	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	<small>Documento</small>	<small>Código</small>	<small>Fecha</small>	<small>Revisión</small>
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
<small>Dependencia</small>	<small>Aprobado</small>		<small>Pág.</small>	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(61)	

AUTORES	BRAYAN FERNANDO SÁNCHEZ JULIO		
FACULTAD	FACULTAD DE INGENIERÍAS		
PLAN DE ESTUDIOS	TÉCNICO PROFESIONAL EN INFORMÁTICA		
DIRECTOR	YOLIMER ARÉVALO CLARO		
TÍTULO DE LA TESIS	CREACIÓN DE UN MANUAL INTERACTIVO PARA SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS OFIMÁTICOS DE LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES OCAÑA		
RESUMEN			
(70 palabras aproximadamente)			
<p>EN EL HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES SE PRESENTAN INCONVENIENTES DEBIDO A LOS DEFICIENTES CONOCIMIENTOS DE LAS SECRETARIAS SOBRE EL USO DE LAS HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS, LO CUAL PRODUCE LENTITUD EN EL SERVICIO DE SALUD PRESTADO POR LA ENTIDAD.</p> <p>POR ESTA RAZÓN, SE REALIZÓ LA CREACIÓN DE UN SOFTWARE QUE ENSEÑE Y GUÍE A LAS SECRETARIAS SOBRE EL USO CORRECTO DE LAS HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS PARA MEJORAR EL SERVICIO DE SALUD BRINDADO.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 61	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 57	CD-ROM: 1



**CREACIÓN DE UN MANUAL INTERACTIVO PARA SOLUCIONAR LOS
PROBLEMAS OFIMÁTICOS DE LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL EMIRO
QUINTERO CAÑIZARES OCAÑA**

BRAYAN FERNANDO SÁNCHEZ JULIO

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE INGENIERÍAS
TÉCNICO PROFESIONAL EN INFORMÁTICA
OCAÑA
2014**

**CREACIÓN DE UN MANUAL INTERACTIVO PARA SOLUCIONAR LOS
PROBLEMAS OFIMÁTICOS DE LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL EMIRO
QUINTERO CAÑIZARES OCAÑA**

BRAYAN FERNANDO SÁNCHEZ JULIO

**Informe final de pasantías, presentado como requisito para optar el título de técnico en
informática.**

**Director
YOLIMER ARÉVALO CLARO
Ingeniero en sistemas**

**Asesora
ROCÍO ALEXANDRA GUEVARA GELVES
Ingeniera en sistemas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER SECCIONAL OCAÑA
FACULTAD DE INGENIERÍAS
TÉCNICO PROFESIONAL EN INFORMÁTICA
OCAÑA
2014**

CONTENIDO

pag.

INTRODUCCION

1. CREACIÓN DE UN MANUAL INTERACTIVO PARA SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS OFIMÁTICOS DE LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES OCAÑA.....	13
1.1 DESCRIPCIÓN BREVE DE LA EMPRESA.....	13
1.1.1 Misión.....	13
1.1.2 Visión.....	14
1.1.3 Objetivos de la empresa.....	14
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.....	15
1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado.....	17
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.....	17
1.2.1 Planteamiento del Problema.....	19
1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTÍA.....	19
1.3.1 General.....	19
1.3.2 Específicos.....	19
1.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA MISMA.....	19
2. ENFOQUES REFERENCIALES.....	21
2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL.....	21
2.2 ENFOQUE LEGAL.....	21
3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO.....	23
3.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	23
3.1.1 Resultados Objetivo No. 1.....	23
3.1.2 Resultados Objetivo No. 2.....	47
3.1.3 Resultados Objetivo No. 3.....	48
4. DIAGNÓSTICO FINAL.....	55
5. CONCLUSIONES.....	56
6. RECOMENDACIONES.....	57

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS

LISTA DE TABLAS

LISTA DE IMAGENES

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1. Matriz DOFA.....	17
Tabla 2. Actividades a realizar.....	19

LISTA DE IMAGENES

	pag.
Imagen 1. Organigrama HEQC.....	15
Imagen 2. Continuación Organigrama HEQC.....	16
Imagen 3. Pregunta No. 1.....	23
Imagen 4. Pregunta No. 2.....	24
Imagen 5. Pregunta No. 3.....	24
Imagen 6. Pregunta No. 4.....	25
Imagen 7. Pregunta No. 5.....	25
Imagen 8. Pregunta No. 6.....	26
Imagen 9. Pregunta No. 7.....	26
Imagen 10. Pregunta No. 8.....	27
Imagen 11. Pregunta No. 9.....	27
Imagen 12. Pregunta No. 10.....	28
Imagen 13. Pregunta No. 11.....	28
Imagen 14. Pregunta No. 12.....	29
Imagen 15. Pregunta No. 13.....	29
Imagen 16. Pregunta No. 14.....	30
Imagen 17. Pregunta No. 15.....	30
Imagen 18. Pregunta No. 16.....	31
Imagen 19. Pregunta No. 17.....	31
Imagen 20. Pregunta No. 18.....	32
Imagen 21. Pregunta No. 19.....	32
Imagen 22. Pregunta No. 20.....	33
Imagen 23. Pregunta No. 21.....	33
Imagen 24. Pregunta No. 22.....	34
Imagen 25. Pregunta No. 23.....	34
Imagen 26. Pregunta No. 24.....	35
Imagen 27. Pregunta No. 25.....	35
Imagen 28. Pregunta No. 26.....	36
Imagen 29. Pregunta No. 27.....	36
Imagen 30. Pregunta No. 28.....	37
Imagen 31. Pregunta No. 29.....	37
Imagen 32. Pregunta No. 30.....	38
Imagen 33. Pregunta No. 31.....	38
Imagen 34. Pregunta No. 32.....	39
Imagen 35. Pregunta No. 33.....	39
Imagen 36. Pregunta No. 34.....	40
Imagen 37. Pregunta No. 35.....	40

Imagen 38. Pregunta No. 36.....	41
Imagen 39. Pregunta No. 37.....	41
Imagen 40. Pregunta No. 38.....	42
Imagen 41. Pregunta No. 39.....	42
Imagen 42. Pregunta No. 40.....	43
Imagen 43. Pregunta No. 41.....	43
Imagen 44. Pregunta No. 42.....	44
Imagen 45. Pregunta No. 43.....	44
Imagen 46. Pregunta No. 44.....	45
Imagen 47. Pregunta No. 45.....	45
Imagen 48. Pregunta No. 46.....	46
Imagen 49. Plantilla 1.....	47
Imagen 50. Plantilla 2.....	48
Imagen 51. Plantilla 3.....	48
Imagen 52. Interfaz 1.....	49
Imagen 53. Interfaz 2.....	50
Imagen 54. Interfaz 3.....	51
Imagen 55. Manual 1.....	52
Imagen 56. Manual 2.....	53
Imagen 57. Manual 3.....	54

ANEXOS

pag.

Anexo 1. Encuesta.....60

RESUMEN

Para crear el manual interactivo, se aplicó una encuesta a las secretarías del Hospital Emiro Quintero Cañizares, la cual más adelante sería tabulada, para así determinar cuáles eran los problemas que se le presentaban con mayor frecuencia y en los cuales se quería mejorar sus conocimientos.

Después de saber cuáles eran los problemas más cotidianos, se tuvo que hacer un análisis de varios programas para estipular cuál de todos cumplía con los requisitos que se necesitaban para crear el manual de una forma personalizada para el hospital, de tal manera que permitiera una fácil interacción entre el usuario y la aplicación, luego de haberse realizado esto, se procede a buscar en la web la información que contendrá el software, con la que luego comenzara la fase de diseño y creación.

INTRODUCCIÓN

Las empresas actualmente necesitan que sus empleados tengan conocimientos sobre las Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC, ya que esto ayuda a que se realicen mejor los trabajos que hacen cotidianamente en el Hospital Emiro Quintero Cañizares- HEQC, ya que al ser una empresa social del estado y al estar encargada de prestar el servicio de salud a la comunidad de Ocaña y la provincia, se pensó en realizar un manual para ayudar a mejorar el uso básico de algunas herramientas ofimáticas a las secretarias.

Con esta aplicación se busca aumentar el conocimiento de las secretarias en el uso de herramientas ofimáticas, así como también, reducir el trabajo que recae sobre el profesional encargado de la Unidad de Infraestructura Técnica y de Sistemas del H.E.Q.C, para que este pueda realizar las demás labores de las cuales está encargado.

Este software fue creado y diseñado con el programa “AutoPlay Media Estudio⁵”, el cual permite la creación de una aplicación, en la cual la interacción entre el usuario y la aplicación sea sencilla de entender, ya que esta va a contener información básica de los 4 temas con los cuales se presentan mayor número de inconvenientes en el hospital, este contiene información de cómo se pueden aplicar y usar algunas de las funciones básicas de Microsoft Word, PowerPoint, Excel y algunas del uso general del computador.

⁵ <http://www.slideshare.net/alexiiizyanez/autoplay-media-estudio-10608871>

CREACIÓN DE UN MANUAL INTERACTIVO PARA SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS OFIMÁTICOS DE LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES OCAÑA

1.1 DESCRIPCIÓN BREVE DE LA EMPRESA

El Hospital, es el centro asistencial más importante de la provincia de Ocaña ya que tiene una cobertura aproximada de 300.000 mil usuarios tiene como misión la prestación de servicios de salud con atención humanizada, dignidad, eficiencia, integridad y calidad a toda la población de Ocaña y municipios vecinos, que además ofrece servicios de promoción y prevención realizando visitas a diferentes zonas del área rural y puestos de salud.

La ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares se encuentra en un momento trascendental e importante en su historia siendo el líder en el sector a través de la prestación de servicios, brindando atenciones en salud a miles de ciudadanos en condiciones de eficiencia, oportunidad y calidad, con buen nivel científico y realizando un aporte significativo al desarrollo de la región.

Como ya es sabido ante la permanente generación de cambios y transformación institucional tan profunda en el sector que se desenvuelven las entidades, ya sea jalonadas por la implementación de nuevas normas, la adopción de correctivos oportunos en cumplimiento de la legislación vigente, es de vital importancia para nosotros como IPS trabajar arduamente en la calidad de la prestación de servicios hacia nuestros clientes como compromiso para satisfacer la población en sus necesidades de salud en todas las fases.

La ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares también cuenta con una infraestructura que dispone de confortables instalaciones físicas y personal altamente calificado garantizando calidad en el servicio prestado, de esta manera se prestan los siguientes servicios: urgencias, hospitalización, Quirófanos y salas de parto, consulta externa.

1.1.1 Misión. La ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares es una IPS pública consagrada a la prestación de servicios de salud con atención humanizada a los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, con dignidad, eficiencia, integridad y calidad.

²ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares Ocaña N. de S. Plataforma Estratégica (Reseña Histórica) [en línea]. <http://www.hospitaleqc.gov.co/plataforma-estrategica/resena-historica.html>

³ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares Ocaña N. de S. Plataforma Estratégica (Misión) [en línea]. <http://www.hospitaleqc.gov.co/plataforma-estrategica/mision.html>

1.1.2 Visión. Continuar como líder en la prestación de servicios a la comunidad, con tecnología de punta, con procesos ágiles y oportunos, adecuado control de calidad y atención humanizada.

1.1.3 Objetivos de la empresa. Contribuir al desarrollo social de la región mejorando la calidad de vida, y reduciendo la morbilidad, la mortalidad, la incapacidad y la angustia evitables en la población usuaria, en la medida en que esto esté a su alcance.

Producir servicios de salud eficientes y efectivos, que cumplan con las normas de calidad establecidas de acuerdo con las reglamentaciones que se expida para tal propósito.

Garantizar, mediante un manejo Gerencial adecuado, la rentabilidad social y financiera de la empresa.

Ofrecer a las Empresas Promotoras de salud y demás personas naturales o jurídicas que lo demandan, servicios y paquetes de servicios a tarifas competitivas en el mercado.

Satisfacer los requerimientos del entorno, adecuando continuamente sus servicios y funcionamiento.

Garantizar los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria establecidos por la ley y los reglamentos.

Prestar servicios de salud que satisfagan de manera óptima las necesidades y expectativas de la población en relación con la promoción, el fomento y la conservación de la salud y la prevención, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad.

Satisfacer las necesidades esenciales y secundarias de salud de la población usuaria a través de acciones gremiales, organizativas, técnico-científicas y técnico-administrativas.

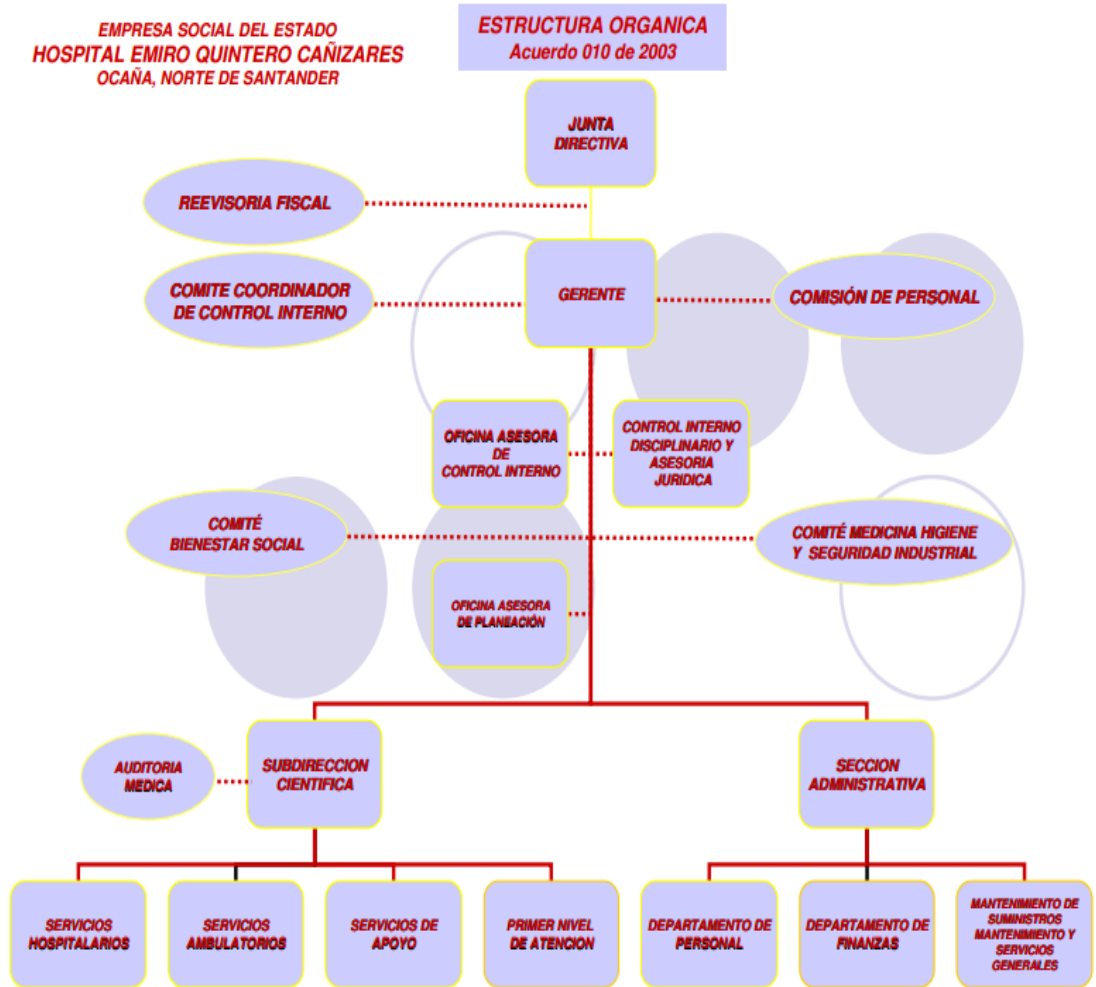
Desarrollar la estructura y capacidad operativa de la Empresa mediante la aplicación de principios y técnicas gerenciales que aseguren su supervivencia, crecimiento, calidad de sus recursos, capacidad de competir en el mercado y rentabilidad social y financiera.

⁴ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares Ocaña N. de S. Plataforma Estratégica (Visión) [en línea].
<http://www.hospitaleqc.gov.co/plataforma-estrategica/vision.html>

⁵ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares Ocaña N. de S. Plataforma Estratégica (Objetivos) [en línea].
<http://www.hospitaleqc.gov.co/plataforma-estrategica/objetivos.html>

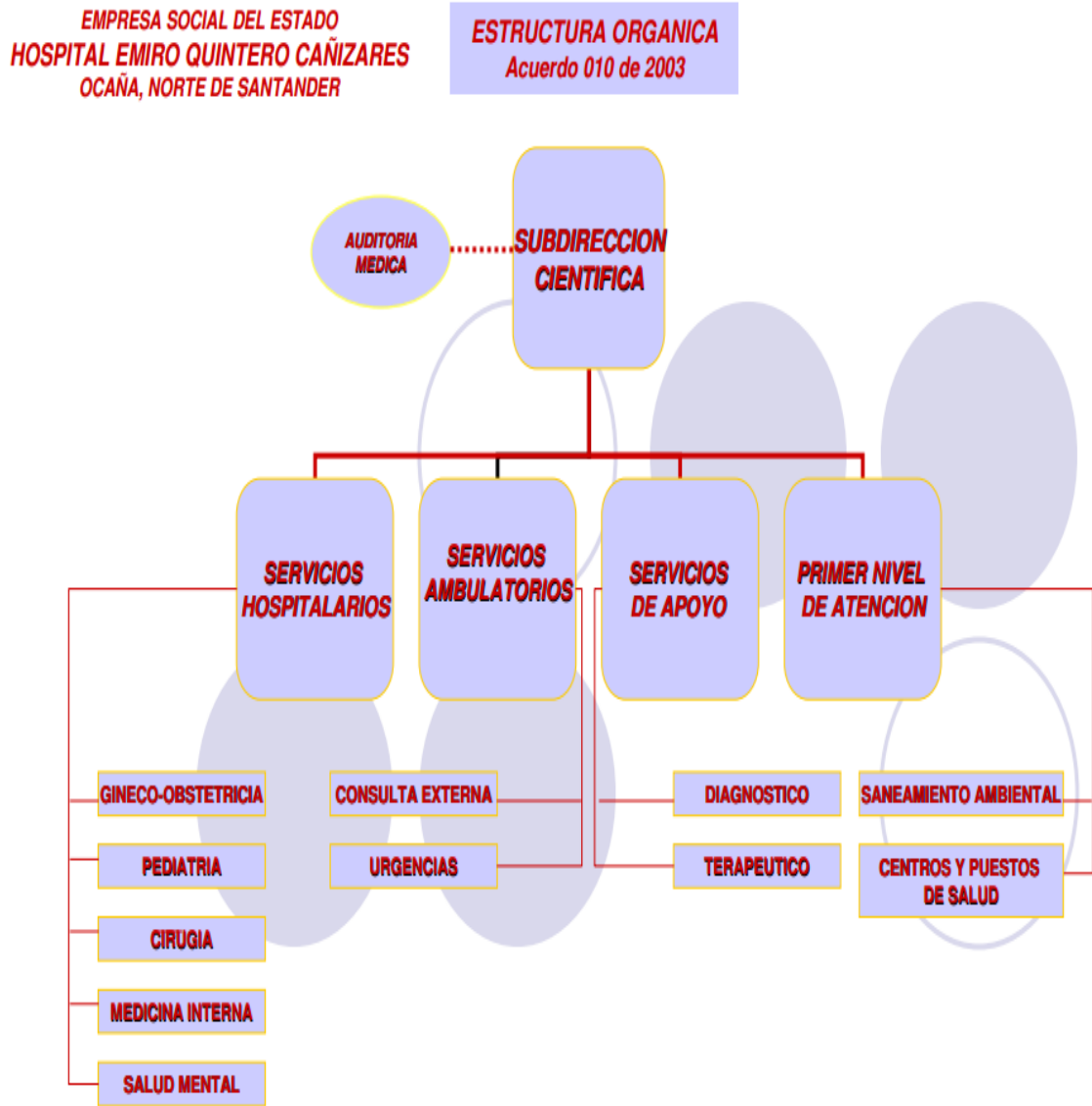
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional

Imagen 1. Organigrama HEQC



Fuente: <http://www.hospitaleqc.gov.co/organigrama.html>⁶

Imagen 2. Continuación Organigrama HEQC



Fuente: <http://www.hospitaleqc.gov.co/organigrama.html>⁷

1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado

El área de infraestructura técnica y de sistemas del “HEQC” se encarga del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo, equipos activos de red, de las centrales telefónicas, de los circuitos cerrados de televisión y del soporte técnico al personal que opera los equipos.

1.2 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA ASIGNADA

Tabla 1. Matriz DOFA.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Ambiente Interno	<p>Cuenta con un jefe de unidad de alto profesionalismo y con conocimientos avanzados.</p> <p>Cuenta con las herramientas para solucionar los problemas que se presentan a diario.</p>	<p>La mayoría del personal no tiene los conocimientos sobre cómo usar las herramientas ofimáticas.</p> <p>La unidad de infraestructura técnica y de sistemas no tiene el personal suficiente para atender las múltiples solicitudes que se presentan a diario.</p> <p>Demora al momento de realizar mantenimiento a los diferentes equipos.</p> <p>No cuenta con recursos económicos para contratar personal calificado.</p> <p>No se presta un buen servicio por parte de las diferentes áreas, debido a los múltiples inconvenientes.</p>
Ambiente Externo		
OPORTUNIDADES	FO (MAXI-MAXI)	DO (MINI-MAXI)

<p>Reducir el índice de problemas presentados por el empleado.</p> <p>Mejorar el servicio técnico y sistemático que ofrece la unidad al Hospital Emiro Quintero Cañizares y a sus respectivas UBAs.</p>	<p>Enseñar a los empleados del Hospital Emiro Quintero Cañizares el uso correcto de las herramientas ofimáticas.</p>	<p>Instalación del manual interactivo en todos los equipos de cómputo del hospital, para reducir el número de problemas e inconvenientes que llegan al área de infraestructura.</p>
AMENAZAS	FA (MAXI-MINI)	DA (MINI-MINI)
<p>Falla en los equipos del hospital, debido a que no se les realiza los mantenimientos preventivos a tiempo.</p> <p>Demora en la entrega de insumos para la reparación de los equipos.</p>	<p>Determinar problemas de mayor importancia para darles solución con mayor rapidez.</p>	<p>El manual debe contener la suficiente información como para aclarar todas las dudas que se le presenten a los empleados.</p>

Fuente: Autor del Proyecto

1.2.1 Planteamiento del problema

Actualmente el rendimiento laboral de la unidad de infraestructura técnica y de sistemas, ha disminuido; ya que el profesional encargado de esta área, ha tenido que posponer trabajo para atender las múltiples solicitudes de empleados de otras áreas, debido a que estos no saben ni el uso básico de las herramientas ofimáticas, generando demora de los servicios que esta área brinda al hospital y a sus respectivas UBA's.

1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTÍA

1.3.1 General. Creación de un manual interactivo para solucionar los problemas ofimáticos de los empleados del Hospital Emiro Quintero Cañizares.

1.3.2 Específicos. Identificar los problemas ofimáticos que se ocasionan constantemente en las oficinas del Hospital Emiro Quintero Cañizares.

Recolectar la información necesaria para la elaboración del manual interactivo.

Diseñar el manual interactivo.

1.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA MISMA

Tabla 2. Actividades a realizar.

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades
Creación de un manual interactivo para solucionar los problemas ofimáticos de los empleados del Hospital Emiro Quintero Cañizares.	Identificar los problemas ofimáticos que se ocasionan constantemente en las oficinas del Hospital Emiro Quintero Cañizares.	Realización de una encuesta a los empleados para identificar los problemas ofimáticos frecuentes. Tabular las encuestas Determinar los problemas más relevantes.
	Recolectar la información necesaria para la elaboración del manual interactivo.	Identificar las herramientas con las cuales se elabora el manual. Recolectar la información la cual incluiremos en el manual.

	Diseñar el manual interactivo.	Desarrollo del manual interactivo con la herramienta escogida y de acuerdo a los problemas que se presentan frecuentemente.
--	--------------------------------	---

Fuente: Autor del Proyecto

2. ENFOQUES REFERENCIALES

2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL

Manual. Se trata de una guía que ayuda a entender el funcionamiento de algo, o bien que educa a sus lectores acerca de un tema de forma ordenada y concisa.⁶

El manual debe ser sencillo, fácil de entender y usar, debe contener los temas fundamentales y no estar sobrecargado con información que pueda confundir al usuario. En este deben ir los temas primordiales que se han identificado con la realización de las actividades.

Interacción. Interacción es un vocablo que describe una acción que se desarrolla de modo recíproco entre dos o más organismos, objetos, agentes, unidades, sistemas, fuerzas o funciones.⁷

Es la manera como el usuario realiza acciones en esta aplicación, es decir, él es el que ordena y el que manda en la aplicación y esta como tal tiene que cumplir su función dependiendo de lo que el usuario haya decidido hacer.

Ofimática. Es el conjunto de técnicas, aplicaciones y herramientas informáticas que se utilizan en funciones de oficina para optimizar, automatizar y mejorar los procedimientos o tareas relacionadas.⁸

Al ser la ofimática un tema tan extenso, se tuvo que reducir y escoger solos las partes más importantes y los cuales les presentaban más dificultad a las secretarías.

Herramientas. Recurso que se utiliza para realizar una actividad o un trabajo.⁹

Son los programas que se usaran para la creación de la aplicación.

Diseño. Actividad creativa que tiene por fin proyectar objetos, tipografías, logotipos, etc. para después fabricarlos.¹⁰

Es el proceso en el cual se crean plantillas que nos servirán para determinar cómo quedara la aplicación en lo que respecta a su forma visual y funcionamiento del software.

Autoplay Media Studio. Es un software que nos permite crear auto arrancables (autoruns) con sus menús.¹¹

⁸ <http://definicion.de/manual-de-usuario/>

⁹ <http://definicion.de/interaccion/>

¹⁰ <http://es.wikipedia.org/wiki/Ofim%C3%A1tica>

¹¹ <http://www.wordreference.com/definicion/herramienta>

¹² <http://es.thefreedictionary.com/dise%C3%B1o>

¹³ <http://www.slideshare.net/alexizyanez/autoplay-media-estudio-10608871>

Es el programa base que servirá para realización del diseño, programación y creación de la aplicación final.

Logo. Se trata de un distintivo compuesto por letras e imágenes, peculiar de una empresa, una marca o un producto.¹²

Los logos dentro de la aplicación cumplirán funciones de botones, ya que con estos, es más fácil diferenciar de qué tema se está hablando, así como también facilitara la división del software en secciones, para no mezclar los diferentes manuales.

PDF. Es un formato de almacenamiento de documentos digitales independiente de plataformas de software o hardware.¹³

Este formato tiene como función contener los diferentes pasos de los manuales, que son los que servirán de guía para los usuarios.

Capturas de pantalla. Es una imagen tomada por una computadora o un teléfono inteligente para capturar los elementos vistos en el monitor u otro dispositivo de salida visual.¹⁴

Las capturas de pantalla se encontraran dentro de los PDF, se podrá ver una captura de pantalla por cada paso, esto con el fin de facilitar el entendimiento de los manuales a los usuarios.

2.2 ENFOQUE LEGAL

Ley 1341 de 2009 Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.

¹² <http://definicion.de/logo/>

¹⁵ <http://es.wikipedia.org/wiki/PDF>

¹⁴ http://es.wikipedia.org/wiki/Captura_de_pantalla

3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO

3.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

3.1.1. Resultados Objetivo No. 1, Identificar los problemas ofimáticos que se ocasionan constantemente en las oficinas del Hospital Emiro Quintero Cañizares.

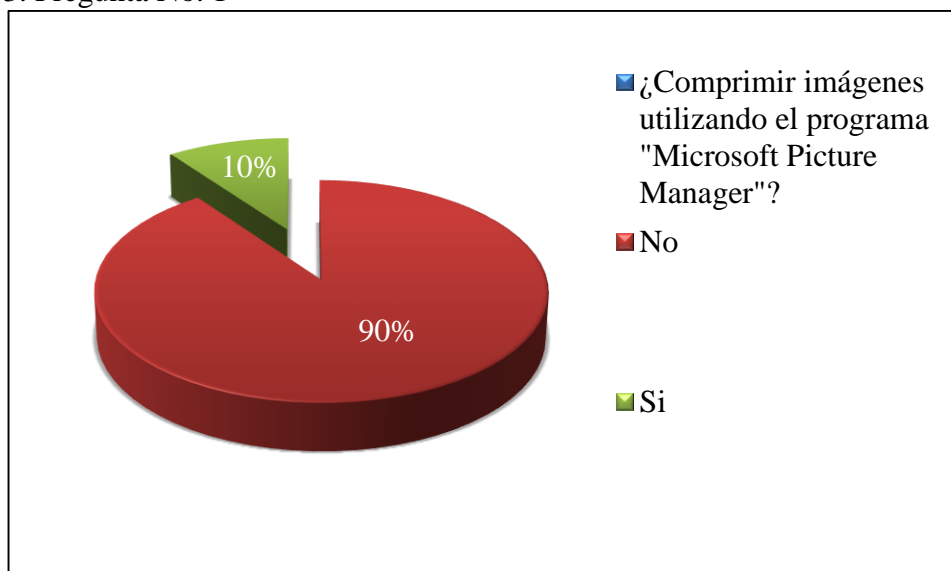
Para identificar los problemas que mayormente se presentan dentro del hospital Emiro Quintero Cañizares en cuanto a la parte ofimática y las nuevas tecnologías se realizó una encuesta como se puede observar en el Anexo 1.

De acuerdo a lo anterior la encuesta arrojó los siguientes resultados:

Pregunta No. 1

Como se puede observar en el siguiente grafico el 90% de las personas no saben comprimir imágenes utilizando “Microsoft Picture Manager”

Imagen 3. Pregunta No. 1

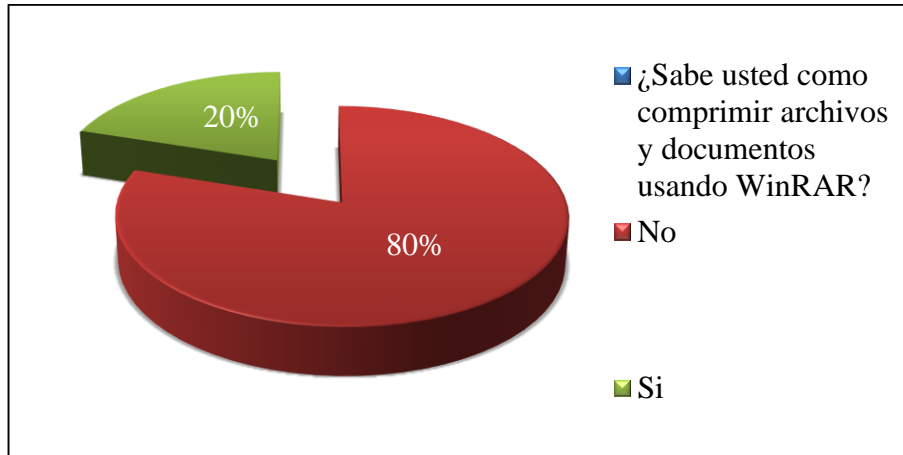


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 2

Se logró determinar el 80% de las personas encuestadas no saben comprimir archivos utilizando WinRAR.

Imagen 4. Pregunta No. 2

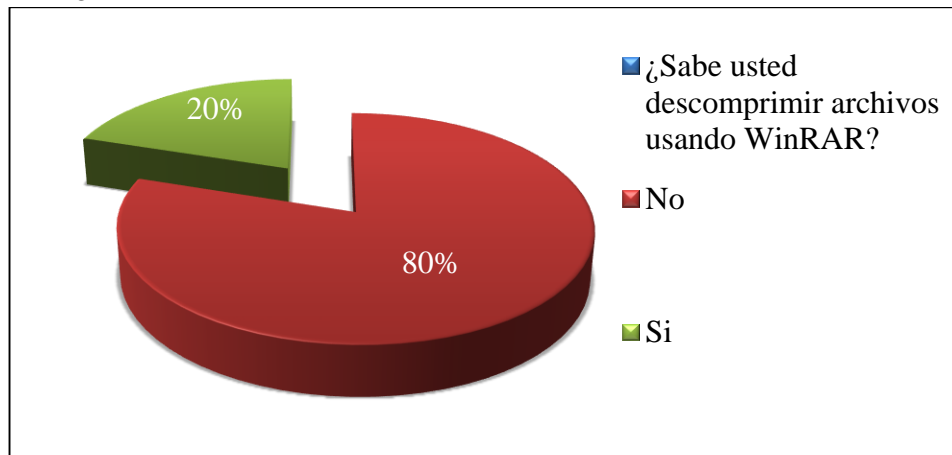


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 3

Se definió que el 80% personas de las personas encuestadas no sabe descomprimir archivos usando WinRAR.

Imagen 5. Pregunta No. 3

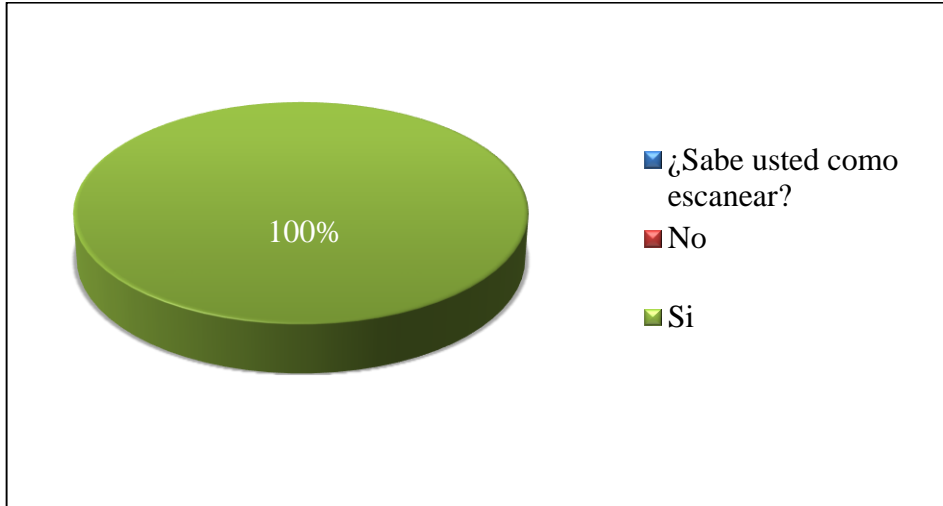


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 4

Se logró definir que el 100% de las personas encuestadas sabe escanear un documento.

Imagen 6. Pregunta No. 4

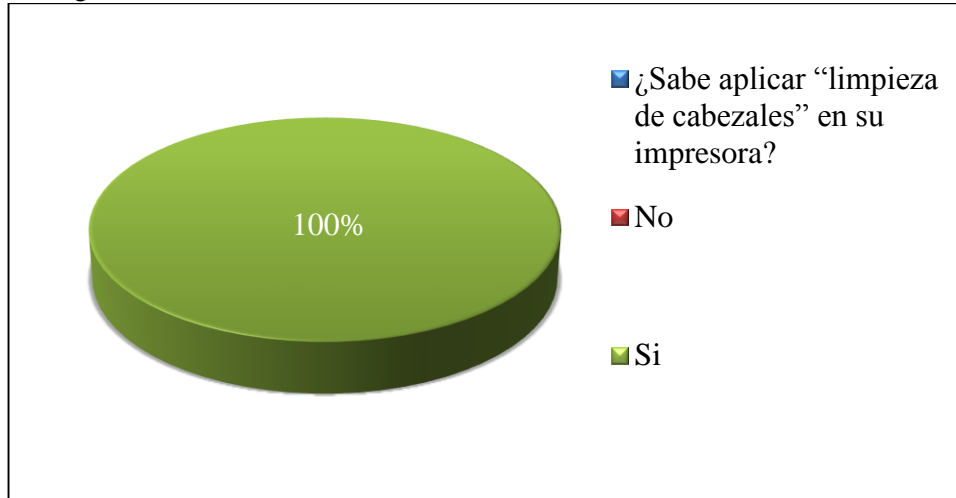


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 5

Como se puede observar en el siguiente grafico el 100% de las personas saben realizar limpieza de cabezales en su impresora.

Imagen 7. Pregunta No. 5

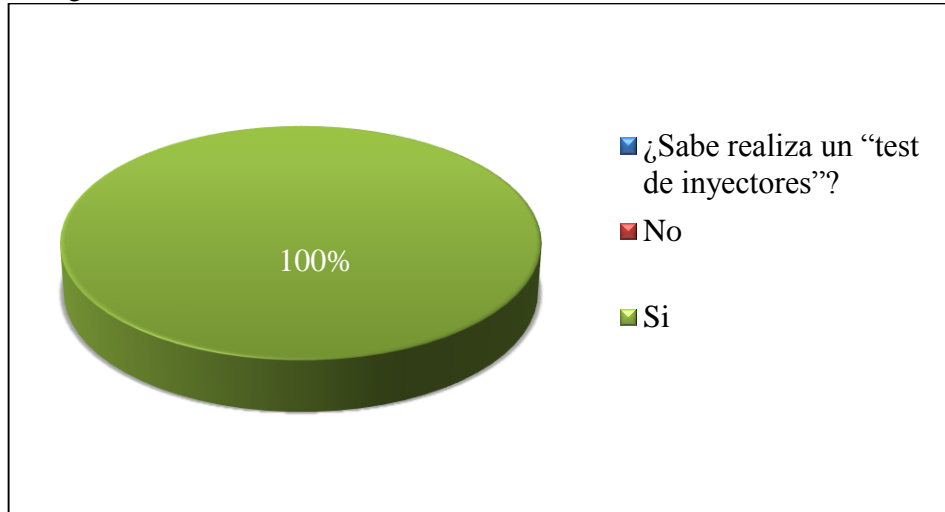


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 6

Se definió que el 100% personas de las personas encuestadas saben realizar un “Test de inyectores” en su impresora.

Imagen 8. Pregunta No. 6

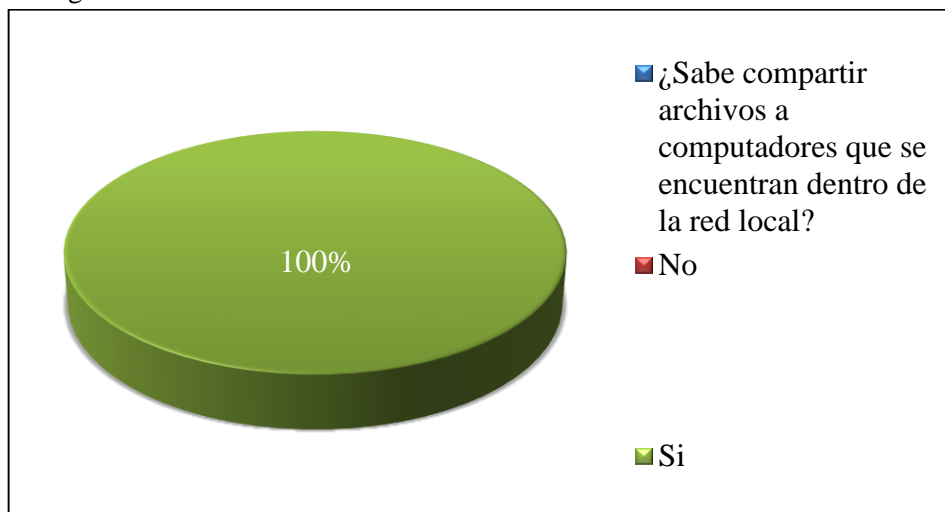


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 7

Con la encuesta realizada se determinó que el 100% de las personas encuestadas sabe compartir archivos en su red local.

Imagen 9. Pregunta No. 7

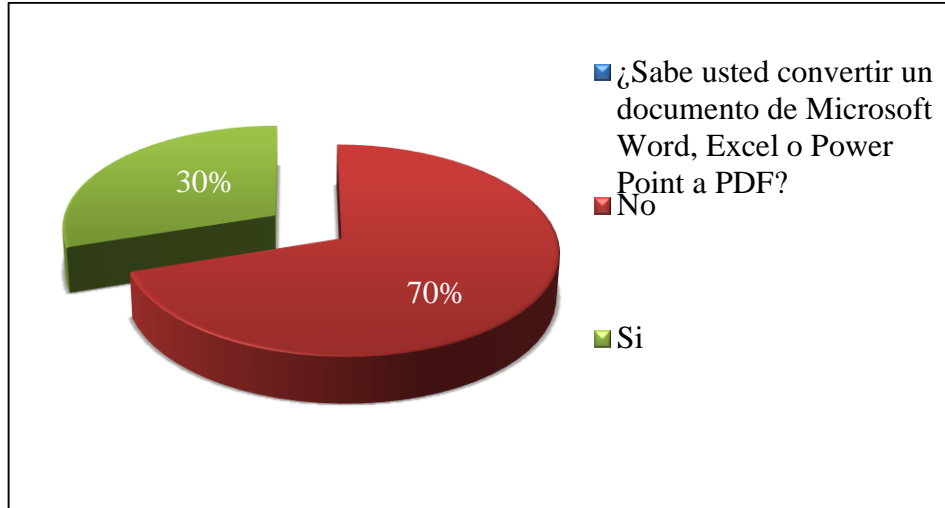


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 8

Se concluyó que el 70% de las personas no saben convertir documentos de Microsoft Word, Excel y PowerPoint a PDF.

Imagen 10. Pregunta No. 8

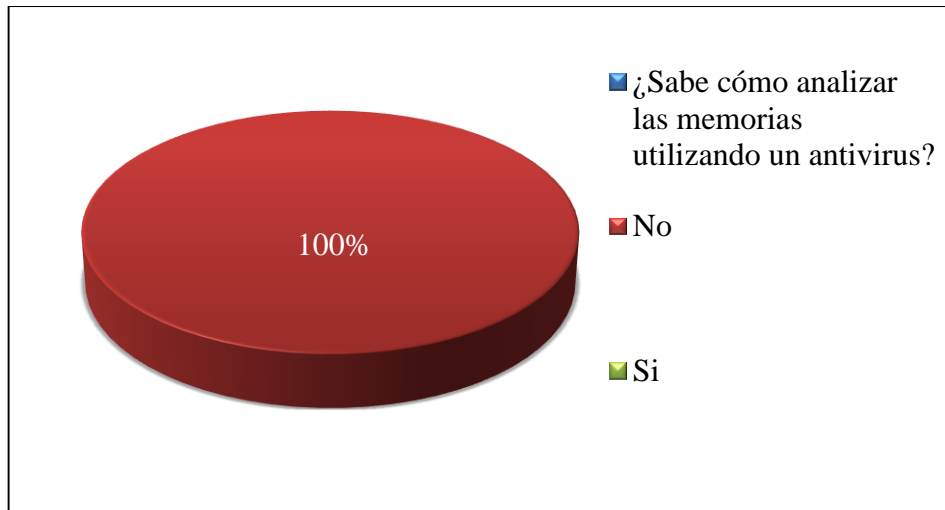


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 9

Se logró determinar el 100% de las personas encuestadas no saben analizar las memorias en busca de virus.

Imagen 11. Pregunta No. 9

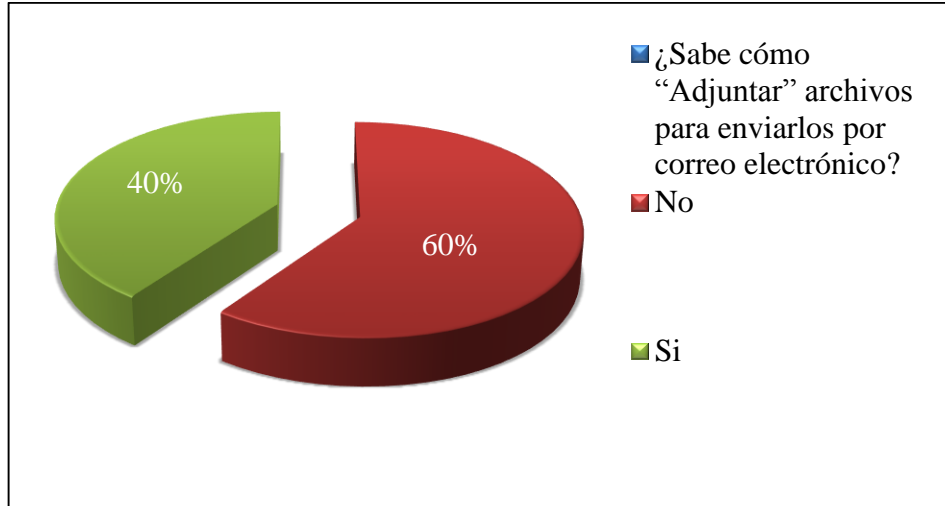


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 10

Con la encuesta realizada se determinó que el 60% de las personas no sabe compartir archivos adjuntos por correo electrónico.

Imagen 12. Pregunta No. 10

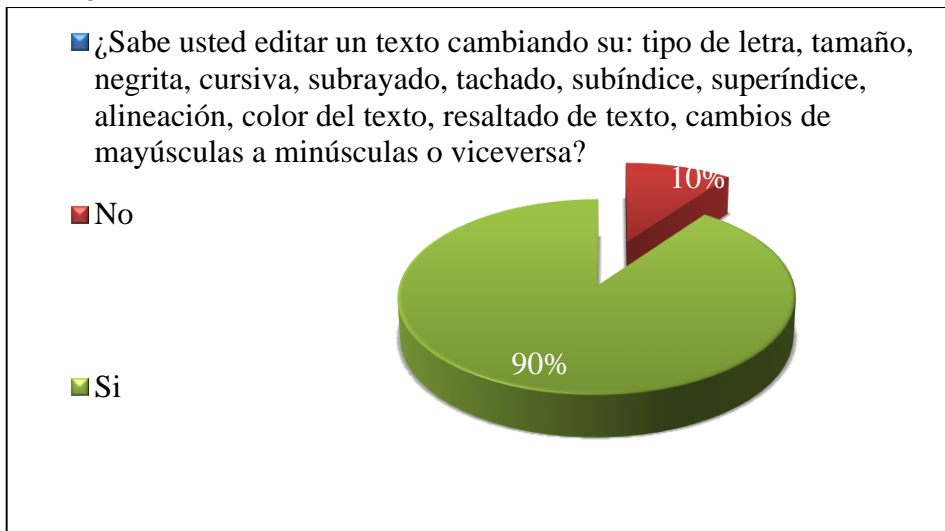


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 11

Con la encuesta realizada se determinó que el 90% de las personas encuestadas sabe editar los textos utilizando sus diferentes herramientas.

Imagen 13. Pregunta No. 11

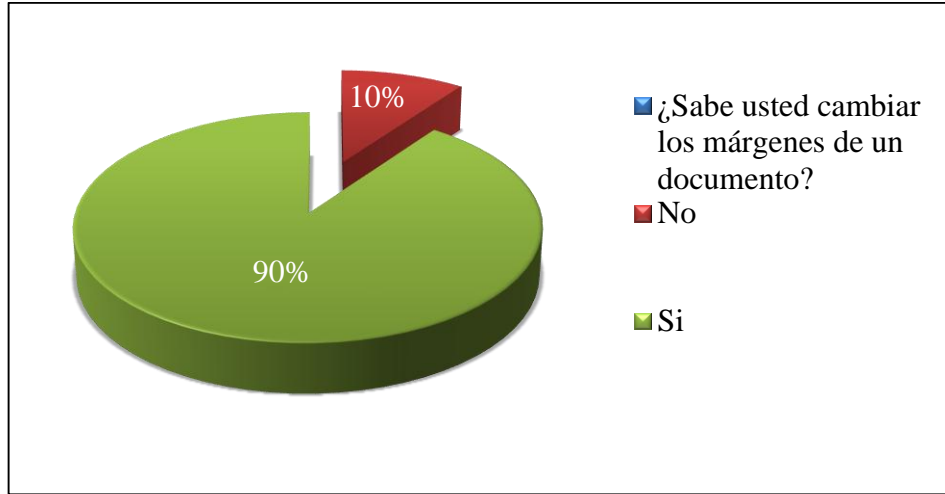


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 12

Como se puede observar en el siguiente grafico el 90% de las personas saben cambiar los márgenes de un documento.

Imagen 14. Pregunta No. 12

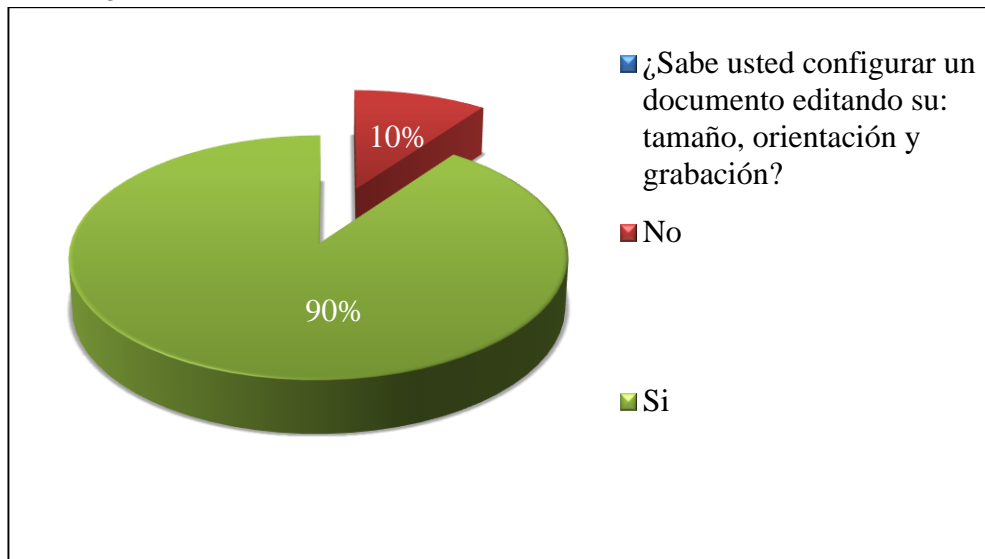


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 13

Se determinó que el 90% de las personas sabe configurar un documento editando su tamaño orientación y grabación.

Imagen 15. Pregunta No. 13

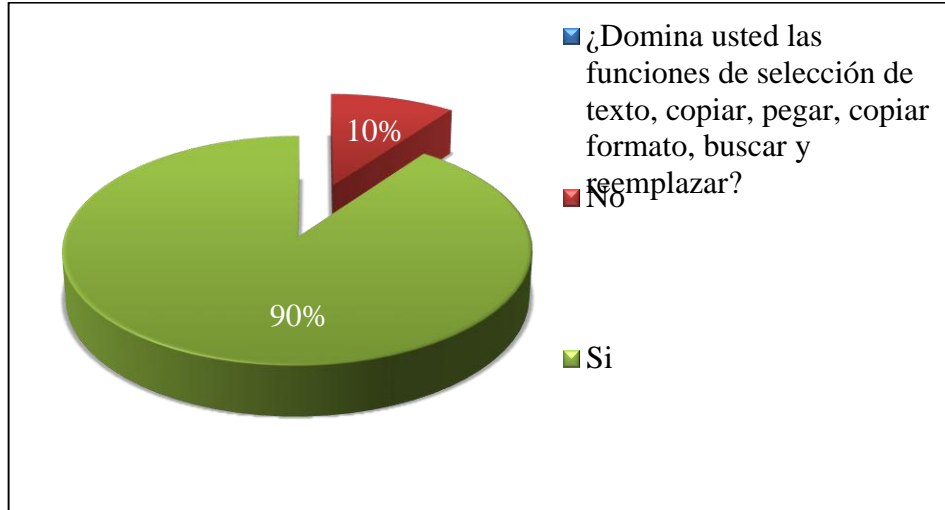


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 14

Se logró concluir que el 90% sabe las funciones básicas de edición de texto Word.

Imagen 16. Pregunta No. 14

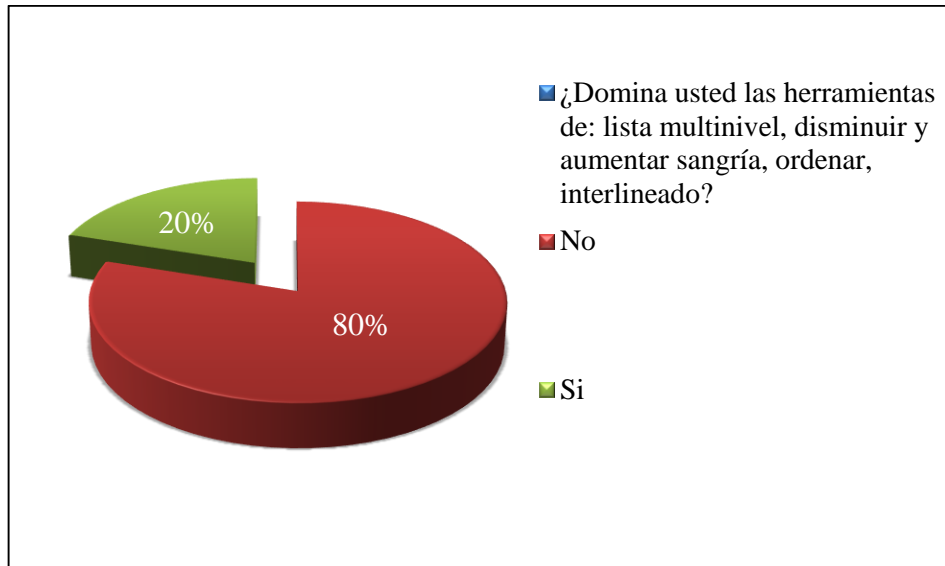


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 15

Con el siguiente grafico se determinó que el 80% de la personas no saben usar las herramientas de multinivel, disminuir ni aumentar sangría y ordenar interlineado.

Imagen 17. Pregunta No. 15

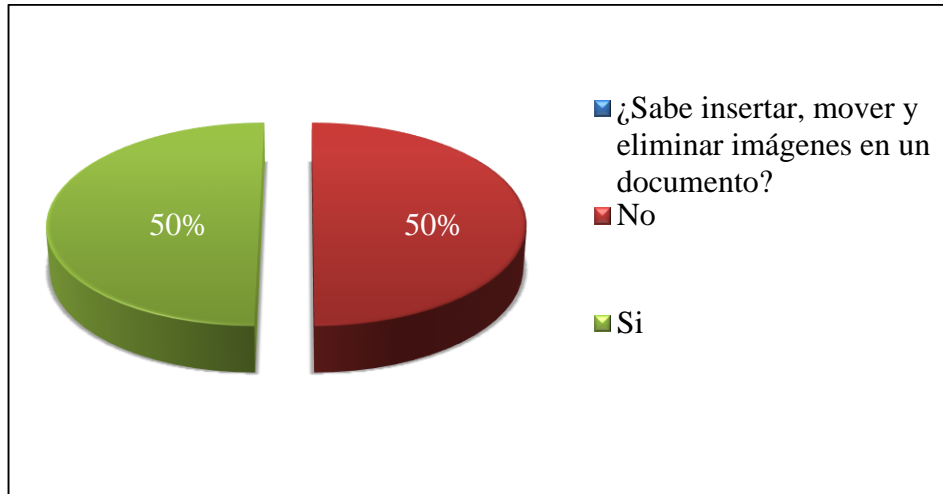


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 16

Del siguiente grafico se logró deducir que la mitad de las personas (50%) saben insertar mover y eliminar imágenes en Word.

Imagen 18. Pregunta No. 16

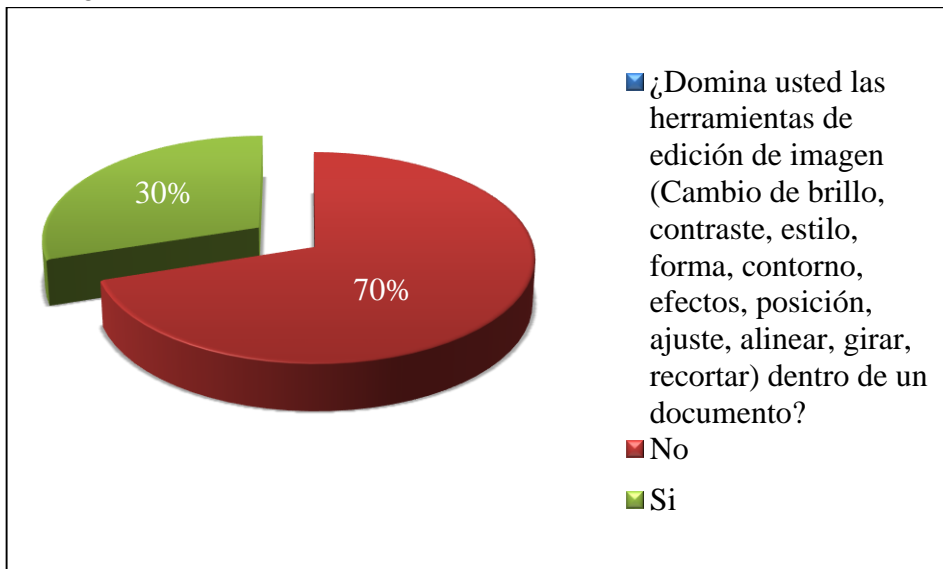


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 17

Como se puede observar en el siguiente grafico solo el 30% de las personas sabe editar imágenes de una manera más avanzada en Word.

Imagen 19. Pregunta No. 17

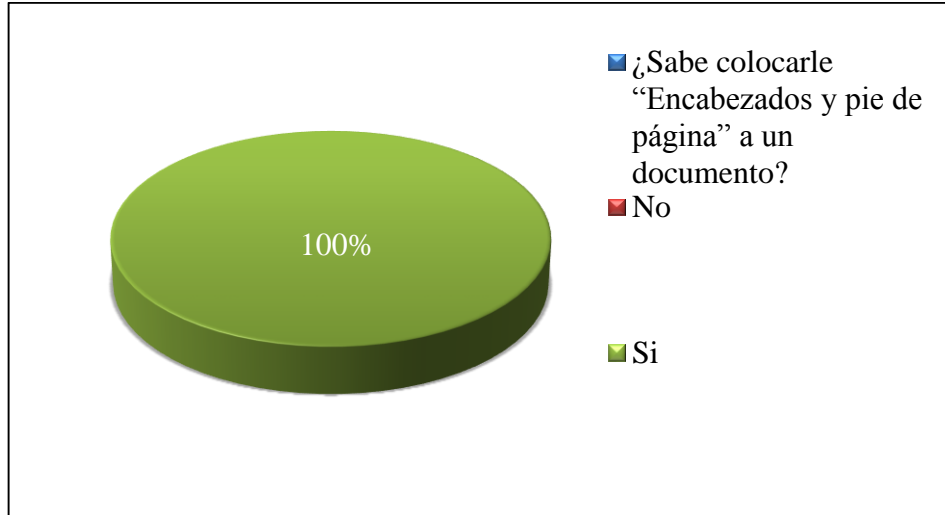


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 18

Se logró determinar que el 100% de las personas encuestadas sabe aplicar encabezado y pie de página.

Imagen 20. Pregunta No. 18

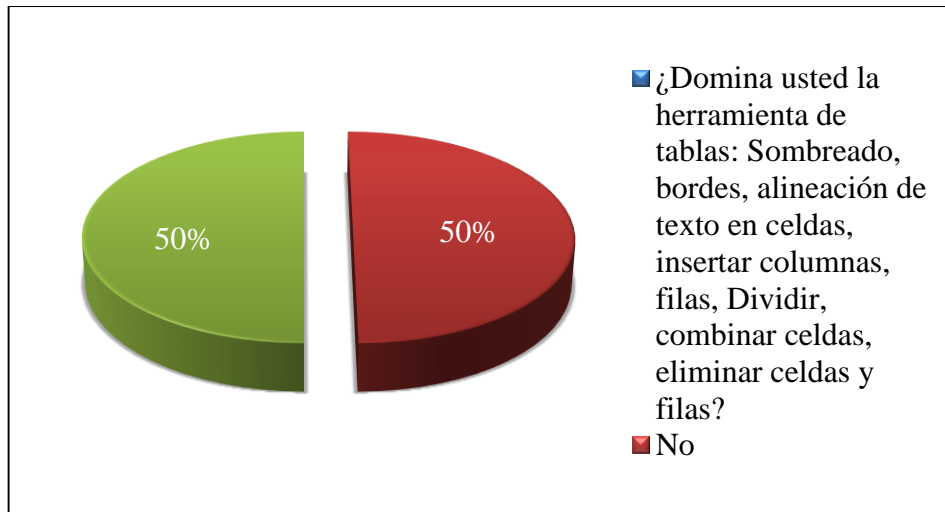


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 19

Con en la encuesta realizada se logró determinar la mitad (50%) de las personas sabe manejar las herramientas de tablas en Word.

Imagen 21. Pregunta No. 19

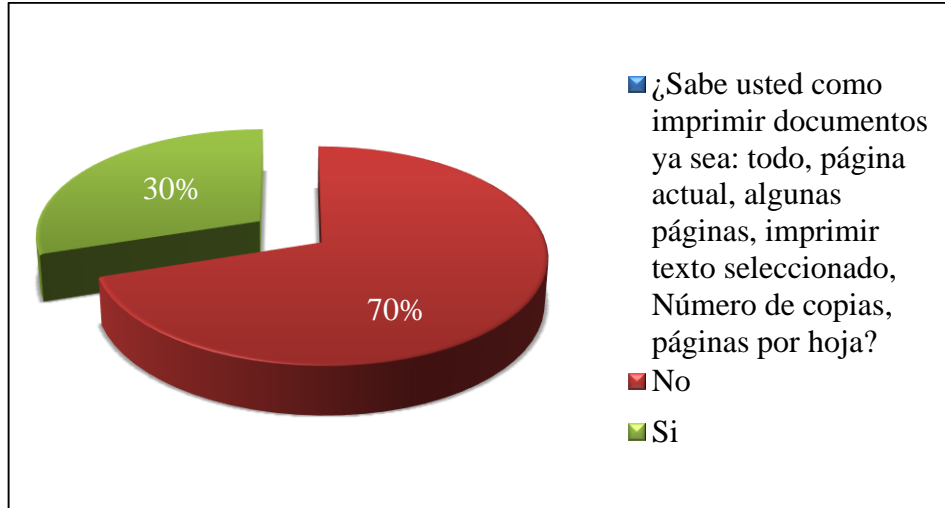


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 20

Con el siguiente grafico se puede deducir el 70% no tienen conocimientos sobre cómo usar las diferentes herramientas de impresión en Word.

Imagen 22. Pregunta No. 20

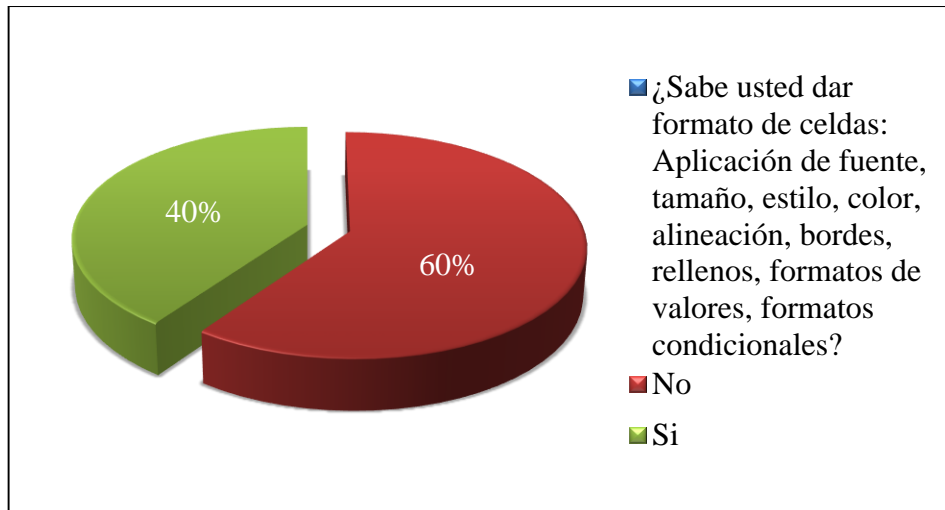


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 21

Se definió que el 60% personas de las personas encuestadas no tienen conocimientos sobre la edición y personalización de tablas en Word.

Imagen 23. Pregunta No. 21

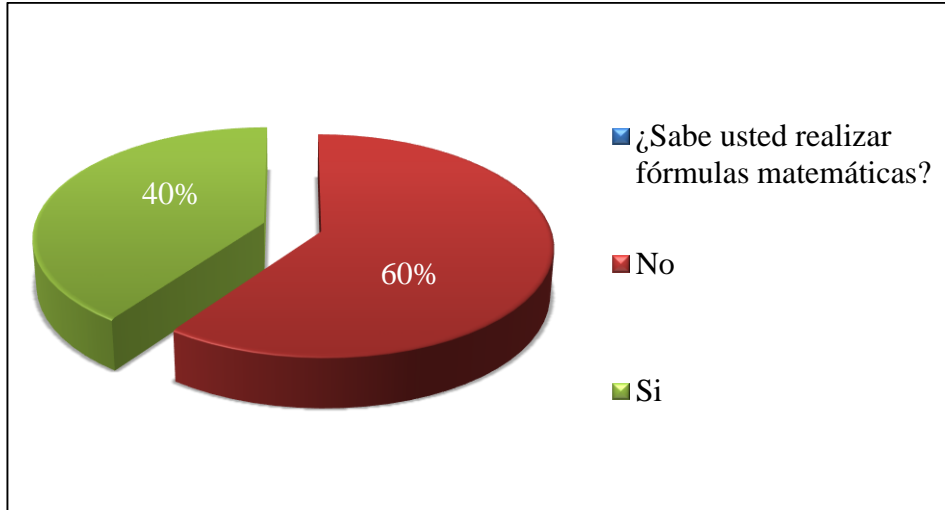


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 22

De la encuesta realizada se calculó que el 60% de las personas encuestadas no saben realizar fórmulas matemáticas en Excel.

Imagen 24. Pregunta No. 22

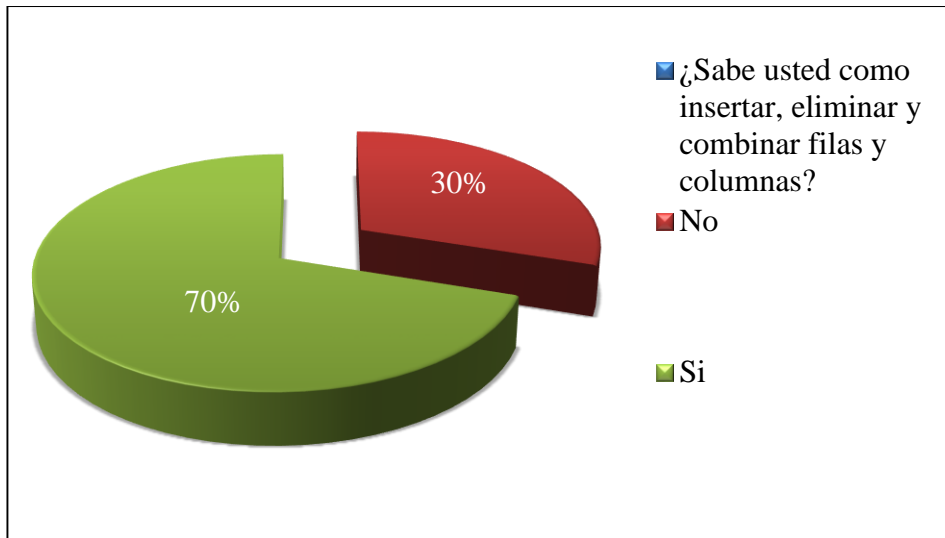


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 23

Como se puede observar en el siguiente gráfico, con la encuesta realizada se pudo determinar el 30% de las personas sabe insertar, eliminar y combinar filas y columnas.

Imagen 25. Pregunta No. 23

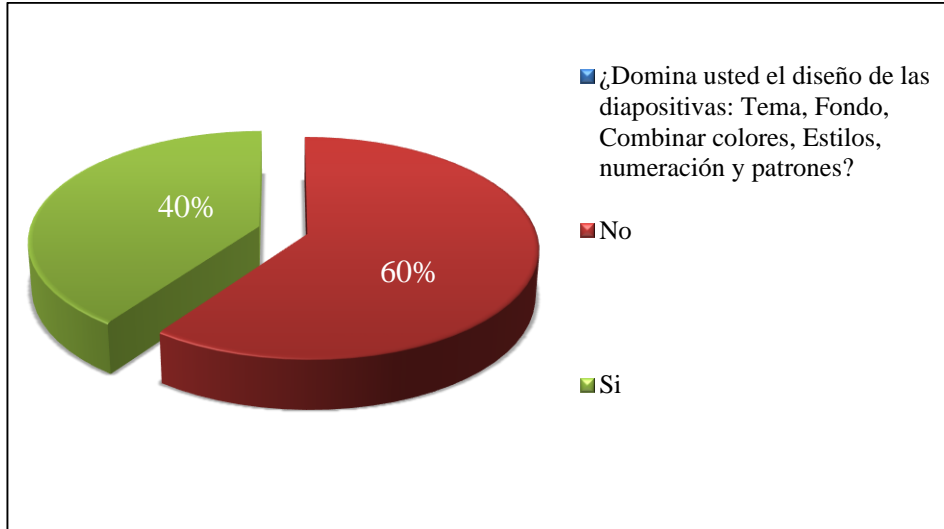


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 24

Con la encuesta realizada se logró definir que el 40% de las personas no sabe modificar el aspecto de las filas columnas en alto y ancho.

Imagen 26. Pregunta No. 24

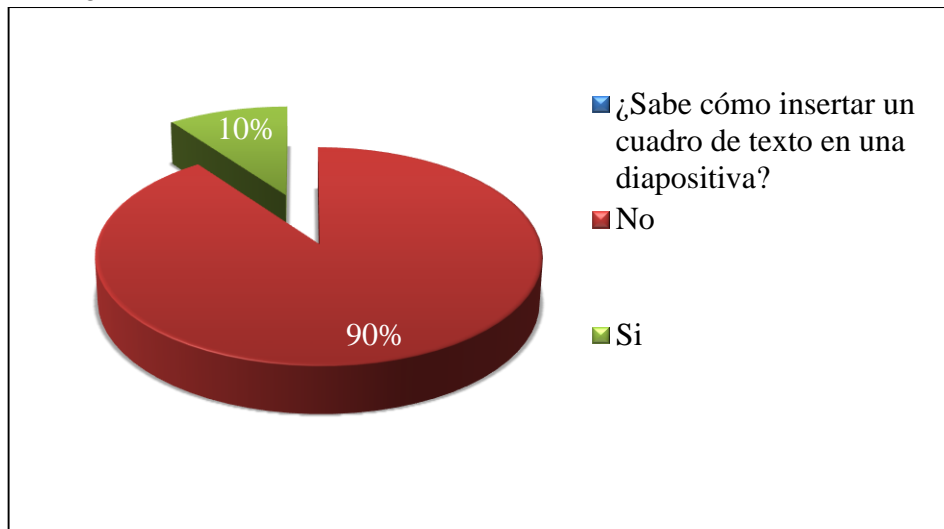


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 25

Se logró determinar que el 60% de las personas no sabe cómo ocultar, mostrar, y cambiar los nombres de las hojas de cálculo en Microsoft Excel.

Imagen 27. Pregunta No. 27

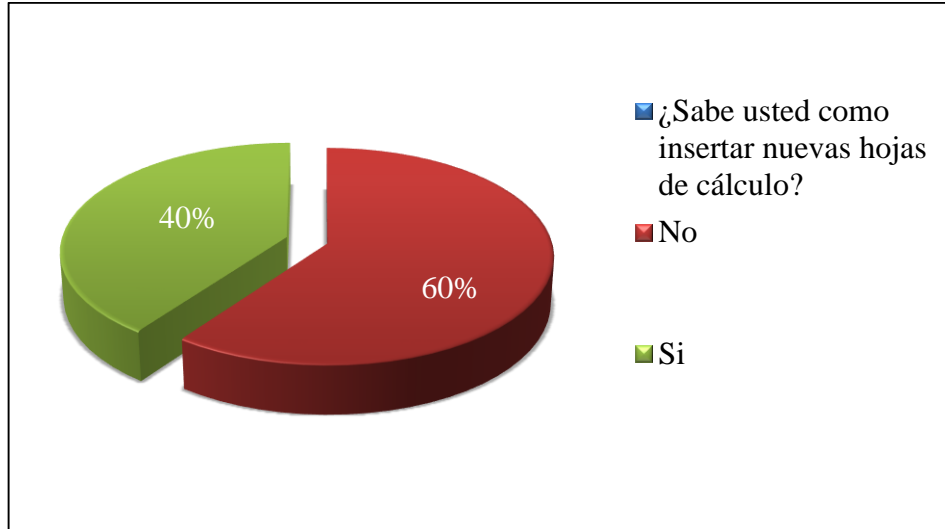


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 26

Con la encuesta realizada se logró concluir que el 60% de las personas no saben insertar nuevas hojas de cálculo.

Imagen 28. Pregunta No. 26

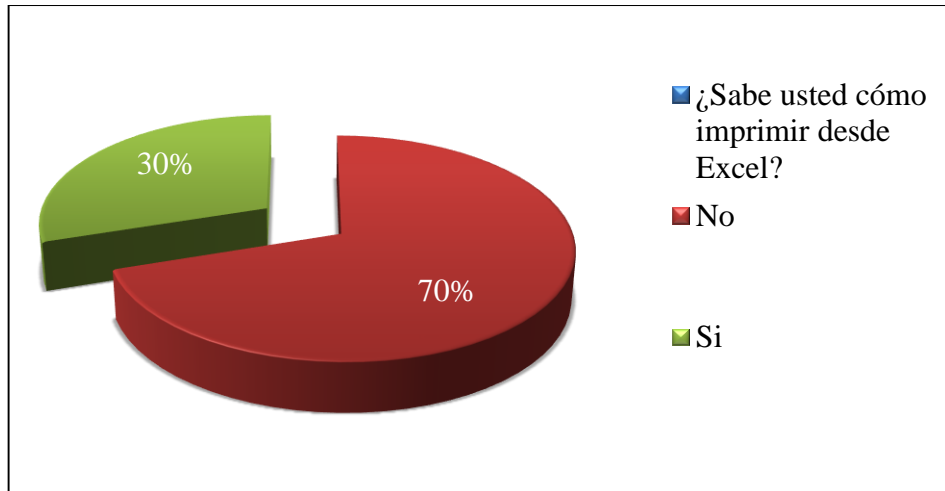


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 27

El siguiente grafico muestra como el 70% de las personas encuestadas presentan dificultades a la hora de imprimir desde Microsoft Excel.

Imagen 29. Pregunta No. 27

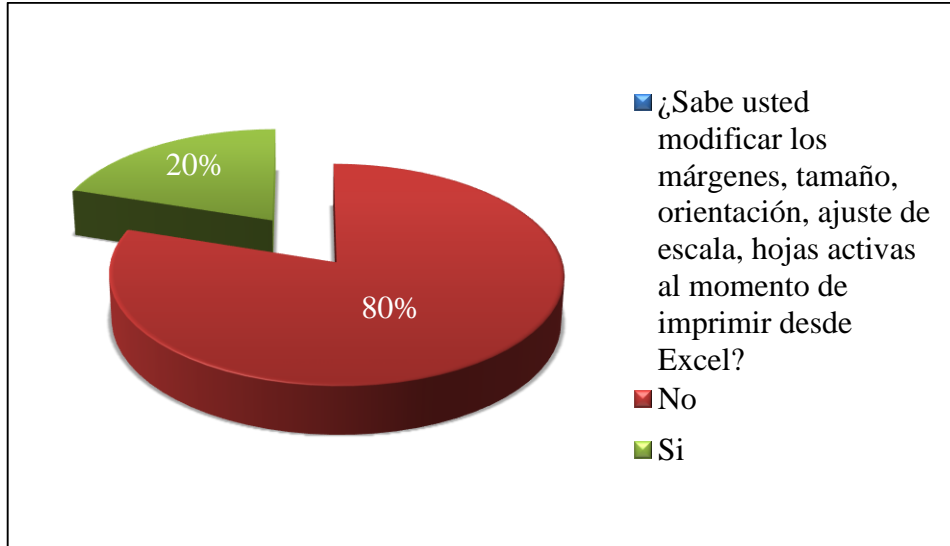


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 28

Se logró definir que el 80% de las personas no saben personalizar según sus necesidades al momento de imprimir, las hojas de cálculo en Microsoft Excel.

Imagen 30. Pregunta No. 28

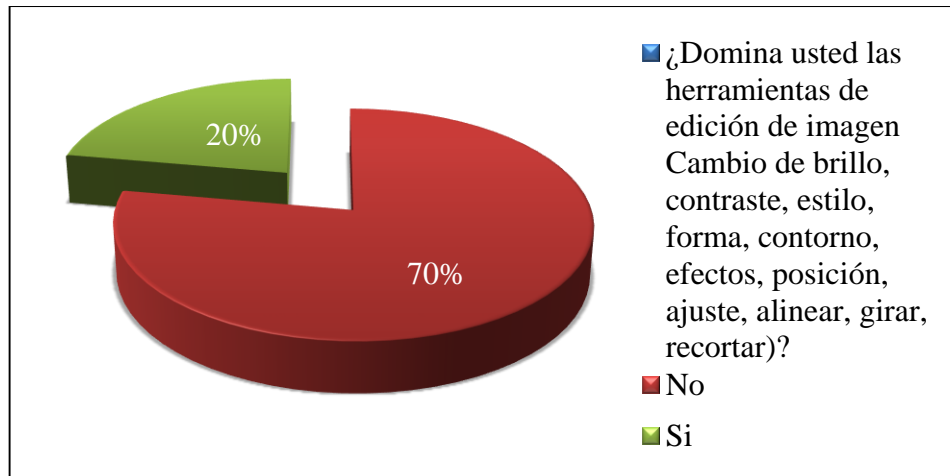


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 29

Se logró determinar el que el 70% de las personas encuestadas no saben editar imágenes en Microsoft Excel.

Imagen 31. Pregunta No. 29

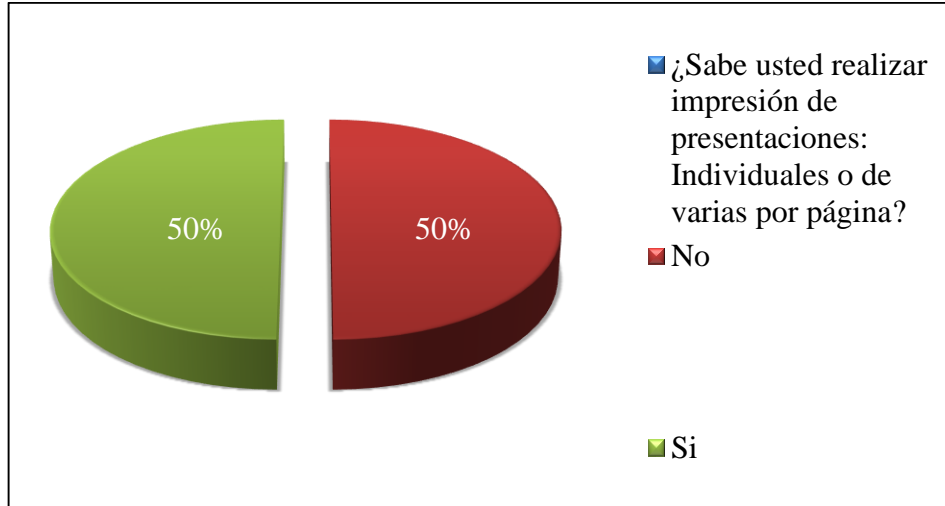


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 30

Con la encuesta realizada se obtuvo como resultado que la mitad de las personas (50%) no sabe realizar impresión de presentaciones en Microsoft PowerPoint.

Imagen 32. Pregunta No. 30

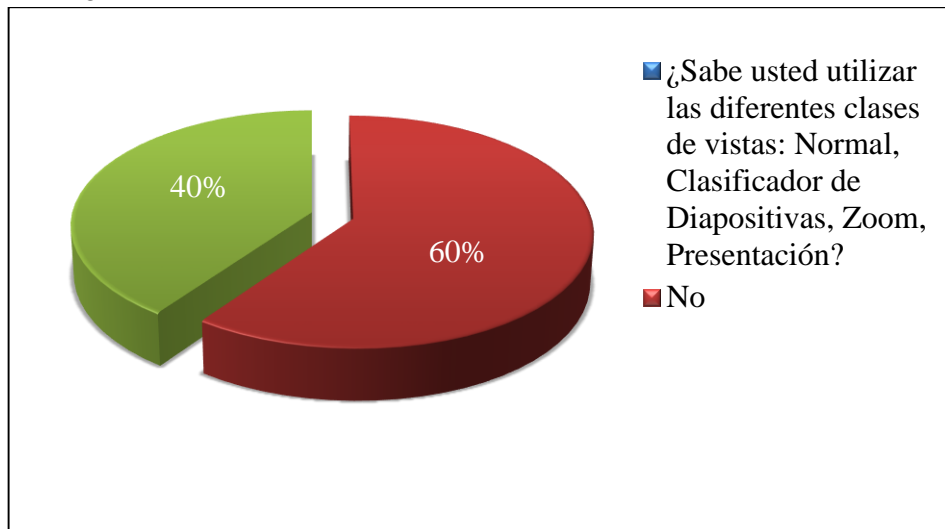


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 31

Se determinó que el 60% de las personas no conocen ni sabe usar los diferentes modos de vista que nos ofrece Microsoft PowerPoint.

Imagen 33. Pregunta No. 31

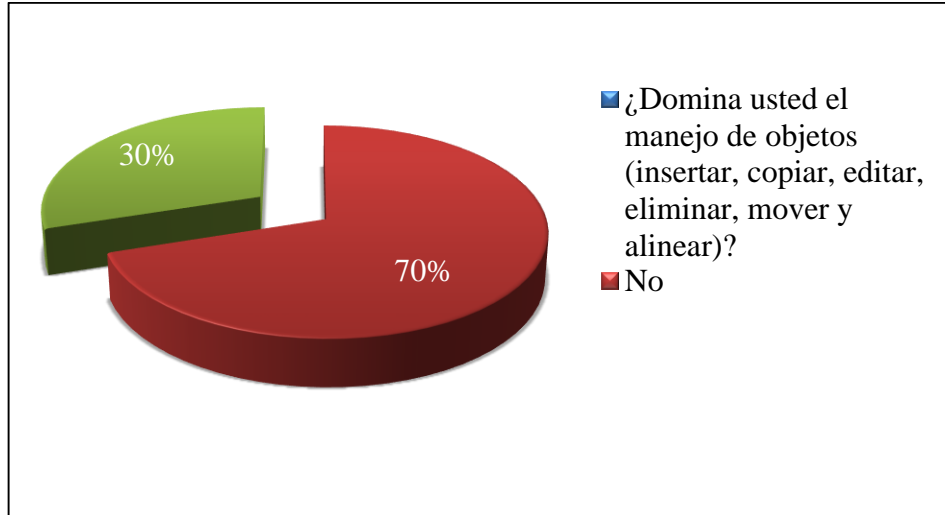


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 32

En el siguiente grafico podemos observar como el 70% de las personas encuestadas no domina el manejo de objetos en Microsoft PowerPoint.

Imagen 34. Pregunta No. 32

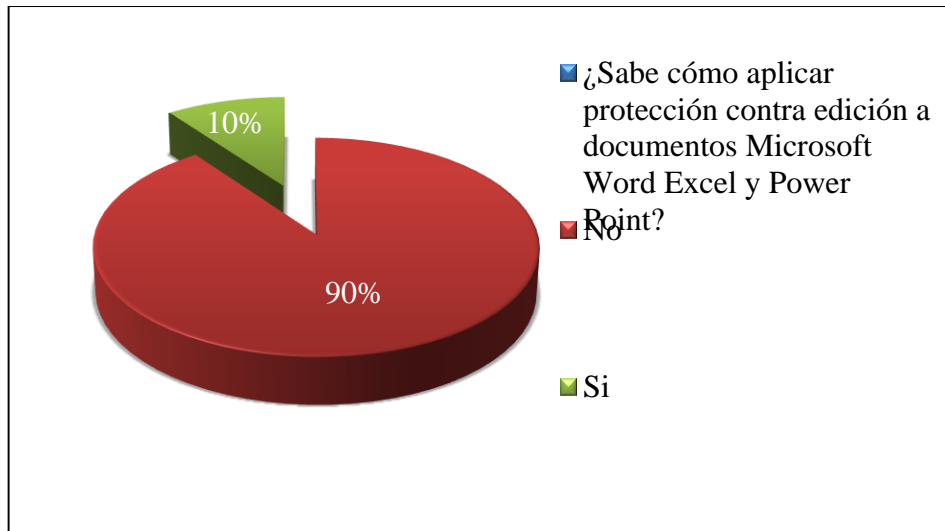


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 33

Se determinó que el 90% de las personas encuestadas no sabe aplicar protección contra edición en Microsoft Word, Excel y PowerPoint.

Imagen 35. Pregunta No. 33

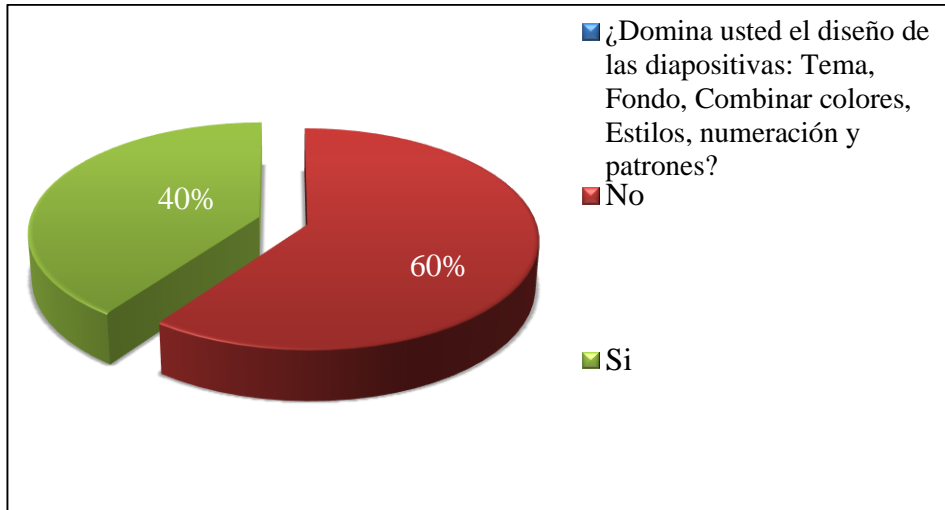


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 34

De la encuesta realizada se puede determinar que el 60% de las personas, no maneja las herramientas de diseño de diapositivas en Microsoft PowerPoint.

Imagen 36. Pregunta No. 34

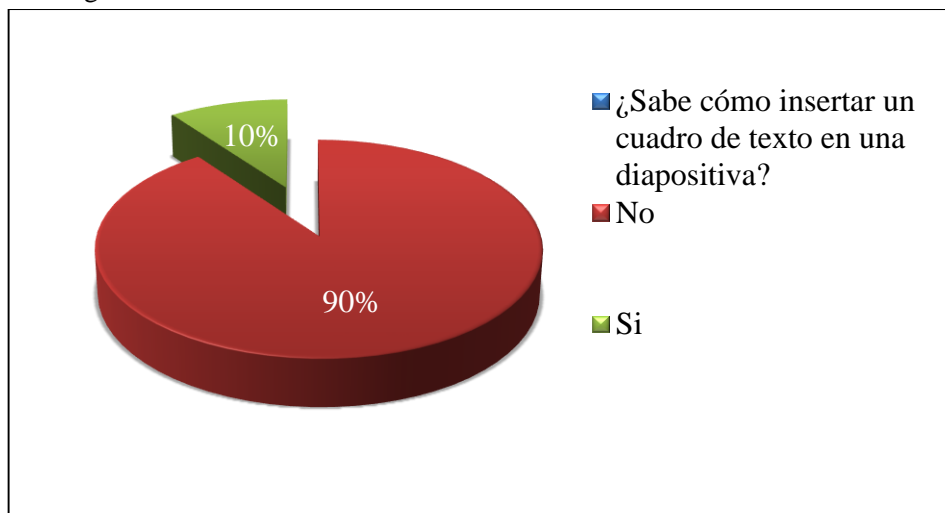


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 35

De las personas encuestadas se logró definir que el 90% de estas no sabe como insertar un cuadro de texto en una diapositiva en blanco en Microsoft PowerPoint.

Imagen 37. Pregunta No. 35

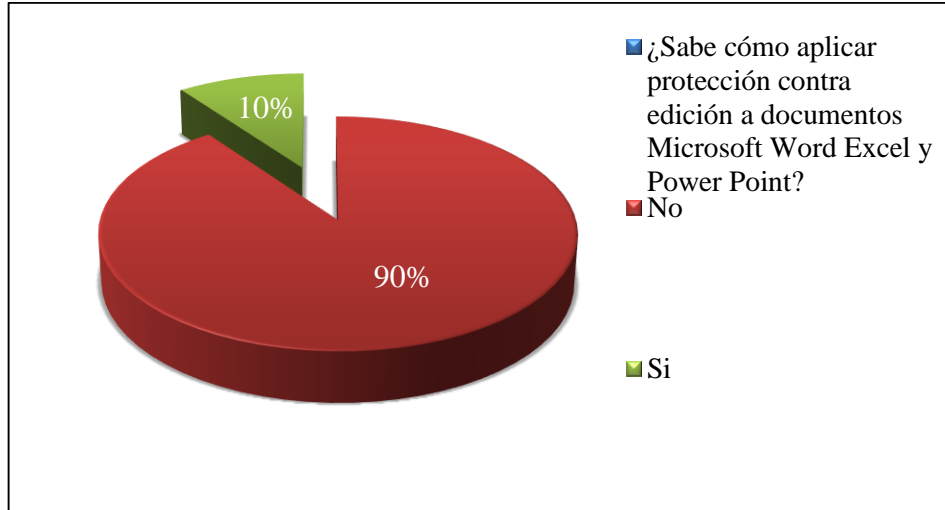


Fuente: Autor del Proyecto.

Pregunta No. 36

Se logró determinar que de las personas encuestadas el 90% de ellas no sabe cómo aplicar protección a documentos de Microsoft Word, Excel y PowerPoint.

Imagen 38. Pregunta No. 36

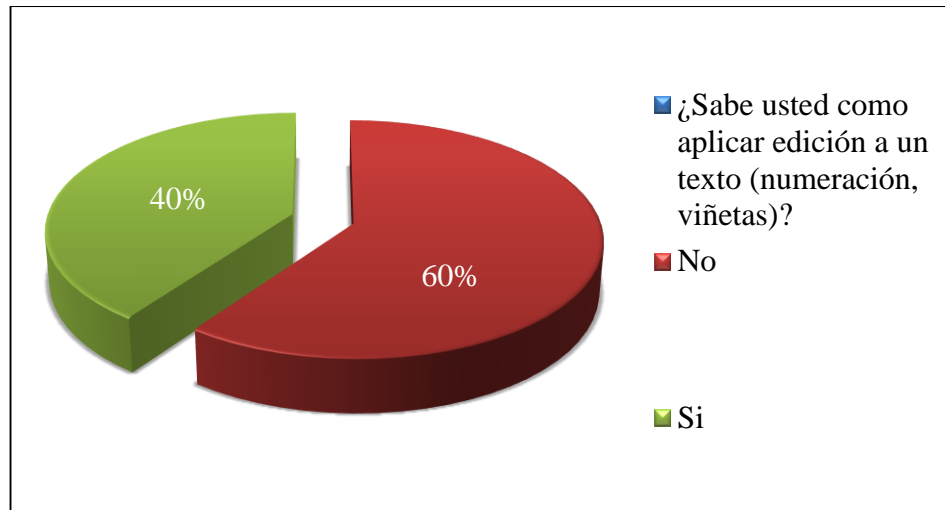


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 37

Con la encuesta realizada se determinó que el 60% de las personas encuestadas no sabe editar un texto en Microsoft PowerPoint.

Imagen 39. Pregunta No. 37

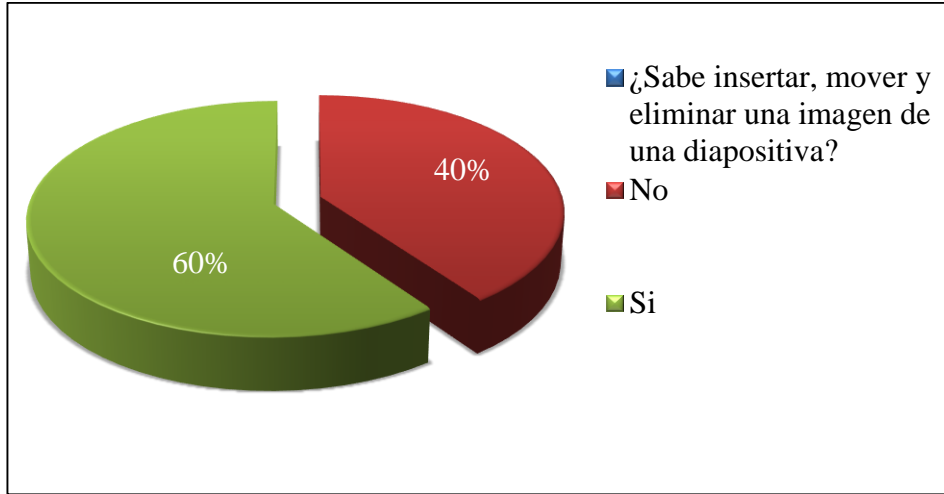


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 38

Con el siguiente grafico se puede deducir que el 40% de las personas encuestadas saben insertar modifica y eliminar imágenes de una diapositiva de Microsoft PowerPoint.

Imagen 40. Pregunta No. 38

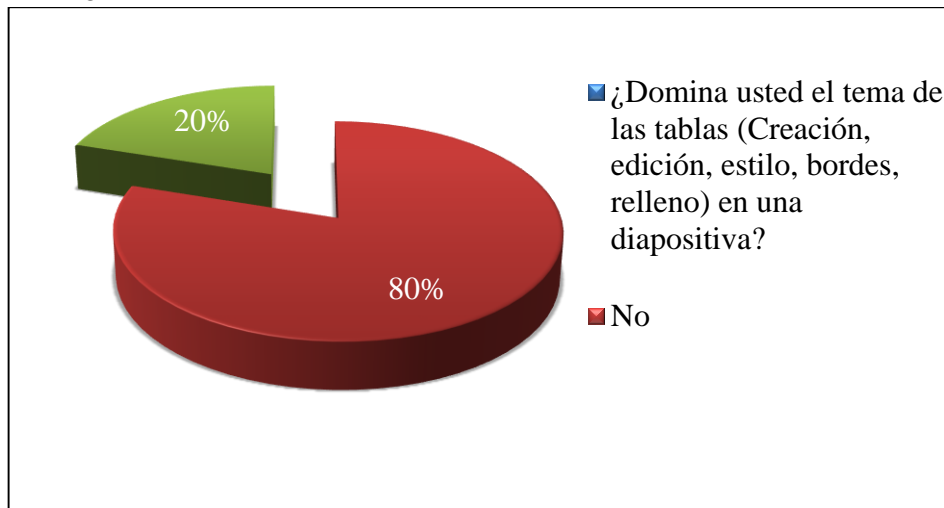


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 39

Se logró definir que el 80% de las personas encuestadas no domina el tema de edición de tablas de Microsoft PowerPoint.

Imagen 41. Pregunta No. 39

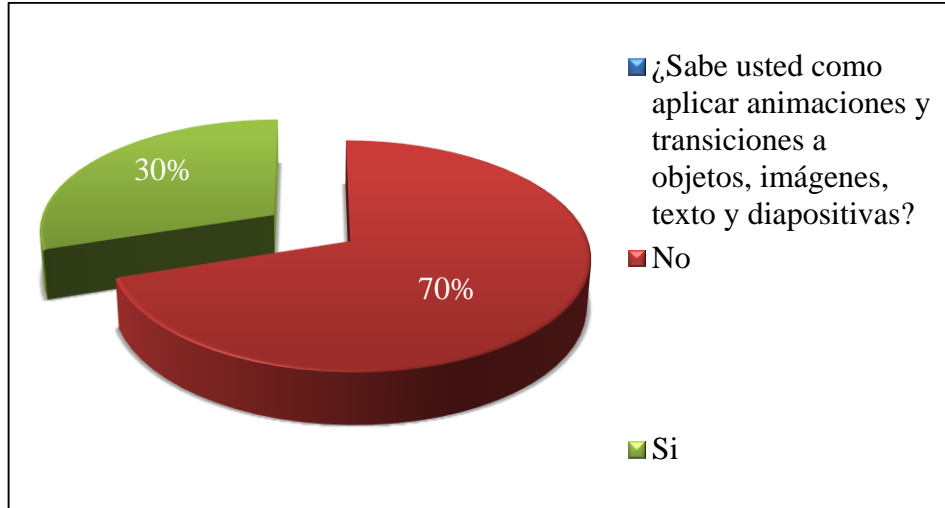


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 40

Se logró determinar que el 70% de las personas no saben aplicar animaciones, ni transiciones a objetos, imágenes y texto en Microsoft PowerPoint.

Imagen 42. Pregunta No. 4

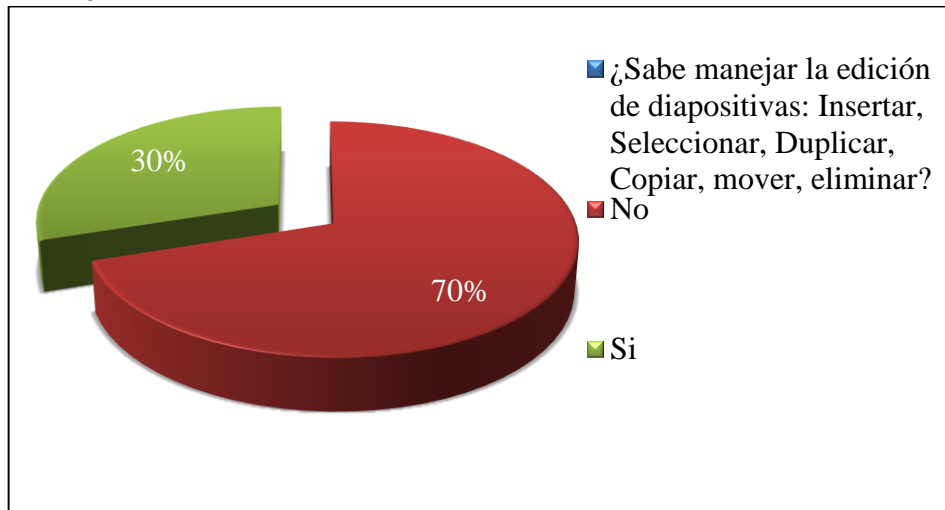


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 41

De la encuesta realizada se pudo obtener como resultado que el 70% de las personas encuestadas no dominan las herramientas de edición de diapositivas en Microsoft PowerPoint.

Imagen 43. Pregunta No. 41

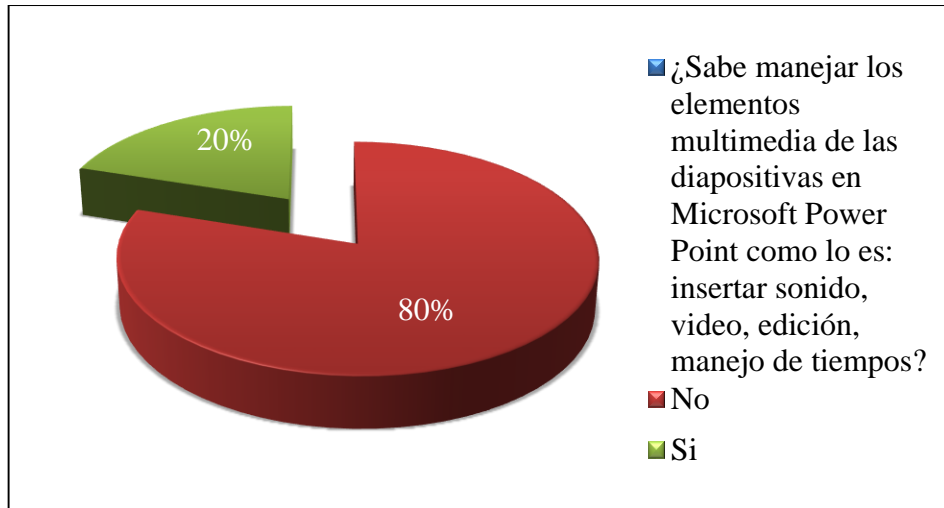


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 42

El siguiente grafico nos muestra que de las personas encuestadas en el 80% no domina varios elementos multimedia que no brinda Microsoft PowerPoint, como insertar sonido, video, entre otras.

Imagen 44. Pregunta No. 42

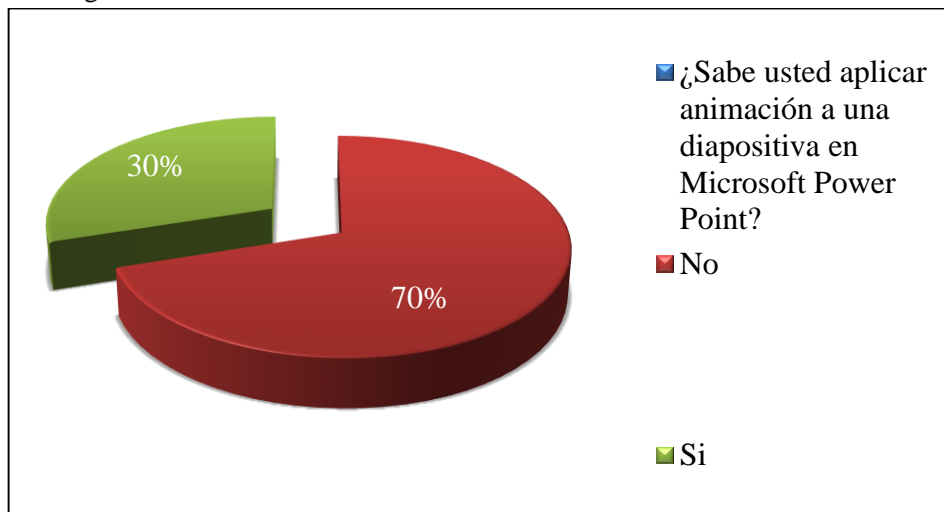


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 43

Se logró determinar que el 70% no saben aplicar animación a una diapositiva en Microsoft PowerPoint.

Imagen 45. Pregunta No. 43

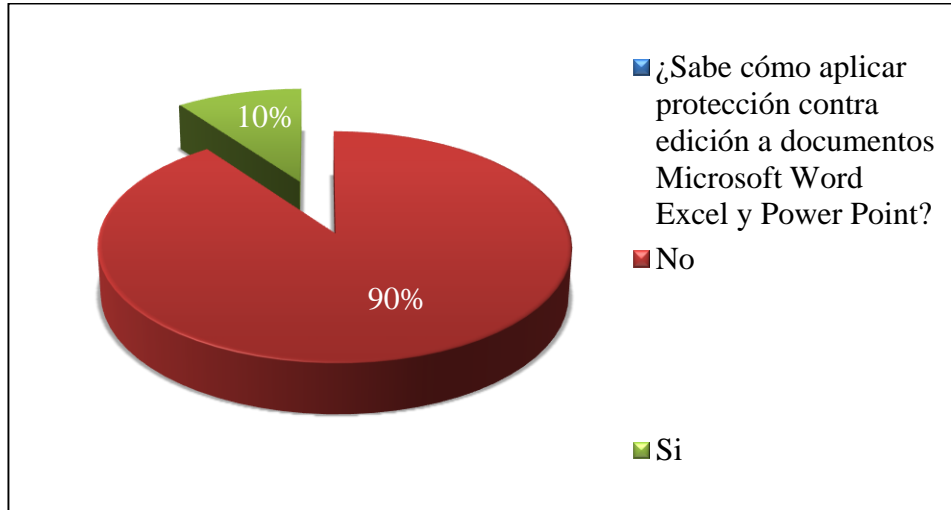


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 44

El siguiente grafico nos muestra que el 90% de las personas encuestadas no saben aplicar protección contra edición a una presentación de Microsoft PowerPoint.

Imagen 46. Pregunta No. 44

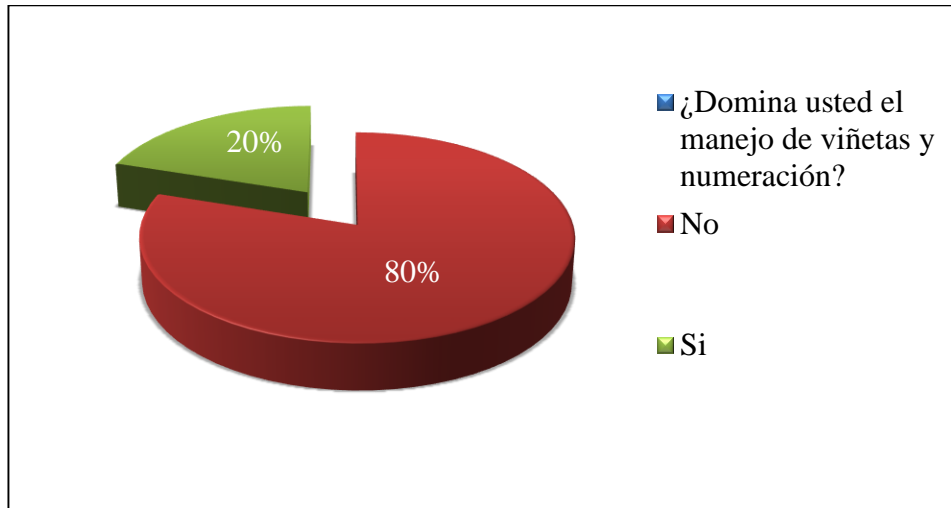


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 45

Se logró determinar que el 80% de las personas encuestadas no saben aplicar viñetas, ni numeración en un cuadro de texto de Microsoft PowerPoint.

Imagen 47. Pregunta No. 45

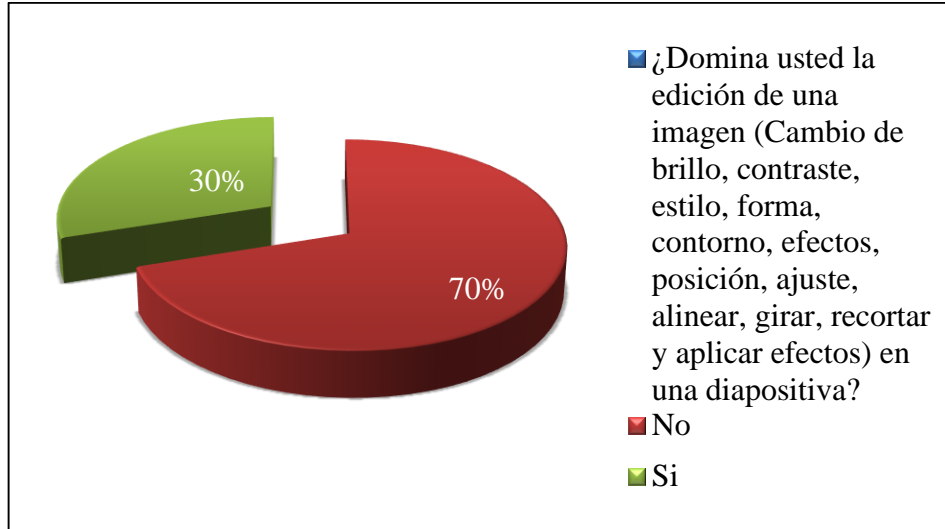


Fuente: Autor del Proyecto

Pregunta No. 46

El siguiente grafico nos muestra que de las personas encuestadas el 70% de ellas, no manejan el tema de edición de imágenes en Microsoft PowerPoint.

Imagen 48. Pregunta No. 46



Fuente: Autor del Proyecto

Se determinaron que los problemas que más se presentan son:

No tiene conocimientos sobre los diferentes atajos de teclado que se puedan usar en Windows 7, Microsoft Word 2010, Excel 2010 y PowerPoint 2010.

Dificultad a la hora de usar correctamente las opciones de impresión en Excel y PowerPoint.

Poco conocimiento a la hora de realizar presentaciones en PowerPoint.

No saber convertir archivos de office a PDF.

Dificultad al momento de usar las herramientas de edición de imágenes en Microsoft Word, Excel y PowerPoint.

Se les resulta la edición de tablas en Microsoft Excel, Word y PowerPoint.

No saber usar los antivirus para realizar análisis a memorias y diferentes archivos.

3.1.2. Resultados Objetivo No.2 Recolectar la información necesaria para la elaboración del manual interactivo.

Teniendo en cuenta los problemas que se presentan constantemente se crearon los manuales basados en los conocimientos del desarrollador.

3.1.3 Resultados Objetivo No. 3 Diseñar el manual interactivo.

Plantillas

Imagen 49. Plantilla 1.

LOGO	ENCABEZADO		
BOTON	BOTON	BOTON	BOTON
BOTON	BOTON		
BOTON	BOTON		

Fuente: Autor del Proyecto

Imagen 50. Plantilla 2

LOGO	ENCABEZADO	
BOTON	BOTON	BOTON
	BOTON	
	BOTON	
	BOTON	
	BOTON	
	BOTON	
	BOTON	
	BOTON	
	BOTON	
	BOTON	
	BOTON	
	BOTON	
	BOTON	
	BOTON	
	BOTON	

Fuente: Autor del Proyecto

Imagen 51. Plantilla 3

LOGO	ENCABEZADO	
BOTON	BOTON	BOTON
INFORMACIÓN		

Fuente: Autor del Proyecto.

Interfaces

La siguiente imagen nos muestra la venta principal de la aplicación, en esta sección podremos elegir entre 4 temas: el uso general del computador, Microsoft Word 2010, Microsoft Excel 2010, Microsoft PowerPoint 2010.

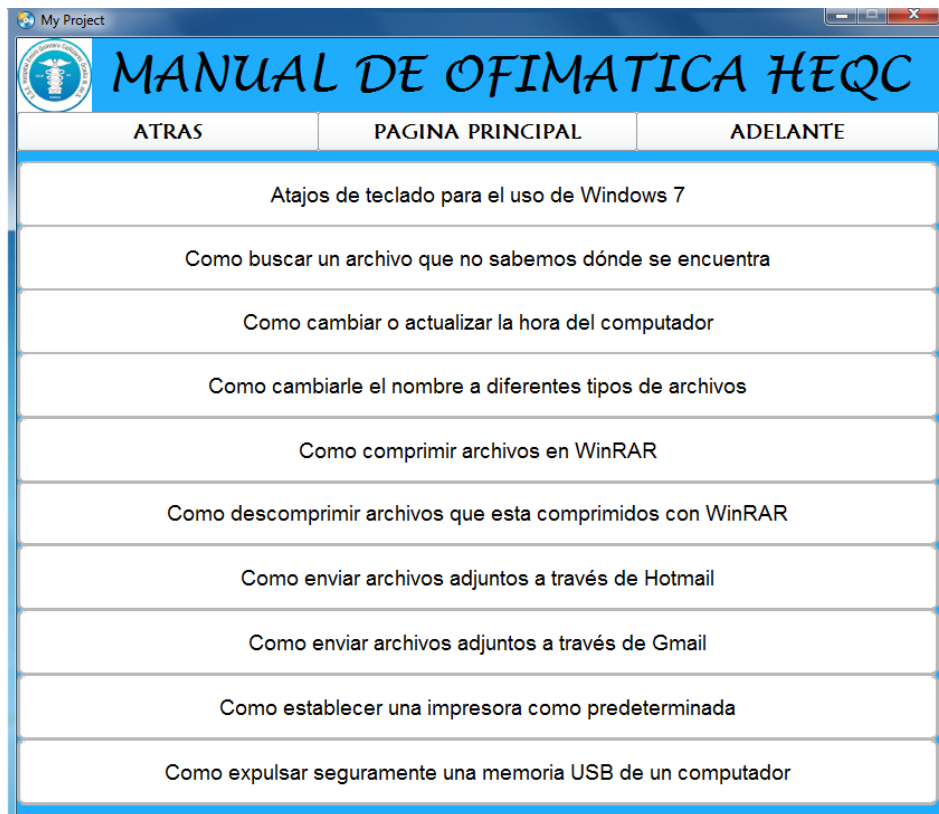
Imagen 52. Interfaz 1



Fuente: Autor del Proyecto.

En la segunda ventana podremos observar diferentes botones, los cuales tienen como nombre diferentes temas, esto depende de la categoría que hallamos elegido en la sección anterior, también podemos decidir si queremos volver a la página principal, o volver al menú de temas.

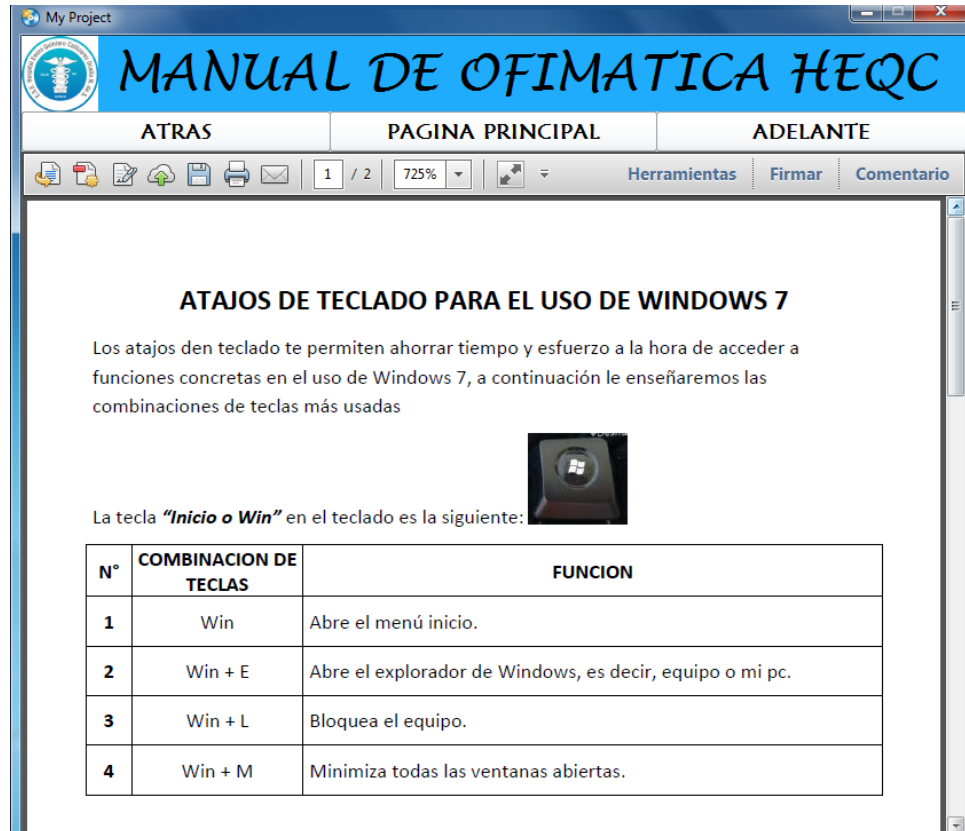
Imagen 53. Interfaz 2.



Fuente: Autor del Proyecto.

En la tercera ventana nos mostrara el manual el cual guiara al usuario sobre como realiza determinada acción, también podremos decidir si queremos volver a la página principal, o volver al menú de temas.

Imagen 54. Interfaz 3.



Fuente: Autor del Proyecto.

Manual de Usuario

En la ventana de inicio se debe elegir con un clic alguno de los temas sobre los cuales quiere aprender determinada función, ya sea sobre el uso general del computador, Microsoft Word 2010, Microsoft Excel 2010 o Microsoft PowerPoint 2010.

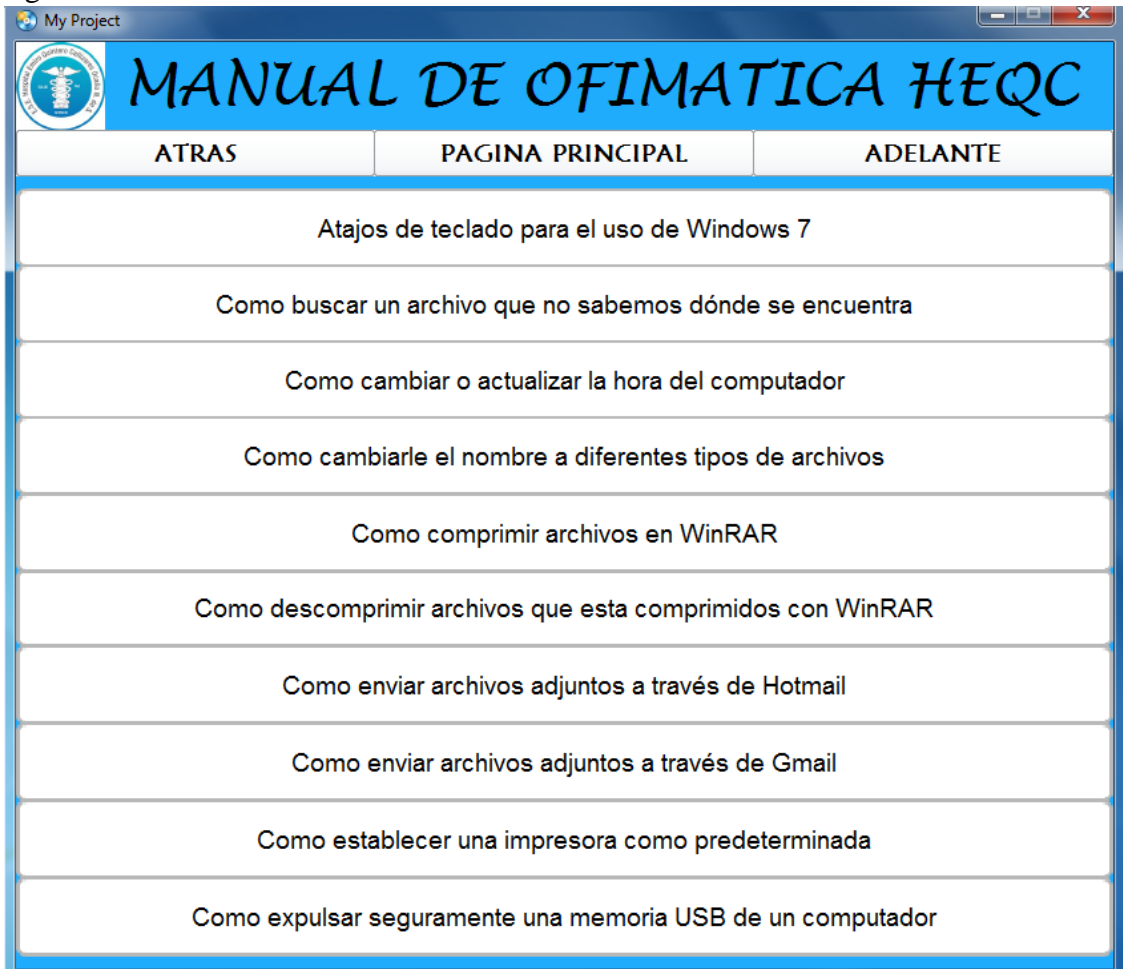
Imagen 55. Manual 1.



Fuente: Autor del Proyecto

Una vez elegido determinado tema (Ejemplo: Uso General) nos mostrar una lista, los cuales son los temas de esa sección, y solo bastan con hacer un clic sobre alguno de estos para que nos muestre el manual., también podremos decidir si queremos volver a la página principal, o volver al menú de temas haciendo clic sobre la acción que queremos realizar.

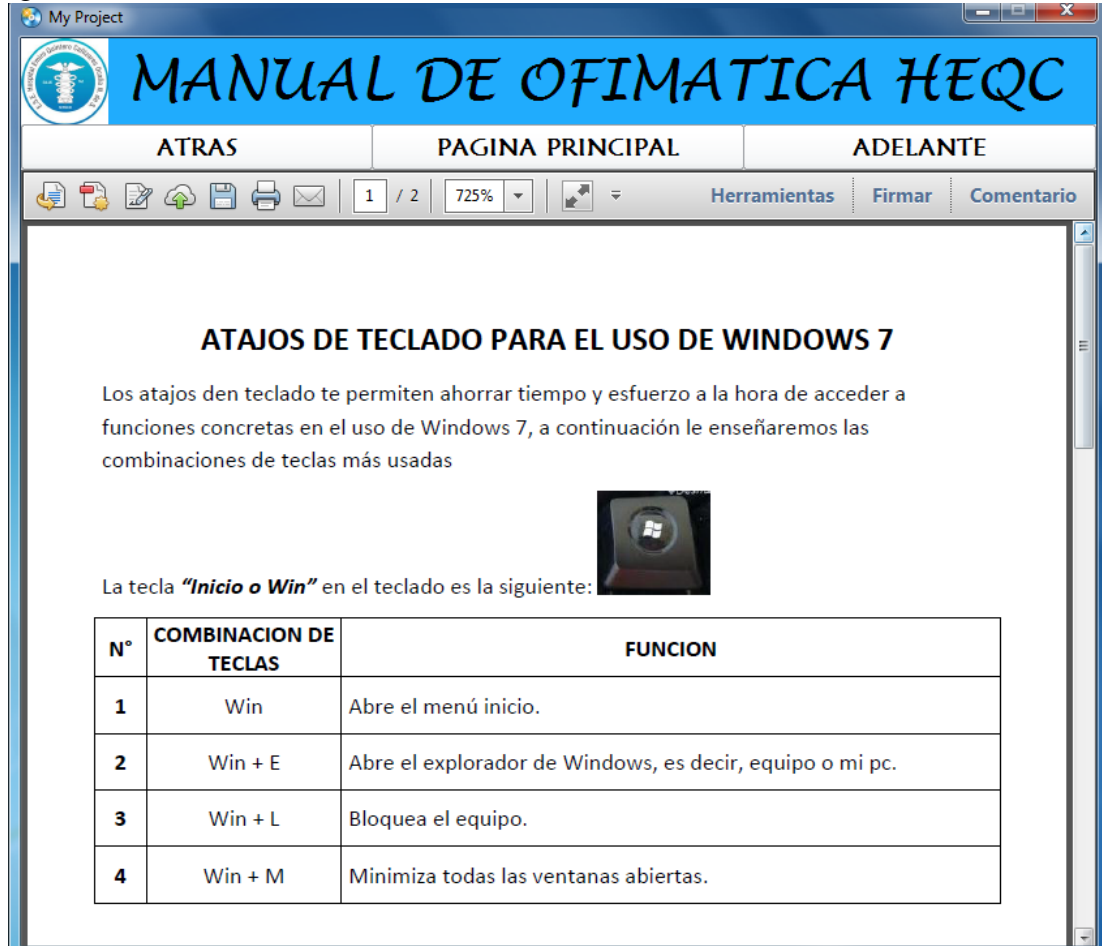
Imagen 56. Manual 2.



Fuente: Autor del Proyecto

Después de haber elegido el tema sobre el cual se quería aprender su procedimiento (Ejemplo: Atajos de teclado para el uso de Windows 7) la aplicación nos mostrara su debido proceso en formato PDF y con capturas de pantalla para un mejor entendimiento; también podremos decidir si queremos volver a la página principal, o volver al menú de temas haciendo clic sobre la acción que queremos realizar en la parte superior.

Imagen 57. Manual 3.



Fuente: Autor del Proyecto.

4. DIAGNÓSTICO FINAL

El Hospital Emiro Quintero Cañizares mejoro notablemente su rendimiento, ya que se ha mejorado los conocimientos de varios empleados sobre el uso de las herramientas ofimáticas, lo cual ha provocado que tramites que antes demoraban el doble del tiempo de lo que deberían, se redujera en casi la mitad, agilizando el servicio que la empresa brinda a la comunidad, aunque todavía falta mucho por mejorar ya que el hospital está creciendo rápidamente, lo cual presenta más cargo de trabajo para la unidad de infraestructura y de sistemas del hospital que al ser una sola persona, pierde tiempo valioso al colocarse a explicar el uso básico de algunas herramientas ofimáticas, mientras que se retrasan las demás funciones prestadas por el profesional al hospital, como es el mantenimiento de equipos de cómputos, lo cual provoca en muchas ocasiones que varias secciones del hospital se detengan por completo.

5. CONCLUSIONES

Basados en la realización y tabulación de la encuesta que se les practico a las secretarias del hospital Emiro Quintero Cañizares para saber cuáles eran los problemas que se le presentaban diariamente a las secretarias cuando intentaban hacer uso de las diferentes herramientas ofimáticas y se logró determinar que muchos problemas que no sabían el uso básico sobre el uso de estas.

Por lo tanto al momento de hacer la recolección de la información se tuvo que tener en cuenta que esta debería ser clara, confiable y precisa, ya que esta seria, con la cual los usuarios de esta aplicación aprenderían el uso correcto de determinadas funciones y herramientas ofimáticas.

Se logró concluir que a través de la creación de un manual se puede convertir la información textual y normal, a una forma más didáctica y atractiva, con las cuales se puede crear deseo aprendizaje en las secretarias lo que facilitara el entendimiento de los diferentes temas aquí planteados.

6. RECOMENDACIONES

La empresa debería brindar capacitaciones sobre el uso de las herramientas ofimáticas a todos sus empleados.

Permitir más contratación de personal para la unidad de infraestructura técnica y de sistemas del hospital Emiro Quintero Cañizares.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

<http://www.slideshare.net/alexiiyzanez/autoplay-media-estudio-10608871> [en línea].
ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares Ocaña N. de S. Plataforma Estratégica (Reseña Histórica) [en línea].

<http://www.hospitaleqc.gov.co/plataforma-estrategica/resena-historica.html>
ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares Ocaña N. de S. Plataforma Estratégica (Misión) [en línea].

<http://www.hospitaleqc.gov.co/plataforma-estrategica/mision.html>
ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares Ocaña N. de S. Plataforma Estratégica (Visión) [en línea].

<http://www.hospitaleqc.gov.co/plataforma-estrategica/vision.html>
ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares Ocaña N. de S. Plataforma Estratégica (Objetivos) [en línea].

<http://www.hospitaleqc.gov.co/plataforma-estrategica/objetivos.html> [en línea].

<http://definicion.de/manual-de-usuario/> [en línea].

<http://definicion.de/interaccion/> [en línea].

<http://es.wikipedia.org/wiki/Ofim%C3%A1tica> [en línea].

<http://www.wordreference.com/definicion/herramienta> [en línea].

<http://es.thefreedictionary.com/dise%C3%B1o> [en línea].

<http://www.slideshare.net/alexiiyzanez/autoplay-media-estudio-10608871> [en línea].

<http://definicion.de/logo/> [en línea].

<http://es.wikipedia.org/wiki/PDF> [en línea].

http://es.wikipedia.org/wiki/Captura_de_pantalla [en línea].

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta.

PREGUNTAS
¿Sabe usted comprimir imagines utilizando “Microsoft Office Picture Manager”?
¿Sabe usted como comprimir archivos y documentos usando WinRAR?
¿Sabe usted descomprimir archivos usando WinRAR?
¿Sabe usted como cambiar el formato a los archivos?
¿Sabe cómo “Adjuntar” archivos para enviarlos por correo electrónico?
¿Sabe usted sacar fotocopias ampliadas?
¿Sabe aplicar “limpieza de cabezales” en su impresora?
¿Sabe usted como escanear?
¿Sabe realiza un “test de inyectores”?
¿Sabe cómo analizar las memorias utilizando un antivirus?
¿Sabe usted convertir un documento de Microsoft Word, Excel o Power Point a PDF?
MICROSOFT WORD
¿Sabe usted editar un texto cambiando su: tipo de Letra, tamaño, negrita, cursiva, subrayado, tachado, subíndice, superíndice, alineación, color del texto, resaltado de texto, cambios de mayúsculas a minúsculas o viceversa?
¿Sabe usted cambiar los márgenes de un documento?
¿Sabe usted configurar un documento editando su: tamaño, orientación y grabación?
¿Domina usted las funciones de selección de texto, copiar, pegar, copiar formato, buscar y reemplazar?
¿Domina usted el manejo de viñetas y numeración?
¿Domina usted las herramientas de: lista multinivel, disminuir y aumentar sangría, ordenar, interlineado?
¿Sabe insertar, mover y eliminar en un documento?
¿Domina usted las herramientas de edición de imagen (Cambio de brillo, contraste, estilo, forma, contorno, efectos, posición, ajuste, alinear, girar, recortar) dentro de un documento?
¿Sabe colocarle “Encabezados y pie de página” a un documento?
¿Sabe cómo colocarle: símbolos, ecuaciones y número de página a un documento?
¿Domina usted la herramienta de tablas: Sombreado, bordes, alineación de texto en celdas, insertar columnas, filas, Dividir, combinar celdas, eliminar celdas y filas?
¿Sabe usted como imprimir documentos ya sea: todo, página actual, algunas páginas, imprimir texto seleccionado, Número de copias, páginas por hoja?
MICROSOFT EXCEL
¿Sabe usted dar formato de celdas: Aplicación de fuente, tamaño, estilo, color, alineación, bordes, rellenos, formatos de valores, formatos condicionales?
¿Sabe usted realizar fórmulas matemáticas?
¿Sabe usted como insertar, eliminar y combinar filas y columnas?
¿Sabe usted como modificar el aspecto de las filas y columnas en alto y ancho?
¿Sabe usted como ocultar, mostrar y cambiar el nombre a las hojas de cálculo?

¿Sabe usted como insertar nuevas hojas de cálculo?
¿Sabe usted cómo imprimir desde Excel?
¿Sabe usted modificar los márgenes, tamaño, orientación, ajuste de escala, hojas activas al momento de imprimir desde Excel?
¿Sabe usted mover, eliminar, añadir nuevos datos, modificar su distribución y exportar a Microsoft Power Point un gráfico de Excel?
¿Domina usted las herramientas de edición de imagen Cambio de brillo, contraste, estilo, forma, contorno, efectos, posición, ajuste, alinear, girar, recortar)?
¿Sabe usted insertar símbolos, formas, objetos entre otros en un documento de Excel?
MICRSOFT POWERPOINT
¿Sabe usted realizar impresión de presentaciones: Individuales o de varias por página?
¿Sabe usted utilizar las diferentes clases de vistas: Normal, Clasificador de Diapositivas, Zoom, Presentación?
¿Domina usted el manejo de objetos (insertar, copiar, editar, eliminar, mover y alinear)?
¿Domina usted el diseño de las diapositivas: Tema, Fondo, Combinar colores, Estilos, numeración y patrones?
¿Sabe cómo insertar un cuadro de texto en una diapositiva?
¿Sabe usted como aplicar edición a un texto (numeración, viñetas)?
¿Sabe insertar, mover y eliminar una imagen de una diapositiva?
¿Domina usted la edición de una imagen (Cambio de brillo, contraste, estilo, forma, contorno, efectos, posición, ajuste, alinear, girar, recortar y aplicar efectos) en una diapositiva?
¿Domina usted el tema de las tablas (Creación, edición, estilo, bordes, relleno) en una diapositiva?
¿Sabe usted como aplicar animaciones y transiciones a objetos, imágenes, texto y diapositivas?
¿Sabe manejar la edición de diapositivas: Insertar, Seleccionar, Duplicar, Copiar, mover, eliminar?
¿Sabe manejar los elementos multimedia de las diapositivas en Microsoft PowerPoint como lo es: insertar sonido, video, edición, manejo de tiempos?
¿Sabe usted aplicar animación a una diapositiva en Microsoft PowerPoint?
¿Sabe cómo aplicar protección contra edición a documentos Microsoft Word Excel y PowerPoint?