO	CATEGORÌA	DIMENSIÓN	INDICADORES
-Es un estudio sistemático de conocimientos, métodos, técnicas que permitan una buena optimización de Recursos.	Técnicas de optimizar.	<b>Economizar</b>	No se optimiza el tiempo
-Procedimientos a realizar en sus labores diarias a través de una guía.	Instrucciones de trabajo	Ámbito Laboral.	Es importante una guía para orientación en su trabajo.
-La Secretaría es la carta de presentación de la Institución que representa.	Rendimiento óptimo	Ámbito Laboral	Valoración del trabajo de la secretaria.
-Es la información (Expresada de forma clara, sencilla y comprensible).	Atención al público	Grupo Humano	Estudiantes y personal como son atendidos
-Arte de dirigir y coordinar todo tipo de acciones para conseguir un objetivo.	Estrategias	Socializar Grupo Humano	Grupos Focales Estudiantes Secretarias Personal Administrativo.
-Conjunto de procedimientos que dan como resultados documentos claros, precisos y concretos.	Documentación de calidad	Ámbito laboral	-Falta de conocimiento para aplicar la optimización.

## **CAPÍTULO III**

### **2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La tesis es factible, porque pretende resolver un problema de tipo práctico, en cuanto a la situación que se atraviesa diariamente en no ahorrar los recursos de los departamentos, por los funcionarios, empleados y secretarias quienes son las encargadas de salvaguardar los intereses de la Institución.

Por medio de una Investigación descriptiva nos basamos para realizar la propuesta de una guía para optimizar los Recursos de secretaria en las dependencias de la Fecyt y la importancia que tiene para obtener una descripción clara acerca del perfil profesional de la secretaria de acuerdo a las aptitudes y actitudes a fin de mejorar su desempeño.

Esta investigación es de tipo cuanti-cualitativo, porque no se utilizo hipótesis, ni variables estas son remplazadas por las categorías y preguntas directas que son analizadas en el transcurso de la investigación y los resultados representamos gráficamente (cuantitativo) e interpretados y analizados científicamente de acuerdo a los resultados.

Es Bibliográfica Documental ya que tiene como propósito fundamental, el manejo de documentos, libros que permiten conocer la problemática planteada de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la UTN, este tipo de investigación nos ayudo a ampliar nuestro conocimiento sobre como practican la optimización en cada departamento.

Es de campo por que el estudio sistemático de problemas se realizó en el lugar donde se producen los acontecimientos, en este caso investigamos a estudiantes y empleados de la Facultad, sobre como realizan la optimización de recursos, con el propósito de descubrir, explicar sus causas y efectos.

### **3.2. MÉTODOS**

En el desarrollo de este trabajo de tesis se aplicaron los siguientes métodos

- Científico
- Inductivo, Deductivo
- Estadístico
- Recolección de Información
- Analítico
- Sintético

#### **Método Científico**

Se utilizó para el presente trabajo de investigación el método científico porque se trata de actividades, procedimientos sistematizados, con el único objetivo de descubrir la verdad, de acuerdo a la problemática planteada en este caso la Optimización de recursos: humanos, materiales, útiles de oficina y tiempo en la atención del personal de secretaría ante los usuarios.

#### **Método Inductivo – Deductivo**

La inducción se ocupa ante todo de resolver el problema de la falta de optimización de recursos que es una situación que se genera en todas las Instituciones públicas y privadas.

Es necesario tener muy en claro que la inducción y deducción se realiza al mismo tiempo como apuestas, ya que la deducción es el proceso que va de lo general a lo particular, es decir se utilizará para el esquema de contenidos de la investigación de la propuesta.

### **Método Estadístico**

Sirvió para la tabulación de datos empíricos y representación gráfica de los resultados.

### **Método de la Recolección de la Información**

Se realizó la recolección de la información a través de las encuestas, aplicadas a los estudiantes de la FECYT.

### **Método Analítico**

Sirvió para analizar la información recolectada mediante las encuestas a los estudiantes.

### **Método Sintético**

Sirvió para redactar las conclusiones y recomendaciones de la problemática planteada.

## **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

**Encuestas.-** Se aplicó a los estudiantes de la FECYT de la Universidad Técnica del Norte, para conocer como realizan la optimización de recursos.



## **Entrevista**

Se efectuó al personal administrativo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología.

## **Instrumentos:**

El instrumento con el que se trabajó son cuestionarios que se obtuvo opiniones de varias personas sean usuarios internos y externos también las opiniones de expertos como son los docentes, mediante la guía de entrevistas se llevó un registro donde determinamos la calidad de servicio en la utilización de los recursos en cada dependencia.

### 3.4. Población y Muestra

La población a investigarse requiere de un cálculo muestrario

**CUADRO N°1**

<b>FACULTADES</b>	<b>Nº DE PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>	<b>TOTAL</b>
FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGIA	25	25
FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGIA	<b>Nº DE ESTUDIANTES</b>	120
<b>TOTAL</b>		<b>145</b>

En cuanto a los Estudiantes , se aplicó una encuesta con un promedio de diez estudiantes diarios, multiplicado por cinco, da un promedio de 50 estudiantes semanales, multiplicado por dos semanas dos días, viene a dar un total de 120 estudiantes para lo cual se extraerá una muestra representativa, para no aplicar a toda la Comunidad Universitaria.

### 3.5. MUESTRA

$$N - \frac{PQ \cdot N}{(N-1) \cdot E_2 + PQ}$$

K<sub>2</sub>

N= Tamaño de la muestra

PQ= Varianza de la Población, valor constante= 0.25

N= Población/Universo

(N-1)= Corrección Geométrica para muestras grandes 230

E= Margen de error estadísticamente aceptable 0.05

K= Coeficiente de la corrección de error valor constante =2

n= 0.25x120

(120-1) (0.05)<sup>2</sup> +0.25

(2)<sup>2</sup>

n= 30

(119) (0.0025) +0.25

4

n= 30

(119) (0.000625) +0.25

n= 30

0.074375+0.25

n= 30

0.324375

n= 92.485

n= 92

## CAPITULO IV

### ENCUESTA REALIZADA A LOS ESTUDIANTES QUE CONCURREN AL LOS DEPARTAMENTOS DE SECRETARÍA DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

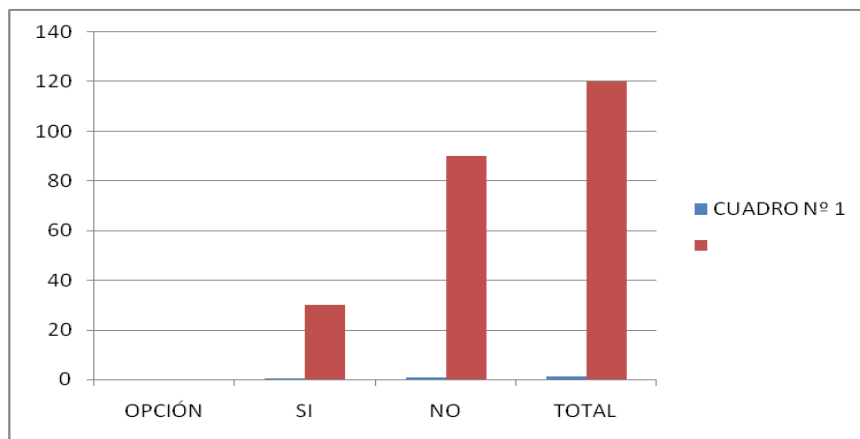
#### Pregunta N°1

1.- ¿Sabe usted como optimizar recursos de: humanos, materiales, útiles de oficina y tiempo?

CUADRO N° 1

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
SI	25%	30
NO	75%	90
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>120</b>

GRÁFICO N° 1



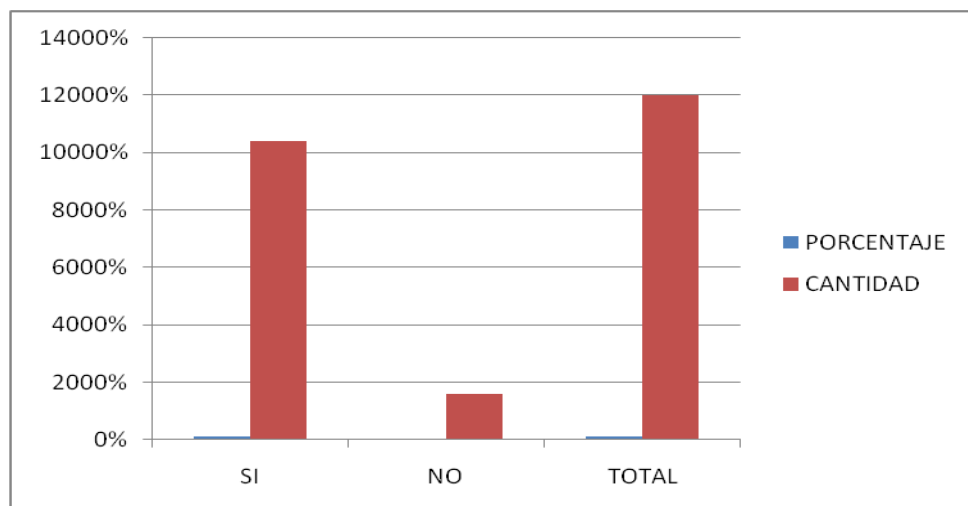
En el presente cuadro, el 75% de los estudiantes encuestados manifiestan que **NO** tienen conocimiento de que es optimizar recursos, un 25% **SI** saben optimizar.

2.- ¿Le interesaría adquirir una guía de procedimientos de optimización de recursos para sacar mejor provecho sus actividades diarias?

CUADRO Nº 2

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
SI	87%	104
NO	13%	16
<b>TOTAL</b>	100%	120

GRÁFICO Nº 2



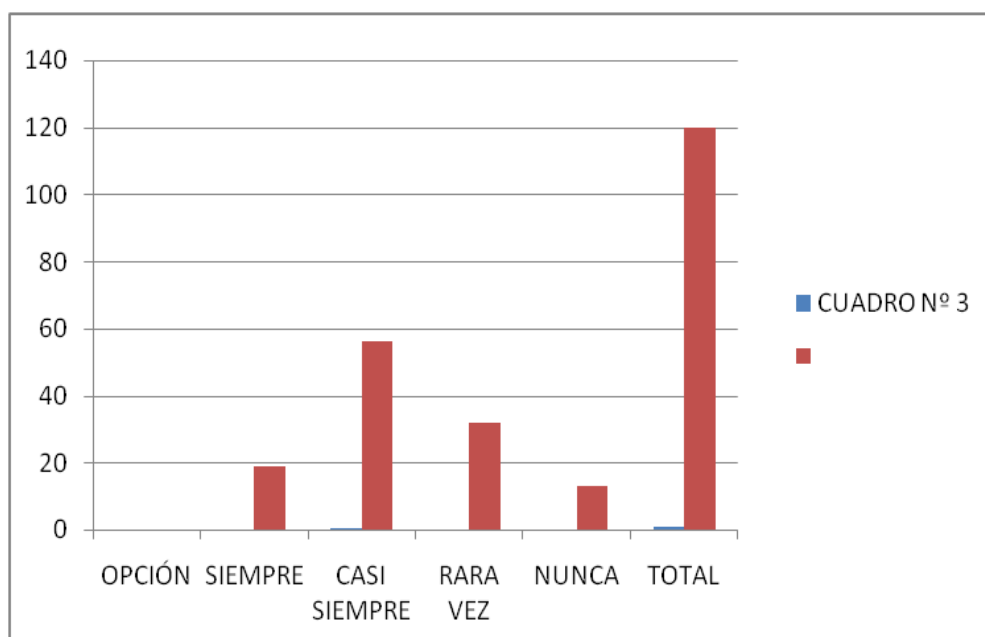
El análisis de la información revela que el 87% de los estudiantes encuestados manifiestan que **Si** necesitan una guía para optimizar recursos, misma que permita orientar en sus actividades diarias, un 13% **No** están interesados.

3.- ¿Cuál es su opinión sobre las secretarias de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología en la atención a sus trámites les brindan respuestas breves?

**CUADRO Nº 3**

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
SIEMPRE	16%	19
CASI SIEMPRE	47%	56
RARA VEZ	27%	32
NUNCA	10%	13
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>120</b>

**GRÁFICO Nº 3**



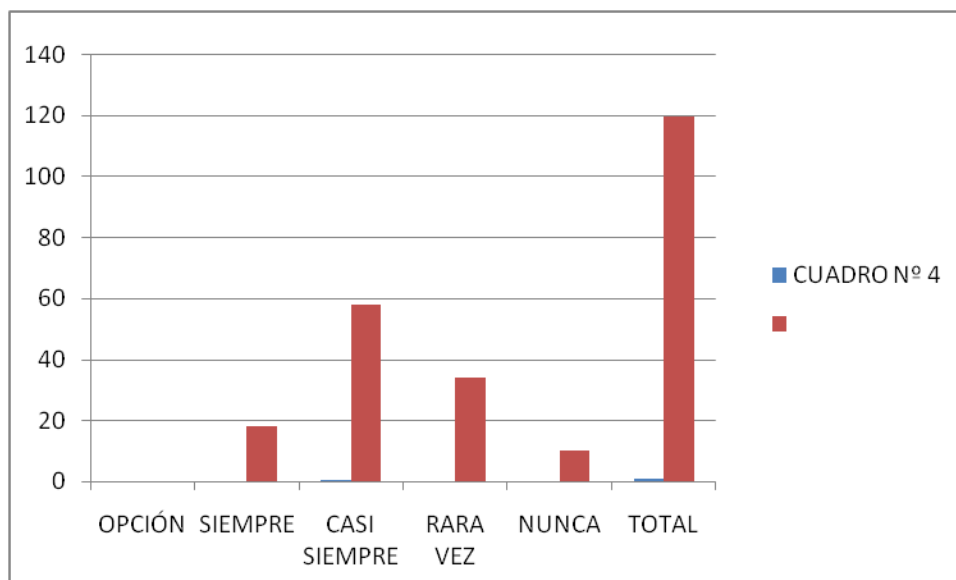
En un 47% los estudiantes encuestados, manifiestan que casi siempre hay brevedad en los trámites por parte de las señoritas secretarias, un 27% rara vez, un 16% siempre y un 10% nunca.

4.- ¿En la optimización del tiempo, cree usted que la información de documentación es oportuna y eficiente?

**CUADRO Nº 4**

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
SIEMPRE	15%	18
CASI SIEMPRE	48%	58
RARA VEZ	28%	34
NUNCA	9%	10
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>120</b>

**GRAFICO Nº 4**



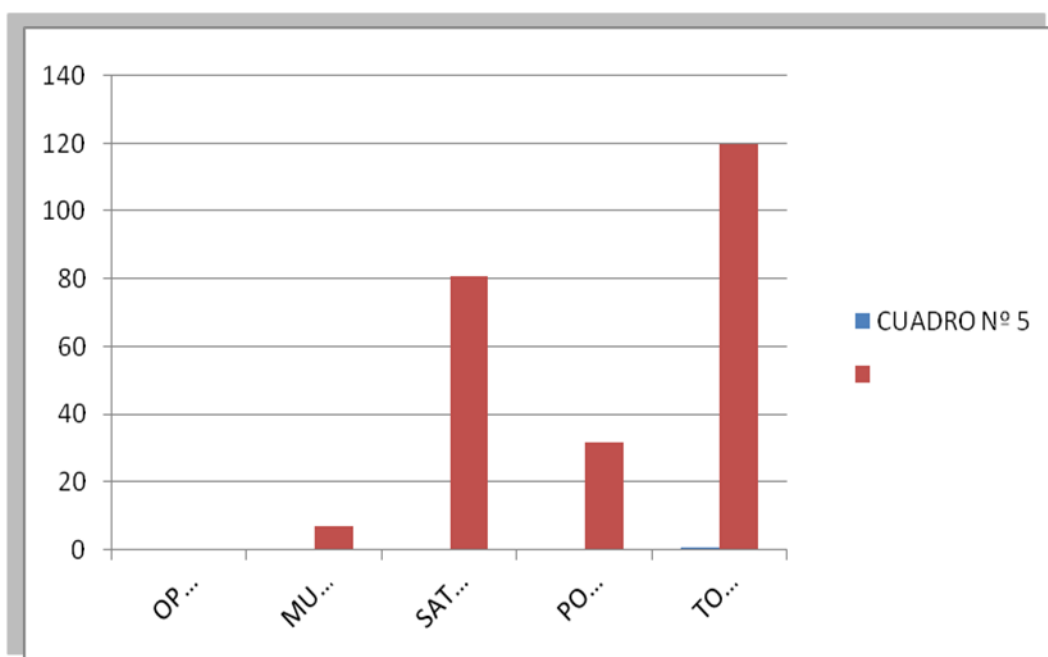
El 48% de estudiantes encuestados manifiestan que casi siempre el tiempo influye en la presentación de documentos eficientes y oportunos, un 28% rara vez, el 15% siempre y un 9% nunca.

5.- ¿Según su opinión que grado de satisfacción tiene usted respecto al manejo de documentación en ingreso y salida?

**CUADRO Nº 5**

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
MUY SATISFACTORIO	6%	7
SATISFACTORIO	67%	81
POCO SATISFACTRIO	27%	32
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>120</b>

**GRÁFICO Nº 5**



El grado de satisfacción sobre el ingreso y salida de documentos en las secretarías de la facultad por los estudiantes encuestados es el 67% satisfactorio, el 27% es poco satisfactorio, el 6% es muy satisfactorio.

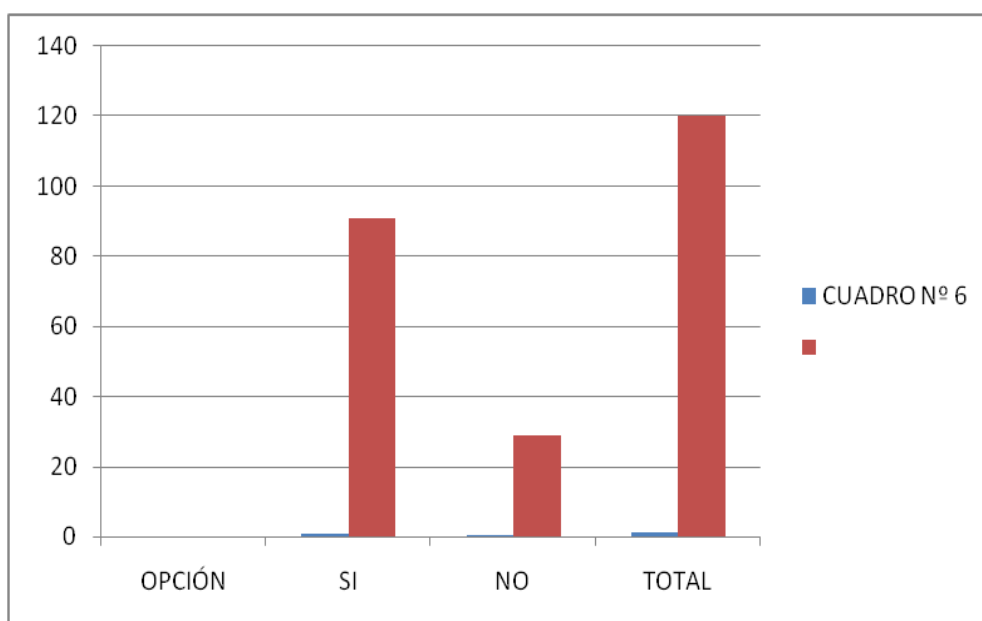


6.- ¿La Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, puede ahorrar Recursos Humanos, materiales, útiles de Oficina y tiempo en la atención de las secretarías a través de una guía de optimización?

CUADRO N° 6

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
SI	76%	91
NO	24%	29
<b>TOTAL</b>	100%	120

GRÁFICO N° 6



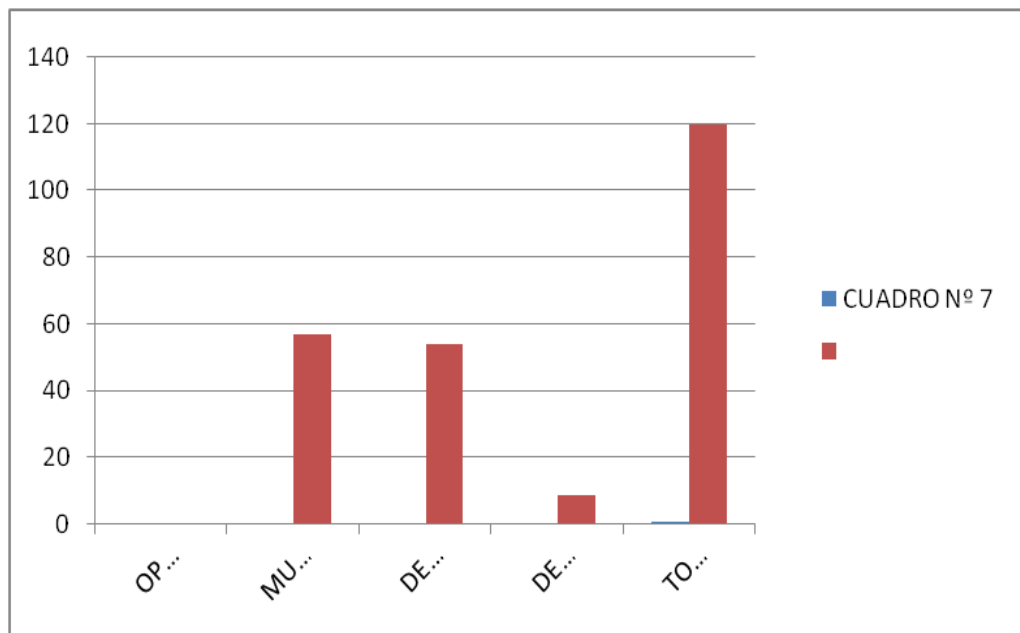
Manifiestan los encuestados que la Facultad puede ahorrar recursos con una guía de optimización el 76% **Si** y el 24% **No**.

7.- ¿Usted requiere mejor información sobre la atención de la Fecyt?

**CUADRO Nº 7**

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
MUY DEACUERDO	48%	57
DEACUERDO	45%	54
DESACUERDO	7%	9
TOTAL	100%	120

**GRÁFICO Nº 7**



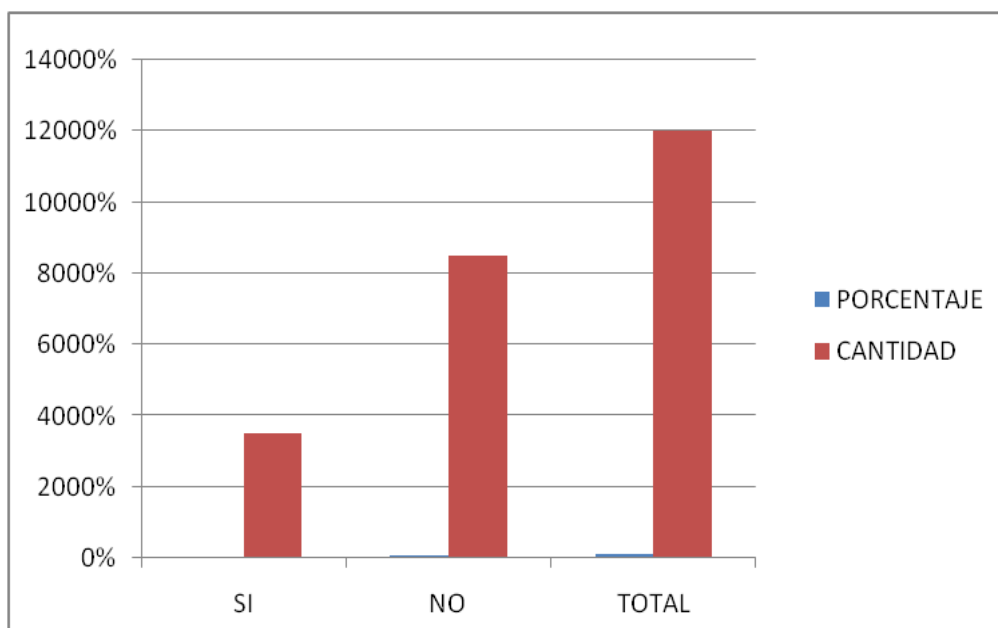
El 48% de estudiantes encuestados manifiestan que están muy de acuerdo en que se mejore la atención en las secretarías de la Facultad con respecto a la atención, el 45% de acuerdo y el 7% desacuerdo.

8.- ¿Tiene conocimiento que la atención al público por parte de las secretarias de la FECYT tienen una adecuada planificación con respecto a la optimización de Recurso Humanos, materiales, útiles de oficina y tiempo?

**CUADRO Nº 8**

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
SI	29%	35
NO	71%	85
<b>TOTAL</b>	100%	120

**GRÁFICO Nº 8**



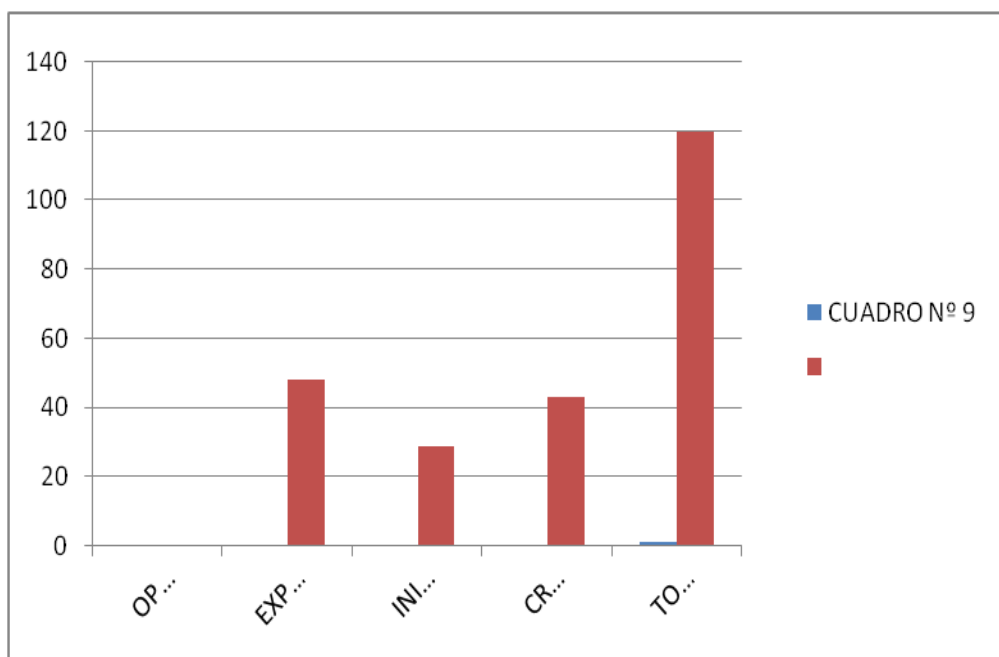
El 71% de estudiantes encuestados manifiestan que **No** tienen conocimiento si las secretarias de las dependencias de la Facultad siguen alguna planificación en el tema de optimizar, el 29% manifiestan que **Si**.

9. ¿Que factores considera importantes para la atención al público?

CUADRO N° 9

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
EXPERIENCIA	40%	48
INICIATIVA	24%	29
CREATIVIDAD	36%	43
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>120</b>

GRÁFICO N° 9



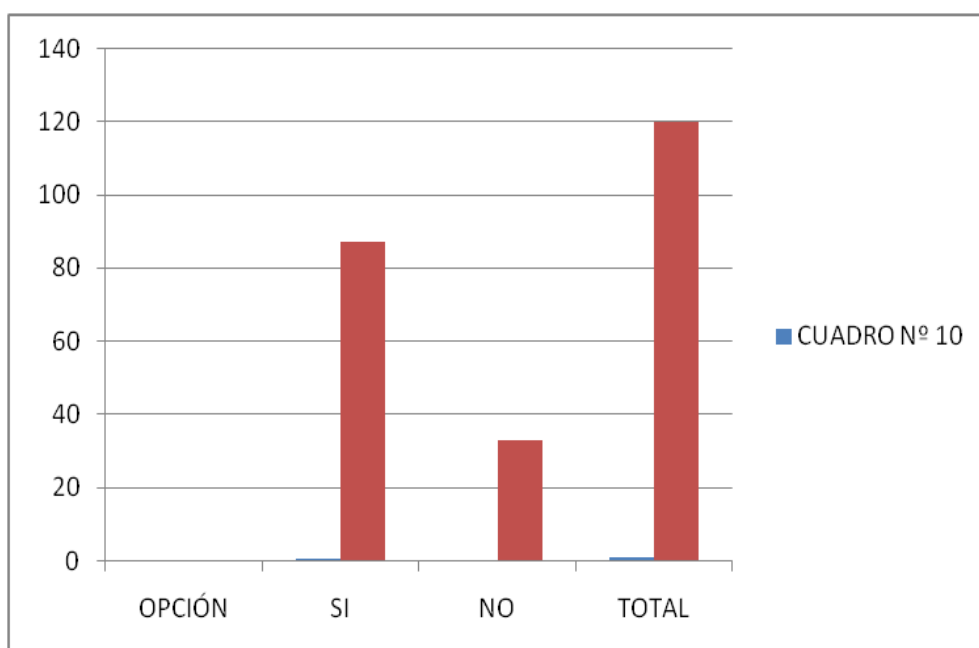
El 40% de estudiantes encuestados opinan que la experiencia es el factor más importante para brindar un buen servicio al público, el 36% opinan que es la Creatividad y un 24% que es la iniciativa.

10.- ¿Considera que el ambiente laboral influye por no tener una guía de Optimización de recursos humanos, materiales, útiles de oficina y tiempo?

CUADRO Nº 10

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
SI	73%	87
NO	27%	33
TOTAL	100%	120

GRÁFICO Nº 10



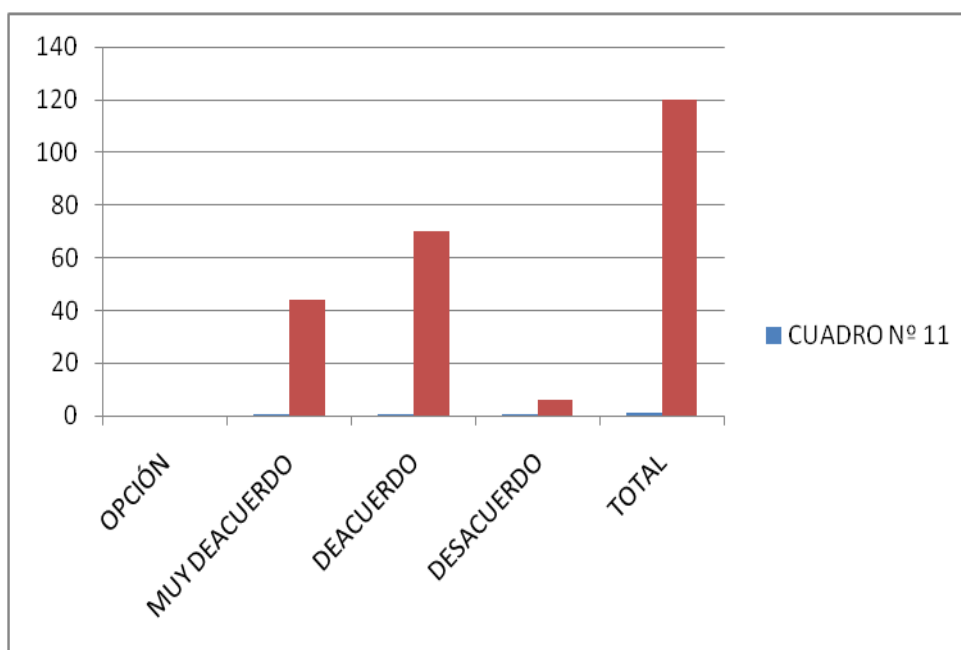
Respecto al ambiente laboral un 73% de estudiantes encuestados opinan que **Si** influye el tener o no tener una guía de cómo optimizar recursos, el 27% **No** influye en el ambiente laboral.

11.- ¿Considera usted que por la falta de optimización de recursos se presentan inconvenientes en la entrega de documentos?

**CUADRO N° 11**

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
MUY DEACUERDO	37%	44
DEACUERDO	58%	70
DESACUERDO	5%	6
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>120</b>

**GRÁFICO N° 11**



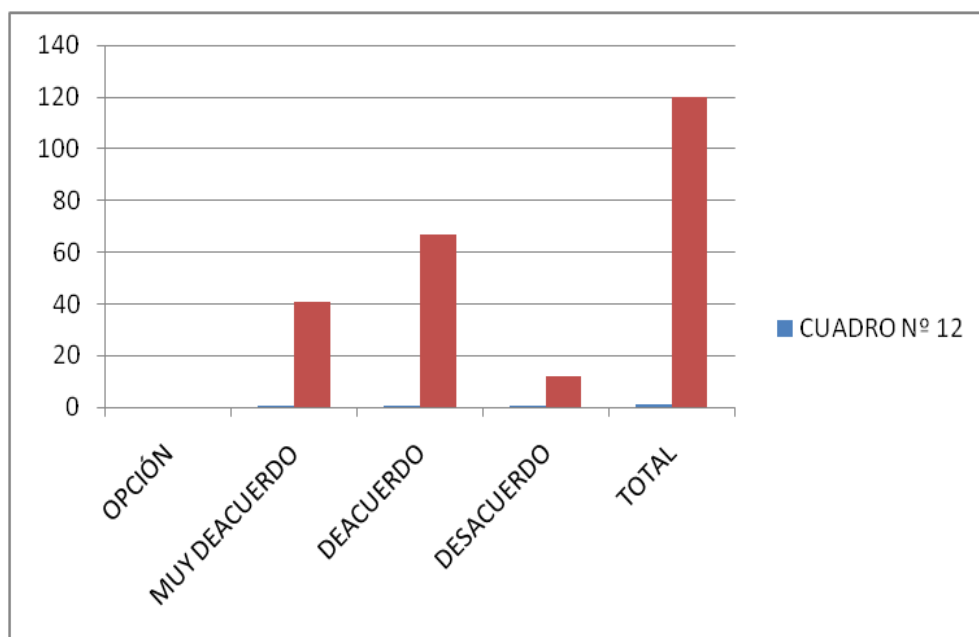
El 58% de estudiantes encuestados indican que están de acuerdo que los trabajos presentan errores por la inexistencia de una guía de optimización de recursos, el 37% muy de acuerdo y el 5% desacuerdo.

**12.-** ¿El Problema de la falta de optimizar recursos en los Departamentos de Secretaria se solucionarán elaborando una guía que pretenda mejorar la calidad de trabajo desarrollando técnicas eficaces y eficientes?

**CUADRO Nº 12**

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
MUY DEACUERDO	34%	41
DEACUERDO	56%	67
DESACUERDO	10%	12
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>120</b>

**GRÁFICO Nº 12**



El 56% de estudiantes encuestados están de acuerdo que creando una guía de optimización de recursos se mejorará la calidad de trabajo, un 34% muy de acuerdo y el 10% desacuerdo.

## **CAPITULO V**

### **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

Aplicadas las encuestas a los estudiantes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología se concluye que:

- No existe el debido control en la entrega y recepción de documentos.
- Con la aplicación de la propuesta de una guía de optimización de recursos se logrará mejorar la atención a los usuarios internos y externos de la Institución.
- Aplicando este trabajo permitirá a las autoridades, secretarias, personal administrativo y estudiantes integrarse al proceso de la optimización de recursos.
- No existe un hábito de optimización de recursos humanos, materiales, útiles de oficina y tiempo en la atención al usuario, por parte de las secretarias.
- La mayoría de los estudiantes y personal administrativo de la Facultad creen que importante y necesaria la creación de una guía de optimizar recursos no solo para los departamentos de secretaría sino también para los estudiantes, mismos que deben tener como herramienta de apoyo para sacar mayor provecho a sus actividades diarias.



## 5.2 RECOMENDACIONES

Expuesto los resultados se sugiere lo siguiente:

- Se recomienda llevar un registro organizado del ingreso y salida de documentos.
- Elaborar una guía de recursos: humanos, materiales, útiles de oficina y tiempo en la atención del personal de secretaria que labora en la FECYT.
- Socializar la guía en talleres dirigidos a personal administrativo y estudiantes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, con la finalidad de actualizar e innovar permanentemente los conocimientos y la operatividad, de tal manera que el personal de secretaría ejerza un trabajo dinámico, evitando caer en la rutina y en el mecanismo.
- Se recomienda realizar un seguimiento a las secretarias para observar si están aplicando los pasos de acuerdo a la guía de optimización de recursos.
- Es fundamental la elaboración de una guía de optimización de recursos; humanos, materiales, útiles de oficina y tiempo en la atención del personal de secretaria, para lograr una buena imagen Institucional.

## **CAPITULO VI**

### **6 PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **6.1 GUÍA DE OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, MATERIALES, ÚTILES DE OFICINA, Y TIEMPO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SECRETARÍA QUE LABORA EN LA FECYT DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.**

#### **6.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

Tomando en cuenta la investigación realizada, hemos analizado los inconvenientes por los cuales pasa la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.

No existe como habito diario el ahorro y la mala atención al usuario con respecto a la documentación, por lo que desarrollamos una guía de optimización de recursos y de tiempo en la atención de la secretarias que laboran en la Facultad para superar las falencias que existe, mismas que demuestran un gran porcentaje de usuarios insatisfechos.

Debido al valor de la Institución Educativa de nivel Superior debe mantener una buena imagen frente a los usuarios, utilizando estrategias que puedan dar una atención de calidad, tomando en cuenta que es una institución reconocida, pública que sus educandos merecen una excelente atención y ser ejemplo para otras entidades educativas.

### **6.3 OBJETIVOS**

#### **6.4 OBJETIVO GENERAL**

- Elaborar una Guía de Optimización de Recursos: humanos, materiales, útiles de oficina y tiempo en la atención del personal de Secretaría de la
- FECYT, con las experiencias obtenidas en la investigación para obtener mayor eficiencia en el trabajo.

##### **6.4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Orientar al personal de Secretaria de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, para que pongan en práctica una excelente optimización de recursos y atención al usuario para beneficio propio y de la imagen institucional.
- Proponer mediante la creación de una Guía de técnicas y estrategias que permitan ahorrar recursos y mejorar el servicio.
- Entregar una Guía y socializar a los funcionarios y empleados de la FECYT.

#### **6.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA**

La Universidad Técnica del Norte se encuentra en la Provincia de Imbabura, Cantón Ibarra, ubicada Av. 17 de Julio Sector el Olivo.

## 6.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

### GUÍA DE OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, MATERIALES, ÚTILES DE OFICINA, Y TIEMPO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SECRETARÍA QUE LABORA EN LA FECYT DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.

#### 6.6.1 ¿QUÉ ES UNA GUIA?



Una guía de actividad empresarial es una herramienta analítica que tiene como fin facilitar información al emprendedor sobre un sector o actividad concreta. El principal problema que encuentran los emprendedores al inicio de su proyecto, es la falta de información para la puesta en marcha de la idea de negocio, ésta carencia es uno de los principales motivos de fracaso de las nuevas empresas.

Para ello, ponemos a tu disposición esta web donde podrás encontrar información diversa que facilita la puesta en marcha de tu proyecto empresarial. Y, quizás, lo más importante sea señalar la actualización permanente de los datos de mercado según la periodicidad de actualización de la fuente.

## ¿A QUIÉN VAN DIRIGIDAS?

Las guías de actividad empresarial van dirigidas principalmente a DOS tipos de usuarios:

Por un lado, los **Emprendedores**, que necesitan información para desarrollar su proyecto empresarial. Deben registrarse como emprendedores y solicitar la guía que deseen descargar. El acceso de descarga está limitado a aquellas que se soliciten y las que tengan acceso total sin restricciones.

Por otro lado, los **Técnicos** de aquellos organismos destinados a asesorar a los emprendedores. Estos, deben registrarse como técnicos y tienen acceso para descarga todas las guías.

## ¿PARA QUE SIRVEN?

Las guías de actividad empresarial constituyen una herramienta analítica de información para el emprendedor, sobre actividades empresariales, para la puesta en marcha de su proyecto empresarial.

Ejemplo, algunos casos disponemos de guías más genéricas de carácter sectorial “Guías adaptadas a Entornos Locales”.

En las guías podrás encontrar datos del sector; estado de situación, evolución y previsiones para el futuro. Ahondando en una actividad empresarial concreta, encontrarás información sobre los productos o servicios, políticas de precios o estrategias de promoción y venta.

Para facilitar la realización del plan de empresa, se ofrece un análisis económico, financiero de carácter orientativo que incluye previsión de ventas, ingresos, inversiones y gastos que debes afrontar para montar tu negocio.

Finalmente dispones de amplios anexos con información de interés; instituciones, legislación, trámites, direcciones de proveedores, centros de formación, etc.

### **¿COMO UTILIZARLAS?**

Para saber cuál será la guía más ajustada para tus necesidades de información, puedes acceder al directorio y realizar una búsqueda por actividades de aquellas guías que más se ciñan a tu proyecto empresarial.

Realizada una preselección, la webte permite consultar un pequeño resumen de las guías elegidas, en el que figura una definición de la actividad objeto de la guía, así como una tabla de empresa-tipo de la actividad en la Comunidad Gallega.

Una vez visualizada la guía, podrás consultar información de la situación del sector en el que deseas operar, situación del mercado local, competencia existente, estimación del volumen de mercado que podrías absorber, etc.

También podrás consultar las amenazas y oportunidades más relevantes en el mercado al que quieres acceder, así como las fortalezas y debilidades más características de tu actividad. Toda esta información está actualizada según la información de las fuentes

oficiales. Por lo tanto, permite orientar tu proyecto, reducir tus debilidades y mejorar tus puntos fuertes desde el inicio de la actividad.

## **IMPORTANCIA**

Esta Guía quiere ser un instrumento útil y práctico para la consulta de los diferentes materiales y experiencias de educación para el desarrollo

**CÓMO LA APLICO?** La guía de actividades se debe revisar constantemente, no hay que olvidar que es ella la que nos da todas las directrices para realizar el trabajo, esta guía se acompaña de una rúbrica de evaluación...

### **6.6.2 ¿QUÉ ES RECURSO?**

La palabra recursos se emplea en diversos ámbitos, pero siempre con el significado de ser medio para el logro de fines.

En una empresa se denomina recursos a las personas, maquinarias, tecnología, dinero que se emplea como medios para lograr los objetivos de la entidad.

Un Recurso es un medio de cualquier clase que permite satisfacer una necesidad o conseguir aquello que se pretende.

#### **6.6.2.1 ¿QUÉ ES LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS?**

En un entorno de incertidumbre económica es esencial que cada empresa aproveche al máximo sus recursos clave: las **personas**, para incrementar la eficacia de los empleados y con experiencia; el **tiempo**, para garantizar que los empleados se pueden dedicar a los servicios

fundamentales de su empresa; y el **dinero**, para conseguir economías de escala sin la necesidad de costosas inversiones de capital.

En general, la optimización es empleada para que una tarea se realice más rápidamente. Pero este no siempre es el caso; por ejemplo, en determinados casos lo más importante es que se consuma menos memoria, por lo tanto, se deben crear programas más lentos, pero que estén optimizados con respecto la memoria.

## LA SECRETARIA



La **profesión** de **auxiliar administrativo** está orientada a realizar actividades elementales en centros privados o públicos. Es la persona más importante del cuerpo empresarial Sin duda, son un elemento vital si se quiere llevar a cabo una buena gestión empresarial.



Sus funciones principales están relacionadas con el trabajo de **oficina**, como pueden ser:

- Tramitar **correspondencia**, su entrada y salida.
- Recepción de documentos.
- Atender llamadas telefónicas.
- Atender visitas.
- Archivo de documentos.
- Cálculos elementales.
- Informar sobre todo lo referente al departamento del que depende.
- Estar al día de la tramitación de expedientes.
- Poseer conocimiento de los departamentos de las Administraciones Públicas con los que esté más relacionada la sección de que dependa.
- Tener conocimiento del manejo de maquinaria de oficina, desde calculadoras hasta **fotocopiadoras**, pasando por **ordenadores personales** y los programas informáticos que conllevan.
- Completo conocimiento de uno o más idiomas extranjeros.
- Amplios conocimientos en protocolo institucional y empresarial.

En definitiva, la figura de la persona profesional del secretariado es como gestora del tiempo del directivo con el que colabora, para que éste no deba preocuparse más que en la toma de decisiones que beneficien el progreso de la compañía.

### **6.6.3 EL PAPEL DEL RECURSO HUMANO ES UNA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CLIENTE.**

Optimizar el recurso humano de secretaría quiere decir, desarrollar mecanismos de gestión de comunicación y de responsabilidad bajo parámetros de eficiencia y calidad.



Hoy por hoy, la calidad es un requisito mínimo para competir en cualquier mercado y la evidente paridad de los productos elaborados en diferentes países hace que las compañías se vean obligadas a buscar nuevos diferenciadores.

Es así como, en las últimas décadas el servicio al cliente se toma cada vez más en serio y se considera como un factor primordial de diferenciación que permite desarrollar ventajas competitivas sostenibles. Esto sobreviene sin importar el sector de actividad o si se comercializa un servicio o un producto.

## OPTIMIZACIÓN DEL RECURSO HUMANO



En un entorno de incertidumbre económica es esencial que cada empresa aproveche al máximo sus recursos clave: las **personas**, para incrementar la

eficacia de los empleados y con experiencia; el **tiempo**, para garantizar que los empleados se pueden dedicar a los servicios fundamentales de su empresa; y el **dinero**, para conseguir economías de escala sin la necesidad de costosas inversiones de capital.

Optimizar el recurso humano de secretaría quiere decir, desarrollar mecanismos de gestión de comunicación y de responsabilidad bajo parámetros de eficiencia y calidad.

El objetivo básico que persigue la función de Recursos Humanos (RRHH) con estas tareas es alinear las políticas de RRHH con la estrategia de la organización, lo que permitirá implantar la estrategia a través de las personas.

Para poder ejecutar la estrategia de la organización es fundamental la administración de los Recursos humanos, para lo cual se deben considerar conceptos tales como la comunicación organizacional, el liderazgo, el trabajo en equipo, la negociación y la cultura organizacional, el Recurso Humano se optimiza a través de responsabilidad y valores entre los cuales destacamos los siguientes:

Los tres valores primarios o valores más importantes son:

### **Respeto**

- Reconocer y aceptar a todas las personas, demás seres vivos y cosas por su valor individual.
- Comprender y aceptar que existen distintas creencias diferentes a las mías.
- Luchar por mis derechos sin afectar los derechos de los demás.

### **Honestidad**

- Mantener un compromiso permanente con la verdad.

- Evitar apropiarme de bienes que pertenecen a otras personas.
- Mantener congruencia entre pensamientos, dichos y acciones.

### **Responsabilidad**

- Hacerme cargo de mis acciones y de sus consecuencias.
- Cuidar de la integridad de mi persona y procurar el bienestar de los demás.

### **Ética Profesional**

Como concepto tiene una íntima relación con la [responsabilidad social](#). Tanto que es la ética profesional la que posibilita llevar a la práctica los valores que pregonan la [Responsabilidad Social](#) y es la ética la que nos ayuda a ejercer la responsabilidad en un marco de coherencia y correspondencia social. Para que la [responsabilidad social](#) (RS), responsabilidad social corporativa (RSC), responsabilidad social empresaria (RSE) puedan acometerse y no sólo sean respetadas a la distancia, se necesita de profesionales que sean éticos.

### **Un profesional es Responsable y Ético ante su Profesión**

- Siendo solidario con el otro, expresando en sus actos honradez, carácter, cortesía, discreción, honestidad, respeto y compromiso social.
- Expresando cualquier juicio profesional con la obligación de sostener un criterio libre de conflicto de intereses e imparcial.
- Realizando trabajos con calidad técnica y con una prestación de servicios adecuada en tiempo y forma alineado con las normas aplicables, legislación vigente.
- Aceptando como una responsabilidad personal e intransferible los trabajos llevados a cabo por él o realizados bajo su dirección.

- Rechazando las tareas que no cumplan con la moral, el honor, la dignidad y las buenas prácticas sociales.
- Cuidando las relaciones con sus colaboradores, con sus colegas y con las instituciones que los agrupan, buscando que nunca se menoscabe la dignidad de la profesión sino que se enaltezca.
- Trabajando para que la sociedad en general y los clientes gesten una imagen positiva y de prestigio, para lo cual sólo se valdrá de su calidad profesional y personal. Esto siempre sin caer en una auto-promoción carente de significado profesional y social.
- Transmitiendo sus conocimientos contribuyendo al desarrollo de otras personas.
- Asumiendo la responsabilidad por las consecuencias de cualquier informe que llevara su firma, como de cualquier secuela directa de sus actos.
- Absteniéndose de utilizar sus conocimientos profesionales en tareas que no cumplan con la moral y la responsabilidad social.
- Absteniéndose de hacer comentarios sobre otro Profesional cuando dichos comentarios perjudiquen su reputación o el prestigio de la profesión en general.
- Respetando la propiedad intelectual y otros derechos de propiedad y respeto por los intereses de todas las partes interesadas.
- Manteniendo una comunicación correcta, efectiva con contenido sustantivo para todos aquellos que trabajan con ella.

En la optimización del Recurso Humano se debe saber Identificar las funciones correspondiente a cada puesto de trabajo, ubicar a las personas adecuadas para cumplir los roles requeridos para el desempeño de su función.

A este recurso hay que entrenarlos en la misión, objetivos y tipos de trabajo que deben hacer. algunos de los beneficios que pueden lograrse son los siguientes:

- Mayor rentabilidad.
- Mayor retención de clientes.
- Menos quejas y reclamos por parte del cliente interno y externo de la Institución.
- Reducción de costos gracias a una menor cantidad de pérdidas, duplicación de trabajos entre otros.
- Mayor compromiso y satisfacción de los empleados.
- Mayor capacidad para atraer nuevos clientes.

## **VALORES HUMANOS:**

Un valor humano es algo que perfecciona al que lo posee, es algo valioso que lo enriquece. El hombre lo busca porque para él representa algo que lo va a hacer mejor ó le va a dar más.

### **Definición de valor**

En sentido humanista, se entiende por **valor** lo que hace que un **hombre** sea tal, sin lo cual perdería la humanidad o parte de ella. El valor se refiere a una excelencia o a una perfección. Por ejemplo, se considera un valor decir la verdad y ser honesto; ser sincero en vez de ser falso; es más valioso trabajar que robar. La práctica del valor desarrolla la humanidad de la **persona**, mientras que el contravalor lo despoja de esa cualidad (Vásquez, 1999, p. 3). Desde un punto de vista socio-educativo, **los valores** son considerados referentes, pautas o abstracciones que orientan el **comportamiento** humano hacia la transformación social y la

realización de la persona. Son guías que dan determinada orientación a la **conducta** y a la vida de cada **individuo** y de cada **grupo** social.

"Todo valor supone la existencia de una cosa o persona que lo posee y de un sujeto que lo aprecia o descubre, pero no es ni lo uno ni lo otro. Los **valores** no tienen existencia real sino adherida a los objetos que lo sostienen.

**La definición de valor, a nuestro entender, es aquella escala ética y moral que el individuo posee a la hora de actuar;** se relaciona estrechamente con la educación que cada uno ha recibido desde pequeño. Ésta es la que nos ayuda a discernir lo bueno de lo malo y la que, consecuentemente, fijará los valores de cada uno de nosotros;

### **¿Cómo valora el ser humano?**

¿Cómo expresa sus valoraciones? El **proceso** de valoración del ser humano incluye una compleja serie de condiciones intelectuales y afectivas que suponen: la toma de decisiones, la estimación y la actuación. Las personas valoran al preferir, al estimar, al elegir unas cosas en lugar de otras, al formular metas y propósitos personales.

Las valoraciones se expresan mediante creencias, intereses, sentimientos, convicciones, actitudes, juicios de valor y acciones. Desde el punto de vista ético, la importancia del proceso de valoración deriva de su **fuerza** orientadora en aras de una **moral** autónoma del ser humano.

### **¿Cómo son los valores?**

Los valores son visibles con la **conducta humana**. Un ejemplo podría ser el siguiente:

En la Universidad el alumno presenta una **conducta** diferente con diferentes docente y en la hora de receso es libre de actuar (en cierta medida) pues interactúa con sus compañeros de manera más abierta.

### **Un profesional es Responsable y Etico ante la Ley**

- Cumpliendo las convenciones y declaraciones internacionalmente reconocidas y con sus instrumentos en vigencia.
- Cumpliendo con todas las leyes, regulaciones, normas del país en el que se reside y en el que se trabaja.
- Alejándose de cualquier forma de corrupción, extorsión y soborno.
- Cumpliendo con los legítimos contratos y compromisos adquiridos.
- Conociendo el alcance de su responsabilidad profesional tanto en lo civil y como en lo penal, y las sanciones aplicables al incumplimiento de los deberes relacionados con su profesión.
- Denunciados actos fuera de la ley de los que sea testigo y se posea las pruebas objetivas requeridas por la justicia para demostrar el hecho denunciado.

### **Un profesional es Responsable y Etico ante los Derechos Humanos**

- Procurando condiciones de trabajo dignas que favorezcan la seguridad, salud laboral y el desarrollo humano y profesional de los empleados y colaboradores.



- Absteniéndose de ser cómplice de abusos a los derechos humanos cometidos contra cualquier persona sin importar si el profesional tiene o no relación con ella.
- Asegurándose que todo personal a su cargo sin excepción conoce los derechos humanos y culturales y de no ser así capacitarlos para que lo conozcan.

### **Un profesional es Responsable y Etico ante el Medio Ambiente y las Generaciones Futuras**

- Respetando el medio ambiente evitando en todo lo que este a su alcance cualquier tipo de contaminación minimizando la generación de residuos y racionalizando el uso de los recursos naturales y energéticos.
- Asumiendo iniciativas para promover la prevención y una mayor responsabilidad medio ambiental.
- Previniendo en todo lo que pudiere la contaminación del medio ambiente y el calentamiento global.
- Consumiendo con responsabilidad: el agua, la electricidad, el gas natural y otros recursos.

### **Un profesional es Responsable y Etico ante la Comunidad**

- Procurando un impacto social positivo sobre las personas de su entorno y sobre las comunidades en las cuales operan.

- Respetando a las personas locales y a los pueblos originarios, sus valores, tradiciones y el aporte de su cultura al contexto social.
- Asegurándose que las comunidades en las cuales trabajan, estén informadas de manera oportuna de cualquier factor que pudiera ser necesario que conozcan por su impacto social.
- Contribuyendo con el desarrollo económico de las comunidades en las que desempeña su labor.
- Sirviendo a la comunidad y a la sociedad con productos y servicios útiles y en condiciones justas.
- Procurando una distribución equitativa de la riqueza generada.

**Un profesional es Responsable y Etico ante la Organización en la que se trabaja**

- Aceptando sólo prestar servicios para los cuales se tiene el entrenamiento adecuado para realizar las actividades en un marco de calidad y responsabilidad técnica.
- Recibiendo una retribución económica justa que guarde relación con la tarea realizada.
- Absteniéndose de aprovecharse de situaciones que puedan perjudicar a quien haya contratado sus servicios.
- Respetando el secreto profesional y de no revelar, por ningún motivo, en beneficio propio o de terceros, los hechos, datos o circunstancias de que tenga o hubiese tenido conocimiento en el ejercicio de su profesión.

- Aclarando las relaciones que guarda ante quien patrocina sus servicios cuando emita juicio profesional que sirva de base a terceros para tomar decisiones.
- Analizando cuidadosamente las verdaderas necesidades que puedan tenerse de sus servicios, para proponer aquéllos que más convengan, dentro de las circunstancias.
- Teniendo responsabilidad y carácter para no aceptar trabajos en los que se requiera su independencia de hecho y de apariencia, si ésta se encuentra limitada.
- Respetando y cumpliendo todas las normas que tenga la organización para su personal y el contrato que regula la relación de laboral del profesional.

### **Un profesional es Responsable y Etico ante su Profesión**

- Siendo solidario con el otro, expresando en sus actos honradez, carácter, cortesía, discreción, honestidad, respeto y compromiso social.
- Expresando cualquier juicio profesional con la obligación de sostener un criterio libre de conflicto de intereses e imparcial.
- Realizando trabajos con calidad técnica y con una prestación de servicios adecuada en tiempo y forma alineado con las normas aplicables, legislación vigente.
- Pagando los impuestos y las obligaciones previsionales que le correspondiera por su desempeño profesional o por la responsabilidad que se tenga por personal contratado.

- Aceptando como una responsabilidad personal e intransferible los trabajos llevados a cabo por él o realizados bajo su dirección.
- Rechazando las tareas que no cumplan con la moral, el honor, la dignidad y las buenas prácticas sociales.
- Cuidando las relaciones con sus colaboradores, con sus colegas y con las instituciones que los agrupan, buscando que nunca se menoscabe la dignidad de la profesión sino que se enaltezca.
- Trabajando para que la sociedad en general y los clientes gesten una imagen positiva y de prestigio, para lo cual sólo se valdrá de su calidad profesional y personal. Esto siempre sin caer en una autopromoción carente de significado profesional y social.
- Transmitiendo sus conocimientos contribuyendo al desarrollo de otras personas.
- Fundando en elementos objetivos las opiniones, informes y documentos que presente el Profesional, sin ocultar o desvirtuar los hechos de manera que puedan inducir a error u otros problemas.
- Firmando sólo informes y documentos que son necesariamente el resultado de un trabajo practicado por él o por algún colaborador bajo su supervisión.
- Aceptando sólo trabajos para los cuales está capacitado y preparado tanto técnica como emocionalmente.
- Asumiendo la responsabilidad por las consecuencias de cualquier informe que llevara su firma, como de cualquier secuela directa de sus actos.

- Consultando o intercambiando impresiones con otros colegas en cuestiones de criterio o de doctrina, pero nunca deberá proporcionar datos que identifiquen a las personas o negocios de que se trate, a menos que sea con consentimiento de los interesados.
- Absteniéndose de utilizar sus conocimientos profesionales en tareas que no cumplan con la moral y la responsabilidad social.
- Absteniéndose de hacer comentarios sobre otro Profesional cuando dichos comentarios perjudiquen su reputación o el prestigio de la profesión en general.
- Otorgando a los colaboradores el trato que les corresponde como profesionales y vigilando su adecuado entrenamiento, superación y justa retribución.
- Absteniéndose de ofrecer trabajo directa o indirectamente a empleados o socios de otros Profesionales, si no es con previo conocimiento de éstos. Exceptuando aquellos casos que las personas que por su iniciativa o en respuesta a un anuncio le soliciten empleo.
- Cimentando la reputación, compromiso social, honradez, laboriosidad y capacidad profesional, observando las reglas de ética profesional más elevadas en sus actos.
- Enviando material de promoción tanto de su empresa como de su persona sólo a las personas que han consentido previamente el envío, solicitándolos de diferentes formas.

- Evitando que se utilice su nombre en relación con proyectos, informes, balances, informaciones financieras o estimaciones de cualquier índole.
- Asumiendo la responsabilidad cuando por la naturaleza del trabajo, el Profesional debe recurrir a la asistencia de un especialista y la participación de éste en el trabajo sea fundamental para alcanzar los resultados previstos, el Profesional asumirá la responsabilidad respecto a la capacidad y competencia del especialista y deberá informar claramente a su cliente las peculiaridades de esta situación.
- Negando permiso de actuar en su nombre a personas que no sea socio, representante debidamente acreditado o empleado bajo su autoridad.
- Puntualizando claramente en qué consistirán sus servicios y cuáles serán sus limitaciones.
- Absteniéndose de ofrecer sus servicios a clientes de otro colega. Sin embargo, tiene el derecho de atender a quienes acudan en demanda de sus servicios o consejos.
- Actuando exclusivamente dentro de los lineamientos convenidos con otro colega cuando éste solicite su intervención para prestar servicios específicos a un cliente.
- En el caso de que el cliente solicite una ampliación de los servicios originalmente establecidos para el Profesional llamado a colaborar, éste no deberá comprometerse a actuar en forma alguna sin antes obtener la anuencia del colega por cuyo conducto recibió las instrucciones originales.

- Absteniéndose de contratar o hacer trabajo profesional por su cuenta, sin el consentimiento de los otros socios cuando se los tenga.
- Respetando el principio de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;
- Negociando bajo la premisa que todas las partes deben ganar.
- Garantizando que las personas que desempeñen un trabajo en su ámbito laboral lo hagan dentro de una relación de empleo reconocida y legal. Además bajo un ambiente de trabajo saludable y seguro.
- Respetando la propiedad intelectual y otros derechos de propiedad y respeto por los intereses de todas las partes interesadas.
- Manteniendo una comunicación correcta, efectiva con contenido sustantivo para todos aquellos que trabajan con él.
- Absteniéndose de emplear niños, ni practicar cualquier forma de trabajo forzado.
- Absteniéndose de cualquier práctica discriminatoria e injusta en sus prácticas de empleo, ya sea basada en religión, sexo, raza, color, idioma, opinión política o de otro tipo, origen nacional o social, propiedades, nacimiento u otro estado.
- Promoviendo en su contexto inmediato y social la práctica de la responsabilidad social, siendo ético y transparente en los actos.

#### 6.6.4 ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES HUMANAS Y OPTIMIZAR



Identificar las funciones correspondiente a cada puesto de trabajo, ubicar a las personas adecuadas para cumplir los roles requeridos para el desempeño de su función.

A este recurso hay que entrenarlos en la misión, objetivos y tipos de trabajo que deben hacer. Algunos de los beneficios que pueden lograrse son los siguientes:

- Mayor rentabilidad
- Mayor retención de clientes
- Menos quejas y reclamos por parte del cliente interno y externo de la Institución.
- Reducción de costos gracias a una menor cantidad de pérdidas, duplicación de trabajos etc.
- Mayor compromiso y satisfacción de los empleados
- Mayor capacidad para atraer nuevos clientes.



## 6.7 RECURSOS MATERIALES

Se optimiza aprovechando el espacio físico, para emitir un ambiente ordenado, amplio hacia el cliente interno o externo de la Institución.

Son los bienes que son transformados en un proceso productivo del trabajo, se refiere a: computadoras, máquinas de escribir, calculadoras, telefax, fotocopadoras, etc., maquinaria conjunto de máquinas que se usa para un fin determinado. Los recursos materiales son los bienes tangibles que la organización puede utilizar para el logro de sus objetivos. En los recursos materiales podemos encontrar los siguientes elementos:

- Maquinarias.
- Inmuebles.
- Insumos.
- Productos terminados.
- Elementos de oficina.
- Instrumentos y herramientas.

Contar con los recursos materiales adecuados es un elemento clave en la gestión de las organizaciones. La administración debe tener en cuenta que se debe encontrar un punto óptimo de recursos materiales, lo que no significa que se deba aumentar la cantidad o la calidad de los recursos materiales en exceso, debido a que esto representaría un elevado costo de oportunidad.

Al mismo tiempo, se debe tener en cuenta que los recursos materiales deben ser adecuados para los recursos humanos con los que cuenta la organización.

## Computadoras



- En la actualidad, la computadora es un recurso indispensable en el lugar de trabajo. Su cuidado debe ser extremado, ya que un daño en este proporciona un gasto elevadísimo para su reparación.
- El momento que se presente un inconveniente en su computador deberá darle mantenimiento con el fin de no perder la información, que es muy valiosa para el departamento y podría ocasionar desfinanciamiento en el presupuesto de la Institución.
- Uno de los equipos que exige un mayor cuidado es la computadora, instrumento imprescindible hoy en las empresas e Instituciones.
- Para conseguir un correcto manejo de la computadora, la secretaria debe conocer las innovaciones en los distintos programas de aplicación en la Oficina, como levantamiento de texto, contabilidad, hojas electrónicas, diseños gráficos, programas avanzados, entre otros.
- La computación se ha convertido, para la secretaria en la capacitación básica necesaria en su medio laboral. Su herramienta, la computadora permite agilizar el trabajo administrativo a todos los niveles, hasta límites sorprendentes. Conocer su funcionamiento es básico en las empresas e Instituciones de hoy día.

- La secretaria debe tener mucho cuidado cuando introduce datos en la computadora y, al finalizar el ingreso de datos, debe revisar la información antes de imprimirla para evitar gasto de tiempo, papel y tinta.
- Los equipos de computación trabajan con conexiones eléctricas, por lo tanto hay que cerciorarse que el equipo no reciba demasiada energía eléctrica de la admisible, porque provocará pérdida de información grabada o daños en el computador.
- De igual manera, cuando la computadora tiene menos energía de la necesaria, se producirán problemas en el sistema y los datos no guardados se podrían perder instantáneamente.
- Una secretaria siempre debe tener un respaldo de la información con la que siempre trabaja.

## **Las Impresoras**



Es recomendable utilizar impresoras de tecnología láser o de inyección de tinta, porque proporciona mayor calidad del trabajo; además son menos ruidosas que otro tipo de impresoras.

- Es conveniente cambiar de tinta en el momento preciso a fin de evitar pérdidas de tiempo y papel.
- La impresora es un instrumento muy útil para la eficiencia de la computadora, de ella depende que los datos ingresados en el computador transmitan nitidez, calidad y precisión en su impresión, para ello se debe tener gran cuidado en el mantenimiento de misma.
- Es conveniente tener mucho cuidado el momento de imprimir, ya que ciertas ocasiones el papel se queda atascado.

### **El Fax**



- El fax es un recurso utilizado en ciertas oficinas o en una unidad central, su uso requiere cuidado y limpieza periódica para su mejor funcionamiento.
- Es conveniente instalar la máquina de fax lejos de lugares expuestos a la luz solar directa, suciedad, temperaturas extremas o frecuente vibración
- El mueble en el que se coloca el fax debe tener la suficiente estabilidad y espacio y que esté situado cerca de la conexión de la línea telefónica.

- La secretaria debe procurar tener papel suficiente para el fax, de modo que pueda cubrir necesidades que se presenten por la transmisión muy extensa o porque está por terminar el papel existente en el fax.
- Es recomendable desenchufar el fax en casos de tormentas, apagones de luz o cualquier otra irregularidad que pueden ocasionar problemas en el funcionamiento de este equipo de oficina.
- No se recomienda utilizar papel muy fino, arrugado o roto para el envío de un documento por medio del fax porque la transmisión de estos elementos ocasionaría un daño irreparable al buen funcionamiento del mismo.

### **Las Fotocopiadoras**



- La secretaria debe conocer detalladamente el funcionamiento adecuado de la fotocopiadora para mantenerla en buen estado y evitar daños posteriores por la mala utilización de los servicios que ofrece este equipo de oficina.
- La fotocopiadora debe ser situada en un lugar apropiado, evitar la luz solar directa, cambios bruscos de temperatura, el contacto con productos inflamables y polvo.
- El momento que un papel se quede obstruido en la fotocopiadora lo que se debe hacer es localizar el lugar del problema y retirarlo suavemente para evitar que ocurra algún daño grave a la máquina fotocopiadora.

- Cuando la fotocopidora esté con problemas técnicos no funcione bien o tiene ruidos diferentes, se recomienda llamar inmediatamente a un técnico especializado en fotocopadoras para que venga a reponer los fallos que está ocasiona apagarla inmediatamente.
- Para iniciar la operación de fotocopiado se debe presionar las teclas adecuadas para regular el color, el papel y la fotografía se necesita ajustar el tamaño de la copia y definir el número de copias a realizar. Cuando se ha seleccionado las teclas correspondientes se procede a dar inicio al fotocopiado, así se puede evitar el desperdicio de copias.
- Es necesario cambiar de tóner cada vez que en la pantalla de la máquina se indique, se debe colocar el kit correcto a fin de evitar manchas o problemas en el manejo de la fotocopidora.

### **El Teléfono**

- La secretaria debe estar consciente del uso del teléfono de la oficina, es decir debe evitar tiempos de espera o interrupciones en el momento cuando está hablando con otra persona, a fin de optimizar el tiempo en el consumo del teléfono.
- La secretaria debe dominar varias funciones y beneficios del teléfono, para que las utilice eficazmente tanto en la comunicación interna como en la externa.
- Al realizar una llamada telefónica es conveniente cerciorarse del número que va a digitar y utilizar los códigos adecuados para ciudades o países, a fin de evitar llamadas innecesarias y gastos extremadamente elevados.

- Como secretaria, tendrá que usar el teléfono constantemente, y debe aplicar las normas correctas para ofrecer una buena atención y dar un excelente empleo a este recurso que es de suma importancia para la comunicación.
- La conversación que mantenga con una persona en especial por el teléfono debe ser concisa, clara y directa, evitando mostrar ansiedad o brusquedad en el trato.
- Este es el recurso que la tecnología nos ofrece para optimizar el tiempo y el dinero, por tal razón debemos procurar dar buen uso, evitando conversaciones extensas y sin importancia que perjudican directamente a la institución.

### **Optimización del mobiliario de la oficina**



- Un mobiliario agradable y ergonómico ubicado correctamente en la oficina, estimula los sentidos, favorece la capacidad de concentración y satisfacción al realizar el trabajo evitando de esta manera el cansancio y la monotonía.

- La secretaría debe intervenir en la elección y la distribución del mobiliario de oficina lo que permite conseguir un ambiente agradable en el entorno en que se desenvuelve y desarrolla su actividad profesional.
- Una oficina debe ser organizada de acuerdo a las necesidades del usuario y al mismo tiempo con un cambio favorable del espacio, permite que la actividad en equipo garantice los resultados deseados.
- La silla adecuada para una oficinista debe ser giratoria y ergonómica que permita estar sentada en movimiento y poder desplazarse hasta la altura necesaria, según la actividad de la persona que realiza.
- Los muebles actuales de oficina son de un estilo sencillo que permiten introducir variaciones en su distribución, en su textura, color y ampliaciones adecuadas para buscar la manera de colocar el mobiliario en el lugar correcto.

### **Optimización del Espacio Físico de la Oficina**

- Con el fin de optimizar el espacio, la concentración en el trabajo y al mismo tiempo, la fatiga laboral, es conveniente verificar el espacio disponible para la ubicación de ciertos recurso indispensables para el desempeño, se debe analizar el tipo de funcionalidad, color de los muebles, iluminación y temperatura adecuada, el nivel de ruidos y la distribución exacta de todos los elemento de la oficina.
- Es aconsejable utilizar una luz moderada, ni excesiva luz, ni muchos reflejos para proporcionar un mejor ambiente de trabajo evitando la fatiga visual y trastornos de ánimo.



- La cantidad de la luz necesaria está en función de la edad del usuario, se debe colocar un fluorescente acorde a las necesidades del trabajador.

## 6.8 ÚTILES DE OFICINA



Son aquellos utilizados para cubrir las necesidades de los empleados de una oficina, mismos que ayudan a realizar el trabajo diario de los oficinistas, facilita las prácticas de trabajo que suelen requerir de lápiz, papel, útiles, libros, carpetas y otros elementos.

### **¿CÓMO OPTIMIZAR LOS ÚTILES DE OFICINA?**

Los útiles de escritorio y papelería sirven como apoyo a las actividades realizadas por las diferentes secretarías de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, mismos que se debe aprovechar al máximo, evitando su pérdida

### **Lápices y Esferográficos**

- Los lápices y esferográficos de la oficina no deben ser de primera clase, pero si de buena calidad, de tal manera que facilite la toma de apuntes y la realización de los escritos. Esta calidad debe ser apreciada en la durabilidad, consistencia y fluidez.

- Para evitar la pérdida de este material, la secretaria debe buscar formas de seguridad como son: identificación y sujeción.
- Procurar mantener en un lugar fresco este material de oficina, a fin de evitar que estos se deterioren fácilmente por un uso inadecuado.

### **Carpetas**



- Las carpetas de archivo deben ser de material durable de tal manera que no permita un rápido deterioro.
- Este tipo de carpeta debe ser apta para su ubicación en el archivador y con el correspondiente membrete de identificación.
- Debe tener las correspondientes seguridades internas para sujetar los documentos.
- Las carpetas que están deterioradas se la puede utilizar para reciclar o darle otro uso en la oficina.



Como en las oficinas y en las organizaciones suelen haber más de una carpeta, lo ideal es además disponer de un archivador para facilitar el almacenaje de una importante cantidad. Otra cuestión anexa es la etiquetación del material dentro de las carpetas; por ejemplo, siguiendo el caso que mencionábamos anteriormente del IVA, la carpeta en cuestión deberá llevar una etiqueta adhesiva en la lengüeta que diga IVA, también se lo puede escribir con un bolígrafo sino se dispone de etiquetas.

Este tipo de carpeta se comercializa principalmente en librerías, papeleras o tiendas que venden insumos para oficinas.



### **Optimización de la Correspondencia**

Generalmente en Instituciones grandes que tienen varias dependencias, la correspondencia la distribuye un mensajero, quien está encargado de entregar documentos muy importantes en ciertos lugares.

La secretaria debe cerciorarse que el mensajero haya dejado la correspondencia en el lugar destinado, procurando obtener la constancia de recibido.

En el caso de Instituciones pequeñas, la secretaria es quien se encarga de repartir la correspondencia, debe tener sumo cuidado en distribuirla para evitar pérdidas graves.

Es de suma importancia manejar la correspondencia con rapidez y eficiencia, a fin de incrementar la productividad con el ahorro de tiempo y esfuerzo.

### **Optimización de la Documentación**

-Localizar los documentos organizados en una carpeta para luego ser archivados en el lugar correcto.

-Cuidar de la documentación que no se deteriore, se pierda o se amarillete por el paso del tiempo. Desechar aquella documentación innecesaria, que en muchos casos se guarda sin tener uso y aumentando demasiado papel en la oficina, provocando incomodidad y estorbo.

-Evitar la mala utilización de documentos confidenciales que han llegado a la oficina, porque esto provocaría problemas en la institución y además inconvenientes con su jefe.

-Nuevo golpe al reciclaje en las oficinas. Pero un golpe positivo y que podrá ahorrar a éstas una buena cantidad de dinero al año.

-Una **oficina** tradicional consiste en un sistema compuesto de infinidad de tipos contenedores donde almacenar los **documentos** como **carpetas**, **cajas**, **fuelles** y muchos otros, todos ellos requiriendo grandes cantidades de espacio y sujetos a la degradación.

-Las **empresas** se ven obligadas a mantener estos documentos en buen estado de conservación por largos periodos de tiempo incurriendo en gastos bastante significativos en **equipos** y mantenimiento dependiendo de su tamaño y volumen de negocio.

-Como contrapartida, la **oficina sin papel** representa un modelo más moderno que puede consistir solamente en una **mesa**, una **silla** y un **ordenador** conectado a la **red** corporativa.

Los usuarios almacenan, recuperan y utilizan solamente documentación **digital** que se almacena localmente o se envía a través de la red corporativa o de la impresión y fotocopiado constituyen los principales consumos de papel en una oficina, por lo que cualquier medida de ahorro que establezcamos aquí será muy importante. A continuación se detallan algunas prácticas para ahorrar papel al imprimir y fotocopiar.

## **OPTIMIZACIÓN DEL RECURSO PAPEL**



### **Control del número de copias e impresiones**

Una vez nombrada la persona responsable del control del papel en la oficina será muy fácil controlar e informar mensualmente sobre las fotocopias que se realizan. Al ser este uno de los principales focos de

consumo de papel, nos dará idea de los progresos que estamos realizando.

### **Fotocopiara doble cara**

Una de las formas más efectivas de reducir el consumo de papel en una oficina es utilizar las dos caras de cada hoja, en lugar de solo una cara, al usar las dos caras se ahorra papel, gastos de copias, de envíos y de almacenamiento, al utilizar las dos caras los documentos ocupan y pesan menos y son más cómodos de grapar y de transportar. En algunas ocasiones es necesario fotocopiar o imprimir a una sola cara, pero la mayoría de las veces no es así. Se estima que simplemente fotocopando e imprimiendo a doble cara, se puede conseguir la reducción del 20% del consumo del papel de una oficina.

Muchas fotocopadoras e impresoras pueden configurarse de forma que por defecto hagan copias a doble cara. Es muy importante informar a todos los usuarios de que estos equipos que se han configurado así, para evitar despilfarrar papel por un uso erróneo de los mismos. También se puede asignar una bandeja de la fotocopadora al papel usado por una cara. Este papel nos puede servir para copiar borradores, noticias de prensa u otra información que no vaya a salir de la oficina.

De nuevo es importante informar a todos los usuarios de la asignación de esta bandeja. Se pueden poner instrucciones en un cartel junto a la fotocopadora.

### **Velocidad**

Fotocopiar a doble cara normalmente es más lento que a una cara, en algunas máquinas hay una gran diferencia de velocidad por lo que hay personas que no usan la doble cara, será necesario convencerlos.

## **Atascos**

En muchas ocasiones la fotocopidora se atasca al copiar a doble cara o al utilizar papel usado por una cara. Hay que conseguir que el técnico de mantenimiento lo arregle lo antes posible, muchos técnicos culpan al papel sobre todo al papel reciclado de los atascos.

En algunas ocasiones no les puede faltar razón, ya que el papel húmedo o de baja calidad puede presentar problemas. Es muy importante almacenar el papel en un sitio seco.

El papel reciclado no tiene por qué ocasionar problemas de atascos. Hay papeles reciclados de calidad adecuada para fotocopiar a dos caras, al igual que hay papeles vírgenes de mala calidad que no permiten su uso a dos caras, el ajuste adecuado de los rodillos de las fotocopadoras al tipo de papel que se utilice evita problemas.

Asegúrate de que el técnico lo hace si la máquina sigue dando problemas para copiar a doble cara, cámbiala si puedes y asegura que la próxima máquina que se compre permita el fotocopiado a doble cara y el copiado sobre papel utilizado previamente.

## **Fotocopiar dos hojas por cara en borradores**

Puedes utilizar la opción de incluir dos o más copias por cada cara que tienen algunas fotocopadoras.

## **Reducción del tamaño de la imagen al fotocopiar**

Se puede utilizar el zoom para reducir documentos grandes a tamaño A4. La mayoría de las fotocopadoras tienen marcada la posibilidad de reducir de tamaño A3 a A4.

## **Imprimir a doble cara**

Si tu impresora lo permite, configúrala de manera que imprima por defecto a doble cara, asegúrate de que la próxima impresora que se compre permita la impresión a doble cara, si no imprime directamente a doble cara puedes imprimir primero las páginas impares, colocar las hojas impresas de nuevo en la bandeja de papel asegurando que están en la posición correcta e imprimir luego las paginas pares. Ten cuidado si has imprimido a color ya que tendrás que esperar un poco para que la tinta no se corra.

Utiliza el papel usado por una cara para imprimir borradores o documentos que vayan a conservarse en la oficina, informa a todos los usuarios de las impresoras de las medidas anteriores que se adopten.

## **Elección del tamaño de letra y fuente**

Elige siempre el tipo de letra más pequeño que puedas, pasar de tipo 14 a tipo 11, por ejemplo, puede ahorrar muchas hojas. Puedes trabajar en la pantalla del ordenador con un tipo de letra grande ej. 14 o 16 y una vez realizadas las correcciones necesarias y esté listo para imprimir, cambiar todo el texto a tipo 10, 11 o 12.

Cada fuente de letra también ocupa un espacio diferente, por ejemplo, Times ocupa menos espacio que Arial. Elige las fuentes más pequeñas.

## **Configuración de página**

Configura por defecto márgenes muy pequeños, para imprimir borradores o documentos internos y cambia los márgenes cuando tengas que imprimir un informe o carta definitiva, procurando siempre dejar el menor margen posible.



## **Corrección en pantalla**

Corrige en pantalla en lugar de en el papel. Pasa el corrector ortográfico y/o gramatical antes de imprimir, puedes aumentar el tamaño de letra del documento para que te resulte más fácil la corrección y una vez terminada, establecer el tamaño de letra definitivo.

## **Imprimir dos hojas por cara en borradores**

Si es necesario imprimir un borrador, puedes utilizar la opción de impresión de dos caras por hoja que tienen algunas impresoras.

## **Anular opción de pruebas en impresoras**

**Evitar copias innecesarias** Se pueden poner notas recordatorios en las pantallas de los ordenadores como:

¿Seguro/a que necesitas imprimir/copiar este documento?

¿Has comprobado cuantas copias necesitas?

¿Has revisado y corregido el documento antes de imprimirlo?

Piensa que cada copia/impresión nos cuesta X Pts.

## **Guardar archivos no impresos en ordenador**

No es necesario guardar copias en papel de todos los documentos e informes. Se pueden guardar en el disco duro, disquetes, cds, microfichas, etc., esto permitirá además el ahorro de espacio de almacenamiento. No imprimir los e-mails que se reciban, se pueden leer en pantalla y guardar los que sean necesario en el propio ordenador como documento de texto para que ocupen menos espacio o en otro soporte informático.

## Conocer el uso correcto de fotocopiadoras e impresoras

Es muy importante que todos los usuarios conozcan el funcionamiento correcto de impresoras y fotocopiadoras para evitar el despilfarro de papel.

En muchas empresas se realizan pequeños cursos sobre el funcionamiento de las máquinas para todos los trabajadores, a cargo de los técnicos de las empresas proveedoras.

-También deben conocer la asignación correcta de bandejas de fotocopiadoras e impresoras, las órdenes de impresión.

-Se puede señalar en la pantalla de cada ordenador a través de una pegatina que especifiquen:

-Tipos de papel en cada bandeja de la máquina impresora

-Nota recordatorio de eliminar portada y de imprimir a dos caras cuando sea posible.

Los útiles de escritorio y papelería sirven como apoyo a las actividades realizadas por las diferentes secretarías de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, mismos que se debe aprovechar al máximo, evitando su pérdida

## LÁPICES



## CONCEPTO

Un **bolígrafo**, **lapicera**, **birome**, **plumero**, **esferógrafo** o **pluma** es un instrumento de **escritura**. Se trata del más popular y utilizado del mundo, y se caracteriza por su punta de carga, que contiene una bola generalmente de **acero** o **tungsteno**, que, en contacto con el **papel**, va dosificando la **tinta** a medida que se la hace rodar, del mismo modo que un desodorante de bola. Puede ser de punto fino, mediano o diamante.

Un **lápiz** o **lapicero** es un instrumento de **escritura** o **dibujo** que consiste en un palillo fino de **pigmento** (generalmente el **grafito** y una grasa o arcilla especial, pero puede también ser pigmento coloreado de **carbón** de leña) y encapsulado generalmente en un cilindro de madera fino, aunque las envolturas de papel y plásticas también se utilizan. Los lápices son distintos de las **plumas**, ya que éstas utilizan un material líquido marcador.

## LIBROS DE ACTAS



## CONCEPTO

Un Libro de actas es donde se redacta un documento en el que se asientan los acuerdos tomados en una reunión y, en forma resumida, las deliberaciones acontecidas en la misma. Normalmente se escriben directamente en un libro que se llama "Libro de actas". Los requisitos que

se exigen para levantar actas están regulados por el Código de Comercio y también por los estatutos de la Empresa o Asociación.

Un acta está constituida por:

- Encabezamiento o título, y nombre de la empresa o asociación.
- Lugar, fecha, hora de comienzo y terminación.
- Lista de asistentes.
- Resumen ordenado de los debates realizados.
- Visto bueno y firma del presidente.
- Firma del secretario.

## **6.9 ¿CÓMO OPTIMIZAR EL TIEMPO?:**

### **Concepto de Tiempo**

El tiempo... ¿Cómo definir esa grandeza? La respuesta no es obvia. Requiere un análisis más profundo, cosa que hoy, poca gente se dispone a hacer... por falta de tiempo.

Tiempo consumido casi por entero en la lucha por la vida, en la batalla diaria que se extiende por años, décadas, hasta la gloriosa apoteosis: la auto-condecoración con la medalla de "vencedor", galardón que otorga al agraciado, el derecho de disfrutar del ocio casero con la conciencia del deber cumplido. Abrigado en esa última trinchera, podrá entonces, finalmente, aprovechar el tiempo.

Es cierto que, durante el desarrollo de esa pelea cotidiana, de esa insana carrera, conseguimos reservar algunas horas semanales para el ocio y el descanso, pero no para meditar sobre los temas cruciales de la vida. Para esas cosas no disponemos de ningún tiempo, no podemos absolutamente perder tiempo con eso.



"Asunto de filósofos!", dirán muchos en un segundo, con paso apurado, sonrisa en los labios y ojos en el reloj. Y así vamos todos, los no filósofos empedernidos, corriendo por la vida, sin vivirla, sin sentirla realmente, sin extraer de ella las enseñanzas y reconocimientos que nos posibilitarían crecer como espíritus humanos que somos.

Comemos, bebemos y dormimos, exactamente como un rebaño bovino. Tal vez un poco más, pues también estudiamos compulsivamente, trabajamos mecánicamente y nos divertimos ansiosamente. Como es de esperarse de un rebaño humano. Pero, ¿será que la vida se agota en eso? En dispendir algunas décadas en esas actividades gregarias, y nada más? ¿Y el espíritu Humano? ¿Qué hace en ese espacio de tiempo, integralmente tomado por las necesidades corpóreas, tan prioritarias?

Antes de contestar a esas preguntas, vamos a intentar comprender la naturaleza del tiempo. De acuerdo con la teoría de la relatividad de Einstein, espacio y tiempo están interconectados. A velocidades próximas a las de la luz, la masa de un cuerpo aumenta en forma perceptible, el espacio se contrae y el tiempo pasa más despacio.

La gestión del tiempo es un aspecto organizacional de tu vida, así, debemos concederle más atención.

Sin embargo, la gestión del tiempo también forma parte de un programa de aprendizaje personal que nos permite administrar nuestras interacciones con las personas que nos rodean y de comprender mejor los cambios en nuestro alrededor

### **1. Piensa en fijarte un plazo para la realización de tus objetivos:**

Utiliza un mecanismo de cálculo de tiempo para cada tarea. Verás que tus recursos van "a abrir" perspectivas para ser más eficaz.

### **2. Prevé los imprevistos. Se flexible**

Cada día tiene sus imprevistos, aunque tengas tu plan de trabajo establecido, acepta que, de vez en cuando tendrás la posibilidad de modificar tu estrategia.

### **3. Acepta que el ser humano no es perfecto.**

Somos todos especialistas en algo; hacemos algunas cosas mejor que otras y viceversa. La perfección no es una condición humana.

### **4. Especialízate**

Concéntrate en algo que hagas bien.

Hacer algo que te gusta es más provechoso que preocuparte de nuevos dominios que tienes que aprender.

Delega a otros colaboradores u otros profesionales lo que tu no dominas, ganarás un tiempo precioso.

Cada individuo tiene sus propios ritmos. Descubrirlos es una técnica para ganar tiempo.

## **5. Clasifique lo importante y lo urgente**

Estas tareas son las que tienen que ser realizadas inmediatamente, bajo pena de consecuencias lastimosas. El pago de las facturas por ejemplo. Lo que usted clasifica en una "bandeja, clasificado como importante, dedícale una atención particular.

En cambio la bandeja URGENTE necesita acciones a efectuar sin tardar. Tienes que darles la prioridad más alta.

## **6. Enfoca tus acciones en el momento presente.**

Desarrolla costumbres que te ayudarán a poner el énfasis en lo que estas haciendo ahora mismo.

No te deje distraer por pensamientos sobre lo que tienes que hacer luego. Tiene que estar entero " cuerpo y espíritu " para concentrarte en lo que haces.

Hay quienes entienden por gestión, el manejo de recursos y, al tratar la gestión educativa dan prioridad en dicho manejo a los recursos humanos, es decir a los docentes, hay quienes también al enfocar la gestión educativa como manejo de recursos, dan prioridad a la asignación de recursos financieros. También hay quienes postulan que para la

transformación de la gestión educativa en el Perú es necesario superar la concepción pedagógica de la educación.

La Educación, dicen: Debe organizarse como entidad productiva y de tener al logro de óptimos resultados en la combinación de los factores de la producción. Otros entienden por gestión educativa el manejo del conocimiento. Creen que la gestión de una escuela se debe dedicar a desarrollar el uso del conocimiento, el cultivo de actitudes interpersonales de convivencia equitativa, al tener como eje de la acción educativa el aprendizaje y no la enseñanza, es decir el de promover la construcción del propio aprendizaje.

Hay también quienes identifican gestión como administración, hasta considerarlo sinónimos: Pero la gestión se encuentra en la creación y dirección hacia el futuro, construyendo las condiciones para que ese futuro se concrete.

Es justamente en esta última perspectiva que se ubica el concepto de Gestión: Gestión como creación de las condiciones para el futuro educativo que queremos lograr se concrete.

Esto significa: que se tiene que tener un proyecto que se requiere lograr, que se seleccione a las personas que se considera capaces para realizarlo (Directivos, docentes, y administrativos), que se programen y ejecuten acciones para irlo concretando y que se solucionen los problemas que lo obstaculizan, finalmente, que se generen recursos y se los administre, para contar con las personas que se requiere y realizar las acciones que se necesitan.



## **7 IMPACTOS**

### **7.1 IMPACTO SOCIAL**

La propuesta genera alto impacto social, porque su ejecución propiciará cambios en el modelo de atención que se brinde en las diferentes secretarías de la FECYT en cuanto a optimización, logrando satisfacer las necesidades de los empleados y de los usuarios.

### **7.2 IMPACTO ADMINISTRATIVO**

La ejecución de una guía de Optimización de Recursos Humanos, materiales, útiles de oficina y tiempo en la atención, para las secretarías de la Facultad, genera alto impacto positivo, toda vez que se propicia un modelo de calidad humana, organización, técnico y profesional; factor que incide en la calidad de servicio y en el ahorro, vitalizando procesos de gestión más claros y ágiles y a su vez dando otra perspectiva a cliente interno y externo de la institución.

### **7.3. Bibliografía**

ANDRADE, Gonzalo (1999). Gerencia Educativa, Primera Edición.

BENALCAZAR M, Álvarez G, Montesdeoca C (2005). Guía para realizar monografías, tesinas y tesis de grado

POSSO.Y. Miguel, (2004). Metodología para el trabajo de grado

JOAQUÍN Hernández (1999). Tesis y proyectos

OCÉANO, Grupo Editorial S.A. (1998). Enciclopedia de la secretaria, Tomos I, II, III, Edición, Barcelona.

VÁSQUEZ, Víctor Hugo (1997). Organización Aplicada, Manuales Administrativos, Capítulo 4.

ALARCÓN, Julio Cesar (2006). Talleres de Metodología de la Investigación.

ESPINOZA, C (1989) Metodología de la Investigación.

GUTIÉRREZ, A (1995). Técnicas de Investigación y Metodología del Estudio.

ZUÑIGA, MORA (1999). Gestión Secretarial.

CHIAVENATO, Idalberto, (2009) Gestión del Talento Humano, Tercera Edición.

BOHLANDER, George, (2008) Administración de Recursos Humanos, cuarta edición.

GRILLO, Elmer, (2008) Organización de Oficinas, cuarta edición.

NEGGERS, Gladys, (2007) La Secretaria Eficiente, Tercera Edición.

LILLIAN, (Doris) 2008 Manual de la Secretaria.

CORNEJO, Miguel Ángel, (2007) Organizar Motivar y Optimizar Recursos.

CORNEJO, Miguel Ángel, (2008) Valores Humanos en la Empresa.

STEPHEN W, Hawking. (2009) Organización del tiempo. Segunda Edición.

FREDERICK, Winslow Taylor, (2007) el Ahorro del tiempo. Primer Edición.

ENRIQUEZ, Fernando, (2009) Archivo de Material de Oficina.

### **LINCOGRAFÍA (DIRECCIONES)**

[www.colt.net/ES-es/Solutions/MajorSol](http://www.colt.net/ES-es/Solutions/MajorSol)

[www.webtaller.com/maletin/articulos/o...](http://www.webtaller.com/maletin/articulos/o...)

[www.eumed.net/libros/2006c/204/1q.htm](http://www.eumed.net/libros/2006c/204/1q.htm)

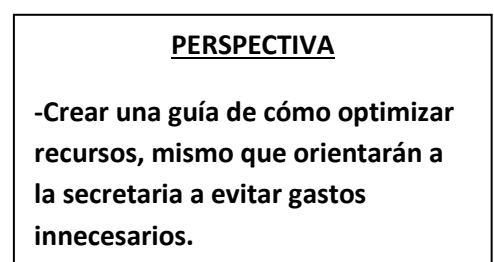
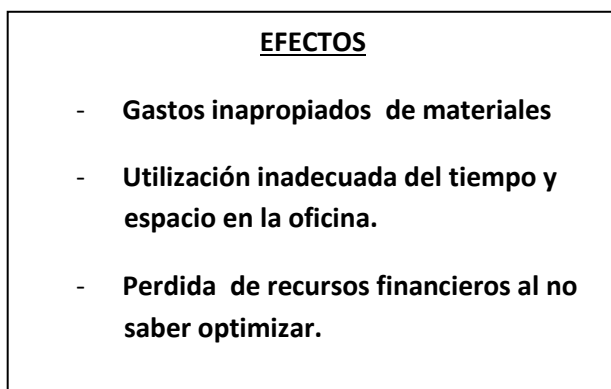
[www.fortuna.uolsinectis.com.ar/edicio...](http://www.fortuna.uolsinectis.com.ar/edicio...)

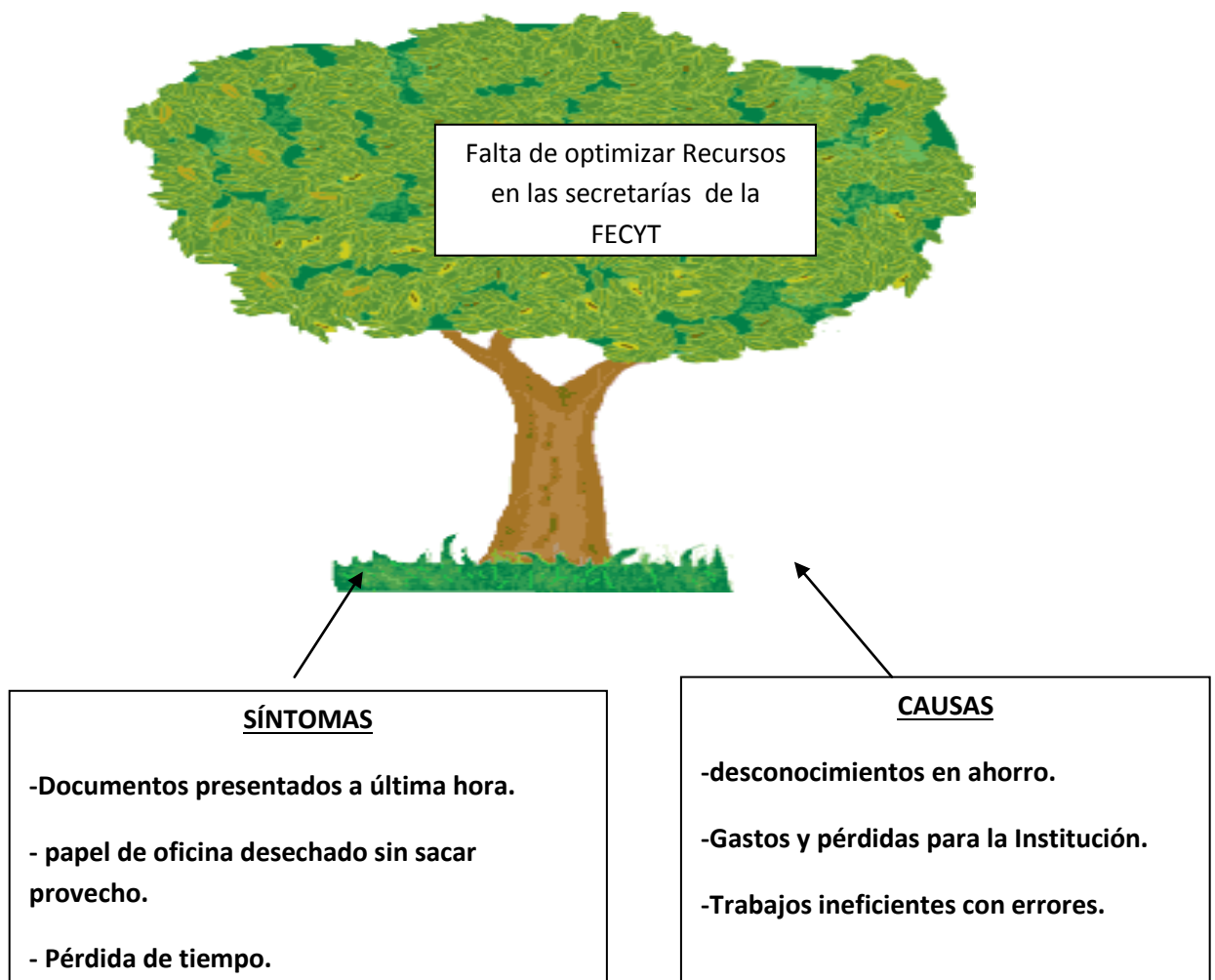
[www.wikipedia.com.org/](http://www.wikipedia.com.org/)

**ANEXOS**

## **ANEXOS:**

### **ANEXO 1**





## ANEXO 2 MATRIZ DE COHERENCIA

<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>
---------------------------------	-------------------------

<p>¿ Falta de una guía adecuada en la optimización de Recursos: humanos, materiales, útiles de oficina, y tiempo en la atención del personal de secretaría que labora en la Fecyt de La Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, provocan problemas administrativos que les impiden llevar un control de los recursos.</p>	<p>Investigar la utilización de recursos por parte de las secretarias de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, a través de estrategias de calidad para optimizar los recursos humanos, materiales, útiles de oficina y de tiempo en la atención del personal de secretaría.</p>
<p><b>PREGUNTAS DIRECTRICES</b></p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p>
<p>¿Cuál es la situación actual con respecto a la optimización de recursos en las secretarias de la FECYT?</p> <p>¿Qué estrategias se empleará para desarrollar destrezas en la optimización de recursos?</p> <p>¿Cómo diseñar la propuesta de creación de una guía de optimización de recursos?</p> <p>¿Cómo socializaremos la propuesta con el personal de secretaria y estudiantes de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología.</p>	<p>Diagnosticar las estrategias de cómo optimizan los recursos humanos, materiales, útiles de oficina y tiempo en la atención de las secretarias que laboran en cada departamento de la Fecyt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las estrategias de atención al usuarios por parte de las secretarias de la Facultad.</li> <li>• Elaborar una Guía práctica de optimización de recursos que permita orientar al personal administrativo y estudiantes cómo desempeñar sus labores diarias.</li> <li>• Socializar la Guía a través de talleres con los estudiantes y personal administrativo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología.</li> </ul>

**ANEXO 3**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES**





**3.-** ¿Cuál es su opinión sobre las secretarias de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología en la atención a sus trámites les brindan respuestas breves?

Siempre ( )      Casi siempre ( )      Rara vez ( )      Nunca ( )

**4.-** ¿En la optimización del tiempo, cree usted que la información de documentación es oportuna y eficiente?

Siempre ( )      Casi siempre ( )      Rara vez ( )      Nunca ( )

**5.-** ¿Según su opinión que grado de satisfacción tiene usted respecto al manejo de documentación en ingreso y salida?

Muy Satisfactorio ( )      Satisfactorio ( )      Poco Satisfactorio ( )

**6.-** ¿La Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, puede ahorrar Recursos Humanos, materiales, útiles de Oficina y tiempo en la atención de las secretarias a través de una guía de optimización?

Si ( )      No ( )

**7.-** ¿Usted requiere mejor información sobre la atención de la Fecyt?

Muy de acuerdo ( )      De acuerdo ( )  
Desacuerdo ( )

8.- ¿Tiene conocimiento que la atención al público por parte de las secretarías de la FECYT tienen una adecuada planificación con respecto a la optimización de Recurso Humanos, materiales, útiles de oficina y tiempo?

Si ( )

No ( )

9. ¿Que factores considera importantes para la atención al público?

Experiencia ( )    Iniciativa ( )    Creatividad ( )

10.- ¿Considera que el ambiente laboral influye por no tener una guía de Optimización de recursos humanos, materiales, útiles de oficina y tiempo?

Si ( )

No ( )

11.- ¿Considera usted que por la falta de optimización de recursos se presentan inconvenientes en la entrega de documentos?

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Desacuerdo ( )

12.- ¿El Problema de la falta de optimizar recursos en los Departamentos de Secretaria se solucionarán elaborando una guía que pretenda mejorar la calidad de trabajo desarrollando técnicas eficaces y eficientes?

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Desacuerdo ( )

Gracias por su colaboración

#### **ANEXO 4**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS JEFES DEPARAMENTALES,  
SECRETARIAS Y EMPLEADOS**

La presente entrevista está dirigida a las secretarias que laboran en las oficinas de la Facultad de Ciencia y Tecnología. La misma que tiene como objetivo determinar cómo es la optimización de los Recursos humanos, materiales, útiles de oficina, tiempo de atención de las secretarias que laboran en la Fecyt.

Recuerde Usted. Que uno de los valores que debe prevalecer siempre en las entrevistas es la sinceridad, por lo que solicito conteste de manera franca y sincera. El éxito de esta investigación depende de ello.

Le agradecemos se digne contestar las siguientes preguntas como usted crea conveniente.

1.- ¿Usted al realizar su trabajo diario, sabe optimizar recursos? ¿Indique como lo hace?

.....  
.....  
.....

2.- ¿Al optimizar usted cree que realiza un trabajo eficiente y competitivo? ¿Por qué?

.....  
.....  
.....

3.- ¿Si al no optimizar cree usted que se produzca algún contratiempo en la presentación de la documentación? ¿Por qué?

.....  
.....  
.....

4.- ¿Disponen de una guía de optimización de Recursos, y si lo tienen estos son actualizados y puestos en práctica?

.....  
.....  
.....

5.- ¿Tiene algunas técnicas para optimizar espacio y tiempo en su oficina? ¿Cuáles?

.....  
.....  
.....

6.- ¿Cree que la optimización le ayuda a un mejor rendimiento en tus labores diarias? ¿Cómo?

.....  
.....  
.....

8.- ¿Usted cree que por no optimizar tiempo, los estudiantes no se encuentran satisfechos con su labor diaria? ¿Por qué?

.....  
.....

9.- ¿Estará dispuesta a utilizar una guía para orientar la optimización de recursos dentro y fuera de su oficina? ¿Cómo lo haría?

.....  
.....  
.....

Gracias por su colaboración

Fecha.....de 2010