



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS POR PARTE DE LAS SECRETARIAS Y ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE LA CIUDAD DE IBARRA”PROPUESTA ALTERNATIVA”

Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

AUTORAS:

Cadena Montenegro Eugenia Magali

Peñafiel Villarroel Jenny Germania

DIRECTOR:

Dr. Galo Álvarez

Ibarra, 2013

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: LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS POR PARTE DE LAS SECRETARIAS Y ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE LA CIUDAD DE IBARRA"PROPUESTA ALTERNATIVA", Trabajo realizado por las señoras egresadas: PEÑAFIEL VILLARROEL JENNY GERMANIA – CADENA MONTENEGRO EUGENIA MAGALI, 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.

Dr. Galo Álvarez
DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo:
CON AMOR

A mi esposo e hijas;
por su comprensión y apoyo
incondicionales para termi-
nar con éxito mis objetivos.

Germania

A mis padres;
Canto inicial de mi vida,
A mi familia quienes son mi
fortaleza
y la inspiración de mis sueños.

Magali

AGRADECIMIENTO

A Dios por habernos dado fortaleza y emprendimiento para desarrollar este proyecto.

A nuestra querida Universidad Técnica del Norte que nos acogió para brindarnos sabiduría en el transcurso de nuestra formación profesional.

A la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de quien tenemos los más gratos recuerdos y a nuestros queridos profesores de carrera, por habernos transmitido sus conocimientos llenos de valores y profesionalidad.

Agradecemos de manera especial a nuestro director de tesis Dr. Galo Álvarez, quien con sabiduría de conocimientos nos guió para culminar con éxito este trabajo.

A nuestras familias quienes con su apoyo, amor, comprensión y paciencia, nos impulsaron a continuar con nuestra carrera.

MAGALI CADENA

GERMANIA PEÑAFIEL

ÍNDICE

ACEPTACIÓN DE DIRECTOR.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN.....	x
SUMARY.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I.....	1
1.1. ANTECEDENTES.....	1
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.3. Formulación del Problema.....	4
1.4. DELIMITACIÓN.....	5
1.4.1. Unidades de Observación.....	5
1.4.2. Delimitación Espacial.....	5
1.4.3. Delimitación Temporal.....	5
1.5. OBJETIVOS.....	5
1.5.1. Objetivo General.....	5
1.5.2. Objetivos Específicos.....	5
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	6
1.6.1. Factibilidad.....	7
CAPÍTULO II	
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Secretaria y Asistente Administrativo.....	8
2.2. Destrezas y Cualidades de la Secretaria.....	9
2.2.1. La secretaria no nace se hace.....	10
2.2.2. Ejecutividad y Eficiencia.....	10
2.2.3. Características del Trabajo.....	11
2.2.4. La Profesionalidad de la Secretaria.....	14
2.3. OPTIMIZAR.....	16
2.3.1. Concepto de Recursos.....	16

2.3.2. Recursos Organizacionales.....	17
2.3.3. Clasificación de los Recursos	17
2.3.4. Optimización de RecursosMateriales.....	18
2.4. EQUIPOS ELECTRÓNICOS.....	20
2.4.1. Utilización de Equipos Electrónicos.....	20
2.4.2. Definición de Equipos de Oficina o Electrónicos.....	20
2.4.3. Computadora.....	21
2.4.4. Copiadora.....	23
2.4.5. El Teléfono.....	23
2.4.6. El Telefax.....	23
2.4.7. La Calculadora.....	24
2.4.8. Calculadoras Gráficas.....	24
2.4.9. Calculadoras de Mesa.....	25
2.5. ARCHIVO COMPUTARIZADO.....	25
2.6. POSICONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL	26
2.7. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	27
2.8. MATRIZ CATEGORIAL.....	30
2.9. PREGUNTAS DIRECTRICES.....	31
CAPÍTULO III	
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.2. MÉTODOS.....	34
3.2.1. Método Descriptivo.....	34
3.2.2. Método Inductivo.....	34
3.2.3. Método Deductivo.....	34
3.2.4. Método Analítico.....	34
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	35
3.3.1. La Encuesta.....	35
3.3.2. El Cuestionario.....	35
3.4. POBLACIÓN.....	35
4. CAPÍTULO IV	
4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	36

5. CAPÍTULO V	
5.2. CONCLUSIONES.....	52
5.3. RECOMENDACIONES.....	53
6. CAPÍTULO VI	
6.1. PROPUESTA ALTERNATIVA.....	54
6.2. JUSTIFICACIÓN.....	54
6.3. FUNDAMENTACIÓN.....	54
6.4. OBJETIVOS.....	55
6.4.1. Objetivo General.....	55
6.4.2. Objetivo Especifico.....	55
6.5. Ubicación Sectorial y Física.....	56
6.6. FACTIBILIDAD.....	56
6.7. DESARROLLO DE PROPUESTA.....	56
6.7.1. Consejos para ahorrar energía.....	56
6.7.2. Empleados.....	57
6.7.3. Equipos de Oficina.....	58
6.7.4. Equipos de Cómputo.....	59
6.7.5. Impresoras.....	59
6.7.6. Fotocopiadoras.....	60
6.7.7. Hornos Microondas.....	60
6.7.8. Cafeteras.....	61
6.7.9. Personal de Mantenimiento.....	61
6.7.10 Elevadores.....	62
6.7.1.1 Instalaciones Eléctricas.....	62
6.7.1.2 Compras Verdes.....	63
6.8. CÒMO AHORRAR PAPEL EN LAS OFICINAS.....	63
6.8.1. Control de Copias e Impresiones.....	64
6.8.2. Fotocopiar a Doble Cara.....	64
6.8.3. Velocidad.....	65

6.8.4.	Atascos.....	65
6.8.5.	Fotocopiar Dos Hojas Por Cara En Borradores.....	66
6.8.6.	Reducción Del Tamaño De La Imagen Al Fotocopiar.....	66
6.8.7.	Imprimir Doble Cara.....	66
6.8.8.	Elección del Tamaño Letra y fuente.....	66
6.8.9.	Configuración De Página.....	67
6.8.10	Corrección En Pantalla.....	67
6.8.1.1	Imprimir Dos Hojas Por Cara en Borradores.....	67
6.8.1.2	Evitar Copias innecesarias.....	68
6.8.1.3	Guardar a Archivos No Impresos En Ordenador.....	68
6.8.1.4	Reducción del Tamaño De La Imagen al Fotocopiar.....	68
6.8.1.5	Conocer El Uso Correcto de Fotocopiadoras.....	68
6.8.1.6	Realizar Mantenimiento a Fotocopiadoras e Impresoras	69
6.8.1.7	Reducir El Peso Del Papel Utilizado.....	69
6.8.1.8	Reutilizar Papel.....	70
6.8.1.9	Establecer Un Sistema Ordenado Para La Reutilización Del Papel De Todas Las Áreas.....	70
6.8.10	Reutilizar Papel Usado Por Una Cara.....	70
6.8.2	Reutilizar Sobres.....	71
6.8.2.1	Reutilizar Carpetas y Subcarpetas.....	72
6.8.2.2	Reutilizar Papel De Embalar.....	72
6.8.2.3	Comunicación Interna	72
6.8.2.4	Circulares.....	73
6.8.2.5	Intranet.....	73
6.8.2.6	Correo Electrónico.....	73
6.8.2.7	Revisión y Actualización De Listas De Contactos.....	74
6.8.2.8	Baños SustituciónDe Toallas De Papel.....	74
6.9.	Establecer un compromiso de ahorro de papel.....	74
6.9.1.	Cómo Reciclar Papel.....	75
6.9.2.	Recogida Del Papel De Cada Departamento.....	76
6.9.3.	Medio Ambiente y Conceptos Asociados.....	76
7.	Impactos.....	77

7.1.	Económico.....	77
7.2.	Ecológico.....	77
7.3.	Administrativo.....	77
7.4.	Técnicas De Difusión De La Guía.....	77
8.	Bibliografía.....	78
8.1.	ANEXOS.....	79

RESUMEN

Este trabajo es una investigación sobre la optimización de los recursos materiales y equipos electrónicos por parte de las secretarías y asistentes administrativos del hospital San Vicente Paúl de la ciudad de Ibarra, Luego de constatar la manera de utilizar los recursos materiales, se evidenció el desperdicio de materiales de oficina y mal uso de los equipos electrónicos. La información se obtuvo mediante una encuesta realizada a las secretarías/os y asistentes administrativos del Hospital San Vicente de Paúl mediante la cual constatamos las falencias que aquejan a la institución. Después de conocer los resultados de la encuesta se ha llegado a una serie de conclusiones y recomendaciones que nos llevan a buscar la mejor solución al problema motivo por lo que proponemos elaborar una guía de optimización de recursos materiales y equipos electrónicos con la finalidad de usar eficientemente estos recursos a la vez contribuir con la protección del medio ambiente y obtener un buen ahorro en el presupuesto institucional. La propuesta se basa en amplias consultas en páginas de internet y libros de autores reconocidos en la materia de optimización de recursos materiales de oficina y buen uso de equipos electrónicos de instituciones públicas y privadas a nivel internacional, sin ser la excepción el hospital San Vicente de Paúl que tiene como debilidad no usar efectivamente los recursos de oficina que están a disposición de los funcionarios administrativos de esta institución. La guía persigue un objetivo general de servir como una herramienta de concientización en todos los empleados del Hospital San Vicente de Paúl materia de esta investigación para que tomen en cuenta que los materiales a su disposición no sólo es necesario contar con ellos en buena cantidad sino saber utilizarlos de la mejor manera, aplicando técnicas de ahorro en su vida laboral.

SUMMARY

This work is an investigation into the optimization of resources and electronic equipment by secretaries and administrative assistants at San Vicente de Paul Hospital in the city of Ibarra, after observing how to use the material, it was evident office supplies and misuse of electronic equipment. The information was obtained through a survey of secretaries / administrative assistants I and the Hospital San Vicente de Paul in which we find the flaws that plague the institution. After these results of the survey have reached a number of conclusions and recommendations that lead us to find the best solution to the problem why we propose to develop a guide to optimizing resources and electronic equipment in order to efficiently use these sources while contributing to the protection of the environment and get a good savings in the corporate budget. The proposals based next consultation on websites and books by recognize authors in the field of optimizing resources and office supplies electronics good use of public and private institutions internationally, without the exception of St. Vicente Hospital Paul whose weakness effectively use office resources that are available to the administrative officials of the institution. The guide has an overall of serving as a tool of awareness in all employees of the Hospital San Vicente de Paul regarding this investigation to take into account that the materials at the disposal I not only need to have them in large quantity but now use them in the best way, apply in saving techniques in the working lives.

INTRODUCCIÓN

La falta de optimización de los recursos materiales y equipos electrónicos por parte de las secretarías y asistentes administrativos del Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra ocasionado por el desconocimiento de técnicas de ahorro por la falta de control de las autoridades y la inconsciencia de los empleados.

En el capítulo I encontramos los antecedentes, el planteamiento del problema para explicar cómo y dónde se originó, la formulación del tema, la delimitación espacial, los objetivos y finalmente la justificación.

En el capítulo II se desarrolló el marco teórico con temas acordes a la investigación como son secretaria y asistente administrativo, destrezas y cualidades de la secretaria, ejecutividad y eficiencia, características del trabajo, qué es optimizar, optimización de recursos materiales, equipos electrónicos, utilización de equipos electrónicos, definición de equipos de oficina o eléctricos, computadora, copiadora, teléfono, telefax, calculadora, calculadoras gráficas, calculadoras de mesa, el posicionamiento teórico personal, glosario de términos, la matriz categorial y las preguntas directrices.

En el capítulo III se encuentra la metodología de la investigación, los tipos de investigación que son descriptiva, propositiva, documental, bibliográfica y de campo, los métodos que empleamos para realizar el trabajo son descriptivo, inductivo, deductivo y analítico, las técnicas e instrumentos utilizados son la encuesta, cuestionario y al final tenemos la población encuestada.

En el capítulo IV están ubicados el análisis y la interpretación de resultados de las encuestas realizadas a las secretarías, asistentes administrativos y líderes del Hospital.

En el capítulo V se encuentran las conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada.

En el capítulo VI está la guía para la optimización de recursos materiales y equipos electrónicos para la utilización de las secretarías y asistentes administrativos del Hospital San Vicente Paúl con su respectiva justificación, fundamentación, objetivos general y específicos, la ubicación sectorial y física y la factibilidad de las investigadoras para realizar este trabajo, luego de esto se desarrolla la propuesta con los siguientes temas: consejos para ahorrar energía en la oficina con los empleados, en los equipos de oficina como son computadora, impresoras, fotocopadoras, faxes, hornos microondas, cafeteras, también mantener el personal de mantenimiento de elevadores, instalaciones eléctricas, realizar compras verdes. Cómo ahorrar y reciclar papel en las oficinas tomando en cuenta las siguientes precauciones, controlando el número de copias e impresiones, fotocopiar a doble cara, velocidad, atascos, fotocopiar dos hojas por cara en borradores, reducir el tamaño de la imagen al fotocopiar, imprimir a doble cara, elección tamaño letra y fuente, configuración de página, corrección en pantalla, imprimir dos hojas por cara en borradores, evitar copias innecesarias, guardar archivos no impresos en ordenador, conocer el uso correcto de las fotocopadoras e impresoras, realizar mantenimiento periódico a fotocopadoras e impresoras, reducir el peso del papel utilizado, reutilizar el papel, establecer un sistema ordenado para la reutilización del papel en todas las áreas, reutilizar papel usado una cara, reutilizar sobres, carpetas, subcarpetas, papel para embalar, el ahorro en las comunicaciones internas circulares a través de intranet, correo electrónico, además se puede optimizar actualizando listas de contactos. En los baños se puede sustituir toallas de papel. Establecer un compromiso de ahorro de papel, como reciclar papel, recogida del papel de cada departamento.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes

Esta investigación nace porque se ha evidenciado la falta de optimización de recursos materiales y de equipos electrónicos por parte de las secretarías y los asistentes administrativos del Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra. Existiendo pérdida de recursos económicos y energéticos que afectan al presupuesto del estado y al medio ambiente.

Por este motivo se ve la urgente necesidad que se planteen mecanismos adecuados para que se evite y corrija este mal hábito que es parte del diario vivir de los funcionarios públicos y privados de este país.

Reseña Histórica

La creación y desarrollo histórico del Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, se fundamenta a través del desarrollo de las siguientes acciones:

En la ciudad de Ibarra, fundada el 28 de septiembre de 1606, pronto surgió en el cabildo la preocupación por cumplir con las leyes españolas promulgadas para estas tierras. Producto de ellas fue la donación de un solar de terreno realizada a la ciudad por el cura y vicario de aquel entonces licenciado Tamayo. Este solar se ubica según referencias históricas en las cercanías de la cárcel y debían servir para que en él se construyera un hospital. La donación se efectuó en abril de 1609 y fue recibida por el corregidor señor Antonio Carvajal. La mencionada

donación fue confirmada en el reparto de solares de la ciudad que se aprobó el 25 de octubre de 1611 y se lo verificó el Comisionado de la Real Audiencia Don Juan Fernández, la ubicación corresponde a los números 339 y 340 de dicho reparto.

Los fondos requeridos para el funcionamiento del hospital, cuya misión era de ayudar a los enfermos pobres se obtenían de diversas fuentes, siendo dignas de mencionarse las donaciones realizadas por diversas personas, a través de la asignación de dinero por legados testamentarios directos o mediante una práctica de aquella época, consistente en la creación de capellanías con determinada cantidad de dinero. Son conocidos como legados realizados al hospital por el Capitán Francisco López de Adore en 1680, Antonio Rodríguez Recalde y Juana Baca de Angulo.

No se define la fecha exacta de la creación del Hospital existen referencias de que su funcionamiento alcanzó cierto desarrollo, pero posteriormente alcanzó un deterioro de sus actividades lo cual motivó que los religiosos de esa época (1789 y 1832) reclamaran para sí los bienes adjudicados al Hospital argumentando que la institución había sufrido un marcado deterioro y no cumplía con sus objetivos. Para 1859 sólo existía una escuela que conservaba el nombre de Hospital, ésta se encontraba ubicada en el extremo sur de las calles Salinas (en el barrio San Felipe).

En la madrugada de 1868, Ibarra y sus comarcas fueron destruidas por un terrible terremoto, posteriormente por la actitud y la fuerza de voluntad del Doctor Gabriel García Moreno, es reconstruida la Ciudad de Ibarra, cuyos habitantes volvieron a sus solares desde los llanos de la Esperanza, el **28 de Abril de 1872** y el Hospital de Ibarra es RECONSTRUIDO bajo los planos del Hermano Benito Bulín, de las escuelas Cristianas, con el nombre de HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL.

El edificio que se encuentra hasta la actualidad en las calles Juan Montalvo y Salinas, fue considerado en su época como uno de los mejores de América. En el año 1979, se comienza a conversar del nuevo edificio del Hospital, entre los legisladores y autoridades del Hospital de esa época, después de largas liberaciones y entrevistas con el Ministro de Salud y el Presidente de la República, se le entrega la construcción y equipamiento a una firma Italiana, los terrenos son expropiados a la Señora Rosa Gómez de la Torre y se coloca la primera piedra el 23 de enero de 1981, después de 10 años de intenso trabajo, **el 23 de abril de 1991** es inaugurado en la Presidencia del Doctor Rodrigo Borja y siendo Director del Hospital el Doctor José Abuja, larga es la vida del Hospital que sería reflejada en una obra literaria.

1.2. Planteamiento del Problema

Se ha observado la falta de optimización de recursos materiales y equipos electrónicos por parte de las secretarías y asistentes administrativos del Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra.

En la situación económica en la que nos encontramos la búsqueda del ahorro se ha convertido en una constante para todos, y en el entorno del trabajo de oficina esto no es la excepción. Sin embargo no se ocupa eficientemente los recursos materiales y equipos electrónicos que están a la disposición de los funcionarios de esta institución.

Los recursos materiales resultan fundamentales para el éxito o fracaso de una gestión administrativa, lo básico en su administración es lograr el equilibrio en su utilización. Tan negativo es para la empresa en su escasez como su abundancia.

Cualquiera de las dos situaciones resulta antieconómica; de ahí que la administración de recursos materiales haya cobrado tanta importancia

actualmente y vemos que no existe un control riguroso de los egresos de estos materiales y los stocks de bodegas, disminuyen notablemente.

Los errores frecuentes en impresiones o redacción de documentos son faltas frecuentes cometidas por las secretarias y asistentes administrativos de instituciones públicas y privadas que conllevan al desperdicio de materiales de oficina en general.

Obtener oportunamente, en el lugar preciso, en las mejores condiciones de costo, y en la cantidad y calidad requerida, los bienes y servicios para cada unidad orgánica de la institución, es importante con el propósito que se ejecuten las tareas para de elevar la eficiencia en las operaciones.

Hablamos también de la falta de cultura de ahorro en la utilización de equipos electrónicos, el hábito de dejar las máquinas de la oficina prendidas en espera produce una importante fuente de desperdicio de energía eléctrica.

Consecuentemente este desperdicio constituye una carga para la economía institucional y para el medio ambiente por la emisión de dióxido de carbono, el principal responsable del efecto invernadero o calentamiento global.

En las oficinas los aparatos que registran el consumo en espera más altos son los equipos de telecomunicaciones, copiadoras, computadoras e impresoras, etc.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Establecido el estudio del problema a investigarse se resume en lo siguiente:

¿Cuál es el nivel de optimización de los recursos materiales y equipos electrónicos por parte de los asistentes administrativos de la institución?

1.4 DELIMITACIÓN

1.4.1 Unidades de Observación

- Líderes y coordinadores
- Secretarías y asistentes administrativos

1.4.2 Delimitación Espacial

La investigación se realizó en el Hospital San Vicente de Paúl ubicado en calle Luis Vargas Torres, parroquia El Sagrario, ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.

1.4.3 Delimitación Temporal

La investigación se desarrolló desde septiembre hasta diciembre 2012.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Determinar cuál es el nivel de optimización de recursos materiales y equipos electrónicos por parte de los asistentes administrativos del Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra, para mediante una guía optimizar estos insumos.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación sobre el uso y optimización de los recursos materiales y equipos electrónicos por parte de las secretarías y

asistentes administrativos del Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra.

- Establecer las causas que han generado el desperdicio de recursos materiales y de equipos electrónicos por parte de las secretarías y asistentes administrativos de Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra.
- Elaborar una guía de optimización para el uso de recursos materiales y equipos electrónicos para las secretarías y asistentes administrativos del Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra.
- Socializar la guía de optimización de recursos materiales y equipos electrónicos a las secretarías y asistentes administrativos del Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra.

1.6. JUSTIFICACIÓN

Al haber evidenciado el problema que aqueja al Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra por parte de las secretarías y asistentes administrativos, y; al formar parte de este grupo de personas nos hemos propuesto por medio de esta investigación crear conciencia y compromiso para optimizar de mejor manera los recursos materiales y equipos electrónicos de esta institución, en beneficio de la sociedad Ibarreña.

Si todos colaboramos utilizando estrictamente lo necesario y adoptando hábitos de ahorro de materiales de oficina y energía en la utilización de equipos electrónicos estaríamos preservando el medio ambiente. El aporte económico-ambiental al respecto sería generar un ahorro significativo a las partidas presupuestarias dedicadas a la adquisición de materiales de oficina así como también en el pago de servicios básicos, permitiendo que

buena parte de este presupuesto sea utilizado en otras necesidades generales a favor del paciente que acude diariamente en busca de salud y afecto por parte de todos quienes formamos esta institución. Al ser egresadas de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, hemos escogido este tema de investigación porque forma parte de nuestro diario vivir y se encuentra ligado a nuestro futuro como profesionales es por este motivo que vemos la oportunidad de poner en práctica las enseñanzas recibidas por parte de nuestros maestros a lo largo de esta carrera de especialización. Además la Universidad Técnica del Norte nos exige realizar este trabajo de investigación para obtener un título de tercer nivel y en beneficio de las instituciones a las cuales de una u otra manera tienen alguna deficiencia por mejorar, siendo esta la oportunidad de socializar una guía práctica como aporte a llegar a la excelencia en la optimización de recursos materiales y equipos electrónicos de la institución, creando conciencia y eficiencia en las tareas encomendadas a cada una de las secretarias y asistentes administrativos que orgullosamente laboran en el Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra.

1.6.1. Factibilidad

Hemos analizado que esta investigación es factible porque existe la predisposición de las autoridades del Hospital San Vicente de Paúl para colaborar con este trabajo de investigación, que aportará con la optimización económica y ambiental de recursos materiales y equipos electrónicos por parte de las secretarias y asistentes administrativos de la institución. La bibliografía ha sido abundante en libros e internet, la logística es de fácil acceso ya que se forma parte de esta institución,.

Las investigadoras disponen de los recursos económicos necesarios para llevar adelante este proyecto hasta el fin.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

En la situación económica en la que nos encontramos la búsqueda del ahorro se ha convertido en una constante para todos, y en el entorno del trabajo de oficina esto no es la excepción. Pero así como es claro en otros ámbitos lo que debe hacerse para economizar, a veces en las empresas no es tan fácil detectar lo que debe realizarse cotidianamente para ahorrar recursos materiales y energéticos, además, por supuesto de ayudar con ello a la protección del medio ambiente.

Por esta razón es urgente y necesario que se busque una manera de ahorrar costos dentro de nuestro ambiente laboral contando con herramientas que permitan llegar a cumplir con este objetivo, consiguiendo de esta manera ahorrar en tiempo, espacio y dinero; diseñando soluciones y estrategias adecuadas para la optimización de flujos de trabajo y el ahorro en la oficina, esto nos ayudará además a que los materiales utilizados en las tareas cotidianas se aprovechen de manera más certera y el desperdicio por errores o descuido sea mucho menor.

2.1. SECRETARIA Y ASISTENTE ADMINISTRATIVO

En la terminología tradicional, se denomina secretaria o asistente administrativo a la persona que escribe la correspondencia, extiende las actas de las reuniones, resuelve los asuntos de trámite y custodia los documentos de una oficina. Pero en los últimos tiempos el concepto de secretaria ha cambiado

notablemente: ahora ha pasado a ser la asistente perfecta de su jefe, hasta el punto de ser capaz incluso de asumir responsabilidades de éste con credibilidad.

La creciente complejidad de la vida empresarial, ha tenido como consecuencia que la secretaria se encargue preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien confeccione los informes, memorandos o dossiers; en definitiva, quien facilite el trabajo a su jefe con la debida eficacia. Por lo tanto, también debe conocer en líneas generales, las características de éste para colaborar con él con cierto conocimiento de la materia.

El trabajo administrativo que deba realizar cada secretaria puede ser muy diferente entre una y otra, en relación al campo de actividad de la empresa en que se encuentre laborando, ya que cada sector tiene sus propias características.

Según el libro el Nuevo Perfil de la Secretaria cuya autora es la Lic. Jacqueline Becerra Reyes, pág. 2 año 2008.

2.2. DESTREZAS Y CUALIDADES DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

María Antonieta Quiroz Sevilla (1999) En su libro 1001 sugerencias para la secretaria eficaz pág. 17) nos dice que:

“Desde tiempos muy inmemorables el secretariado ha constituido una función importante en el marco de cualquier actividad empresarial. En los tiempos actuales, debido al intrincado mundo de los negocios y de la burocracia, la secretaria es un pilar fundamental dentro de las actividades de la oficina, sea ésta privada o estatal, contribuyendo directamente con su jefe en forma discreta, meticulosa y dinámica, asumiendo inclusive

mayores responsabilidades con credibilidad y confianza. La Secretaria debe estar preparada para cumplir distintas y variadas funciones.

Es importante que posea los conocimientos, habilidades y actitudes que le ayudarán a obtener un buen empleo y a desempeñarse eficazmente, así como a progresar en la empresa”.

2.2.1. La secretaria no nace; se hace

A diferencia de los poetas, la buena secretaria no nace; se hace. Se forma a través de las experiencias cotidianas y del continuo contacto con su jefe y el medio ambiente en el que se desenvuelve. No puede esperar que se le exija un profundo conocimiento del mecanismo de la empresa el primer día de su entrada, pero sí que existe la confianza de que domina profesionalmente todo cuanto pueda relacionarse con las actividades del despacho de un director. Si la base de su formación, constituida por el carácter, inteligencia y cultura, es sólida, el acoplamiento se realiza con prontitud y solidez progresiva. Hay personas que, si bien disponen de buena voluntad e incluso de los conocimientos necesarios, no consiguen acoplarse profesionalmente a su misión, en tal caso es preferible renunciar, antes que fracasar.

El Libro de la Secretaria, la mujer y la empresa moderna, 2ª. Edición. Luis M. Enseyat Daura y J.L. Artigas Riambau año 1975, Editorial Hispana Europea. P. 65.

2.2.2. Ejecutividad y Eficiencia

La Secretaria es ejecutiva cuando hace bien las cosas que le encomiendan; cuando se esfuerza por cumplir a cabalidad, con prontitud y cuidado sus tareas, para llegar a la meta que es la eficiencia. Para lograr eficiencia es necesario comprender en qué consiste el trabajo a realizar.

Si no entiende totalmente las instrucciones sobre un tema determinado, no debe tener recelo de preguntar, y solicitar las aclaraciones que sean necesarias para corregir los errores en el momento justo.

Según María Antonieta Quiroz Sevilla (1999) En su libro 1001 sugerencias para la secretaria eficaz pág. 21.

2.2.3. Características del Trabajo

Continúa su expansión en las oficinas, el papel del profesional dentro de la misma ha evolucionado mucho. La automatización de oficinas y la reestructuración organizativa han llevado a las secretarias y asistentes administrativos a asumir cada vez más responsabilidades reservadas alguna vez para el personal profesional y directivo. Sin embargo, a pesar de estos cambios, las responsabilidades principales de las secretarias y asistentes administrativos se han mantenido casi iguales: realizar y coordinar las actividades administrativas de una oficina y el almacenamiento, recuperación e integración de la información para su difusión entre el personal y los clientes.

Las secretarias y asistentes administrativos realizan una variedad de tareas administrativas de oficina necesarias para el funcionamiento de una organización eficiente. Sirven como fuente de información y son responsables de la comunicación en una oficina; planifican y programan reuniones y citas; organizan y mantienen archivos en papel y electrónicos; gestionan proyectos; realizan investigaciones; y difunden información mediante el teléfono, los servicios de correo, sitios de Internet y correo electrónico. También pueden manejar los arreglos de viajes y visitas.

Las secretarias y asistentes administrativos utilizan una variedad de equipos de oficina, como máquinas de fax, fotocopadoras, escáneres, sistemas de videoconferencia y telefonía. Además, a menudo utilizan las

computadoras para realizar tareas que antes eran manejadas por gerentes y profesionales como ser: crear hojas de cálculo, componer correspondencia, gestión de bases de datos y crear presentaciones, informes y documentos utilizando el software de autoedición y gráficos digitales. También podrán negociar con los vendedores, mantener y examinar el equipo arrendado, comprar suministros, gestionar áreas tales como almacenes de reserva o bibliotecas corporativas y recuperar datos de diversas fuentes. Al mismo tiempo, los gerentes y profesionales han asumido muchas tareas tradicionalmente asignadas a secretarías y asistentes administrativos, como el escribir en la computadora y contestar el teléfono. Debido a que las secretarías y asistentes administrativos reciben menos dictados y procesamiento de texto, ahora tienen tiempo para colaborar con más miembros del personal ejecutivo. En una serie de organizaciones, las secretarías y asistentes administrativos trabajan en equipos de forma flexible y comparten su experiencia.

Muchas secretarías y asistentes administrativos proveen de formación y orientación al nuevo personal, realizan investigaciones en Internet y operan, solucionando problemas de las nuevas tecnologías de oficina. Las tareas específicas del trabajo varían de acuerdo con la experiencia y los títulos. Las secretarías ejecutivas y asistentes administrativos proveen un apoyo de alto nivel administrativo para una oficina y para los altos ejecutivos de una organización.

Generalmente, realizan menos tareas administrativas que las secretarías, una mayor gestión y manejo de información.

Además de organizar conferencias telefónicas y supervisar el personal de oficina entre otros, pueden manejar las responsabilidades más complejas tales como la revisión de las notas entrantes, presentaciones e informes con el fin de determinar su importancia y hacer planes para su distribución. También preparan las agendas y hacen arreglos para las

reuniones de las comisiones y juntas ejecutivas. Por otro lado, pueden llevar a cabo investigaciones y preparar informes estadísticos.

Algunas secretarias y asistentes administrativos, como las secretarias jurídicas y médicas, realizan un trabajo altamente especializado que requiere el conocimiento de la terminología técnica y los procedimientos. Por ejemplo, las secretarias judiciales preparan la correspondencia y documentos legales tales como citaciones, reclamaciones, peticiones, respuestas y citaciones bajo la supervisión de un abogado o un asistente legal. También pueden revisar el papeleo jurídico y ayudar en la investigación por ejemplo, citar la verificación y escritos jurídicos. Además, las secretarias judiciales a menudo enseñan a los nuevos abogados la manera de preparar los documentos para presentarse en los tribunales. Las secretarias médicas transcriben dictados, preparan correspondencia y ayudan a los médicos o científicos médicos con los informes, discursos, artículos y resúmenes de congresos. También registran simples historias clínicas, hacen los arreglos para que los pacientes puedan ser hospitalizados y los pedidos de suministros.

La mayoría de las secretarias médicas deben estar familiarizadas con las normas de seguros, las prácticas de facturación y los procedimientos de laboratorio y el hospital. Otras secretarias técnicas que asisten a los ingenieros y los científicos, pueden elaborar la correspondencia, mantener la organización de su biblioteca técnica, recopilar y editar materiales para trabajos científicos.

Las secretarias empleadas en las escuelas primarias y secundarias realizan importantes funciones administrativas. Ellas son responsables de manejar la mayor parte de las comunicaciones entre los padres, la comunidad, los maestros y administradores que trabajan en la escuela. Por ejemplo, están obligadas a conocer detalles sobre el registro de los estudiantes, vacunas y horarios de autobuses. Sus compromisos, realizan

un seguimiento de los expedientes académicos de los estudiantes y hacen las asignaciones de las clases para cada sala. Aquellas que trabajan directamente para las peticiones principales de los padres y manejan aquellos asuntos, no necesitan la atención de un director. Además, podrán fijar un calendario principal para ayudar a establecer las prioridades del día.

Algunas secretarias y asistentes administrativos, también conocidos como asistentes virtuales, son profesionales independientes que trabajan en una oficina desde su casa. Ellos usan el Internet, correo electrónico, fax y el teléfono para comunicarse con los clientes. Otras tareas incluyen la transcripción médica o jurídica, la escritura, edición de informes y correspondencia de negocios, responder correos electrónicos, ingreso de datos, el establecimiento de citas, los arreglos para viajes, la contabilidad y la edición de novedades.

Según el Manual de perspectivas laborales (Ocupational Outlook Handbook en Español), Edición 2011-2012.

2.2.4. LA PROFESIONALIDAD DE LA SECRETARIA

Además por el complejo entramado de relaciones humanas existentes en toda sociedad en esta profesión son necesarias otras cualidades humanas y éticas, como son:

- Discreción
- Responsabilidad
- Lealtad
- Capacidad de Trabajo y organización
- Sentido común
- Iniciativa

- Adaptabilidad
- Eficacia
- Dinamismo
- Facilidad de asimilación
- Tacto
- Dotes de Psicología
- Tenacidad
- Ser merecedora de confianza
- Pulcritud

Para conseguir ser una perfecta profesional no basta que la secretaria cuente con las cualidades humanas y técnicas referidas: A de presentar en todo momento un buen aspecto, y en consecuencia, tiene que saber cuidar su imagen, adecuando su aspecto físico y su indumentaria a la función que realice.

La secretaria no debe considerarse insustituible (nadie lo es), y ello implica hacer el uso adecuado de la información de que dispone y organizar las cosas de modo que sea sustituida eficazmente durante el tiempo que se encuentre fuera de la oficina. Tiene que hacer gala de la gran eficacia y tener un claro sentido de las prioridades profesionales.

No acaparará ninguna tarea, antes al contrario: sabrá hacerse ayudar y colaborar con sus compañeros de trabajo.

Un buen rendimiento del trabajo administrativo está relacionado también con algunos detalles de las instalaciones, tanto desde el punto de vista de la organización de equipos como de las características ambientales donde se encuentren los trabajadores de la empresa. Una buena secretaria ha de conocer todos los recursos disponibles para

realizar sus tareas. Según, la Enciclopedia de la Secretaria, volumen I, La Secretaria y la Empresa, Océano Grupo editorial, p. 5.

2.3. OPTIMIZAR

Optimizar, 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 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 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, no nos bastaría con ser eficientes, sino que también hay que ser eficaces.

Según Taylor F (2008) En su obra Optimizar Recursos.

2.3.1. Concepto de Recursos

El término recursos en un sentido amplio es definido cómo: Los medios humanos, materiales, técnicos, financieros institucionales, de qué se dota así mismos a una sociedad para afrontar las necesidades de sus individuos, grupos, y comunidades, en cuanto integrados de ella. En un sentido más específico y con propósito didáctico el término recursos puede concebirse como el conjunto de personas, bienes materiales, financiero y técnico con que cuenta y utiliza una dependencia, entidad y organización para alcanzar sus objetivos y producir los bienes o servicios que son de su competencia.

Los recursos tienen un valor instrumental para las organizaciones y constituyen insumos necesarios para su operación así como el logro de los objetivos y metas institucionales. En la actualidad las organizaciones modernas incluidos los gobiernos enfrentan la necesidad de optimizar

recursos escasos, es decir hacer un uso racional y eficiente de los mismos. Según el autor De la Heras, P. Cortajarena, E. en su libro introducción al bienestar social Madrid S. XXI. 1986, p.30.

2.3.2. LOS RECURSOS ORGANIZACIONALES

La organización es un punto de convergencia de un sinnúmero de factores de producción o recursos productivos que deben emplearse con eficiencia y eficacia.

Tradicionalmente se ha aceptado que en todo proceso productivo los factores de producción son naturaleza, capital y trabajo.

La naturaleza suministra los materiales y las materias primas que deben ser procesados y convertidos en productos o en servicios; el capital proporciona los medios de pago para la adquisición de los materiales y las materias primas necesarias, y para remunerar la mano de obra empleada el trabajo represente la acción humana o física ejercida sobre los materiales y las materias primas para convertirlos en productos terminados o servicios prestados.

Según Fremont E. Kast, James E. Rosenzweig, Organization and Management; A Systems Approach, Nueva York, McGraw-Hill, 1970, p.6.

2.3.3. Clasificación de los Recursos

Recursos Materiales

Aquellos que constituyen la infraestructura y los equipamientos básicos del estado y son orientados a satisfacer los fines últimos de la sociedad.

Recursos Técnicos Especie integrada por el conjunto de instrumento que mediante entre la organización y el objeto de trabajo para conocerlo y conseguir un producto. Entre otros ejemplos se destacan los siguientes:

Tangibles: Computadoras, cámara de videos, encuestas, etcétera.

En ocasiones estos recursos se clasifican a su vez en inventariables (aquellos que suponen una inversión por ejemplo la computadora); y no inventariables, fungibles cuyo uso suele ser diario y se consume rápidamente además no implica una inversión.

Intangibles: El conjunto de técnicas de trabajo en cualquiera de las disciplinas sociales y físicas.

Recursos Financieros

Los derivados del conjunto de medidas económicas y presupuestarias que dispone la administración, la comunidad o las organizaciones para afrontar las actuaciones previstas con base en las necesidades analizadas. Son indispensables para la adquisición de nuevos recursos.

Recursos Humanos

Es el género resultante del conjunto de población real o potencialmente requerido para la ejecución de un plan o proyecto de intervención. Se expresan finalmente como capital humano.

Según Kisnerman, N. en su Libro Los Recursos. Buenos Aires, Humanitas 1984, p.36

2.3.4. Optimización de Recursos Materiales

Estos resultan fundamentales para el éxito o fracaso de una gestión administrativa, lo básico en su administración es lograr el equilibrio en su utilización. Tan negativo es para la empresa en su escasez como su abundancia. Cualquiera de las dos situaciones resulta antieconómica; de

ahí que la administración de recursos materiales haya cobrado tanta importancia actualmente.

La administración de recursos materiales consiste en:

Obtener oportunamente, en el lugar preciso, en las mejores condiciones de costo, en la cantidad y calidad requerida, los bienes y servicios para cada unidad orgánica de la empresa de que se trate, con el propósito de que se ejecuten las tareas y de elevar la eficiencia en las operaciones.

Según Joseph L Masi. En su obra administración General, se manifiesta de la siguiente manera:

Eficacia: se refiere a lograr los objetivos satisfaciendo los requerimientos del producto o servicio en términos de cantidad y tiempo.

Eficiencia: esto es hacer las cosas bien. Es lograr los objetivos garantizando los recursos disponibles al mínimo costo y con la máxima calidad

Productividad: es la relación entre la cantidad de insumos necesarios para producir un determinado bien o servicio. Es la obtención de los máximos resultados con el mínimo de recursos, en términos de eficiencia y eficacia.

Pablo Emilio Riveros en su libro, Sistema de Gestión de Calidad del Servicio también nos habla que:

“La eficiencia se logra usando el mínimo de recursos para producir los resultados y eliminando el derroche, o sea, haciendo las cosas bien desde el primer momento”.

El resultado de la eficacia más la eficiencia se denomina efectividad. Lo que percibe el cliente externo como calidad es la eficacia”. P. 4 y 5.

2.4. EQUIPOS ELECTRÓNICOS

Son todos aquellos equipos eléctricos que se usan cotidianamente en la casa o lugar de trabajo.

Una televisión, un reproductor de DVD, un teléfono una computadora son ejemplos de productos de electrónica de consumo, que permiten desarrollar una industria millonaria.

2.4.1. UTILIZACIÓN DE EQUIPOS ELECTRÓNICOS

2.4.2. Definición de Equipos de Oficina o electrónicos

Estos conceptos nos permiten acercarnos a la definición de **equipo de oficina**. Puede decirse que un equipo de oficina está compuesto por todas las máquinas y dispositivos que se necesitan para llevar a cabo tareas de oficina.

Computadoras, teléfono, fax, escáner, impresoras, copadoras, calculadores, etc., por ejemplo, forman parte del equipo de oficina. Cada uno de estos objetos es necesario para desarrollar el trabajo cotidiano en la oficina. Esto no quiere decir, sin embargo, que una oficina no pueda funcionar sin fax o escáner; depende de las características de cada local.

Los equipos de oficina han cambiado con el correr de los años. Algunas décadas atrás, las oficinas debían contar con máquinas de escribir, un objeto que en la actualidad, ha quedado obsoleto. El diseño y la decoración de las oficinas también han cambiado.

Una oficina debe estar constituida por:

1. Mobiliario: escritorios, sillas, archivadores, estantes y otros.
2. Equipos: fotocopiadoras, calculadoras, computadoras e impresoras, teléfonos, telefax, etc.
3. Materiales: Papel, engrapadora, sobres, sellos, lápices, bolígrafos, borradores, marcadores, etc.
4. Servicios básicos: luz, agua, aire acondicionado, ventilador, entre otras.
5. Mecanismos de seguridad.

Es necesario que tengamos claro al trabajar en una oficina; cuales son:

1. Su mobiliario.
2. Sus equipos.
3. Sus materiales.

Debes conocer además su administración, características y usos; respetar y hacer cumplir la normativa existente; para el uso óptimo de los recursos.

Mobiliario

El mobiliario es el conjunto de muebles que permiten organizar una oficina de manera que se mantenga la comodidad y la funcionalidad para desarrollar las actividades en el lugar de trabajo de manera óptima.

Las tendencias en el equipamiento de los puestos de trabajo están orientadas hacia los sistemas modulares porque la disposición de éstos permite satisfacer necesidades de los usuarios en función de la personalización de los espacios, manteniendo la armonía del ambiente y la comodidad del funcionario. El mobiliario de oficina también facilita los usos y actividades habituales en oficinas y otro tipo de locales.

2.4.3. Computadora "Una computadora es un dispositivo electrónico utilizado para el procesamiento de datos. La misma posee dispositivos de

entrada y salida que permiten a los usuarios interactuar con esta información”.

Héctor Cazar. En su obra **Compendio de computación avanzado**, nos dice:

El concepto de computador puede ser considerado como dispositivos electrónicos diseñados y programados para llevar a cabo secuencias de operaciones lógicas y aritméticas en altas velocidades. Realiza funciones especiales de entrada, salida y proceso de datos en instrucciones cuando éstas se almacenan. La palabra computadora es un término inglés. Hace referencia a la función calcula datos.

Es una máquina que elabora información, recibe unos datos de ingreso, trabaja con ellos y posteriormente una vez finalizada la labor entrega una nueva información, en condiciones de ser utilizada por el usuario.

Este procesamiento de datos es mucho más amplio que apenas calcular números o imprimir datos.

Es posible escribir notas e informes, proyectar, realizar complejos cálculos de ingeniería, utilizarla como medio para la creación de obras fotográficas, musicales y de video y por supuesto interactuar con otras personas.

Para continuar entendiendo que es una computadora, hay que saber reconocer dos partes básicas, estas son: el hardware y el software.

El hardware es el término genérico que se le da a todos los componentes físicos de la computadora, todo lo que se puede tocar.

El software es el término que se le da a los programas que funcionan dentro de una computadora. Según la página www.informática-hoy.com.ar

2.4.4. Copiadora

Una fotocopidora es aquella máquina o artefacto que utilizamos para copiar algún documento, es decir, para fabricar copias de papel a papel.

La máquina fotocopidora, básicamente, copia un documento al posicionarlo sobre un vidrio.

El documento es barrido por un rayo de luz que a su vez proyecta la imagen sobre un tambor fotosensible, el que se carga eléctricamente de acuerdo a la luz recibida. El tóner o polvo pigmentado se adhiere a las zonas cargadas, lo que da como resultado una copia de la imagen original, la cual luego es impresa al aplicarse el tambor sobre el documento resultante.

Según página web www.misrespuestas.com.

2.4.5. El Teléfono

Actualmente se utilizan en todas las organizaciones públicas o privadas a través de las centrales telefónicas, estos son dispositivos que tienen la capacidad de recibir y enviar múltiples llamadas telefónicas. La persona que maneja este aparato debe ser la centralista o recepcionista.

2.4.6. El telefax

Es un artefacto que permite la reproducción de mensajes transmitidos por medio de la línea telefónica, es más práctico y accesible a cualquier momento obteniéndose facsímiles o copia fiel de un escrito, dibujo, etc.

Características:

- Tiene una alta velocidad de transmisión.
- Tienen marcación automática.
- Tienen fuente de papel incorporada.
- Tienen memoria de recepción.
- Tienen cambio automático fax/teléfono

2.4.7. La calculadora

Es una máquina mecánica o electrónica utilizada para obtener el resultado de cálculos aritméticos: suma, resta multiplicación, división y porcentaje entre los principales.

Con el avance de la tecnología y la disminución del tamaño de estos dispositivos es mucha la gente que las lleva siempre consigo. Por lo general son utilizadas cuando el cómputo necesario no es lo suficientemente complejo como para justificar la utilización de una computadora.

Las calculadoras actuales usan alimentación eléctrica y son creadas por diversos fabricantes, en formas y tamaños incontables.

A continuación describimos solo dos tipos de la gran variedad existente en el mercado:

2.4.8. Calculadoras Gráficas

Son modernas calculadoras, como computadores de bolsillo especializados en matemáticas, sus características son:

- Llevan incorporado un microprocesador.

- Son programables. El lenguaje de programación es básico, pero evoluciona con la aparición de nuevos modelos más potentes.
- Teclado alfanumérico. Cada tecla ejecuta hasta tres funciones, siendo una de ellas la inclusión de un signo de escritura o de puntuación. Si ese signo es una letra, entonces puede representar un texto escrito o una variable de memoria. Los signos de puntuación y otros específicos son comandos del lenguaje de programación.
- Pantalla generosa que la hace apta para la representación y el estudio de funciones.
- Los modelos recientes permiten la realización de grecos en tres dimensiones.
- Son aptas para álgebra, cálculo, estadística avanzada y matemática financiera.
- Visualización natural, en los modelos recientes: las expresiones matemáticas aparecen en pantalla como en los libros de texto.

2.4.9. Calculadoras de Mesa son calculadoras con funciones elementales, que apoyan el trabajo de cálculos simples en las oficinas. Según www.radiofeyalegriaedu.com.net

2.5. EL ARCHIVO COMPUTARIZADO

Con la introducción de computadoras y procesadores de texto en muchas oficinas, es posible almacenar la información que se desea archivar en la misma computadora. La información de uso inmediato se almacena en la memoria central de la computadora; otra posibilidad es archivarla en copias de seguridad por medio de cd's, la información se

puede introducir en la computadora de dos maneras distintas: La primera, más sencilla consiste en teclear el documento original, la segunda esté basada en la utilización de un scanner que la graba directamente en la computadora a modo de fotocopia muy precisa.

Según enciclopedia de la secretaria de Océano, Grupo Editorial, 2ª Edición, La oficina p. 443.

2.6. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

Las investigadoras se sienten identificadas con la teoría del ahorro con la cual se pretende disminuir los costos sino también por contribuir a la preservación del ambiente aplicando técnicas de reciclaje de papel para evitar la contaminación utilizando éste por las dos caras, corrigiendo los textos en la pantalla antes de imprimir documentos, guardar archivos en los ordenadores, utilizar intranet para la comunicación interna, utilizar toallas de algodón en vez de papel de manos, etc., evitando de esta manera la tala indiscriminada de árboles que destruyen el ecosistema y evitando el deterioro ambiental que día a día disminuye nuestra calidad de vida.

La optimización de equipos electrónicos es importante porque nos permite utilizar eficientemente un solo equipo para un grupo de personas localizadas en una misma área administrativa, sin tener que por ejemplo cada persona usar una impresora individual para imprimir sus documentos, ahorrando recursos económicos en el presupuesto institucional. Así logramos efectivizar nuestras tareas diarias para alcanzar los objetivos de nuestra institución.

En recesos obligatorios y días no laborables se debe desconectar todos los equipos electrónicos, además procurar usar la luz natural que siempre es mejor que la artificial, realizar mantenimientos periódicos de

equipos de oficina, eléctricos y electrónicos optimiza su funcionamiento y evita altos costos de reparación, realizar compras verdes como lámparas de alta eficiencia pues significa un ahorro del 75% de energía.

2.7. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Adquirir.- Coger, lograr o conseguir

Ambiente.- Conjunto de características climáticas, etc., en las que desarrollan sus actividades los seres vivos.

Ámbitos.- Círculo en el que uno se desenvuelve.

Antieconómico.- No rentable. Opuesto a la economía.

Circulares.- Escrito dirigido a varias personas para comunicarles algo. Comunicación, notificación.

Compromiso.- Responsabilidad u obligación que se contrae.

Consejo.- Opinión que se da o se recibe sobre lo que se debe hacer o el modo de hacerlo.

Controlar.- Examinar y observar con atención para hacer una comprobación.

Correo electrónico.- Sistema que permite el intercambio de mensajes entre distintos ordenadores interconectados a través de una red, especialmente Internet:

Cuestionario.- conjunto de preguntas realizadas con un fin determinado.

Cultura.- Conjunto de conocimientos e ideas adquiridos gracias al desarrollo de las facultades intelectuales mediante la lectura, el estudio y el trabajo.

Desperdicio.- Residuo que no se puede o no se quiere aprovechar.

Dossier.- Conjunto de informaciones, documentos o papeles recopilados sobre una persona o un asunto.

Efectividad.- Cumplir con el objetivo en un tiempo determinado optimizando los recursos disponibles satisfaciendo las necesidades del cliente.

Eficacia.- Cumplir con el objetivo o tarea en un tiempo determinado.

Eficiencia.- Cumplir con el objetivo en tiempo determinado optimizando recursos.

Electrónicos.- Relativo a la electrónica, aparatos electrónicos

Encuestas.- Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra respectiva, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho.

Gestión.- Hacer diligencias para lograr un fin.

Intranet.- Red de ordenadores de una empresa u organización conectados entre sí para agilizar y facilitar el trabajo.

Mantenimiento.- Conservación de una cosa en buen estado o en una situación óptima para evitar su degradación.

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.

Optimizar.- Planificar una actividad para obtener mejores resultados.

Propósito.- Ánimo o intención de hacer una cosa.

Reciclar.- Someter materiales usados o desperdicios a un proceso de transformación o aprovechamiento para que puedan ser nuevamente utilizables.

Reemplazar.- Examinar y observar con atención para hacer una comprobación.

Satisfacer.- Dar cumplimiento o solución a un inconveniente o trámite.

Secretaria.- Persona que está empleada en una oficina para escribir la correspondencia, ordenar y guardar los documentos, tramitar asuntos y realizar otros trabajos administrativos.

Socializar.- Hacer que una cosa que afecta a la sociedad favorezca el desarrollo de cada una de las personas que la forman.

Valores.- Cualidades por la que una persona o cosa merece consideración o aprecio.

Reutilizar.- Utilizar de nuevo un objeto con la misma finalidad o con otra.

2.8. MATRIZ CATEGORIAL

CATEGORIAS	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES
Optimización	Es buscar la mejor manera de realizar una actividad.	Oficina	<ul style="list-style-type: none"> • Existe desperdicio • Uso adecuado • Concientización • Reglamentación • Empleo de técnicas de ahorro • Método electrónico de comunicación • Plan de reciclaje controlado
Recursos Materiales	Son los medios físicos y concretos que ayudan a conseguir algo.	Oficina	<ul style="list-style-type: none"> • Papel, esferográficos, carpetas, sobres, lápices, etc.
Equipos Electrónicos	Son todos los aparatos que tienen circuitos integrados de alta densidad y funcionan con electricidad.		<ul style="list-style-type: none"> • Computador, copiadora, impresora, fax, teléfono, calculadoras, etc.

2.9. PREGUNTAS DIRECTRICES

¿Cuál es la situación sobre el uso y optimización de los recursos materiales y equipos electrónicos por parte de las secretarías y asistentes administrativos?

Actualmente no se toman medidas de ahorro por parte del personal administrativo de los recursos de oficina porque muy pocas ocasiones reutilizan el papel, no toman precauciones antes de imprimir o fotocopiar documentos, no se usa frecuentemente el correo electrónico para la comunicación interna, además la institución no cuenta con un plan de reciclaje, también se mantienen los computadores encendidos durante los recesos obligatorios y no se los desconecta en fines de semana o días de descanso obligatorio. En las oficinas a pesar de contar con luz natural se utiliza la luz artificial ocasionando así aumento en el costo de las planillas eléctricas.

¿Qué causas han generado el desperdicio de materiales y equipos electrónicos en el Hospital San Vicente de Paúl?

La falta de control de las autoridades, la inconsciencia del personal, el desconocimiento de técnicas de ahorro de materiales de oficina y energía eléctrica, la desconcentración a la hora de utilizar los equipos electrónicos y la falta de un sistema de reciclaje de materiales de oficina hace que se desperdicie los mismos y por ende aumente el presupuesto para comprar estos insumos.

¿Es necesario una guía de optimización de recursos materiales y equipos electrónicos para mejorar la utilización de los mismos?

Es muy necesaria la creación de una guía de optimización de recursos materiales para incentivar, concientizar y orientar al personal a

elegir siempre técnicas que permitan hacer uso adecuado de estos materiales teniendo en cuenta que no solo le está beneficiando a la institución para la que prestan sus servicios sino que también contribuyen a la preservación del medio ambiente que actualmente está muy deteriorado.

¿El conocimiento de técnicas de optimización de materiales y equipos electrónicos evitará el desperdicio de los mismos.?

Tener conocimiento de técnicas de optimización de recursos sí disminuye el desperdicio de materiales de oficina porque si aplicamos un sistema controlado de reciclaje de los mismos y realizamos mantenimientos preventivos de equipos electrónicos se logra un uso eficiente de los materiales y equipos de oficina, ya que los insumos disponibles permiten desarrollar un trabajo eficaz teniendo siempre en mente el ahorro de recursos.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Por las características del tema y los objetivos el presente trabajo de investigación es posible porque las prácticas actuales en la falta de optimización de los recursos materiales de oficina y equipos electrónicos por parte de los asistentes administrativos y secretarías de la institución se mantienen en este tipo de actitud. Por lo tanto esta investigación se apoya en los siguientes tipos de investigación:

- **Descriptiva** porque se basó en la observación de los hechos y sirvió para describir la realidad del problema y conocer las causas que han dado origen a la falta de optimización de recursos materiales y equipos electrónicos en la institución.
- **Propositiva** porque su finalidad es solucionar el problema que se presenta con el propósito de contribuir a la optimización de recursos materiales y equipos electrónicos en la institución investigada.
- **Documental y Bibliográfica** porque se fundamentó en documentos, libros, revistas, artículos, internet como fuentes de información a fin de sustentar el tema, y porque mediante este conjunto de técnicas y estrategias se pueden localizar, identificar y acceder a varios documentos que contienen información pertinente para conocer más a fondo el problema.

- De igual manera para fundar y elaborar el marco teórico en el cual se basa la presente investigación.
- **De campo** por cuanto la información que se obtuvo se recopiló del personal administrativo y de cada jefe de los diferentes servicios del Hospital San Vicente de Paúl permitiéndonos conocer más a fondo el problema para poder manejar los datos con mayor seguridad mediante la utilización de la técnica de la encuesta.

3.2 MÉTODOS

3.2.1 Método Descriptivo

Puesto que se utilizó la observación como punto de partida para poder describir la realidad tal como se presenta en la institución investigada teniendo una idea más clara dentro del contexto del problema.

3.2.2. Método Inductivo

Porque nos permitió llegar a un objetivo central que es resolver la falta de optimización de recursos materiales y de equipos electrónicos del Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra.

3.2.3. Método Deductivo

Para una mejor aplicación diagnóstica porque nos llevó a deducir las causas y consecuencias del problema en estudio. Este método se aplicó en las conclusiones y recomendaciones del trabajo.

3.2.4. Método Analítico

Porque nos permitió analizar elementos de juicio del tema materia de investigación a través de los datos de la encuesta.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1. La Encuesta

La principal técnica que se utilizó en el presente trabajo de investigación es la encuesta a los Líderes, coordinadores, asistentes administrativos y secretarias del Hospital San Vicente de

Paúl de la ciudad de Ibarra, estructurada en quince ítems.

3.3.2. El Cuestionario

El instrumento que se aplicó es el cuestionario porque se empleó preguntas para respuestas dicotómicas y de escogimiento.

3.4. POBLACIÓN

La población a la que fue dirigido este trabajo de investigación fue a todos los funcionarios mencionados en el párrafo anterior detallados de la siguiente manera:

TIPO DE FUNCIONARIOS	NÚMERO
COORDINADORES Y LÍDERES	32
ASISTENTES ADMINISTRATIVOS	34
SECRETARIAS	22
TOTAL	88

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Luego de haber realizado las encuestas a la población del Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra, se ha logrado obtener información necesaria para la realización de este proyecto.

La investigación ha tenido como objetivo analizar cada una de las respuestas tanto en forma cuantitativa, utilizando gráficos y cuadros los mismos que detallan porcentajes exactos de las respuestas obtenidas.

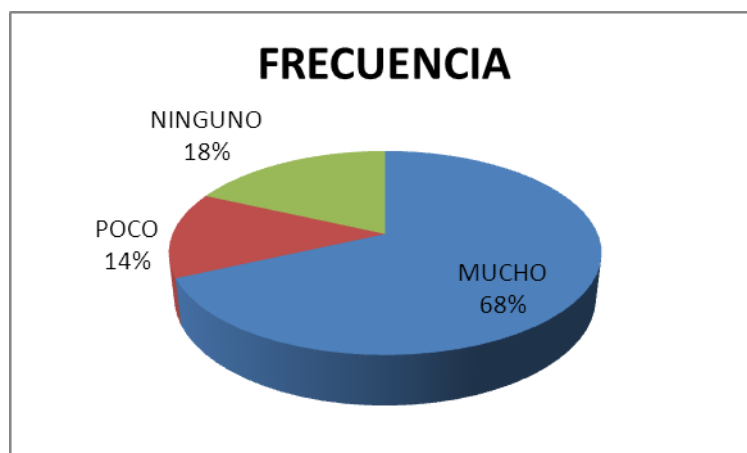
Para la recolección de la información se aplicó una encuesta a los funcionarios del Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra.

Una vez que se obtuvieron los resultados en frecuencias se procedió a realizar el cálculo para transformar las frecuencias en porcentajes mediante una regla de tres simple. Los porcentajes obtenidos se ingresaron a la hoja de cálculo Excel, luego en la Barra de Menú la opción insertar, en el grupo ilustraciones, se escogió gráficos, en el trabajo realizado se escogió gráfico circular. Los gráficos circulares diferenciaron en las investigaciones el análisis e interpretación de estos resultados, los mismos que se presentan a continuación.

ENCUESTA REALIZADA A LOS COORDINADORES, LÍDERES Y ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE LA CIUDAD DE IBARRA.

1. ¿Existe desperdicio de materiales de oficina en su lugar de trabajo?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
MUCHO	60	68,18
POCO	12	13,64
NINGUNO	16	18,18
TOTAL	88	100



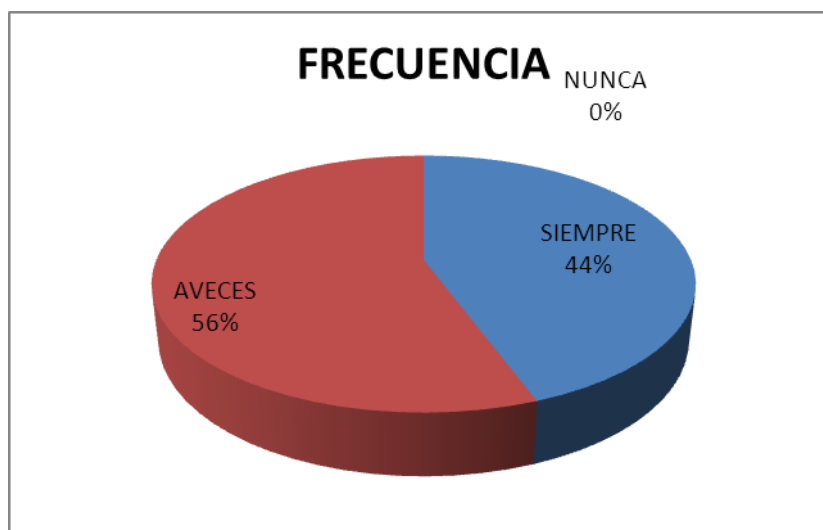
Elaborado por: Magali Cadena y Germania Peñafiel

Interpretación

Como se puede apreciar la mayoría de los informantes manifiestan que existe mucho desperdicio de materiales de oficina en el Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra, pocos indican que no existe desperdicio de materiales de oficina y laminoría mencionan que existe poco desperdicio de materiales de oficina.

2. ¿Se utiliza eficientemente los materiales de oficina dentro de su institución?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	39	44.31
AVECES	49	55.68
NUNCA	0	0
TOTAL	88	99,99



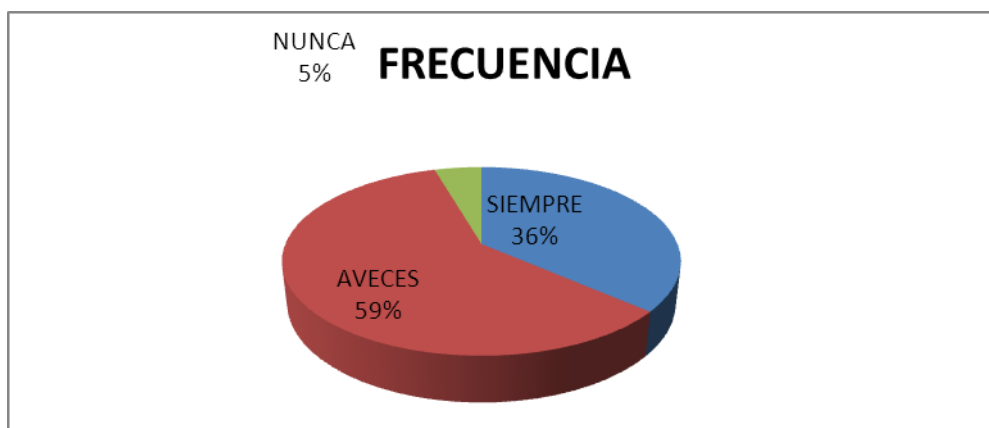
Elaborado por: Magali Cadena y Germania Peñafiel

Interpretación

Como se puede apreciar la mayoría de los informantes manifiestan que a veces utilizan eficientemente los materiales de oficina en el Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra y algunos indican que siempre utilizan eficientemente los suministros de oficina, lo que nos da como idea que la mayoría de los funcionarios no utilizan eficientemente estos insumos.

3. ¿Se emplea técnicas de ahorro de materiales de oficina en su institución?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	32	36,36
AVECES	52	59,1
NUNCA	4	4,54
TOTAL	88	100



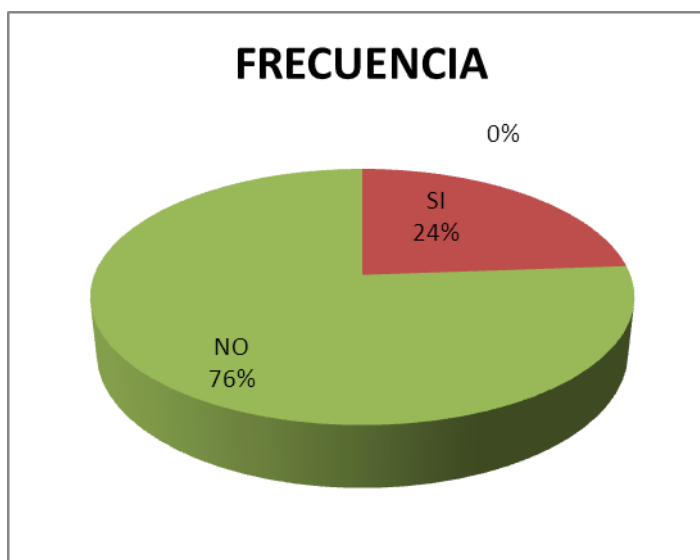
Elaborado por: Magali Cadena y Germania Peñafiel

Interpretación

Como se puede apreciar que lamayoría de los informantes manifiestan que a veces síemplean técnicas de ahorro de materiales de oficina en las oficinas del Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra, algunos mencionan que siempre utilizan técnicas de ahorro de materiales y muy pocos nunca utilizan técnicas de ahorro, lo que nos da como idea que la mayoría de los funcionarios no utilizan técnicas de ahorro de estos insumos.

4. ¿Conoce si en su institución existe un reglamento de optimización de recursos materiales y uso de equipos electrónicos?.

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	21	23,86
NO	67	76,14
TOTAL	88	100



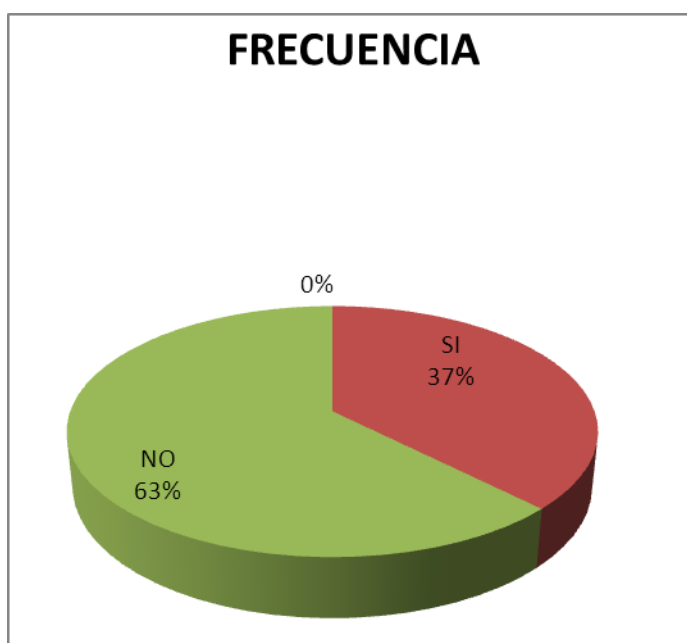
Elaborado por: Magali Cadena y Germania Peñafiel

Interpretación

La mayoría de los manifestantes desconocen la existencia de un reglamento de optimización de recursos materiales y uso de equipos electrónicos en el Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra y unos pocos indican que sí conoce este reglamento, lo que nos da como idea que no existe un reglamento de optimización de estos recursos.

5 ¿La institución cuenta con un plan de reciclaje de materiales de oficina?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	33	37,5
NO	55	62,5
TOTAL	88	100



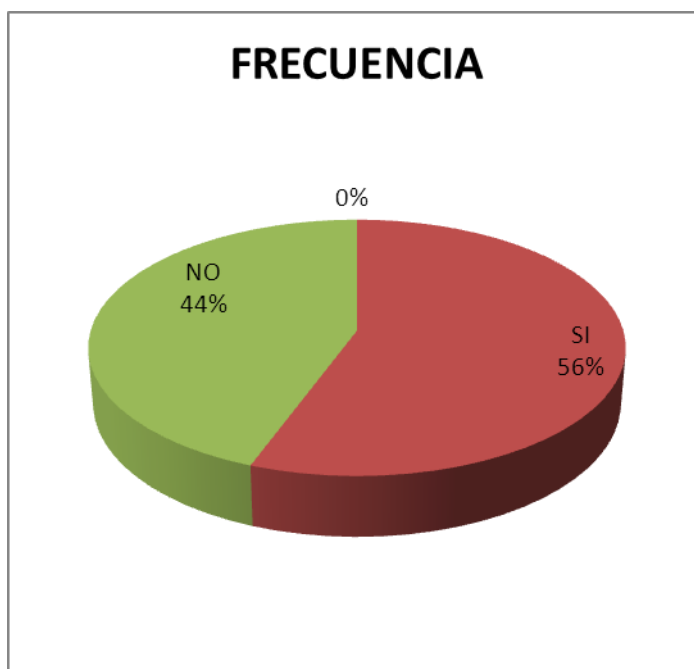
Elaborado por: Magali Cadena y Germania Peñafiel

Interpretación

La mayor parte de los manifestantes mencionan que el Hospital San Vicente de Paúl de Ibarra no cuenta con un plan de reciclaje de los materiales de oficina, mientras que la minoría indican que la institución sí cuenta con un plan de reciclaje lo que nos da a conocer que la mayor parte de los empleados desconocen si existe o no un plan de reciclaje al respecto.

5. ¿En su institución existe algún método electrónico de comunicación interna obligatoria para ahorrar el uso de papel al 100%?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	49	55,68
NO	39	44,31
TOTAL	88	99,99



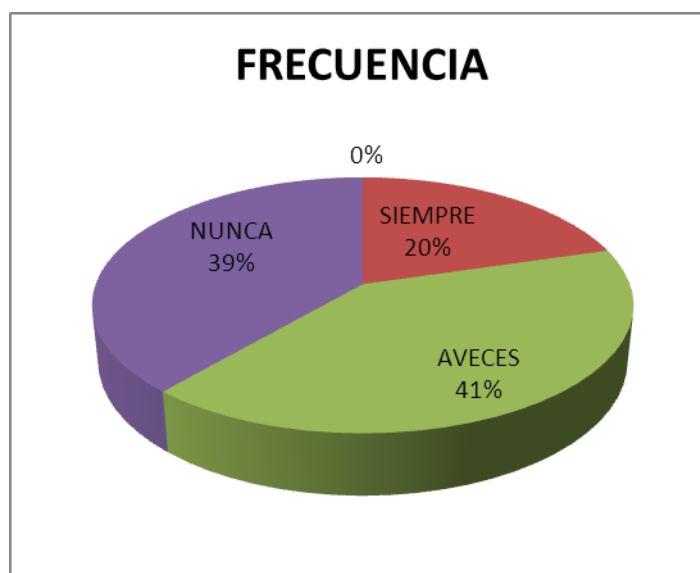
Elaborado por: Magali Cadena y Germania Peñafiel

Interpretación

La mayoría de los encuestados desconocen si existe un método electrónico de comunicación interna obligatoria para ahorrar el uso de papel al 100% y algunos mencionan que no conocen un ningún método electrónico para ahorrar papel al 100% en la institución.

6. ¿Utiliza el método electrónico de comunicación interna obligatoria para ahorrar papel?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	18	20,45
AVECES	36	40,9
NUNCA	34	38,64
TOTAL	88	99,99



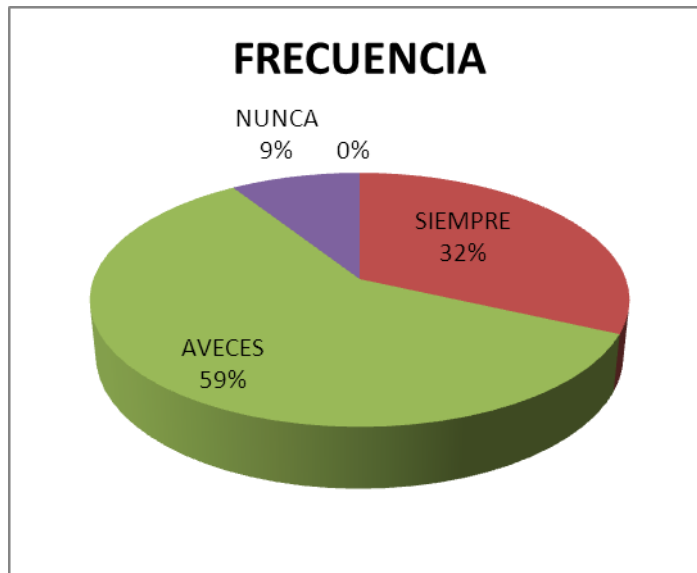
Elaborado por: Magali Cadena y Germania Peñafiel

Interpretación

Algunos de los encuestados dan a conocer que a veces utilizan un método electrónico de comunicación interna obligatoria para ahorrar papel, unos pocos indican que nunca utilizan un método electrónico para ahorrar papel y la minoría siempre usan este método electrónico para ahorrar papel.

7. ¿Usted utiliza los dos lados de una hoja para ahorrar papel?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	28	31,81
AVECES	52	59,09
NUNCA	8	9,09
TOTAL	88	99,99



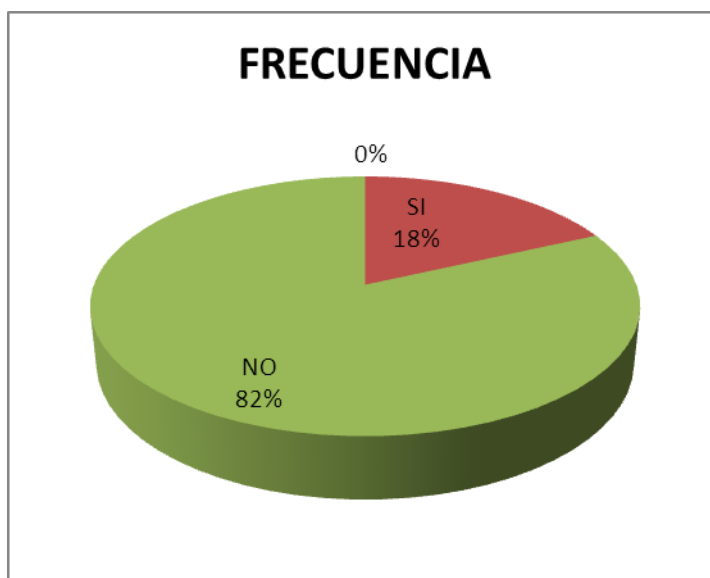
Elaborado por: Magali Cadena y Germania Peñafiel

Interpretación

La mayoría de los encuestados dan a conocer que a veces utilizan los dos lados de una hoja para ahorrar papel, algunos indican que siempre utilizan los dos lados de la hoja para ahorrar papel y el muy pocos nunca usan los dos lados de la hoja para ahorrar papel.

8. ¿La institución cuenta con un plan para el ahorro de equipos electrónicos en ciertos períodos de tiempo que no los utiliza?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	16	18,18
NO	72	81,81
TOTAL	88	99,99



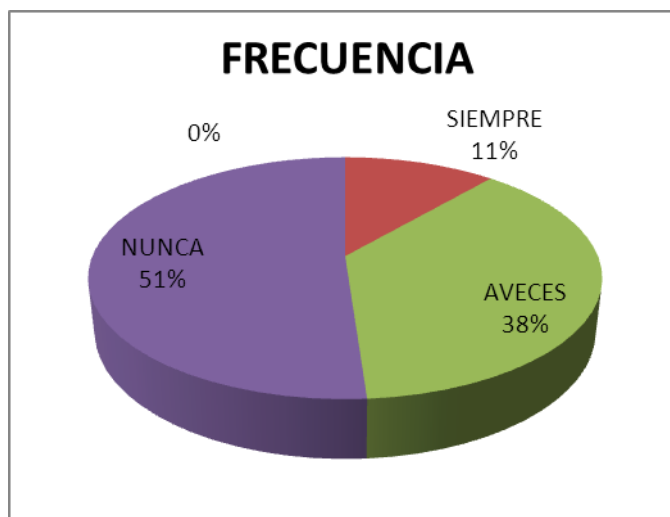
Elaborado por: Magali Cadena y Germania Peñafiel

Interpretación

La mayoría de los encuestados dan a conocer que la institución no cuenta con un plan para el ahorro de equipos electrónicos en ciertos períodos de tiempo que no los utilizan y muy pocos mencionan que la institución sí cuenta con un plan al respecto.

9. ¿Durante el tiempo del almuerzo o recesos obligatorios usted apaga los equipos electrónicos que no están en uso con el fin de ahorrar energía?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	10	11,36
AVECES	33	37,5
NUNCA	45	51,13
TOTAL	88	99,99



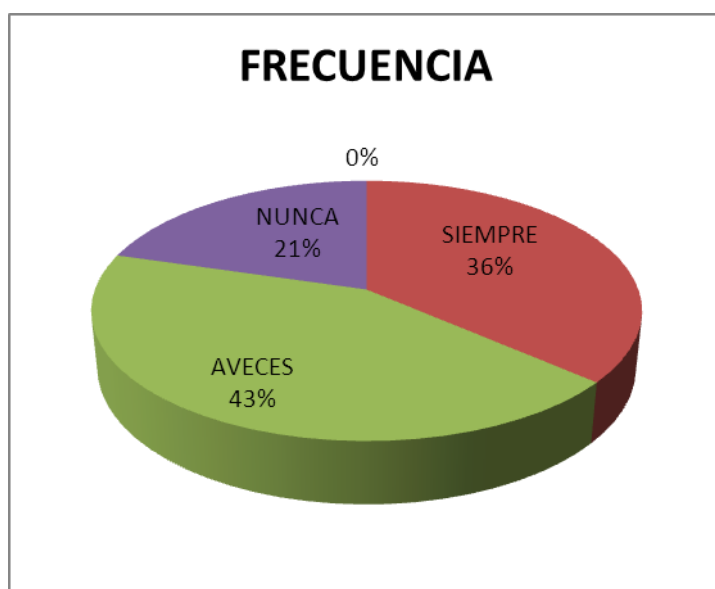
Elaborado por: Magali Cadena y Germania Peñafiel

Interpretación

La mayoría de los encuestados dan a conocer que nunca apagan los equipos electrónicos en el tiempo del almuerzo o recesos obligatorios algunos mencionan que a veces apagan sus equipos electrónicos y pocos informan que siempre apagan los equipos electrónicos en la hora del almuerzo o recesos obligatorios.

10. ¿Apaga usted la luz de la oficina cuando no se encuentra en ella?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	32	36,36
AVECES	38	43,18
NUNCA	18	20,45
TOTAL	88	99,99



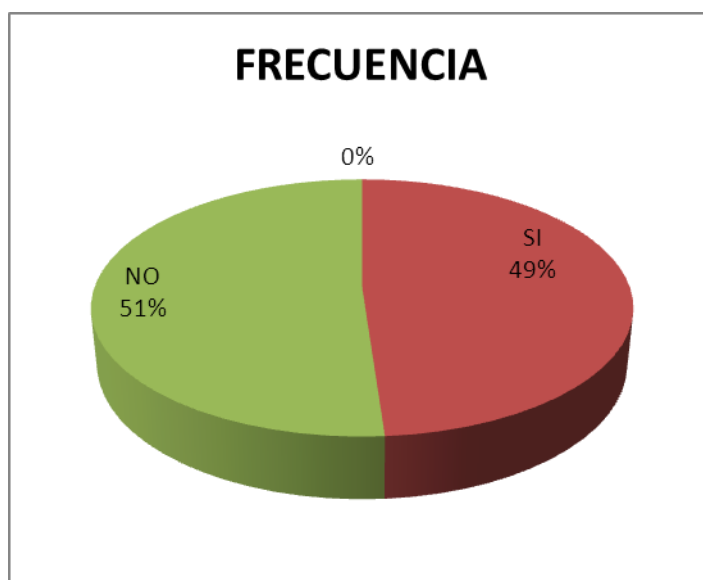
Elaborado por: Magali Cadena y Germania Peñafiel

Interpretación

La mayoría de los encuestados dan a conocer que a veces apagan la luz de la oficina cuando no se encuentran en ella, algunos mencionan que siempre apagan la luz de su oficina y la minoría informan que nunca apagan la luz de su oficina.

11. ¿A pesar de contar con luz natural en su oficina enciende las luces?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	43	48,83
NO	45	51,13
TOTAL	88	99,96



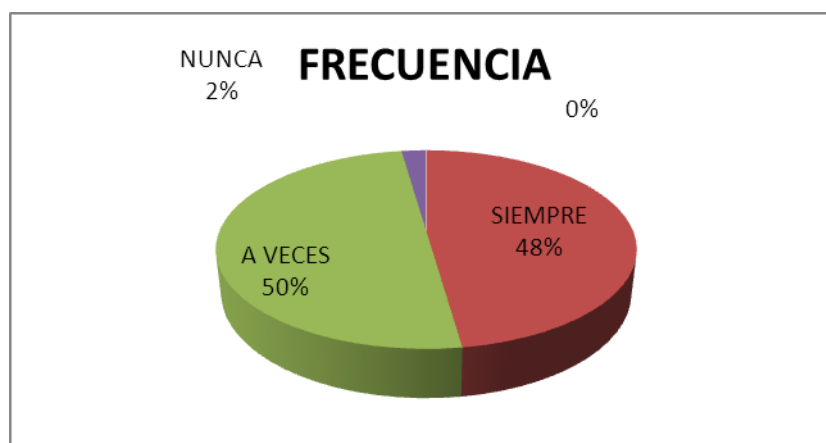
Elaborado por: Magali Cadena y Germania Peñafiel

Interpretación

El 51% de los encuestados dan a conocer que a pesar de contar con luz natural encienden las luces de su oficina y el 49% no lo hacen.

12. ¿Toma precauciones antes de usar la copiadora para evitar errores y sacar copias innecesarias?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	42	47,73
A VECES	44	50
NUNCA	2	2,27
TOTAL	88	100



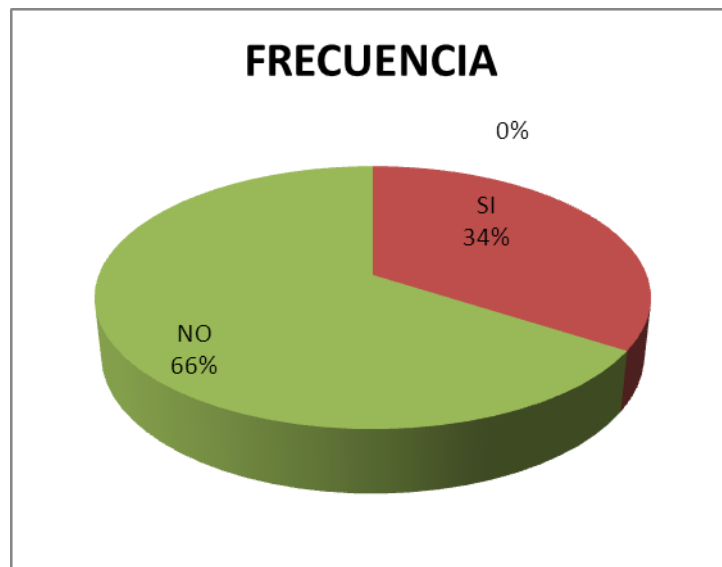
Elaborado por: Magali Cadena y Germania Peñafiel

Interpretación

La mayoría de los encuestados no toman precauciones antes de usar la copiadora para evitar errores y sacar copias innecesarias y algunos sí lo hace.

13. ¿Conoce usted qué tipo de materiales recicla la institución, para evitar desperdicios y cómo lo hace?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	30	34,09
NO	58	65,9
TOTAL	88	99,99



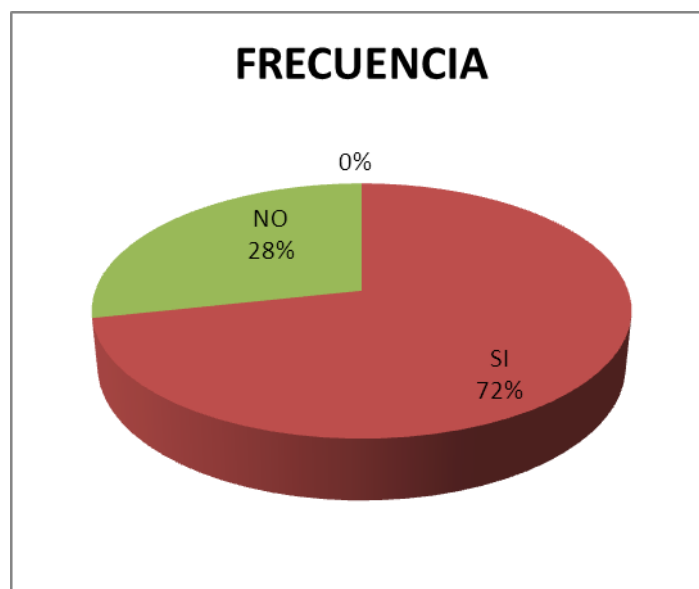
Elaborado por: Magali Cadena y Germania Peñafiel

Interpretación

La mayoría de los encuestados no conocen qué tipo de materiales recicla la institución y cómo lo hace y algunos sí conoce y lo hace.

14. ¿Considera usted que los errores de impresión son causa de falta de concentración o presión laboral?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	63	71,59
NO	25	28,4
TOTAL	88	99,99



Elaborado por: Magali Cadena y Germania Peñafiel

Interpretación

La mayor parte de los encuestados sí cometen errores de impresión por falta de concentración y presión laboral, mientras muy pocos considera que no.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados de las encuestas realizadas a las secretarías, asistentes administrativos y líderes de cada servicio del Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra respecto a la optimización de recursos materiales y equipos electrónicos, se concluye lo siguiente:

- No existe hábito de ahorro en el uso de recursos materiales y equipos electrónicos por parte de las secretarías ni del personal administrativo. La falta de concentración y precaución del personal ocasiona desperdicio de recursos materiales y de equipos electrónicos ya que no se aplican métodos electrónicos de comunicación interna, para ahorrar el uso de papel y otros materiales.
- La institución no cuenta con un reglamento que controle el uso de recursos materiales de oficina y equipos electrónicos, no existe un plan de reciclaje bien estructurado para manejar los recursos como la utilización adecuada de las dos caras de una hoja de papel bond o el reverso de la misma y no hay precaución a la hora de imprimir o fotocopiar documentos.
- Despilfarro de energía eléctrica en el uso de equipos electrónicos e iluminación de los lugares de trabajo, sin apagarlos en los tiempos de recesos obligatorios o encendiendo luminarias en oficinas que poseen luz natural.

- En conclusión es evidente la necesidad de poseer una guía para optimizar los recursos materiales y equipos electrónicos.

5.2. RECOMENDACIONES

- Sugerir a los coordinadores y líderes de cada servicio crear un reglamento interno para optimizar los recursos materiales y uso adecuado de los equipos electrónicos en todas las áreas de la institución.
- Al personal administrativo y secretarias crear conciencia y hábitos de ahorro de los recursos materiales y equipos electrónicos pues es de vital importancia inculcar estos valores que estarían considerados dentro de la eficiencia de todo empleado público y privado.
- A las autoridades de la institución para que a través de talleres creen conciencia en los empleados del hospital sobre el ahorro general de energía eléctrica, cuando se encuentren en recesos obligatorios y no necesiten de este recurso.
- A todos los funcionarios, asistentes administrativos, secretarias, líderes y coordinadores de la institución se recomienda la aplicación de la guía para utilizar de manera correcta los recursos materiales y equipos electrónicos, con el propósito de mejorar la eficiencia en el uso óptimo de recursos materiales de oficina y uso de equipos electrónicos.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. PROPUESTA ALTERNATIVA

GUÍA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS PARA UTILIZACIÓN DE LAS SECRETARIAS, ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE LA CIUDAD DE IBARRA.

6.2. JUSTIFICACIÓN

Tomando en cuenta el nivel del desperdicio de recursos materiales y uso de equipos electrónicos creemos necesario encontrar mecanismos que permitan optimizar los mismos.

La inexistencia de hábitos de ahorro de recursos materiales y equipos electrónicos acarrea la necesidad de elaborar una guía de optimización de recursos materiales y equipos electrónicos para el personal administrativo y secretarias de esta casa de salud. En la actualidad ahorrar es una constante de toda institución porque el presupuesto no alcanza a satisfacer las necesidades básicas y peor aún solventar los desperdicios que se producen por falta de conciencia en el personal administrativo de la institución motivo de este estudio.

6.3. FUNDAMENTACIÓN

Las instituciones públicas deben involucrarse en la optimización de recursos materiales y equipos electrónicos que se encuentran al servicio

de empleados y usuarios que forman parte de la labor diaria que ellos realizan.

En la situación económica en la que nos encontramos la búsqueda del ahorro se ha convertido en una constante para todos, y en el entorno del trabajo de oficina esto no es la excepción. Pero así como es claro en otros ámbitos lo que debe hacerse para economizar, a veces en las empresas no es tan fácil detectar lo que debe realizarse cotidianamente para ahorrar recursos materiales y energéticos, además, por supuesto de ayudar con ello a la protección del medio ambiente.

Por esta razón es urgente y necesario que se utilice una guía para el uso correcto de materiales y equipos electrónicos en la oficina con la finalidad de optimizar costos dentro de nuestro ambiente laboral contando con herramientas que permitan llegar a cumplir con este objetivo, consiguiendo de esta manera ahorrar en tiempo, espacio y dinero; aplicando soluciones y estrategias adecuadas para la optimización de flujos de trabajo en la oficina, esto nos ayudará además a que los materiales utilizados en las tareas cotidianas se aprovechen de manera más certera y el desperdicio por errores o descuido sea mucho menor.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. OBJETIVO GENERAL

Mejorar y optimizar los recursos materiales y uso adecuado de equipos electrónicos.

6.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Incentivar al personal administrativo y secretarial del Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra para que pongan en práctica las técnicas sugeridas en la guía con el fin de obtener cambios positivos.

- Socializar la guía mediante charlas o talleres al personal administrativo y secretarias de la institución.

6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

El Hospital San Vicente de Paúl se encuentra ubicado en la Provincia de Imbabura, Cantón Ibarra, calle Luis Vargas Torres 11-56 y Gonzalo Gómez Jurado.

6.6. FACTIBILIDAD

Las investigadoras cuentan con los recursos necesarios para llevar a cabo este proyecto, existe bibliografía y licografía suficiente para culminar con éxito esta investigación.

6.7. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

6.7.1. CONSEJOS PARA AHORRAR ENERGÍA EN LA OFICINA



Fuente: www.educaambiental.org

Las oficinas son espacios donde suelen desperdiciarse una gran cantidad de recursos, usualmente porque los empleados no sienten que deban cuidar “el bolsillo de los dueños” o simplemente porque no se tiene una conciencia de ahorrar en servicios como agua, luz y hasta consumibles que seguramente provienen de la naturaleza, como el papel de baño por ejemplo.

Seguramente para muchos no es ajeno el típico letrero en el baño de “No te lleves el papel, es de todos”. Bueno, pues aprovechando que vamos a apagar la luz por: La Hora del Planeta, aquí te damos unos consejos para que ahorres luz en tu oficina o en algún edificio si es que vives o trabajas en alguno, no para que le ahorres unos centavos a tu jefe o al dueño del inmueble, sino porque este planeta es de todos y de todos es la responsabilidad de cuidarlo. No te olvides que en la generación de luz se produce una gran cantidad de emisiones contaminantes, como dióxido de carbono, uno de los responsables del calentamiento global y la aceleración del cambio climático. Ahí te van las recomendaciones que nos ofrece el Sistema de Administración Ambiental del País.

6.7.2. EMPLEADOS



Fuente: www.arcqhi.com

Apaga la iluminación cuando no la necesites, por ejemplo al salir a comer o al finalizar la jornada laboral. Mantén abiertas las cortinas y persianas durante el día; la luz natural siempre es mejor, no contamina y además es gratis.

En los monitores de las computadoras, configura el salvapantallas en modo "Pantalla negra" - pantalla en negro, esto proporciona un ahorro de 7.5 watts frente a cualquier otro salvapantallas con animación. De esta manera se evitará el deterioro en la capa de fósforo de la pantalla del monitor, ocasionado por la exposición prolongada del haz de luz sobre un punto fijo de la pantalla. Se aconseja un tiempo de 10 minutos para que entre en funcionamiento este modo de salvapantallas.

Recuerda que la computadora no es una fuente de inspiración, enciéndela sólo cuando le vayas a dar un uso intensivo y no cuando vayas a realizar otras actividades.

6.7.3. EQUIPOS DE OFICINA



Fuente:
<http://cbitmsduque.blogspot.com>

Desconecta los equipos eléctricos cuando no se utilizan, tales como refrigeradores, hornos, ventiladores, televisores, radios, enfriadores de agua, reguladores, etc; ya que éstos siguen consumiendo energía aún y cuando se encuentren apagados.

Desconecta aquellos equipos que para su operación utilicen un control remoto, como son los televisores y modulares. Ya que a pesar de encontrarse apagados siguen consumiendo energía eléctrica, esto debido a que mantienen una luz encendida (LED) que es la encargada de recibir el haz que emite el control remoto para encender el aparato.

6.7.4. EQUIPOS DE CÓMPUTO



Fuente:
<http://informatica1carmen1sielvablogspot.com>

Asegúrate de que los equipos de oficina que se compren, tengan la función de modo de ahorro de energía. Además selecciónalos, en función de sus necesidades, la capacidad de los equipos que se adquieran. Por ejemplo, una pantalla grande de una computadora consume una mayor cantidad de energía, que una estándar de 14 pulgadas.

6.7.5. IMPRESORAS

Identifica cuántas de las impresoras que existen en el inmueble son de uso local, es decir, que solo una persona tiene acceso a ella, de ser así deben de apagarse cuando no estén siendo utilizadas. Para el caso de impresoras compartidas hay que apagarlas al finalizar el turno.

Identifica si las impresoras disponen de un sistema de modo ahorrador de energía, de ser así se recomienda al personal de informática, configurarlo para que se active al pasar un periodo de inactividad.



Fuente: <http://adivlanela.blogspot.com>

6.7.6. FOTOCOPIADORAS

Asegúrate de que las fotocopiadoras queden apagadas durante la noche y fines de semana, ya que estas son un elemento de gran consumo, aproximadamente 1 kW de potencia.



Fuente: <http://whopersinpepinoherobo.com>

6.7.7. HORNOS MICROONDAS

Mantén los hornos de microondas siempre limpios de residuos; así durarán más tiempo y consumirán menos energía. Usa los hornos de microondas de acuerdo con las especificaciones del fabricante.

6.7.8. CAFETERAS



Fuente:
<http://www.mantenimiento.com>

No utilices en las cafeteras agua extraída de los enfriadores de agua, ya que se hace un doble gasto de energía, al enfriar y al volver a calentar.

6.7.9. PERSONAL DE MANTENIMIENTO



Fuente: <http://mantenimientoplus.com>

En las áreas que lo ameriten, usar colores claros en las paredes, muros y techos, ya que los colores oscuros absorben gran cantidad de luz y obligan a utilizar más lámparas. De esta manera se tendrán superficies más reflejantes y se mejorará el nivel de iluminación.

Reemplazar paulatinamente aquellos difusores (acrílicos) que se encuentren rotos o quemados, evite usar difusores opacos ya que generan pérdidas de luz. Mantener abiertas las cortinas y persianas durante el día en

aquellas áreas de trabajo que la luz natural permita el trabajo administrativo adecuado y colocar el mobiliario de tal forma que la luz natural ilumine eficientemente el área sin causar molestias al personal.

Utilizar colores claros en paredes, techos y pisos. Esto con el fin de obtener superficies más reflejantes y mejorar el nivel luminoso.

Limpiar periódicamente focos y lámparas ya que el polvo bloquea la iluminación que emiten y disminuye el nivel luminoso de la lámpara hasta en un 20%.

Realizar una limpieza periódica de las luminarias (gabinetes), con ello se evitará que la suciedad disminuya el nivel de iluminación.

Reemplazar aquellos difusores o acrílicos que se encuentren quemados (amarillos), al realizar esto se disminuirán las pérdidas de luz hasta en un 30%.

Reemplazar las lámparas incandescentes “focos” por lámparas fluorescentes compactas. Esto debido a que son las más ineficientes que existen, ya que transforman el 90% de la energía eléctrica que consumen en calor y solo el 10% se aprovecha como luz visible.

6.7.9.1 ELEVADORES

Utiliza el elevador solo cuando tengas que subir o bajar más de 2 pisos. Es más saludable hacer ejercicio.

6.7.9. 2. INSTALACIONES ELÉCTRICAS

Adecuar la instalación eléctrica con circuitos independientes, pues es muy

común que existan áreas que se controlan con un solo interruptor y no permiten el apagado de las lámparas de áreas no ocupadas. De esta manera se tendrá un mejor control de la iluminación, en especial en aquellas áreas que tengan luz natural suficiente para el desarrollo de las actividades. Señalizar la localización de los apagadores de cada una de las áreas debido a que existe la posibilidad de bloquear su operación o su accesibilidad por una mala ubicación del mobiliario.

6.7.9.3 COMPRAS VERDES



Fuente:
<http://ecotinsverdes.blogspot.com>

Adquiere lámparas de alta eficiencia pues significan un ahorro de energía de hasta un 75%. La iluminación fluorescente, halógena o con aditivos metálicos proporciona el mismo nivel de iluminación, dura más y consume menos energía eléctrica que los focos convencionales.

6.8. CÓMO AHORRAR Y RECICLAR PAPEL EN LAS OFICINAS



Piensa en esto:

Para hacer una tonelada de papel hacen falta 3500 kilos de madera, o lo que es lo mismo, unos 15 árboles.



Fuente:
<http://reciclayjuegawordpress.com>

Diariamente consumimos papel en las oficinas sin darnos cuenta de la gran cantidad, ¡y coste!, que supone a lo largo de año el papel constituye hasta el 90% de los residuos generados en las oficinas. Al reducir el uso de papel se evita la generación de residuos, el consumo de los recursos naturales (madera, agua, energía) y los problemas de contaminación que lleva aparejada la producción de papel. Reducir el consumo de papel es, por tanto, la mejor opción.

6.8.1. 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.

6.8.2. FOTOCOPIAR A 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 fotocopiar 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 fotocopidora.

6.8.3. VELOCIDAD

Fotocopiar a doble cara normalmente es más lento que a una cara. Será necesario convencerlos.

6.8.4. 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 fotocopidoras 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.

6.8.5. FOTOCOPIAR DOS HOJAS POR CARA EN BORRADORES

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

6.8.6. REDUCCIÓN DEL TAMAÑO DE LA IMAGENAL 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.

6.8.7. 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 páginas 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.

6.8.8. 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.

6.8.9. 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.

6.8.10. CORRECCIÓN EN PANTALLA



Fuente: www.taringa.net

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.

6.8.1.1. 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.

6.8.1.2 EVITAR COPIAS INNECESARIAS

Se pueden poner notas recordatorias 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.

6.8.1.3 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.

6.8.1.4. REDUCCIÓN DEL TAMAÑO DE LA IMAGENAL FOTOCOPIAR

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

6.8.1.5 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 :

6.8.1.6. REALIZAR UN MANTENIMIENTO PERIÓDICO A FOTOCOPIADORAS E IMPRESORAS



Fuente:<http://reparación-mantenimiento.mercadolibre.com.ec>

Los defectos de tinta o pequeños problemas de fotocopiadoras e impresoras ocasionan despilfarros importantes de papel. Es importante que haya una persona encargada de avisar inmediatamente al servicio de mantenimiento y de informar al resto de usuarios de que las máquinas no están en condiciones de trabajar hasta que se revisen.

6.8.1.7. REDUCIR EL PESO DEL PAPEL UTILIZADO

Utilizar hojas de 70g/m² en lugar de 90g/m², supone una reducción de más de una cantidad de papel utilizad.

Revisa los pesos de papel de impresión, papel de carta y sobres que se utilizan en la oficina, y estudia la posibilidad de encargar materiales de menor peso en el siguiente pedido que se haga

Revisa el peso del papel de las publicaciones, folletos o publicidad encargada a imprentas. Muchas veces se imprime en gramajes muy elevados. El papel de 120g/m² ya tiene bastante consistencia y no es

necesario utilizar gramaje de 18 para estos usos.

Es útil tener muestrarios de papel de distintos gramajes, puede solicitarlo a los distribuidores de papel.

6.8.1.8. REUTILIZAR PAPEL

El papel usado por una cara, las carpetas, los sobres y muchos otros materiales de papelería se pueden reutilizar para el mismo uso que tenían o para otros

6.8.1.9. ESTABLECER UN SISTEMA ORDENADO PARA LA REUTILIZACIÓN DEL PAPEL EN TODAS LAS ÁREAS

Se debe organizar en cada departamento un sistema para recoger los productos de papel que se pueden reutilizar. Por ejemplo, colocar bandejas para depositar separadamente de otros materiales papel usado por una cara, sobres, carpetas y subcarpetas.

Es importante que todo el personal conozca las posibilidades de reutilización del papel y cómo está organizado el sistema de reutilización, para evitar que se mezclen materiales no reutilizables o se tiren al contenedor de reciclado productos aún útiles.

6.8.1.10. REUTILIZAR PAPEL USADO POR UNA CARA:



Fuente: www.deforceblog.com

El papel usado por una cara puede servir para:

Fotocopiar/ imprimir por la otra cara. Asigna una bandeja en las impresoras y fotocopiadoras para este tipo de papel.

Escribir borradores Tomar notas en reuniones, de llamadas telefónicas, etc. Hacer cuadernos de notas: grapa varias hojas o encuadérnalas. Dibujar: ya sea en la oficina o quizás alguien tiene niños que pueden utilizarlo.

Procura utilizar clips para unir papeles en limpio en lugar de grapas, ya que cuando se reutiliza el papel las grapas dejan las hojas arrugadas y pueden atascar las máquinas.

6.8.2. REUTILIZAR SOBRES

Muchos sobres se pueden volver a reutilizar si se abren con cuidado. Se puede colocar pegatinas con la dirección y el remite nuevos encima de las anteriores. En algunas entidades tiene etiquetas preparadas para eso, que incluyen el logo de la entidad y mensajes como "protejo el medio ambiente reutilizando sobres". En cualquier caso deben utilizarse para envíos entre departamentos de la misma entidad.

Como subcarpetas.

Los sobres grandes pueden reutilizarse como subcarpetas: se quita la solapa y se abre el lateral más largo. También pueden utilizarse para archivar documentos, escribiendo en el sobre con letras grandes el contenido o poniendo una etiqueta. Evitaremos así utilizar carpetas y subcarpetas nuevas.

Como valijas internas.

Los sobres grandes usados pueden servir de soporte para valijas

internas, escribiendo el destinatario y remitente a lápiz, para que pueda borrarse y utilizarse de nuevo.

6.8.2.1. REUTILIZAR CARPETAS Y SUBCARPETAS

Las carpetas y subcarpetas se pueden utilizar muchas veces si se cuidan un poco. Por ejemplo, si se escribe con lápiz en vez de tinta, se pueden utilizar de nuevo, simplemente borrando y volviendo a escribir a lápiz.

Se pueden tapar títulos anteriores con etiquetas.

Si la parte exterior está muy escrita y/o sucia, se puede dar la vuelta a la carpeta y utilizar el interior como exterior.

Las carpetas y subcarpetas usadas se pueden reutilizar también como soporte de valijas internas.

Una vez gastadas, aún se puede utilizar la cartulina de las carpetas para fabricar separadores de archivadores de anillas o tapas para los cuadernos de papel usado por una cara.

6.8.2.2. REUTILIZAR PAPEL PARA EMBALAR

Se pueden reutilizar sobres grandes, carteles, posters, papel de embalar y muchos otros materiales como papel de embalar. Simplemente hay que darle la vuelta y utilizar la cara no impresa o tapar con una etiqueta direcciones anteriores.

6.8.2.3. COMUNICACIÓN INTERNA

En algunas entidades se consume mucho papel simplemente para informar a todo el personal de alguna actividad o en comunicaciones entre

el personal. Hay prácticas muy sencillas que pueden ahorrar mucho papel:

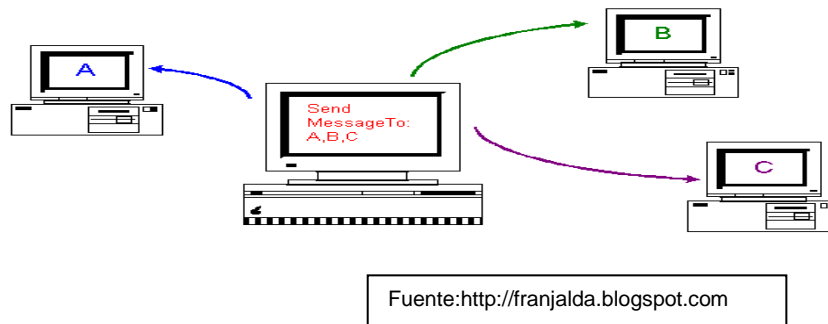
6.8.2.4. CIRCULARES

Se puede imprimir una por departamento y hacer un listado para que una vez que una persona lo haya leído la pase a la siguiente de la lista. Un buen sistema de paneles de información, permite que todo el personal conozca las noticias más importantes sin necesidad de imprimir varias copias.

6.8.2.5. INTRANET

Si la oficina dispone de servidor, se puede establecer un sistema de Intranet, que permite circular y compartir información entre todo el personal, conozca las noticias de imprimid varias copias.

6.8.2.6. CORREO ELECTRÓNICO



El envío de mensajes y documentos mediante correo electrónico ahorra mucho papel de impresión y sobres y además ahorra gastos en sellos. Informa a todo el personal de la oficina sobre como enviar documentos largos e incluso fotos por correo electrónico. Revisa las direcciones y asegúrate de pedir la dirección de correo electrónico a clientes, proveedores, socios, etc.

No imprimir correos electrónicos innecesarios, se pueden leer en la pantalla y guardar en formato electrónico.

No imprimir información innecesaria de internet. Guarda la información que te interese en formato electrónico, ya sea en el disco duro del ordenador, disquetes, CDs, etc.

6.8.2.7.REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LISTAS DE CONTACTOS

Revisa y mantén al día la lista de contactos para asegurar que no hay direcciones repetidas, anticuadas o no interesantes. Se envía mucho material que se pierde en buzones vacíos o que llega varias veces a la misma dirección porque el nombre del destinatario está escrito de dos formas diferentes en nuestro listado de envíos.

Esto es especialmente importante si se envían publicaciones masivas. Envía un solo ejemplar de las publicaciones a cada dirección y pide que soliciten más ejemplares si tienen interés.

6.8.2.8.BAÑOS SUSTITUCIÓN DE TOALLAS DE PAPEL

Las toallas de papel pueden suponer un consumo importante de un producto que además no es reutilizable ni reciclable.

Se pueden sustituir por toallas de tela o rollos de toalla de tela. También se pueden sustituir por secadores de manos de aire.

Utiliza toallas y papel higiénico fabricados con papel reciclado.

6.9.ESTABLECER UN COMPROMISO DE AHORRO DE PAPEL

La dirección de la entidad debe manifestar su compromiso con el ahorro de papel ya sea estableciendo una declaración de principios o aprobando el máximo responsable de la organización una política al respecto.

Puedes utilizar el modelo de política que incluimos en esta web.

Con ello mostrará a trabajadores, clientes, socios, proveedores, etc. la implicación de la entidad en el uso eficiente de este recurso, que espera sea compartida por todas las personas relacionadas con la misma.

Este compromiso es muy importante también para que las personas que impulsen estas iniciativas se vean respaldadas a la hora de hacer propuestas al resto de personas de la entidad. Es fundamental si se quiere realizar un diagnóstico del consumo del papel en la oficina, ya que este requiere la colaboración de varios departamentos, sobre todo administración y recepción.

En general una política, compromiso o resolución sobre el ahorro de papel puede incluir los siguientes apartados:

- Razones que mueven a la dirección a establecerla.
- Compromisos que adquieren.
- Lo que esperan de las personas relacionadas con la entidad.

6.9.1. CÓMO RECICLAR PAPEL

Recoger los residuos de papel que se generan en nuestras oficinas y garantizar su recuperación ya sea a través de una empresa recuperadora es una de las mejores prácticas ambientales que podemos realizar. Al reciclar el papel evitamos que una gran cantidad de residuos se depositen en vertederos o quemen en incineradoras, previniendo los graves impactos ambientales asociados a estas instalaciones. Además, colaboramos a ahorrar recursos naturales como madera, agua y energía.

Para asegurar que todos los residuos de papel generados en la oficina se reciclan es importante organizar un sistema sencillo y eficiente de recogida selectiva y comprobar que todo el personal lo sepa.

6.9.2. RECOGIDA DEL PAPEL DE CADA DEPARTAMENTO

Cada mesa de trabajo o cada departamento debe disponer de contenedores para la recogida de papel.

Pueden ser bandejas sobre cada mesa, cajas al pie de cada mesa, o contenedores más grandes que recojan el papel de un departamento. Aunque no es necesario, se pueden adquirir distintos tipos de contenedores de recogida en empresas que suministran material de oficina.

La medición de la cantidad de papel que se consume en una oficina permite obtener información muy útil para promover la adopción de medidas de ahorro de papel, como la cantidad y tipos de papel consumidos en cada departamento, su coste y dónde es más fácil o prioritario intervenir. Medir la cantidad de papel que se utiliza en una oficina permite, por tanto, conocer qué mejoras se pueden realizar, explicar estas mejoras al resto de miembros de la entidad y comprobar si se están consiguiendo los objetivos de ahorro y reciclaje de papel que nos marquemos.

6.9.3. MEDIO AMBIENTE Y CONCEPTOS ASOCIADOS

Medio Ambiente es el entorno vital para el sistema constituido por los elementos físicos, biológicos, económicos, sociales, culturales y estéticos que interactúan entre sí, con el individuo y con la comunidad en que vive, determinando la forma, el carácter, el comportamiento y la supervivencia de ambos.

7. IMPACTOS

7.1. ECONÓMICO

La aplicación de la guía propiciará un impacto considerable en el ahorro de presupuesto institucional.

7.2. ECOLÓGICO

La ejecución de la presente guía generará un impacto positivo a favor del medio ambiente debido a que el consumo de materiales de oficina y equipos electrónicos se los utilizará conscientemente evitando el deterioro ambiental.

7.3. ADMINISTRATIVO

La socialización de la guía de optimización de recursos materiales y equipos electrónicos permitirá generar hábitos de ahorro y cambiar la actitud en el uso desmedido de estos recursos, convirtiéndose en profesionales efectivos en sus labores diarias.

7.4. TÉCNICAS DE DIFUSIÓN DE LA GUÍA

Para conocimiento y difusión de la guía se realizarán charlas y entrega de documentos físicos en cada una de las oficinas en donde laboran las secretarías, asistentes administrativos, líderes y coordinadores del Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra.

8. BIBLIOGRAFIA

- **BECERRA REYES, Jackeline**, Nuevo Perfil de la Secretaria, Grupo Editorial Océano, México, 2008
- **CAZAR V. Héctor**, Compendio de Computación Avanzada, Gráficas Heredia, Quito, 1997-1998
- **DELA HERAS, P. CORTAJARENA, E**, introducción al bienestar social Madrid S. XXI. 1986,
- **ENSEYANT DAURA, Luis M y ARTIGAS RIAMBAU J.L**, la Secretaria, la mujer y la empresa moderna, 2ª. Edición. Editorial HispanaEuropea. año 1975
- **FREMONT E. KAST, James E.** Rosenzweig, Organizxation and Management; A Systems Approach, Nueva York, McGraw-Hill, 1970,
- **KISNERMAN, N.** Los recursos. Buenos Aires, editorial Humanitas 1984
- **MANUAL DE PERSPECTIVAS LABORALES**, Occupational Outlook Hand book, Español, Edición 211-2012.
- **MASIE, Joseph L.**, Administración General, Editorial Limusa, México 2003.
- Océano Grupo editorial, La Enciclopedia de la Secretaria, Volumen I, La Secretaria y la Empresa, Barcelona España
- Océano, Grupo editorial La Enciclopedia de la Secretaria volumen II La oficina, 2ª Edición, Barcelona España
- **SEVILLA QUIROZ, María Antonieta**, Mil y un sugerencias para la Secretaria eficaz, Editorial Ecuador F.B.T.Cía Ltda. Quito 1999.
- **RIVEROS, Pablo Emilio**, Sistema de gestión de calidad del Servicio (Coord. Editorial) Emilse Londoño, edición 2000, 1era Edición.
- **TAYLOR, Frederick**, Optimizar recursos, 2008.

4.4.Lincografía

- www.informatica-hoy.com.ar
- www.misrespuestas.com
- www.http/salvaalosanimales.wordpress.com
- www.radiofeyalegriaedu.com.ne
- www.reciclapapel.org

AMEROS

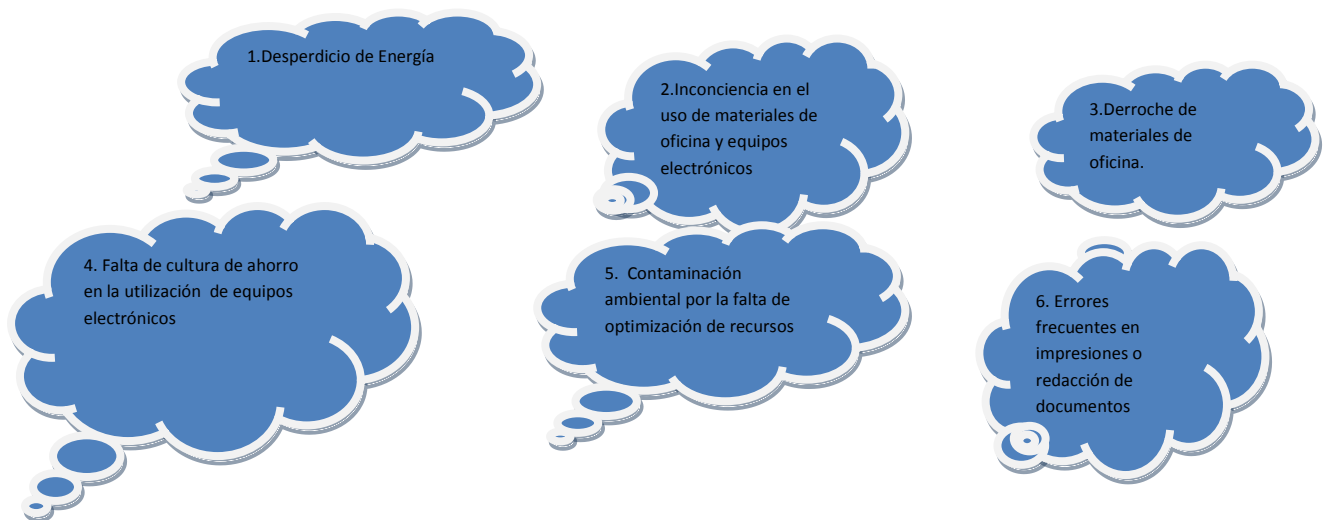
ANEXO 1

TÉCNICA DEL ÁRBOL DE PROBLEMAS

EFEKTOS



CAUSAS



TABLAS DE CAUSA Y EFECTO

CAUSA	EFECTO
1. Desperdicio de Energía	1 Deterioro ambiental
2. Inconsciencia en el uso de materiales de oficina y equipos electrónicos	2 Aumento de presupuesto institucional.
3. Derroche de materiales de oficina	3 Disminución de stocks de Bodegas
4. Falta de cultura de ahorro en la utilización de equipos electrónicos	4 Excesivos pagos en planillas De servicios básicos.
5. Contaminación ambiental por la falta de optimización de recursos	5 Calentamiento global
6. Errores Frecuentes en impresiones o redacción de documentos.	6 Ineficiencia Laboral.

1. El desperdicio de energía produce un deterioro ambiental en la naturaleza.
2. La inconsciencia en el uso de materiales de oficina y equipos electrónicos, aumenta el presupuesto institucional.
3. El derroche de materiales de oficina disminuye notablemente los stocks de bodegas.
4. La falta de cultura de ahorro de energía en la utilización de equipos electrónicos nos lleva a pagar altas planillas de consumo.
5. La contaminación ambiental por la falta de optimización de recursos, es también la causa del calentamiento global.
6. Los errores frecuentes en impresiones o redacción de documentos se producen por la ineficiencia laboral.

ANEXO 2

MATRIZ DE COHERENCIA

<p>TEMA: La optimización de los recursos materiales y equipos electrónicos por parte de los asistentes administrativos del hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra”</p>	<p>Determinar cuál es el nivel de optimización de recursos materiales y equipos electrónicos por parte de los asistentes administrativos del Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra. Para mediante una guía optimizar estos insumos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la situación sobre el uso y optimización de los recursos materiales y equipos electrónicos por parte de las secretarías y asistentes administrativos del Hospital San Vicente de Paúl? • ¿Qué causas han generado el desperdicio de recursos materiales y equipos electrónicos en el Hospital San Vicente de Paúl? • ¿Es necesario una guía de optimización de recursos materiales y equipos electrónicos para mejorar la utilización de los mismos? • ¿El conocimiento de Técnicas de optimización de recursos materiales y equipos electrónicos, evitará el desperdicio de los mismos? 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación sobre el uso y optimización de los recursos materiales y electrónicos por parte de los asistentes administrativos del Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra. • Establecer las causas que han generado el desperdicio de recursos materiales y de equipos electrónicos por parte de los asistentes administrativos de Hospital San Vicente de Paul de la ciudad de Ibarra. • Elaborar una guía de optimización para el uso de recursos materiales y electrónicos por parte de los asistentes administrativos del Hospital San Vicente de Paul de la ciudad de Ibarra. • Socializar la guía de optimización de recursos materiales y electrónicos a los asistentes administrativos del Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra.

ANEXO 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
PROGRAMA SEMIPRESENCIAL

ENCUESTA A: Los Coordinadores, Líderes y asistentes administrativos del Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra.

Estimada funcionaria/o para llenar este cuestionario, sírvase marcar con una (X) en la alternativa que usted considere correcta. Señale una sola alternativa no olvide que de sus respuestas depende el éxito de este estudio.

1. ¿Existe desperdicio de materiales de oficina en su lugar de trabajo?.

MUCHO () POCO () NINGUNO ()

2. ¿Se utiliza eficientemente los materiales de oficina dentro de su institución?.

SIEMPRE () AVECES () NUNCA ()

3. ¿Se emplea técnicas de ahorro de materiales de oficina en su institución?.

SIEMPRE () AVECES () NUNCA ()

4. ¿Conoce si en su institución existe un reglamento de optimización de recursos materiales y uso de equipos electrónicos?.

SI () NO ()

5. ¿La institución cuenta con un plan de reciclaje de materiales de oficina?.

SI () NO ()

6. ¿En su institución existe un método electrónico de comunicación interna obligatoria para ahorrar el uso del papel al 100%?.

SI () NO ()

7. Utiliza el método electrónico de comunicación interna obligatoria para ahorrar papel?

SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

8. ¿Usted utiliza los dos lados de una hoja para ahorrar papel?.

SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

9. La institución cuenta con un plan para el ahorro de equipos electrónicos en ciertos períodos de tiempo que no los utiliza?

SI () NO ()

10. Durante el tiempo del almuerzo o recesos obligatorios usted apaga los equipos electrónicos que no están en uso con el fin de ahorrar energía?

SIEMPRE () AVECES () NUNCA ()

11. ¿Apaga usted la luz de la oficina cuando no se encuentra en ella?.

SIEMPRE () AVECES () NUNCA ()

12. A pesar de contar con luz natural en su oficina enciende las luces?

SI () NO ()

13. ¿Toma precauciones antes de usar la copiadora para evitar errores y sacar copias innecesarias?

SIEMPRE () AVECES () NUNCA ()

14. ¿Conoce usted qué tipo de materiales de oficina recicla la institución, para evitar el desperdicio y cómo lo hace?

SI () NO ()

Justifique su respuesta si es positiva.....

15. ¿Considera usted que los errores de impresión son causa de falta de concentración o presión laboral?

SI () NO ()

Gracias por su colaboración.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100175166-6		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Peñañiel Villarroel Jenny Germania		
DIRECCIÓN:	Cotacachi, Calle Alfredo Albuja Galindo s/n		
EMAIL:	proveeduriahsvp@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2914-122	TELÉFONO MÓVIL:	0988936099

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS POR PARTE DE LAS SECRETARIAS Y ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE LA CIUDAD DE IBARRA. PROPUESTA ALTERNATIVA"
AUTOR (ES):	Peñañiel Villarroel Jenny Germania-Eugenia Magali Cadena Montenegro
FECHA: AAAAMMDD	2013/07/08
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Título de Licenciada en Secretariado ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	Dr. Galo Alvarez

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

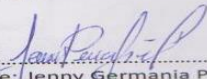
Yo, Peñafiel Villarroel Jenny Germania, con cédula de identidad Nro. 100175166-6, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 24 días del mes de julio del 2013

EL AUTOR:

(Firma) 
Nombre: Jenny Germania Peñafiel Villarroel
C.C.: 100175166-6

ACEPTACIÓN:

(Firma) 
Nombre: Ing. Betty Chávez
Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario _____



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Peñafiel Villarroel Jenny Germania, con cédula de identidad Nro. 100175166-6 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado **"LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS POR PARTE DE LAS SECRETARIAS Y ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÛL DE LA CIUDAD DE IBARRA. PROPUESTA ALTERNATIVA"** que ha sido desarrollado para optar por el: Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma) 
Nombre: Peñafiel Villarroel Jenny Germania
Cédula: 10017566-6

Ibarra, 24 del mes de julio del 2013



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

4. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100284828-9		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Cadena Montenegro Eugenia Magali		
DIRECCIÓN:	Ibarra, Av. Fray Vacas Galindo 8-102y Av. Cristóbal de Troya		
EMAIL:	Magalicadena14@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2951839	TELÉFONO MÓVIL:	0980134335

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS POR PARTE DE LAS SECRETARIAS Y ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÛL DE LA CIUDAD DE IBARRA. PROPUESTA ALTERNATIVA"
AUTOR (ES):	Cadena Montenegro Eugenia Magali-Peñañiel Villarroel Jenny Germania
FECHA: AAAAMMDD	2013/07/08
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Título de Licenciada en Secretariado ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	Dr. Galo Alvarez

5. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Cadena Montenegro Eugenia Magali, con cédula de identidad Nro. 100284828-9, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

6. CONSTANCIAS


El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 24 días del mes de julio del 2013

EL AUTOR:

(Firma) 
Nombre: Cadena Montenegro Eugenia Magali
C.C.: 100284828-9

ACEPTACIÓN:

(Firma) 
Nombre: Ing. Betty Chávez
Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario _____



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Cadena Montenegro Eugenia Magali, con cédula de identidad Nro. 100284828-9 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado **LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS POR PARTE DE LAS SECRETARIAS Y ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÛL DE LA CIUDAD DE IBARRA. PROPUESTA ALTERNATIVA** que ha sido desarrollado para optar por el: Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma)
Nombre: Cadena Montenegro Eugenia Magali
Cédula: 100284828-9

Ibarra, 24 del mes de julio del 2013