



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“ARCHIVO COMPUTARIZADO DEL CENTRO MÉDICO DE SALUD “TUMBATÚ” DE LA PARROQUIA SAN VICENTE DE PUSIR, CANTÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DEL CARCHI”

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español

AUTORA:

FOLLECO CHALÁ LUISA ESPERANZA

DIRECTOR:

DR. GALO ALVÁRES

Ibarra, 2014

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por la señorita egresada; FOLLECO CHALÁ LUISA ESPERANZA, para optar por el título de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo, cuyo tema es: ARCHIVO COMPUTARIZADO DEL CENTRO DE SALUD "TUMBATÚ" DE LA PARROQUIA SAN VICENTE DE PUSIR, CANTÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DEL CARCHI, considero que el presente trabajo de investigación reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación pública y evaluación por parte del tribunal que se designe.

A handwritten signature in blue ink, enclosed within a blue oval. The signature is stylized and appears to read 'Galo Alvarez'.

Dr. Galo Alvarez .Msc

DIRECTOR

DEDICATORIA

En primer lugar quiero dedicar a Dios el haber podido concluir este trabajo de investigación; a mi madre y hermanos quienes con mucho cariño, amor y ejemplo han hecho de mí un ser con valores para poder desenvolverme como persona. A ellos que son el motivo y la razón para seguir superándome día a día, y alcanzar mis ideales de superación, ellos fueron quienes en los momentos más difíciles me dieron su amor y comprensión para poderlos superar, quiero también dejar a cada uno de ellos una enseñanza, que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poderlo lograr.

Luisa Folleco

AGRADECIMIENTO

Deseamos llegar con un reconocimiento especial a la Universidad Técnica del Norte, por brindarnos la oportunidad de crecer profesionalmente en tan prestigiosa institución, a todo el personal docente, administrativo y de apoyo quienes nos brindaron su ayuda incondicional.

Queremos destacar el apoyo a un gran maestro Dr. Julio César Alarcón quien guió este trabajo con dedicación y buena voluntad.

Sin olvidar a todas y cada una de las personas que de alguna u otra forma han contribuido a la culminación de esta etapa estudiantil.

Luisa Folleco

ÍNDICE

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE.....	V
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	1
1 EL PROBLEMA	1
1.1 ANTECEDENTES.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	8
1.4.1Temporal	8
1.4.2 Espacial	8
1.5. OBJETIVOS.....	8
1.5.1 General	8
1.5.2 Específicos.....	9
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	9
CAPÍTULO II.....	11
2 MARCO TEÓRICO	11
2.1 FUNDAMENTACIÓN	11
2.1.1Fundamentación Filosófica	12
2.1.2 Fundamentación Sociológica	13
2.2 ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO	14

2.2.1	Identificación y organización de archivos	16
2.2.3	Operaciones sobre ficheros completos	19
2.2.3	Creación de un fichero	19
2.2.4	Apertura de un fichero	19
2.2.6	Eliminación de un fichero	20
2.2.7	Extensión del fichero	20
2.2.8	Protección de archivos	21
2.2.9	Protección legal de datos de archivos	22
2.2.10	Almacenamiento de archivos.....	22
2.2.12	Sistemas de archivos y gestores de archivos.....	23
2.3	TIPOS DE ARCHIVOS	24
2.3.1	El archivo de oficina	24
2.3.3	El archivo intermedio	25
2.3.4	El archivo histórico	25
2.4	POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL	25
2.5	GLOSARIO DE TÉRMINOS	26
	CAPÍTULO III	29
3	MARCO METODOLÓGICO	29
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	29
3.1.1	Investigación descriptiva.	29
3.1.2	Investigación propositiva	29
3.1.3	Investigación cualitativa.....	29
3.1.4	Investigación bibliográfica	30
3.1.5	Investigación de campo.....	30
3.2.	MÉTODOS	30
3.2.1	Método Deductivo	30

3.2.3 Método bibliográfico	31
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	31
3.4 POBLACIÓN	31
3.5 MUESTRA.- Como la población es reducida, no se aplicó la fórmula para el cálculo de la muestra, y se aplicó a todos las encuestas.....	32
3.6 PREGUNTAS DIRECTRICES (CONTESTADAS).....	32
CAPÍTULO IV.....	34
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	34
4.1 PROCESO:.....	34
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL QUE TRABAJA EN EL CENTRO DE SALUD DE TUMBATÚ.	35
CAPÍTULO V.....	60
5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
5.1 CONCLUSIONES	60
5.2 RECOMENDACIONES.....	61
CAPÍTULO VI.....	62
6 PROPUESTA	62
6.1 TÍTULO:	62
“ARCHIVO COMPUTARIZADO PARA EL CENTRO MÉDICO DE SALUD “TUMBATÚ” DE LA PARROQUIA SAN VICENTE DE PUSIR, CANTÓN BOLÍVAR, PROVINCIA EL CARCHI”	62
6.2. JUSTIFICACIÓN.....	62
6.3. FUNDAMENTACIÓN	63
6.4 OBJETIVO GENERAL	63
6.4.1 Objetivo General	63
6.4.2 Objetivos Específicos.....	63
6.5 IMPORTANCIA	64

6.6. FACTIBILIDAD	64
6.7. MANUAL DE USUARIO	64
6.7.1 Sistema administrativo	65
6.7.2 Opción ingreso al sistema.- Cuando usted escoge esta opción se le presenta la siguiente ventana donde debe ingresar el USUARIO Y SU CLAVE.....	66
6.7.3 Opciones para el funcionamiento del formulario.	67
6.7.4 Opción barrios y comunidades.	68
6.7.5 Opción de procesos y documentación.....	69
6.7.6 Opciones para el funcionamiento del formulario.	70
6.7.7 Opción de consultas.	70
6.7.8 Opciones del formulario de consultas:.....	71
6.7.9 Opciones del formulario de informes:.....	72
6.7.10 Opción información del sistema	72
6.7.11 Estructura de las tablas	73
Autoridades	73
6.7.12 Barrios y comunidades	73
6.7.13 Proceso y documentos	74
6.7.14 Registro de ingresos al sistema	74
6.7.15 Usuarios	75
6.8 IMPACTO	75
BIBLIOGRAFÍA:	76
LINCOGRAFÍA	77
ANEXO 2.....	80
MATRIZ DE COHERENCIA	80
ANEXO 3.....	82

MATRIZ CATEGORIAL.....	82
ANEXO 4	84
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	84
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL QUE TRABAJA EN EL CENTRO DE SALUD DE TUMBATÚ	84
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	88
ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN DE LA COMUNIDAD DE TUMBATÚ.....	88
ANEXO 6.	91
FOTOS.....	91

RESUMEN

Las instituciones públicas están obligadas a brindar un servicio de calidad a la ciudadanía; por lo tanto dichas instituciones deben estar a la vanguardia de los avances tecnológicos, para poder cubrir con las expectativas de la población. El presente Trabajo de Grado se lo realizó con la finalidad de brindar un mejor servicio; por lo que es necesario que el Centro de Salud esté dispuesto a brindar una atención adecuada, acorde y oportuna a la población. Es por esta razón que se llevó a cabo una investigación acerca de la atención que reciben los habitantes de la comunidad de Tumbatú, para así poder conocer cuáles son las causas para que existan complicaciones e inconvenientes al momento de realizar trámites dentro del Centro de Salud. Dicha investigación se la realizó mediante encuestas a la ciudadanía y personal que labora en el Centro de Salud, para poder llegar a la problemática y de esta manera determinar cómo se encuentra la calidad de servicio brindado. Mediante la investigación se pudo demostrar que la población manifiesta inconformidad en la atención brindada, debido a la demora e inconvenientes existentes al momento de realizar los trámites y requerimientos de las personas por el sistema que utiliza actualmente, por lo que no existe un adecuado manejo de la información y del archivo; estas deducciones se las pudo obtener luego de realizar la debida tabulación de las encuestas realizadas. Por tal razón es necesaria la implementación de un sistema computarizado que permita el manejo adecuado de la información que diariamente ingresa al Centro de Salud, para de esta manera facilitar un mejor desempeño laboral y así brindar a la población una atención rápida y oportuna.

ABSTRACT

Public institutions ought to provide quality services to the citizens; therefore these institutions must be at the vanguard of technological advances to cover the expectations of the population. This work was made in order to provide a better service; so it is necessary that the Health Center get prepared to improve a more adequate, appropriate and timely attention to the population. It is for this reason that this investigation was conducted to know about the attention received by residents of the community of Tumbatú, and which are the causes for the complications and drawbacks when making procedures inside the Health Center. This investigation was led by surveying the citizens and staff at the health center, to get to the problem and in this way determine the quality of the provided service. Through this research it was evidenced that the population expressed dissatisfaction in the provided attention, due to the delay and drawbacks when making the procedures and accomplishing requirements of the people by the system currently used, there is no a proper management of information and files; these deductions could be obtained after the tabulation of the results of the survey. For This reason the implementation of a computer system that allows a proper management of the information, that daily enter the Health Center, to thereby enable a better work performance and thus give the citizens a quick and opportune attention, is needed.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se lo realizó tomando en cuenta que en la actualidad muchas son las necesidades y requerimientos de los pobladores de Tumbatú y sus alrededores para obtener un servicio que se encuentre a la vanguardia del progreso y desarrollo de un país que se encamina hacia un gran futuro con mejor calidad de vida.

Esta investigación se programó para estudiar especialmente la forma de manejo de documentación y archivo en el Centro de Salud de Tumbatú, con la finalidad de analizar el proceso que se está llevando a cabo con respecto a la atención y pedidos de los usuarios, para de esta forma, determinar si el sistema es el adecuado para brindar la atención requerida por la población; de esta manera determinar los errores, diferentes falencias, buscar alternativas de solución.

Para este trabajo se buscó el apoyo en la información documental referente al manejo de documentación y archivo y el servicio al usuario, utilizando la siguiente metodología: de campo ya que se lo realizó en el lugar donde se desarrollaron los hechos; fue de tipo exploratorio teniendo un enfoque cualitativo y cuantitativo; se acudió a la encuesta para la recopilación de información.

Esta técnica se la aplicó a la población de Tumbatú y al personal que trabaja en el Centro de Salud, y de esta manera llegar al problema y proponer posibles soluciones que permita a los usuarios tener una mejor atención a sus requerimientos.

El presente Trabajo de Grado consta de los siguientes capítulos.

PRIMER CAPÍTULO.- Se encuentra el marco contextual, el planteamiento del problema de investigación con sus objetivos y la justificación.

SEGUNDO CAPÍTULO.- Aquí se presenta todo lo que se refiere al marco teórico, siendo la base del trabajo, además está el glosario de términos, las interrogantes de investigación.

TERCER CAPÍTULO.- Se refiere a la metodología de la investigación, trata de temas como los tipos de investigación, procedimientos, población y muestra.

CUARTO CAPÍTULO.- En este capítulo se realizó el análisis e interpretación de los resultados de las encuestas aplicadas a la población de Tumbatú y al personal que trabaja en el Centro de Salud, con sus respectivos cuadros de frecuencia y gráficos estadísticos.

QUINTO CAPÍTULO.- Se Presentan las conclusiones, las mismas que se hacen de acuerdo a los cuadros de las encuestas, y recomendaciones para proporcionar soluciones al problema investigado.

SEXTO CAPÍTULO.- Se refiere a la propuesta que consta del desarrollo del programa computarizado para el manejo de la documentación y archivo.

CAPÍTULO I

1 EL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES

Centro Médico Tumbatú

El Centro de Salud se creó el 31 de enero de 1942, con el nombre Puesto de Salud Familiar, fue creado por un proyecto de MISIÓN MUNDIAL dirigido por el director Wilson Erazo, señora Lorena Zambrano y sus colaboradores comunitarios Narcisa Pavón, Marina Guerra, Milton Pavón, Rosa Méndez, personas que trabajaban por el bienestar del pueblo; y con una auxiliar en enfermería Rocío Montalvo, no existían instrumentos necesarios para la atención, solo se manejaba con medicinas que también eran escasas.

se fundó el Centro de Salud porque se veía las dificultades de transporte para salir a la ciudad, para que puedan adquirir su atención o al IESS.

En el año 1950 en acuerdo con el Ministerio de Salud Nro. ya le fueron equipando poco a poco dotando de insumos médicos, en 2005 se construyó el nuevo Centro de Salud, ya se fue actualizando porque requería de más profesionales, incorporando al siguiente personal: Médico general Dr. Frank Loor, Odontólogo Dr. Darwin Cazares, enfermera Lic. Narcisa Pavón.

En el 2011 ya cuentan con los instrumentos necesarios para atender correctamente a los pacientes sin necesidad de que salgan a otro lado.

Situación geográfica

El Valle del Chota se encuentra localizado entre los ramales Occidental y Central de la Cordillera de los Andes. Se debe su nombre al río que lo atraviesa conocido como CHOTA MIRA.

Cubre actualmente una extensión aproximada de 80 kms. desde las cercanías de Pimampiro hasta la Parroquia La Carolina. El río Chota nace en la cordillera Oriental a 3000 m.s.n.m., con el nombre de Río Blanco, recibiendo las aguas de sus primeros afluentes, el Pisque y el Yuqui, hasta la confluencia con el río Guambi.

Aspecto Ecológico

El Valle El Chota presenta características ecológicas diferentes al resto de la sierra ecuatoriana debido a:

- ✓ La formación geológica
- ✓ Su baja altitud
- ✓ La presencia del río Chota y la acción de los vientos del Hemisferio Norte el cual modifica el clima y la vegetación.

Clima

En la zona el clima es cálido seco, sus tierras requieren de riego eficaz para sus cultivos.

Temperatura

Su temperatura anual es 19.5 grados centígrados.

Tipos de suelo

Son arenosos derivados de materiales volcánicos con PH alcalino y menos del 1% de materia orgánica con baja retención de humedad.

Vegetación

Las especies típicas son: espino, campeche, algarrobo, molle, penca verde azul, mosquera, sauce, chámamo, sábila, lechero, bleado, pega, paja, carrizo, tuna, higuera, camotillo, entre otros.

Erosión

Las tierras del Valle El Chota se encuentran totalmente deforestadas, erosionadas, esto se debe a la escasa vegetación, agravada por la tala de árboles sin restitución.

Ubicación geográfica

Tumbatú, comunidad afro ecuatoriana ubicada en el Valle El Chota, en la provincia de El Carchi perteneciente a la parroquia San Vicente de Pusir, Cantón Bolívar, se encuentra ubicada entre las poblaciones de San Vicente de Pusir, El Tambo y Pusir Grande al noreste del Río Chota.



Reseña Histórica de Tumbatú

Origen étnico: Con la abolición de la esclavitud en 1851 las tierras de las haciendas de Carpuela, Chalguyacu y Caldera, según decreto del General José María Urbina pasaron a manos de los esclavos, 262

esclavos en las haciendas fueron el origen de las comunidades negras del valle, algunos de ellos mezclados con indígenas y mestizos.

En el año de 1964 se procede a la legalización de los territorios con la Ley de Reforma Agraria, Tumbatú se caracteriza por familias de afroecuatorianos y afrochoteños quienes después de 120 años como comunidad recuperan su identidad.

Entorno social

Se caracteriza por:

- Cocina: Tipo indígena con tulpa, otras con cocina corriente.
- Música y danza, la bomba.
- Vivienda: Construcciones de adobe, tierra, bloque, ladrillo, sin servicio de agua potable ni buen alcantarillado.
- Platos típicos: yuca con pollo, o carne de chivo, fréjol, guandul.

Características de la gente

- El negro se caracteriza por tener una contextura física fuerte, que lo hace sobresalir en los deportes, gran resistencia al calor y estatura alta.

Antes



En la actualidad



Actores Sociales

La comunidad se desarrolló y progresó gracias a los siguientes miembros de la comunidad:

María Rogelia Minda, Presidenta del Comité de Salud.

Roxana Yépez, Vicepresidenta del Comité de Salud.

Máximo Rodríguez, Presidente del cabildo.

Rubén Méndez, Vicepresidente del cabildo.

Abdón Minda, Tesorero del cabildo

Rodrigo Azuay, Presidente del Comité de Agua.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se ha podido comprobar que muchas personas de la comunidad no recuerdan el número de historia clínica después de ser entregado en una tarjetita, tal vez lo perdieron y cuando necesitan atención médica requieren ayuda de la enfermera, que tiene archivados los documentos para que les pueda facilitar y así ser atendidos de inmediato; pero existe un problema, porque las historias clínicas no están ordenadas, ni en

orden alfabético, lo que provoca desesperación de los pacientes y por falta de profesionalismo del personal que trabaja en la institución. Si no tienen el número correspondiente no les brindan el servicio de atención médico.

El archivo de las historias clínicas está dividido, por archivo en el cual constan los que están permanentes en atención médica y el pasivo los que ya no viven en la comunidad o los que ya no asisten al Centro de Salud. Estas historias están ordenadas según la terminación de los números ejemplo 0010 se buscará en el casillero del número y así sucesivamente.

El fichero de las tarjetitas está ordenado por orden alfabético, algo que sí ayuda a encontrar rápido lo requerido; pero lo más importante es mejorar el registro del cuaderno, para ahorrar tiempo y tener al paciente satisfecho por una buena atención.

Las personas que ya son fallecidas duran 6 meses más en el archivo activo y pasan a formar parte del pasivo. Pero en el fichero no les eliminan rápido se mantienen en él; deben tener un fichero aparte para adjuntar las tarjetas con número de historia clínica de los fallecidos y no tener en el mismo lugar de los que se mantienen con vida.

Las recetas están ordenadas por mes en un cajoncito, pero hay dificultad en buscar porque se encuentran archivadas desde el 2006 y sin orden alfabético, deben estar los doce rollos de cada año en un lado y así seguir ordenando las demás, para ahorrar tiempo y tener los documentos organizados.

Los informes mensuales, semanales, actas, programas, vacunación, también presentan dificultad, por cada tema deben tener una carpeta, estar archivados según el año y mes.

La enfermera no puede tener ordenado el archivo por falta de tiempo y conocimiento del tema. Le falta organizar y tener todo en correcto orden. Teniendo todo en orden los clientes no esperarán mucho tiempo, para conocer su número de historia clínica y ser atendidos de inmediato.

Se ha llegado a la conclusión de que el Centro de Salud Tumbatú necesita de un personal que se dedique a la estadística, para que mantenga los documentos ordenados y bien organizados.

El espacio archivístico esta correcto ya que es un cuarto solo para documentos pero falta tener ordenado, ya que manejan 2.000 carpetas de pacientes de la comunidad, 300 recetas mensuales y otros documentos más.

El Centro de Salud de la comunidad, necesita manejar un archivo sistematizado para que así puedan ayudar de inmediato a los pacientes, ya que es una forma más fácil de dar una buena atención y también una forma de mantener correctamente los documentos, ya que ahorrarán hojas y no corran el riesgo de que los documentos se pierdan.

También una mejor manera de llevar el archivo puede ser clasificando por edad o por género, para poder despachar rápido al paciente; pero a través de un sistema; ya que hoy en día la tecnología es la base principal del ámbito laboral, es por eso que se tienen actualizados cada día para poder ayudar y mejorar el ambiente de trabajo.

Crear un archivo de calidad se hace prioritario, en un enfoque hacia la gente que trabaja en el Centro de Salud. En el recurso humano, a través de la capacitación continua para que este personal profesional atienda con mejor atención.

Se vuelve mejoramiento continuo cuando se procede periódicamente el propio desempeño y se hace de este análisis una oportunidad de crecimiento personal.

La organización del archivo mejorará si las propuestas son correctas, se facilitará mejorar la ordenación de los documentos para crear un ambiente sano y eficiente y así ir incrementado factores para que el archivo siga funcionando con eficiencia.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la organización y archivo de documentos en el Centro de Salud “Tumbatú” y cómo mejorar implementando un sistema computarizado?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1 Temporal

La investigación se realizó desde enero hasta agosto del 2013.

1.4.2 Espacial

La investigación se realizó en la provincia de El Carchi, Cantón Bolívar, Parroquia San Vicente de Pusir, Comunidad Tumbatú, Centro de Salud.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1 General

- Determinar cuál es la organización y archivo de los documentos en el Centro de Salud Tumbatú, para mejorar el servicio con la aplicación de un sistema computarizado.

1.5.2 Específicos

- Diagnosticar cuál es la situación actual de la organización y archivo de documentos.
- Establecer cuál es la calidad de servicios que presta el archivo documental del Centro Médico de Tumbatú.
- Diseñar un sistema de archivo computarizado para mejorar el servicio.
- Socializar la propuesta en el Centro Médico.

1.6. JUSTIFICACIÓN

Como parte de la comunidad de Tumbatú he visto esta falencia de la organización y archivo de documentos, se propuso investigar el tema para que el Centro de Salud mejore su archivo y organice sus documentos exigiéndose ellos primero en la responsabilidad y con un tiempo determinado para la atención en el puesto de salud, así como que la enfermera pueda ser capacitada continuamente; de la institución depende el éxito o el fracaso de los trabajadores.

En cuanto a la parte de la influencia social, mejoraría si tuvieran bien archivados los documentos, para que así el Centro de Salud sea el primero de las comunidades rurales en tener una organización y un archivo de documentos. Se podría mejorar por medio de capacitaciones a la enfermera, porque es el pilar del Centro de Salud inculcando proyectos de mejoramiento en el manejo de archivo.

Estos trabajos deben ser proyectos propositivos (en el Centro de Salud deben contratar a una persona adecuada que sepa de archivo y

organización de documentos), para que mejore la atención al paciente con la eficiencia y eficacia de un profesional.

El tema fue seleccionado por la preocupación de tener los documentos ordenados y bien archivados dentro del Centro de Salud, ya que ayuda a la comunidad a ser atendidos de inmediato, lo que hace que una institución siga progresando.

Se dice que todos los trámites de los pacientes de la comunidad requieren de mucho tiempo, porque hay que buscar el número de historia clínica y después proceder a su debida atención médica.

1.7 FACTIBILIDAD

Se investigó la parte bibliográfica y documental por medio de libros, e internet, diálogos con los trabajadores del Centro de Salud, y los miembros de la comunidad, este trabajo desarrollado se facilitó mucho porque una de las investigadoras es de la comunidad de Tumbatú. La exigencia en economía no fue tan alta porque el Centro de Salud está ubicado donde tiene su residencia actual la investigadora. Los materiales que se necesitaron no fueron problema porque el personal del Centro de Salud facilitó los datos suficientes para poder llegar a solucionar el problema. La investigación se realizó por la tarde que es cuando disponen de tiempo las investigadoras.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN

El archivo es un conjunto orgánico de documentos producidos o recibidos por una persona física o jurídica, entidad pública o privada, en el desarrollo de sus funciones o de sus actividades.

Consiste en un conjunto ordenado de documentos que se guardan con un fin concreto de acuerdo con unas normas y criterios previamente establecidos. También denominamos ficheros al lugar físico donde se almacena la documentación.

Es importante reconocer que los archivos son centros que atesoran un gran capital informativo. Lo que se busca es favorecer el acceso de los ciudadanos a la información y a la cultura mediante la explotación de las inmensas posibilidades que ofrece la gran pluralidad de fuentes escritas o en imagen existente en los archivos. Aquí la gama de servicios que puede ofrecer un archivo se puede plasmar en productos y materiales para mejorar su nivel cultural.

Los archivos son memoria, es la atribución más común e inmediata ya que la sociedad valora la función de los archivos como elementos que garantizan la posibilidad de promover, o en su caso recuperar la memoria colectiva o histórica buscando aplicar una filosofía común; la necesidad de construir el futuro sobre las sólidas bases de un conocimiento amplio y crítico del pasado.

La archivística es la disciplina que trata de la organización, del funcionamiento y del estudio de los archivos. Desde tiempos antiguos se ha sentido la necesidad de mantener los archivos, tanto de las personas privadas como por parte del Estado, y por todos los niveles de la administración y las relaciones jurídicas, en un lugar determinado y bien ordenado. Naturalmente este proceso se ha consolidado y ha alcanzado grandes dimensiones con la difusión y generalización del uso de la escritura y por la progresiva organización de la administración y su burocratización.

2.1.1 Fundamentación Filosófica

El fundamento filosófico de la archivología según Dalton (2005), es una reflexión racional que se sitúa en el punto de la necesidad de abstraer, y salvaguardar información necesaria para una institución y para el ser humano. A través de la historia, el hombre siempre ha tenido la precaución de dejar rastros, huellas, datos que han sido guardados desde la época cavernícola en paredes, árboles, papiros, y en épocas modernas en papeles, archivos y en la actualidad en forma digitalizada. Con ello el hombre busca dejar constancia de su existencia en el mundo para que nuevas generaciones conozcan de su pensamiento. (pág. 65).

Dentro de la interrelación dinámica de la documentación escrita se encuentra la funcionalidad administradora de cómo, el ser humano planifica, dirige, ejecuta y controla la información de acuerdo a las circunstancias en que se circunscribe a las realidades del contexto; por otro lado la dinámica de la ciencia de Archivología determina que el hombre solo puede redefinir su historia a través de la destrucción de la información, lo cual nunca podrá suceder; ya que existe información escrita y documentada del origen y evolución del hombre que gracias a la archivología se ha guardado como verdaderas reliquias en museos y centros de investigación, más bien el hombre debe pensar en lo que

fueron sus antepasados, lo que es ahora y lo que será en el futuro, y debe adaptarse al cambio social, que generalmente se basa en el crecimiento macroeconómico y social de los pueblos. (pág. 32).

2.1.2 Fundamentación Sociológica

La Sociología está intelectualmente enraizada en los trabajos fundacionales, según Max Weber y Emile Durkheim, el ser humano es un ser social por naturaleza, de ahí la necesidad de establecer la relación de la sociología con el afán de guardar información de las cosas que pasan a través del tiempo, quienes bajo estudios sociológicos determinan la importancia de guardar la información para la sociedad, en ella se encuentra el pensamiento social, su forma de conducta y los aspectos fundamentales para su desarrollo; inclusive hay que recordar que hace algunos años, científicos norteamericanos e ingleses colocaron información de la sociedad humana en un disco especial en los satélites que enviaron al espacio, con la idea de que si existe vida inteligente en el universo conozcan la existencia de la tierra y de la sociedad que allí habita. Sin embargo, institucionalmente los estudios sociológicos de los museos donde se guarda información han crecido a partir del desarrollo de la globalización que se han dado en la sociedad, los cuales son parte de la educación ofrecida por las escuelas, profesionales de antropología. (pág. 31).

Al respecto, Pound, (2007): sostiene que: desde el punto de vista sociológico la archivología, es una forma de control social, que determina el ordenamiento de la información humana en las sociedades organizadas en términos de la realización de las exigencias, demandas y deseos que cada persona individual o colectivamente busquen satisfacer. (pág. 35).

2.2 ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO

Para conocer el funcionamiento y organización de un archivo según Nuria Amat; (1999): la archivística estudia su origen y su formación y además también trata sobre la utilización y la reglamentación jurídica que afecta y regula la existencia de los archivos.

La archivística sería la disciplina que tiene como finalidad gestionar y conservar esta vertiente de la acumulación documental que son los archivos. (pág. 25).

Un archivo es identificado por un nombre y la descripción de la carpeta o directorio que lo contiene. Los archivos informáticos se llaman así porque son los equivalentes digitales de los archivos en tarjetas, papel o microfichas del entorno de oficina tradicional. Los archivos informáticos facilitan una manera de organizar los recursos usados, para almacenar permanentemente datos en un sistema informático.

En lo que concierne al sistema operativo, un archivo es, en la mayoría de los casos, simplemente un flujo unidimensional de bits, que es tratado por el sistema operativo como una única unidad lógica. Un archivo de datos informáticos normalmente tiene un tamaño, que generalmente se expresa en bytes; en todos los sistemas operativos modernos, el tamaño puede ser cualquier número entero no negativo de bytes hasta un máximo dependiente del sistema.

Depende del software que se ejecuta en la computadora el interpretar esta estructura básica, como por ejemplo un programa, un texto o una imagen, basándose en su nombre y contenido. Los tipos especiales de archivos, como los nodos de dispositivos que representan simbólicamente partes del hardware, no consisten en un flujo de bits y no tienen tamaño de archivo.

Los datos de un archivo informático normalmente consiste de paquetes más pequeños de datos (a menudo llamados registros o líneas) que son individualmente diferentes; pero que comparten algún rasgo en común. Por ejemplo, un archivo de nóminas puede contener datos sobre todos los empleados de una empresa y los detalles de su nómina; cada registro del archivo de nóminas se refiere únicamente a un empleado, y todos los registros tienen la característica común de estar relacionados con las nóminas, esto es muy similar a colocar todos los datos sobre nóminas en un archivador concreto en una oficina que no tenga ninguna computadora. Un archivo de texto puede contener líneas de texto, correspondientes a líneas impresas en una hoja de papel.

La manera en que se agrupan los datos en un archivo depende completamente de la persona que diseñe el archivo. Esto ha conducido a una plétora de estructuras de archivo más o menos estandarizadas para todos los propósitos imaginables, desde los más simples a los más complejos. La mayoría de los archivos informáticos son usados por programas de computadora. Estos programas crean, modifican y borran archivos para su propio uso bajo demanda. Los programadores que crean los programas deciden qué archivos necesitan, cómo se van a usar, y (a menudo) sus nombres.

En algunos casos, los programas de computadora manipulan los archivos que se hacen visibles al usuario de la computadora. Por ejemplo, en un programa de procesamiento de texto, el usuario manipula archivos-documentos a los que él mismo da nombre. El contenido del archivo-documento está organizado de una manera que el programa de procesamiento de texto entiende, pero el usuario elige el nombre y la ubicación del archivo, y proporciona la información (como palabras y texto) que se almacenará en el archivo.

Muchas aplicaciones empaquetan todos sus archivos de datos en un único archivo, usando marcadores internos para discernir los diferentes tipos de información que contienen. Los archivos de datos usados por juegos como Doom y Quake son ejemplos de esto.

Los archivos de una computadora se pueden crear, mover, modificar, aumentar, reducir y borrar. En la mayoría de los casos, los programas de computadora que se ejecutan en la computadora se encargan de estas operaciones, pero el usuario de una computadora también puede manipular los archivos si es necesario. Por ejemplo, los archivos de Microsoft Office Word son normalmente creados y modificados por el programa Microsoft Word en respuesta a las órdenes del usuario, pero el usuario también puede mover, renombrar o borrar estos archivos directamente usando un programa gestor de archivos como Windows Explorer (en computadoras con sistema operativo Windows).

También un archivo es un documento donde uno introduce algún tipo de dato para almacenar en un objeto que lo pueda leer o modificar como una computadora.

El archivo se clasifica en dos importantes complementos que es el activo que siempre está en actividad y, pasivo lo que ya no se utiliza mucho o dejaron de existir los propietarios. (pág.52).

2.2.1 Identificación y organización de archivos

Los archivos y carpetas se organizan jerárquicamente. Según Molina Nortes, (2001), los sistemas informáticos y archivos modernos siempre tienen nombre. Los archivos se ubican en directorios y su nombre debe ser único en ese directorio. En otras palabras, no puede haber dos archivos con el mismo nombre en el mismo directorio. (pág. 99).

El nombre de un archivo y la ruta al directorio del archivo lo identifica de manera unívoca entre todos los demás archivos del sistema informático, no puede haber dos archivos con el mismo nombre y ruta. El aspecto del nombre depende del tipo de sistema informático que se use. Las primeras computadoras permitían unas pocas letras o dígitos en el nombre de un archivo, pero las computadoras modernas permiten nombres largos que contengan casi cualquier combinación de letras Unicode y dígitos Unicode, haciendo más fácil entender el propósito de un archivo de un vistazo.

Algunos sistemas informáticos permiten nombres de archivo que contengan espacios; otros no. La distinción entre mayúsculas y minúsculas en los nombres de archivo está determinada por los sistemas de archivos. Los sistemas de archivos Unix distinguen normalmente entre mayúsculas y minúsculas, y permiten a las aplicaciones a nivel de usuario crear archivos cuyos nombres difieran solamente si los caracteres están en mayúsculas o minúsculas. Microsoft Windows reconoce varios sistemas de archivos, cada uno con diferentes políticas en cuanto a la distinción entre mayúsculas y minúsculas. El popular antiguo sistema de archivos FAT puede tener varios archivos cuyos nombres difieran únicamente en las mayúsculas y minúsculas si el usuario utiliza un editor de discos para editar los nombres de archivo en las entradas de directorio. Las aplicaciones de usuario; sin embargo, normalmente no permitirán al usuario crear varios archivos con el mismo nombre, pero con diferentes letras en mayúsculas y minúsculas.

La mayoría de las computadoras organizan los archivos en jerarquías llamadas carpetas, directorios o catálogos. (El concepto es el mismo independientemente de la terminología usada.) Cada carpeta puede contener un número arbitrario de archivos, y también puede contener otras carpetas. Las otras carpetas pueden contener todavía más archivos y carpetas, y así sucesivamente, construyéndose una estructura en árbol

en la que una «carpeta raíz» (el nombre varía de una computadora a otra) puede contener cualquier número de niveles de otras carpetas y archivos. A las carpetas se les puede dar nombres exactamente igual que a los archivos (excepto para la carpeta raíz, que a menudo no tiene nombre). El uso de carpetas hace más fácil organizar los archivos de una manera lógica.

Cuando una computadora permite el uso de carpetas, cada archivo y carpeta no solo tiene un nombre propio, sino también una ruta, que identifica la carpeta o carpetas en las que reside un archivo o carpeta. En la ruta, se emplea algún tipo de carácter especial -como una barra- para separar los nombres de los archivos y carpetas. Por ejemplo, en la ilustración mostrada en este artículo, la ruta **/Payroll/Salaries/Managers** identifica unívocamente un archivo llamado **Managers** que está en una carpeta llamada **Salaries** que a su vez está contenida en una carpeta llamada **Payroll**. En este ejemplo, los nombres de las carpetas y archivos están separados por barras; la superior o carpeta raíz no tiene nombre, y por ello la ruta comienza con una barra (si la carpeta raíz tuviera nombre, precedería a esta primera barra).

Muchos (pero no todos) sistemas informáticos usan **extensiones** en los nombres de archivo para ayudar a identificar qué contienen. En computadoras Windows, las extensiones consisten en un punto al final del nombre del archivo, seguido de unas pocas letras para identificar el tipo de archivo. Una extensión **.txt** identifica un archivo de texto; la extensión **.doc**. Identifica cualquier tipo de documento o documentación, comúnmente en el formato de archivo de Microsoft Office Word; etc. Incluso cuando se utilizan extensiones en un sistema informático, el grado con el que un sistema informático lo reconoce y trata puede variar; en algunos sistemas son obligatorios, mientras que en otros sistemas se ignoran completamente si están presentes. (pág. 65).

2.2.3 Operaciones sobre ficheros completos

Según Leyva, (2001); Las operaciones sobre ficheros completos con el fichero como unidad, sin tener en cuenta sus registros. Sin embargo, la organización del fichero y la estructura lógica de sus registros sí debe ser tomada en cuenta al operar con él. (pág. 12).

2.2.3 Creación de un fichero

El objetivo de esta operación es permitir a los usuarios la creación de nuevos ficheros. Mediante esta operación se indican las propiedades y las características del fichero para que el sistema de ficheros pueda reconocerlo y procesarlo. En el proceso de creación del fichero debe registrarse la información necesaria, para que el sistema pueda localizar el fichero y manipular sus registros lógicos. Para ello, el método de acceso debe obtener información sobre el formato y el tamaño de los registros lógicos y físicos, la identificación del fichero, la fecha de creación, su posible tamaño, su organización, aspectos de seguridad, etc.

2.2.4 Apertura de un fichero

En esta operación el método de acceso localiza e identifica un fichero existente para que los usuarios o el propio sistema operativo puedan operar con él. En algunos sistemas la operación de creación no existe como tal, y es la operación de apertura de un fichero no existente, la que implícitamente, crea un nuevo fichero. Los errores que pueden producirse en la apertura de un fichero son los siguientes:

- El fichero no se encuentra en el lugar indicado (dispositivo, directorio, nombre).
- El fichero se ha localizado pero el usuario no tiene permiso para acceder al mismo.
- El fichero no se puede leer por errores en el hardware del dispositivo de almacenamiento.

2.2.5 Cierre de un fichero

Esta operación se utiliza para indicar que se va a dejar de utilizar un fichero determinado. Mediante esta operación el método de acceso se encarga de "romper" la conexión entre el programa de usuario y el fichero, garantizando la integridad de los registros. Al ejecutar esta operación, el sistema se encarga de escribir en el dispositivo de almacenamiento aquella información que contienen los búfer asociados al fichero y se llevan a cabo las operaciones de limpieza necesarias. Tras cerrar el fichero, sus atributos dejan de ser accesibles para el método de acceso. El único parámetro necesario para realizar esta operación es el identificador del fichero devuelto por el método de acceso al crear o abrir el fichero. Los errores que se pueden producir al cerrar un fichero son los siguientes:

- El fichero no está abierto.
- No se ha podido escribir en el dispositivo toda la información del fichero, debido a fallos en el hardware.
- No se ha podido escribir en el dispositivo toda la información del fichero por falta de espacio en el dispositivo de almacenamiento.

2.2.6 Eliminación de un fichero

Esta operación elimina un fichero del directorio o tabla de contenidos correspondiente. El lenguaje de comandos del sistema operativo dispone de un comando para eliminar el identificador del fichero de la tabla de contenidos.

2.2.7 Extensión del fichero

Esta operación permite a los programas de usuario aumentar el tamaño de un fichero asignándole más espacio en el dispositivo de almacenamiento. Para realizar esta operación el método de acceso

necesita conocer el identificador del fichero y el tamaño del espacio adicional que se debe asignar al fichero. En función de la organización del fichero, el método de acceso determinará si el espacio adicional que debe asignar debe ser contiguo al fichero o no. Mediante esta operación el atributo que indica el tamaño del fichero será modificado y se devolverá al programa de usuario con un código de estado. El único motivo para que esta operación no se lleve a cabo con éxito es que no haya suficiente espacio disponible en el lugar adecuado (no contiguo).

2.2.8 Protección de archivos

Muchos sistemas informáticos modernos proporcionan métodos para proteger los archivos frente a daños accidentales o intencionados. Las computadoras que permiten varios usuarios implementan permisos sobre archivos para controlar quién puede o no modificar, borrar o crear archivos y carpetas. A un usuario dado se le puede conceder solamente permiso para modificar un archivo o carpeta, pero no para borrarlo. Los permisos también se pueden usar para permitir que solamente ciertos usuarios vean el contenido de un archivo o carpeta. Los permisos protegen de la manipulación no autorizada o destrucción de la información de los archivos, y mantienen la información privada confidencial impidiendo que los usuarios no autorizados vean ciertos archivos.

Otro mecanismo de protección implementado en muchas computadoras es una marca de solo lectura. Cuando esta marca está activada en un archivo (lo que puede ser realizado por un programa de computadora o por un usuario humano), el archivo puede ser examinado, pero no puede ser modificado. Esta marca es útil para información crítica que no debe ser modificada o borrada, como archivos especiales que son usados solamente por partes internas del sistema informático. Algunos sistemas incluyen también una marca oculta para hacer que ciertos archivos sean invisibles; esta marca la usa el sistema informático para

ocultar archivos de sistema esenciales que los usuarios nunca deben modificar.

2.2.9 Protección legal de datos de archivos

La protección de datos personales y velar por la privacidad de la información es un tema de suma importancia a nivel de empresas y de países. El mal uso de información personal puede constituir un delito.

Algunos países han creado organismos que se encargan del tema y de legislar respecto del acceso, uso y confidencialidad de los datos.

2.2.10 Almacenamiento de archivos

En términos físicos, la mayoría de los archivos informáticos se almacenan en discos duros - discos magnéticos que giran dentro de una computadora que pueden registrar información indefinidamente. Los discos duros permiten acceso casi instantáneo a los archivos informáticos.

Hace unos años solían usarse cintas magnéticas para realizar copias de seguridad. También se usaban otros medios de almacenamiento como discos compactos grabables, unidades Zip, etcétera. No obstante en la actualidad han cobrado mucho auge las memorias flash, dispositivos con mucha capacidad de almacenamiento que tienen la ventaja de ser pequeños y portátiles; suelen usarse para guardar archivos en dispositivos pequeños como teléfonos móviles o reproductores de audio portátiles.

2.2.11 Respaldo de archivos

Cuando los archivos informáticos contienen información que es extremadamente importante, se usa un proceso de *respaldo (back-up)* para protegerse contra desastres que podrían destruir los archivos. Hacer copias de respaldo de archivos significa simplemente hacer copias de los archivos en una ubicación separada de modo que se puedan restaurar si le pasara algo a la computadora, o si fueran borrados accidentalmente.

Hay muchas maneras de hacer copias de respaldo de archivos. La mayoría de los sistemas informáticos proporcionan utilidades para ayudar en el proceso de respaldo, que puede llegar a consumir mucho tiempo si hay muchos archivos a salvaguardar. Copiar los archivos a otro disco duro en la misma computadora protege contra el fallo de un disco, pero si es necesario protegerse contra el fallo o destrucción de la computadora entera, entonces se deben hacer copias de los archivos en otro medio que puede sacarse de la computadora y almacenarse en una ubicación distante y segura. (pág. 11).

2.2.12 Sistemas de archivos y gestores de archivos

Según, Gourdain, Pierre (2008).La manera en que un sistema operativo organiza, da nombre, almacena y manipula los archivos se denomina globalmente como su sistema de archivos. Todos los sistemas operativos tienen al menos un sistema de archivos; algunos sistemas operativos permiten usar varios sistemas de archivos diferentes. Por ejemplo, en Microsoft Windows 7, se reconocen los antiguos sistemas de archivos FAT y FAT32 de las versiones antiguas de Windows, además del sistema de archivos NTFS que es el sistema de archivos normal en las versiones recientes de Windows. NTFS no es más moderno que FAT32; ha existido desde que Windows NT se publicó en 1993. (pág. 11).

Cada sistema de archivos tiene sus propias ventajas y desventajas. La FAT estándar solamente permite nombres de archivo de ocho bytes (u ocho caracteres de solo 1 byte) sin espacios (más una extensión de tres bytes/caracteres), por ejemplo, mientras que NTFS permite nombres mucho más largos que pueden contener espacios, y tener varias letras Unicode. Se puede llamar a un archivo "Registros de nóminas" en NTFS, mientras que en FAT estaría limitado a algo como "nóminas.dat" (salvo que estuviera usando VFAT, una extensión de FAT que permite nombres de archivo largos).

2.3 TIPOS DE ARCHIVOS

2.3.1 El archivo de oficina

Guarda la información y los documentos en forma de expediente y en el sitio donde se producen. Los documentos son conservados en estos archivos mientras son usados de forma constante, también se suele dominar archivo de gestión. Tiene como única premisa el mantener la organización de las series documentales; es decir que los documentos deben estar reunidos en expedientes relativos cada uno a un asunto. Existe además en estas oficinas un libro registrado de entrada y salida de correspondencia, que tiene poder probatorio en caso de litigio.

2.3.2 El archivo Central

Guarda la documentación una vez que ha sido estimado que el archivo de la oficina no va a usarla de forma constante.

Tiene diversas funciones: principalmente, su tarea es la de identificar las series documentales que recoge para ello, deberá recopilar toda la información que necesite sobre el sujeto productor del documento, sus competencias, procedimientos, normas. Junto con el intermedio deberá

valorar los documentos para su futura incorporación o no al archivo histórico.

2.3.3 El archivo intermedio

Cuando la documentación solo va a ser utilizada en muy raras ocasiones es remitida a este archivo, que la custodia hasta que expiren los plazos legales de conservación. Tienen como tarea la descripción de sus fondos, profundizando en las series que lo requieren así como en su difusión, si fuese necesario. (pág.84).

2.3.4 El archivo histórico

Al finalizar los plazos legales, la documentación pueda que no tenga valor histórico, es ese caso será destruido. Pero si lo tiene, será preciso conservarla de forma permanente y pasará a este archivo.

2.4 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

La Gestión Pública consiste en el proceso relativo a todas las operaciones encaminadas, al planeamiento, organización, ejecución y control de las políticas administrativas, en cumplimiento de los fines que se ha trazado el Centro Médico Tumbatú.

En este estudio se ha visto la necesidad de acoger de una buena manera el estudio científico teórico de la Gestión Pública mediante procesos operacionales administrativos, con los cuales se podrá detectar falencias en los procesos documentales, para luego con una gestión de calidad y tomando en cuenta las disposiciones del Registro Oficial, se pretenda mejorar e implementar el departamento de archivos, de tal manera que mejore las actividades diarias archivísticas.

Especialmente se dará importancia al conocimiento del Consejo Nacional de Archivos, que tiene un instrumento de organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos, dedicado especialmente a la empresa pública y privada; como también las ideas científicas de Idalberto Chiavenato, (Recursos Humanos); que es una de los más completos, refiriéndose a los procesos administrativos de calidad del talento humano, sus obligaciones o para obtener beneficios o servicios. Por lo general los trámites producen documentos. Los trámites que apoyan una buena gestión permiten cumplir obligaciones, recoger información, obtener servicios o beneficios y adelantar procesos académicos o administrativos de manera sencilla y eficiente.

2.5 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Activo.- Los activos intangibles son aquellos recursos obtenidos por una empresa que no son de naturaleza material. Los activos intangibles proveen derecho o privilegio a la empresa que los posee; estos derechos o que tiene una empresa en una zona determinada, el cual le inyecta un valor agregado a la misma.

Archivo.- El término archivo se usa comúnmente para designar el local donde se conservan los documentos producidos y recibidos por una entidad como consecuencia de la realización de sus actividades.

Atribución.- Se denomina atribución a la búsqueda de razones por parte de un individuo de sus éxitos y fracasos personales. Decimos que un individuo tiene estrategias de atribución interna positiva cuando se atribuye a si mismo sus éxitos. Decimos que tiene estrategias de no controlables por él mismo. Por lo tanto la existencia en unas adecuadas estrategias de atribución será un elemento fundamental para lograr buenos niveles de autovaloración y autoconfianza en un sujeto.

Bits.- Es un dígito del sistema de numeración binario.

Burocratización.- Es una organización o estructura organizativa caracterizada por procedimientos explícitos y regularizados, división de responsabilidades y especialización del trabajo, jerarquía y relaciones impersonales. En principio el término puede referirse a cualquier tipo de organización, por ejemplo: empresas privadas, públicas, sociales, con o sin fines de lucro, etc.

Capital.- La noción económica del capital como patrimonio se utiliza más o menos figurativamente para hablar de capital social, capital cultural o capital simbólico.

Consolidado.- Es agrupar documentos o datos por su respectivo orden para así poder llevar en cuenta los datos aproximados.

Crítico.- Es la reacción o la opinión personal o analizada ante un tema. Etimológicamente la palabra crítica está relacionada con la palabra criterio. Esto es, si en el lenguaje usual la palabra crítica tiene muchas veces connotaciones negativas (muchas veces se equipara crítica a objeción) en filosofía la palabra crítica se corresponde más con el discernimiento objetivo a través de un análisis respecto a algo, sobre todo cuando ese algo ya se daba por sentado y consabido, este es -por ejemplo- el uso que Kant da a la palabra crítica.

Digitales.- Un género de una veintena de especies de hierbas y arbustos, de la familia de las escrofulariáceas, nativas de Europa, Asia Menor y África del norte.

Entidad.- Es todo aquello cuya existencia es reconocida por algún sistema de ontología. Una entidad puede por lo tanto ser concreta, abstracta, particular o universal. Es decir, las entidades no son solo

objetos cotidianos como sillas o personas, sino también propiedades, relaciones, eventos, números, conjuntos, proposiciones, mundos posibles, creencias, pensamientos.

Estilos de atribución. - Las personas realizan atribuciones en función de dicotomías como causas de signo racional frente a causas de tipo mítico o causas genéticas frente a causas culturales.

Ficheros.- Es un objeto donde se guarda documentos o lo que sea necesario.

Orden.- Es la propiedad que emerge en el momento en que varios sistemas abiertos, pero en origen aislados, llegan a interactuar por coincidencia en el espacio y el tiempo, produciendo, mediante sus interacciones naturales, una sinergia que ofrece como resultado una realimentación en el medio, de forma que los elementos usados como materia prima, dotan de capacidad de trabajo a otros sistemas en su estado de materia elaborada.

Organización.- Son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas. Convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico. Las Organizaciones son el objeto de estudio de la Ciencia de la Administración, a su vez de otras disciplinas como la Sociología, la Economía y la Psicología.

Pasivo.- A largo plazo: son obligaciones cuyo vencimiento es de más de un año de la fecha del balance general. A corto plazo: son obligaciones que tienen que ser saldadas dentro del ciclo normal de operaciones de la empresa, por lo general su vencimiento es de menos de un año

CAPÍTULO III

3 MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Investigación descriptiva.

La presente investigación se enmarcó dentro de la investigación descriptiva para estudiar cómo se archiva la información que ingresa al Centro Médico de Tumbatú, y cómo manejan la documentación los funcionarios encargados de esta delicada tarea.

3.1.2 Investigación propositiva

Es también una investigación propositiva porque presenta una propuesta de solución al problema planteado.

3.1.3 Investigación cualitativa.

Además el trabajo investigativo siguió el paradigma cualitativo, toda vez que sus resultados se expresarán en cualidades y no en cantidades. La investigación que es de carácter cualitativo ya que se realizó para ver las cualidades y defectos que tiene el Centro de Salud, y las enfermeras que ejecutan el trabajo al cliente.

3.1.4 Investigación bibliográfica

La investigación también es bibliográfica porque se utilizó libros, internet, para poder realizar el marco teórico que ayudó a reforzar la consulta, fue muy importante en el desarrollo del marco teórico.

El trabajo es de carácter no experimental, porque la investigación no utilizó instrumentos de laboratorios y de precisión para llegar a concluir la investigación propuesta, porque los resultados que se obtuvieron se fundamentaron en cualidades, además el trabajo está basado en un problema concreto de una realidad y el resultado no podrá ser trasladado a otro sector con el mismo problema.

3.1.5 Investigación de campo

El estudio también estuvo basado en la investigación de campo, porque las investigadoras indagaron lo que pasa en el Centro de Médico Tumbatú, ya que se realizó en el mismo lugar en el cual se desarrollaron y produjeron los acontecimientos, en contacto con quien o quienes son los gestores del problema que se investiga. Aquí se obtuvieron las respuestas de primera mano, en forma directa, fuera de laboratorios.

3.2. MÉTODOS

3.2.1 Método Deductivo

El método deductivo va de lo general a lo particular, es decir, la información que se obtuvo mediante la investigación se la aplicó a los conceptos generales y a los casos particulares que se presentan en el Centro de Salud Tumbatú, y se empleó para el planteamiento del problema y el diseño del marco teórico.

3.2.2 Método inductivo

La investigación se realizó mediante este método debido a que la información que se obtuvo de forma particular y específica permitió la generalización para desarrollar las conclusiones y recomendaciones.

3.2.3 Método bibliográfico

Fue muy importante utilizar este método para saber de dónde viene la información científica para así poder sustentar el trabajo en el marco teórico.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1 La encuesta.- En esta parte del proceso de la investigación se aplicó la técnica de la encuesta aplicada a los funcionarios y usuarios del Centro de Salud Tumbatú.

El trabajo se apoyó en el instrumento llamado cuestionario con preguntas de opción múltiple.

3.4 POBLACIÓN

La encuesta se realizó a los pacientes de la comunidad y a todos los trabajadores del Centro de Salud Tumbatú.

CUADRO DE FUNCIONARIOS

FUNCIONARIOS	NÚMERO
Médico	1
Odontólogo	1

Enfermera	1
Total	3

CUADRO DE POBLACIÓN DE USUARIOS

USUARIOS	NÚMEROS
Consultas y Encuestas	169
Total	169

3.5 MUESTRA.- Como la población es reducida, no se aplicó la fórmula para el cálculo de la muestra, y se aplicó a todos las encuestas.

3.6 PREGUNTAS DIRECTRICES (CONTESTADAS)

¿Cuál es la situación de la documentación en el archivo del Centro de Salud?

A través de la investigación se pudo observar que la documentación en los archivos del Centro de Salud Tumbatú, se encuentran organizados en forma manual mediante los métodos tradicionales, por lo que se vuelve difícil la búsqueda de los documentos.

¿Cómo es la atención al usuario externo e interno por parte de los responsables del manejo de la documentación en el Centro de Salud Tumbatú?

Mediante la encuesta y a través de la observación a los usuarios de los servicios que se proporcionan en el Centro de Salud Tumbatú, se

determinó que no es adecuado, ya que existen retrasos en la atención a los pedidos solicitados por el usuario.

¿Se puede mejorar el manejo del archivo para optimizar la atención al cliente en el Centro de Salud?

Ya que la tecnología avanza a pasos agigantados, hoy en día es posible implementar un sistema computarizado en el Centro de Salud Tumbatú, que maneje los documentos con un programa especializado de almacenamiento de información y que esté acorde con las necesidades del centro médico. De esta manera se puede garantizar y brindar un servicio óptimo, oportuno y de calidad a los usuarios.

¿La implementación y socialización de un archivo computarizado mejorará la atención al cliente en el Centro de Salud Tumbatú?

Mediante la investigación se pudo apreciar que la implementación de un programa computarizado de manejo de documentos y archivo es indispensable para mejorar la atención a los usuarios. Es urgente que se implemente este sistema ya que las personas que trabajan en el Centro de Salud darían una atención rápida y oportuna.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 PROCESO:

Después de haber realizado las encuestas a la población de Tumbatú, se logró obtener la información suficiente para realizar este trabajo.

Como objetivo principal se analizaron las respuestas de cada pregunta planteada, tanto cuantitativamente como cualitativamente, utilizando cuadros, los mismos que detallaron en los porcentajes exactos.

Una vez obtenido los resultados de la encuesta, en frecuencia se procedió a realizar el cálculo para transformar las frecuencias en porcentajes mediante una regla de tres simple.

Los resultados obtenidos fueron ingresados en una hoja de cálculo de Excel, para realizar los porcentajes exactos en gráficos los mismos que se presentan a continuación.

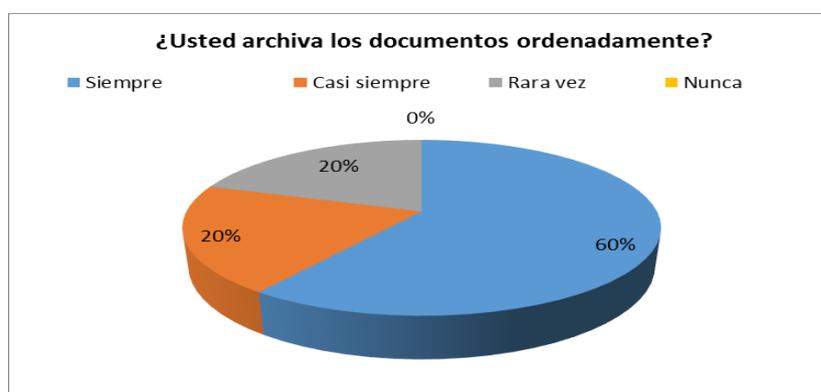
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL QUE TRABAJA EN EL CENTRO DE SALUD DE TUMBATÚ.

1. ¿Usted archiva los documentos ordenadamente?

TABLA NRO. 1

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	60%
Casi siempre	1	20%
Rara vez	1	20%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

GRÁFICO NRO. 1



FUENTE: Centro de Salud Tumbatú

AUTORA: Luisa Folleco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

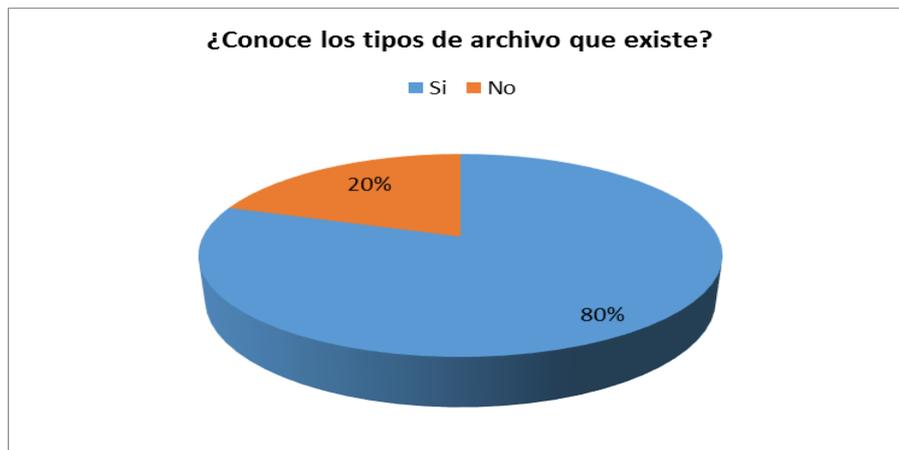
En la pregunta planteada, el personal encuestado afirma que debido a la cantidad de documentos receptados es necesario siempre tener un orden al momento de archivarlos ya que ayudará a mantener un seguimiento más rápido del historial de cada paciente.

2. ¿Conoce los tipos de archivo que existe?

TABLA NRO. 2

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	4	80%
No	1	20%
Total	5	100 %

GRÁFICO NRO. 2



FUENTE: Centro de Salud Tumbatú

AUTORA: Luisa Folleco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

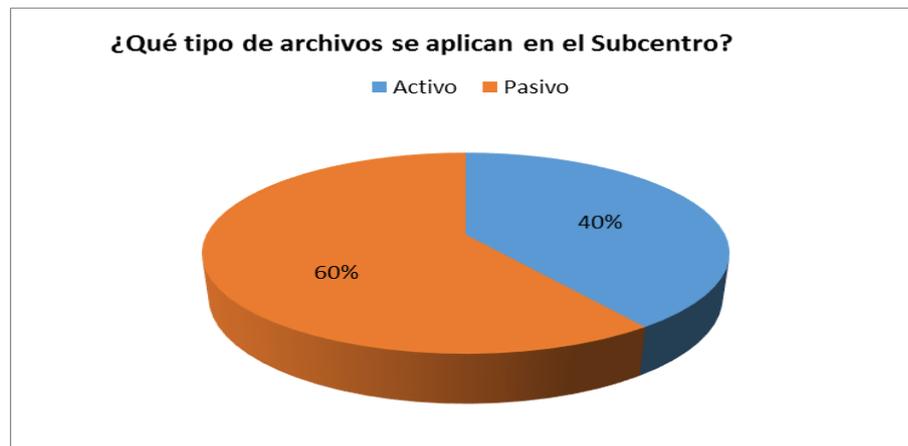
Casi en su totalidad el personal asegura conocer todos los tipos de archivos que maneja el Centro de Salud, ya que es muy necesario saber de ellos para poder realizar un trabajo eficiente y no tener inconvenientes a futuro con el seguimiento del trámite que el paciente realiza. Sin embargo existe un porcentaje que no conoce de tipos de archivo y lo ideal sería que todos lo conocieran.

3. ¿Qué tipo de archivos se aplican en el centro de salud?

TABLA NRO. 3

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Activo	2	40%
Pasivo	3	60%
Total	5	100 %

GRÁFICO NRO. 3



FUENTE: Centro de Salud Tumbatú

AUTORA: Luisa Folleco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

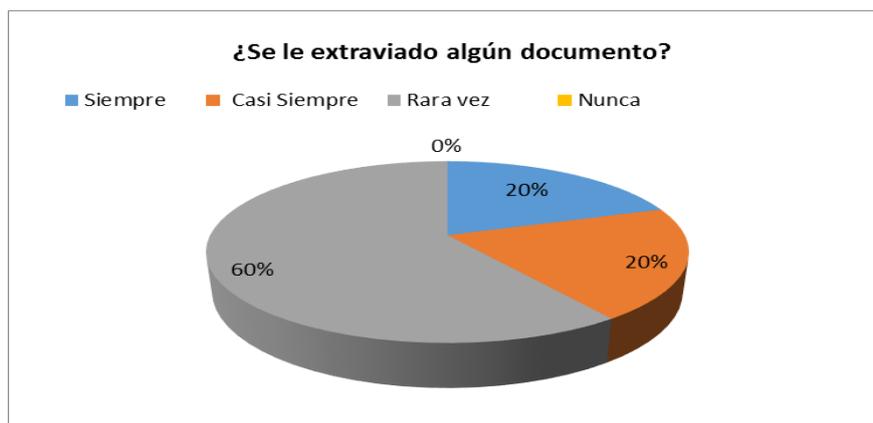
En esta pregunta realizada al personal, un poco más de la mitad de las personas encuestadas conocen el tipo de archivos que manejan en el Centro de Salud, ya que solo existen dos tipos de archivos que maneja el personal.

4. ¿Se le ha extraviado algún documento?

TABLA NRO. 4

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	20%
Casi Siempre	1	20%
Rara vez	3	60%
Nunca	0	0%
Total	5	100 %

GRÁFICO NRO. 4



FUENTE: Centro de Salud Tumbatú

AUTORAS: Luisa Folleco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

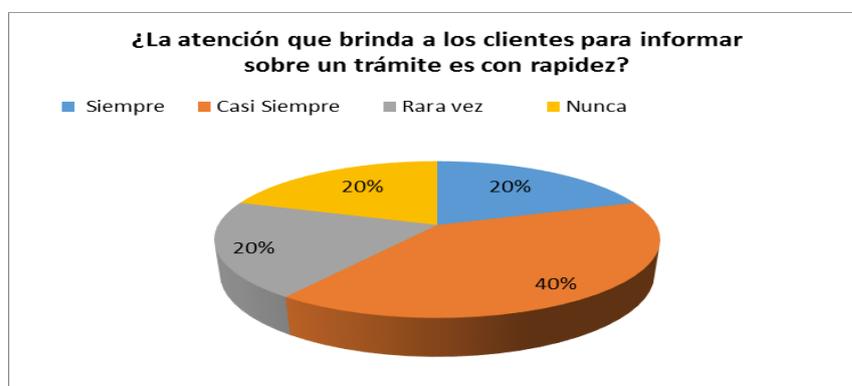
Casi en su totalidad el personal afirma que existe pérdida de documentos en el centro de salud, ya que la demanda diaria de pacientes no es muy elevada dando lugar a tener más organización con los documentos recibidos, pero a veces se extravía alguna, lo que causa demora y mala imagen al Centro de Salud.

5. ¿La atención que brinda a los clientes para informar sobre un trámite es con rapidez?

TABLA NRO. 5

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	20%
Casi Siempre	2	40%
Rara vez	1	20%
Nunca	1	20%
Total	5	100 %

GRÁFICO NRO. 5



FUENTE: Centro de Salud Tumbatú

AUTORA: Luisa Folleco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

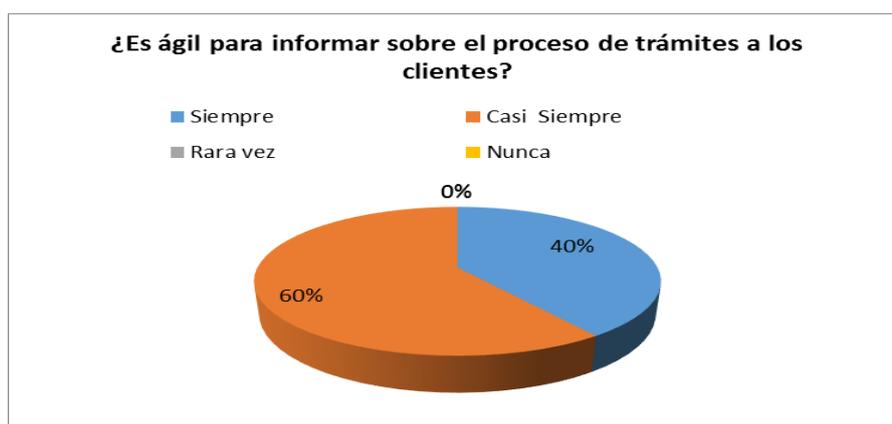
Mayoritariamente la atención a los clientes para informar sobre algún trámite es casi siempre rápida debido a que son pocos los pacientes que necesitan información sobre algún trámite. Lo importante sería que la atención siempre sea con rapidez y calidad.

6. ¿Es ágil para informar sobre el proceso de trámites a los clientes?

TABLA NRO. 6

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	40 %
Casi Siempre	3	60 %
Rara vez	0	0 %
Nunca	0	0 %
Total	39	100%

GRÁFICO NRO. 6



FUENTE: Centro de Salud Tumbatú

AUTORA: Luisa Folleco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

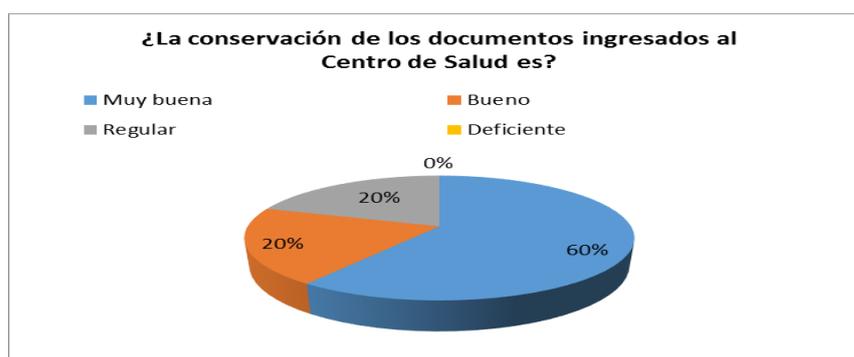
La agilidad con la que trabaja el personal del Centro de Salud Tumbatú, casi siempre la realiza a la brevedad posible, con la finalidad de que el servicio sea de calidad para el paciente, sin embargo existe inconformidad con la agilidad demostrada en algunos usuarios.

7. ¿La conservación de los documentos ingresados al Centro de Salud es?

TABLA NRO. 7

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy buena	3	60%
Bueno	1	20%
Regular	1	20%
Deficiente	0	%
Total	5	100

GRÁFICO NRO. 7



FUENTE: Centro de Salud Tumbatú

AUTORA: Luisa Folleco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

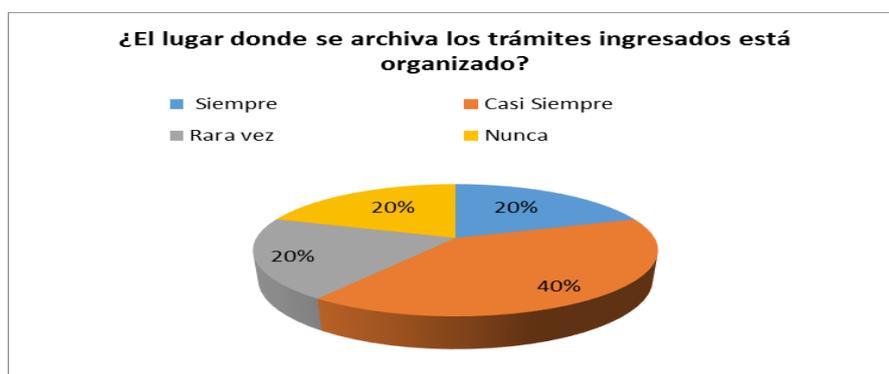
En cuanto a la conservación de los documentos ingresados al Centro de Salud, los trabajadores del mismo afirman que es buen, ya que se encuentran almacenados en carpetas ordenadas en archivadores, pero lo ideal sería que se encuentren digitalizados.

8. ¿El lugar donde se archiva los trámites ingresados está organizado?

TABLA NRO. 8

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	20%
Casi Siempre	2	40%
Rara vez	1	20%
Nunca	1	20%
Total	5	100%

GRÁFICO NRO. 8



FUENTE: Centro de Salud Tumbatú

AUTORA: Luisa Folleco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

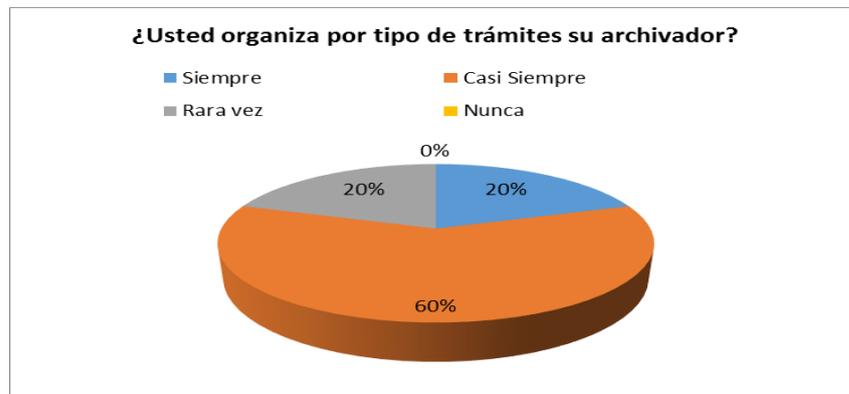
El personal del Centro de Salud organiza casi siempre la información; ya que la demanda de pacientes que acuden al Centro de Salud es un poco elevada, por ende el personal tiene tiempo para ordenar la documentación, sin embargo existen casos de desorganización que afectan la atención al usuario.

9. ¿Usted organiza por tipo de trámites su archivador?

TABLA NRO. 9

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	20%
Casi Siempre	3	60%
Rara vez	1	20%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

GRÁFICO NRO. 9



FUENTE: Centro de Salud Tumbatú

AUTORA: Luisa Folleco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

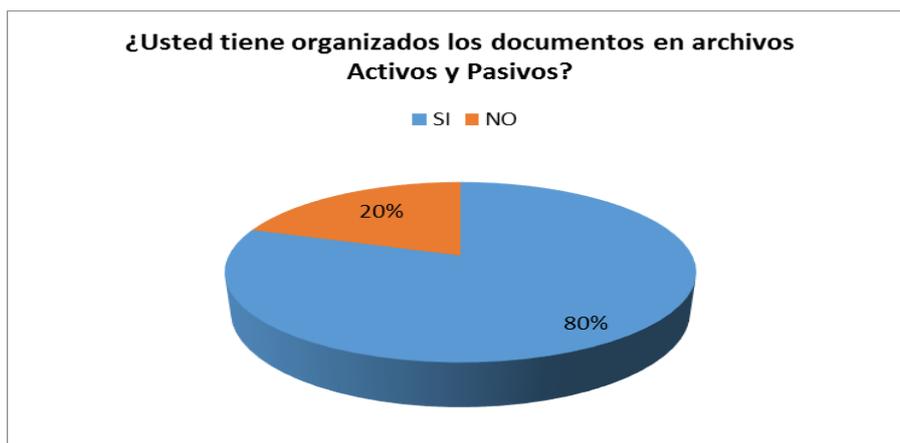
Casi la mayoría de los trabajadores del Centro de Salud afirmó que los trámites que realizan son archivados casi siempre por el tipo de trámite que sea, ya que así se mantiene un orden en su trabajo. Esta organización mejoraría ostensiblemente si se implementa un programa computarizado.

10. ¿Usted tiene organizados los documentos en archivos Activos y Pasivos?

TABLA NRO. 10

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	4	80%
NO	1	20%
Total	5	100%

GRÁFICO NRO. 10



FUENTE: Centro de Salud Tumbatú

AUTORA: Luisa Folleco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

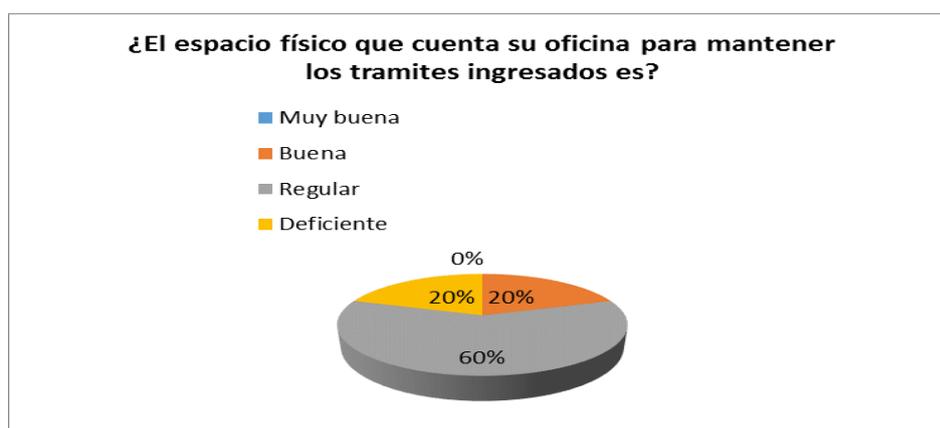
La forma de organizar el archivo de algunos trabajadores depende mucho del trámite que la persona vaya a realizar, ya que puede tardar algunos días o puede hacerse en menos tiempo, por esta razón tiene diferentes tipos de almacenamiento de los documentos.

11.¿El espacio físico que cuenta su oficina para mantener los tramites ingresados es?

TABLA NRO. 11

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	0	0%
Bueno	1	20 %
Regular	3	60%
Deficiente	1	20%
Total	5	100%

GRÁFICO NRO. 11



FUENTE: Centro de Salud Tumbatú

AUTORA: Luisa Folleco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

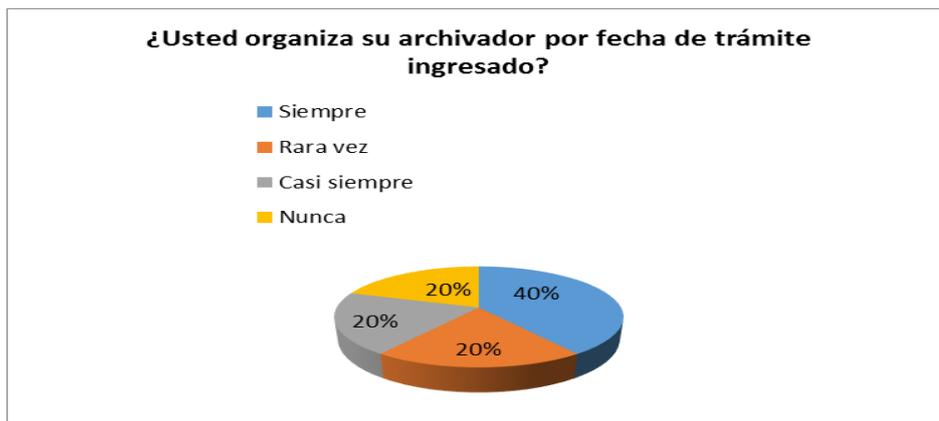
Casi en su totalidad los trabajadores supieron manifestar que el espacio físico donde trabajan y almacenan la documentación es bueno, pero no se encuentra en óptimas condiciones, sería necesaria la implementación de un lugar con las condiciones que el archivo necesita para su normal funcionamiento.

12. ¿Usted organiza su archivador por fecha de trámite ingresado?

TABLA NRO. 12

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	40%
Rara vez	1	20%
Casi siempre	1	20%
Nunca	1	20%
Total	5	100%

GRÁFICO NRO. 12



FUENTE: Centro de Salud Tumbatú

AUTORA: Luisa Folleco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Casi en su totalidad el personal encuestado archiva los documentos conforme a la fecha en que se los realiza, para poder tener una mejor atención al momento de necesitar dichos documentos.

13. ¿Le gustaría contar con una guía de archivo computarizado?

TABLA NRO. 13

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	4	80%
NO	1	20%
Total	5	100%

GRÁFICO NRO. 13



FUENTE: Centro de Salud Tumbatú

AUTORA: Luisa Folleco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mayoritariamente a los empleados les gustaría tener un sistema computarizado, ya que así el trabajo se lo realizaría con rapidez y eficiencia. De esta manera podrían dar una atención de calidad a los pacientes.

14. ¿Cree que existiendo un archivo computarizado puede ser dada más rápida la información al usuario?

TABLA NRO. 14

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	3	60%
NO	2	40%
Total	39	100%

GRÁFICO NRO. 14



FUENTE: Centro de Salud Tumbatú

AUTORA: Luisa Folleco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con un sistema computarizado la información que se almacene será más rápida de encontrarla por medio del sistema, y así se daría mayor agilidad y rapidez a los trámites que la población requiere.

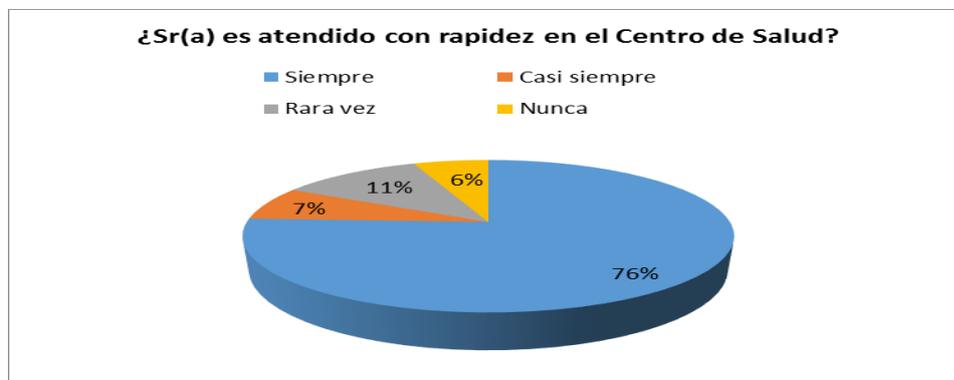
ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN DE LA COMUNIDAD TUMBATÚ

1) ¿Sr(a). es atendido con rapidez en el Centro de Salud?

TABLA NRO. 1

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	128	76%
Casi siempre	12	7%
Rara vez	19	11%
Nunca	10	5%
Total	169	100%

GRÁFICO NRO. 1



FUENTE: Comunidad de Tumbatú

AUTORA: Luisa Folleco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

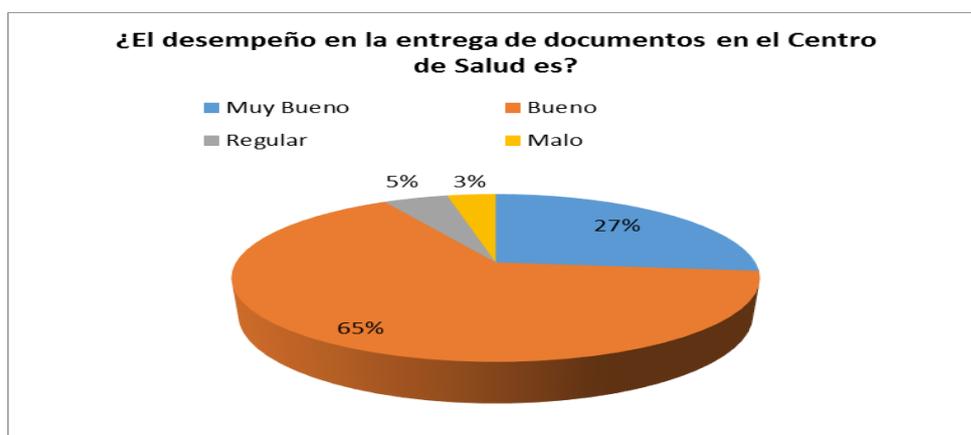
La mayoría de la población de Tumbatú que fue encuestada asegura que la atención en el Centro de Salud fue realizada con rapidez y sin ningún inconveniente.

2) ¿El desempeño en la entrega de documentos en el Centro de Salud es?

TABLA NRO. 2

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	45	27%
Bueno	110	65%
Regular	8	5%
Malo	6	3%
Total	169	100%

GRÁFICO NRO. 2



FUENTE: Comunidad de Tumbatú

AUTORA: Luisa Folleco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Más de la mitad de la población encuestada afirma que la atención en la entrega de documentos se la realiza de una manera buena por parte del personal que trabaja en el Centro de Salud. Lo ideal sería que el desempeño tenga características de muy bueno.

3) ¿Se le ha extraviado el número de historia clínica?

TABLA NRO. 3

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	71	42%
NO	98	58%
Total	169	100%

GRÁFICO NRO. 3



FUENTE: Comunidad de Tumbatú

AUTORA: Luisa Folleco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

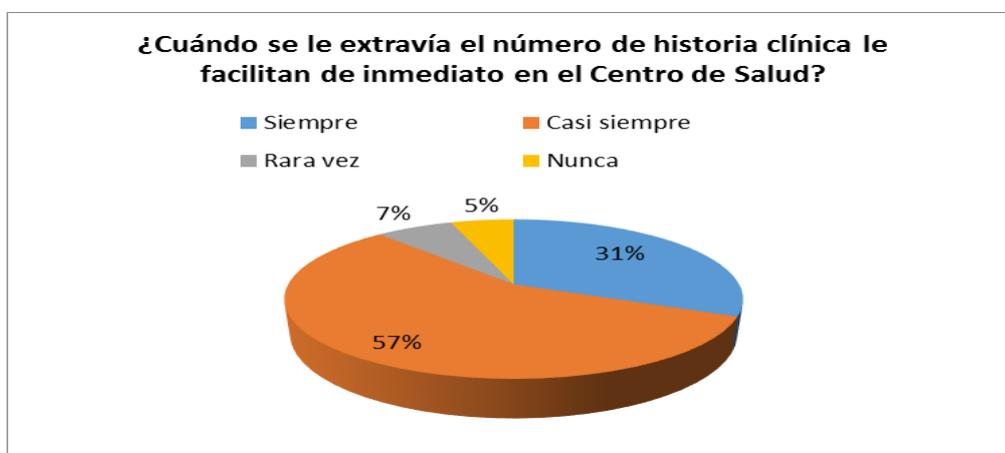
Se determina que a más de la mitad de la población se le ha extraviado la historia Clínica en el Centro de Salud, debido a que no existe un orden a seguir en las oficinas por parte de los empleados del mismo. Esta situación mejoraría con un archivo computarizado.

4) ¿Cuándo se le extravía el número de historia clínica le facilitan de inmediato en el Centro de Salud?

TABLA NRO. 4

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	53	31%
Casi siempre	96	57%
Rara vez	11	7%
Nunca	9	5%
Total	169	100%

GRÁFICO NRO. 4



FUENTE: Comunidad de Tumbatú

AUTORA: Luisa Folleco

AANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

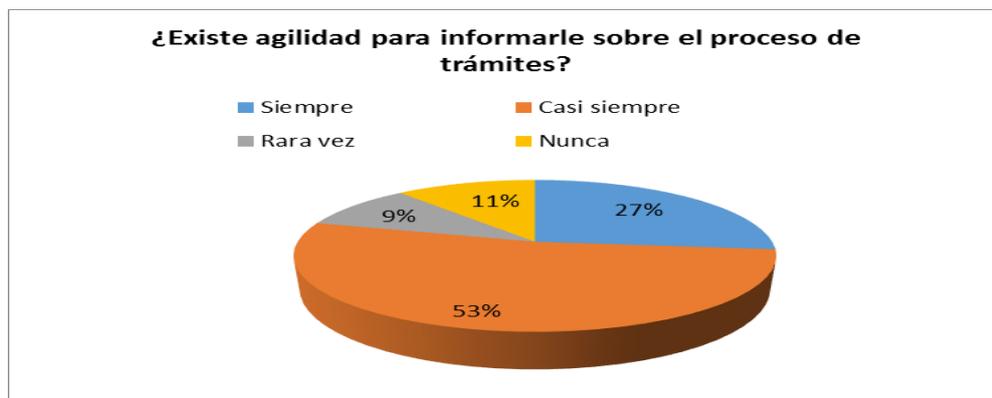
Las personas encuestadas afirman que al momento de solicitar el número de historia casi siempre le facilitan con rapidez; pero no es óptimo en el servicio; sería de mejor calidad si existiera un ordenamiento computarizado.

5.¿Existe agilidad para informarle sobre el proceso de trámites?

TABLA NRO. 5

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	45	27%
Casi siempre	89	53%
Rara vez	16	9%
Nunca	19	11%
Total	169	100%

GRÁFICO NRO. 5



FUENTE: Comunidad de Tumbatú

AUTORA: Luisa Folleco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

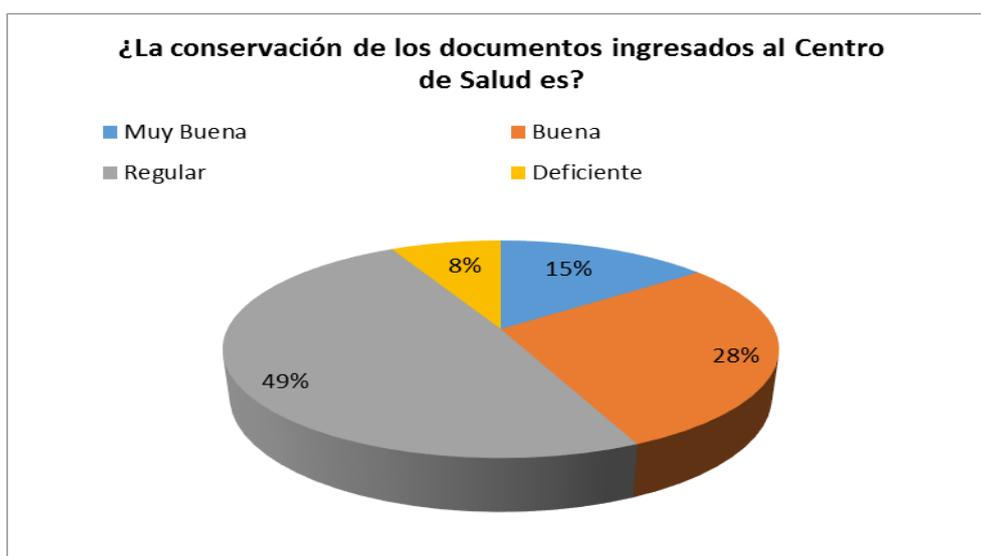
Muchas de las personas dicen no tener dificultad con el proceso de trámites, ya que han sido atendidas rápidamente por el personal, la mayoría coinciden en que sí se da trámite a su documentación; pero lo que se desea es que se las atienda con agilidad.

6. ¿La conservación de los documentos ingresados al Centro de Salud es?

TABLA NRO. 6

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Buena	25	15%
Buena	48	28%
Regular	83	49%
Deficiente	13	8%
Total	169	100%

GRÁFICO NRO. 6



FUENTE: Comunidad de Tumbatú

AUTORA: Luisa Folleco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

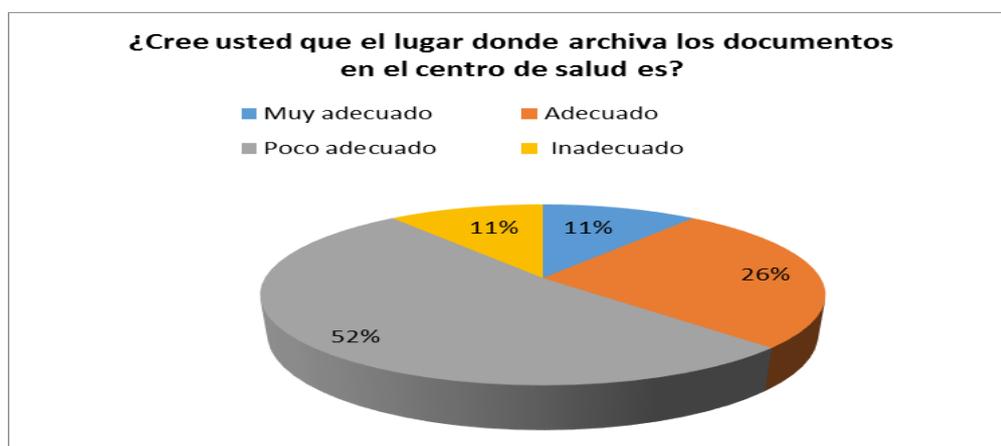
La población encuestada asegura que la conservación de los documentos es regular; ya que el lugar donde se almacenan no tienen las condiciones óptimas, ya que los documentos se encuentran en carpetas que con el tiempo se deterioran por los múltiples factores.

7. ¿Cree usted que el lugar donde archiva los documentos en el Centro de Salud es?

TABLA NRO. 7

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy adecuado	18	11%
Adecuado	45	26%
Poco adecuado	88	52%
Inadecuado	18	11%
Total	169	100%

GRÁFICO NRO. 7



FUENTE: Comunidad de Tumbatú

AUTORA: Luisa Folleco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

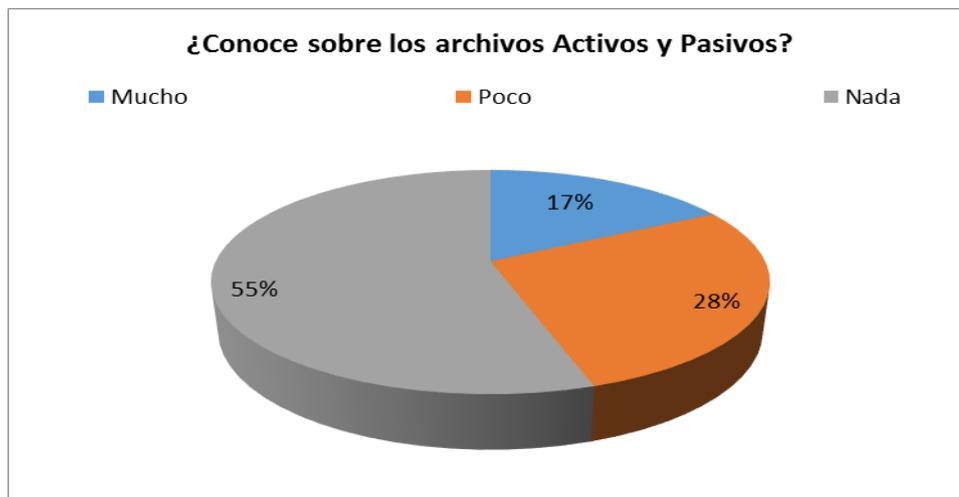
La mayoría de las personas afirman que el lugar donde se almacenan los documentos es poco adecuado, debido al espacio en el que se encuentran y la forma en cómo se almacenan, poniendo en peligro la conservación de las historias clínicas del Centro de Salud.

8. ¿Conoce sobre los archivos Activos y Pasivos?

TABLA NRO. 8

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	29	8%
Poco	47	17%
Nada	93	63%
Total	169	100%

GRÁFICO NRO.8



FUENTE: Comunidad de Tumbatú

AUTORA: Luisa Folleco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

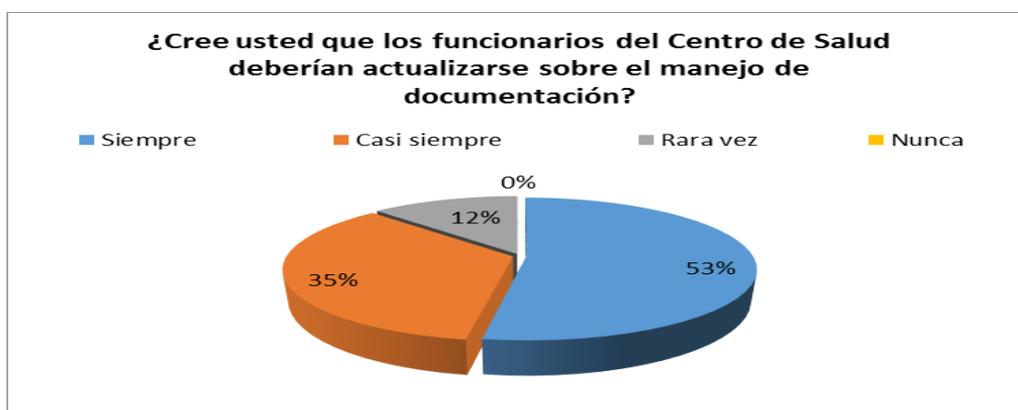
Muchas de las personas desconocen sobre lo que son los archivos activos y pasivos por falta de información, mientras que algunas de ellas tienen claro lo que son dichos archivos.

9. ¿Cree usted que los funcionarios del Centro de Salud deberían actualizarse sobre el manejo de documentación?

TABLA NRO. 9

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	89	53%
Casi siempre	59	35%
Rara vez	21	12%
Nunca	0	0%
Total	169	100%

GRÁFICO NRO.9



FUENTE: Comunidad de Tumbatú

AUTORA: Luisa Folleco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

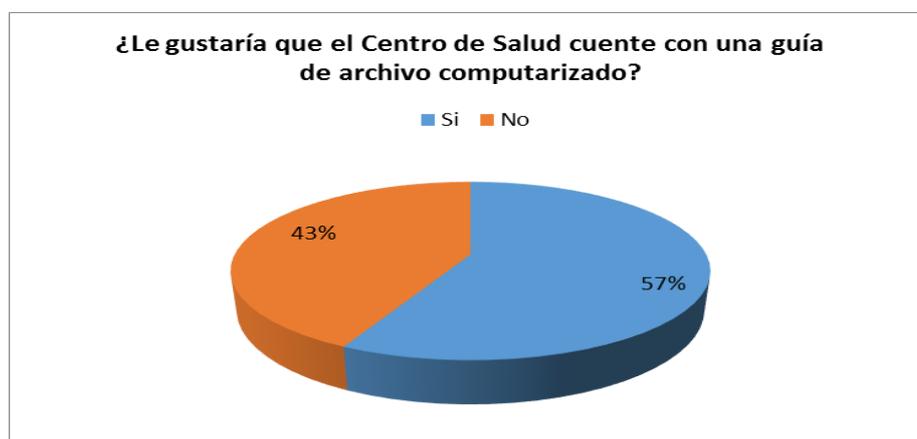
La población encuestada opina que el personal debe siempre estar capacitado sobre lo que es el manejo de documentos, con la finalidad de brindar un mejor servicio a la ciudadanía en general.

10. ¿Le gustaría que el Centro de Salud cuente con una guía de archivo computarizado?

TABLA NRO. 10

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	97	57%
NO	72	43%
Total	169	100%

GRÁFICO NRO. 10



FUENTE: Comunidad de Tumbatú

AUTORA: Luisa Folleco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

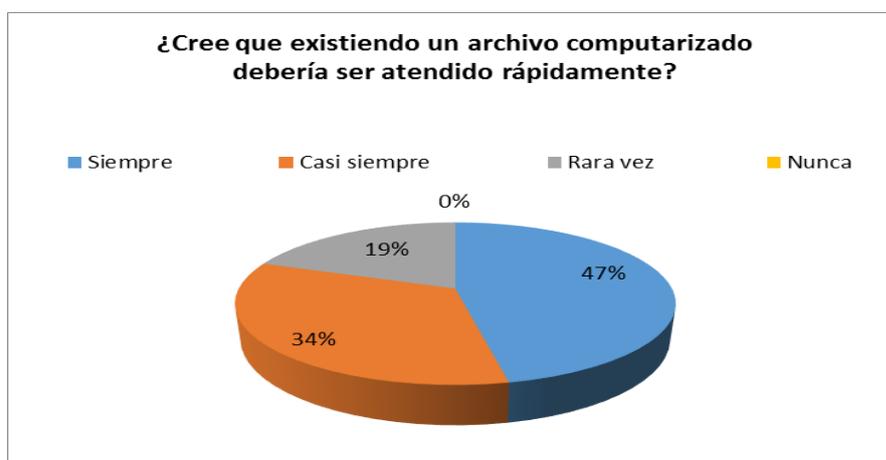
Más de la mitad de la población encuestada está de acuerdo en que exista en el Centro de Salud un sistema computarizado, ya que por medio de éste los trámites que se realicen tecnológicamente se harán con mayor rapidez y eficacia.

11. ¿Cree que existiendo un archivo computarizado debería ser atendido rápidamente?

TABLA NRO. 10

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	79	47%
Casi siempre	57	34%
Rara vez	33	19%
Nunca	0	0%
Total	169	100%

GRÁFICO NRO. 10



FUENTE: Comunidad de Tumbatú

AUTORA: Luisa Folleco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La población encuestada está de acuerdo en que sí existiera un archivo computarizado los trámites se realizarían con mayor rapidez, agilidad y propiedad asegurando un trato de calidad y calidez a los usuarios.

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

5.1.1 Los resultados de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud de Tumbatú, afirman que existe poco orden en los archivos, incluso son pocos los pacientes que recibe la entidad.

5.1.2 Mayoritariamente el personal afirma que existe pérdida de documentos en el Centro de Salud por una u otra circunstancia, tomando en cuenta también que en algunos casos la pérdida de documentos ocasiona la apertura de otra ficha con la correspondiente demora y molestia para el usuario.

5.1.3 La mayoría de la población considera que los trámites que se realiza en el Centro de Salud no se la hace de una manera eficaz, debido a la forma como trabajan y manejan el archivo para guardar la información requerida. Lo deseable sería que todos indiquen que la atención es de calidad.

5.1.4 Luego de haber conocido las necesidades de la comunidad para que ésta tenga un mejor servicio, se ve la necesidad de implementar el sistema computarizado con la finalidad de realizar los trámites más rápidamente y con un manejo en mejores condiciones.

5.2 RECOMENDACIONES

5.2.1 A las autoridades para que el espacio físico en el que se archivan los documentos o historias clínicas tengan una mejor presentación tanto en espacio como en el orden, para de esta manera poder dar una buena imagen y, a la vez tener un mejor manejo de los documentos.

5.2.2 Al personal que trabaja en el Centro de Salud, que debe ser capacitado periódicamente para poder brindar un servicio de calidad a las personas; tanto en lo que es formación personal como en formación laboral de acuerdo al cargo que desempeña.

5.2.3 Debido a la falta de información y atención rápida a la población; las autoridades del Centro de Salud deben mejorar el sistema de archivo para poder agilizar los trámites requeridos por cada persona.

5.2.4 La mayoría de la población encuestada está de acuerdo en que, en el Centro de Salud de la localidad se implemente un sistema computarizado para un mejor manejo de los documentos que tiene cada paciente; y de esa manera poder dar un servicio con rapidez y en mejores condiciones.

5.2.5 El espacio físico con que cuenta el Centro de Salud no es adecuado para archivar los documentos, ya que la manera en que estos son archivados no se encuentra en las mejores condiciones, por lo que se recomienda para dar una solución definitiva a este inconveniente, la implementación de un archivo computarizado.

CAPÍTULO VI

6 PROPUESTA

6.1 TÍTULO:

“ARCHIVO COMPUTARIZADO PARA EL CENTRO MÉDICO DE SALUD “TUMBATÚ” DE LA PARROQUIA SAN VICENTE DE PUSIR, CANTÓN BOLÍVAR, PROVINCIA EL CARCHI”

6.2. JUSTIFICACIÓN

En el Centro de Salud de Tumbatú, después de un análisis específico se pudo observar que uno de los problemas es la demora que existe en los trámites que ingresan al historial del Centro de Salud, debido al sistema que hasta la fecha se utiliza.

Este proceso se lo ha venido realizando manualmente durante el tiempo de funcionamiento del Centro de Salud, existiendo por esta razón varios inconvenientes como son: pérdidas de documentos, largas esperas de los pacientes, etc. Es por esta razón que existen falencias al momento de atender y dar seguimiento a los diferentes trámites y documentos que tiene cada paciente, ocasionando inconformidad en los pacientes por la mala atención que se reciben.

Es por esta razón que se ve la necesidad de realizar esta propuesta con la finalidad de que exista un sistema computarizado en el Centro de Salud para así brindar a la comunidad una mejor atención.

6.3. FUNDAMENTACIÓN

El servicio que la población necesita, debe ser personalizado y sobre todo de calidad, para así cambiar la atención que cada una de las personas reciba en el Centro de Salud Tumbatú.

La ciudadanía de Tumbatú, necesita satisfacer las necesidades y requerimientos que la tecnología y el desarrollo del país requiere, para poder brindar a la población una atención oportuna con calidad y calidez como se pregona.

Es por esto que, al implementar un sistema computarizado en el Centro de Salud de Tumbatú, permitirá tanto al personal que trabaja en el área de atención al cliente; como también a las personas que necesitan de sus servicios, tener una atención rápida y oportuna.

6.4 OBJETIVO GENERAL

6.4.1 Objetivo General

Optimizar el manejo del archivo que actualmente existe en el Centro de Salud de Tumbatú, para mejorar el servicio a cada uno de los pacientes.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Capacitar al personal que trabaja en el Centro de Salud sobre el funcionamiento del sistema a implementarse; con la finalidad de brindar a la población un servicio adecuado.
- Brindar una atención, amable, oportuna y con rapidez, en los trámites que la población requiera.

6.5 IMPORTANCIA

La necesidad de implementar un sistema que permita a los usuarios tener un buen servicio, y mejorar el almacenamiento del archivo actual, es importante, por lo que, el crear un sistema computarizado permita facilitar el manejo de los documentos del Centro de Salud de Tumbatú es urgente.

La implementación de este sistema computarizado en el Centro Médico, dará una mejor imagen a la institución, y a la vez brindará una mejor calidad de servicio a la sociedad con rapidez y de forma precisa para evitar inconvenientes.

6.6. FACTIBILIDAD

Esta propuesta es factible ya que cuenta con la colaboración de los funcionarios y el personal que trabaja en el Centro de Salud de Tumbatú, los mismos que proporcionaron toda la información requerida para la realización del sistema; tendrá una aceptación favorable para facilitar el desarrollo del trabajo en cuanto a almacenamiento de información se trata.

6.7. MANUAL DE USUARIO

En el siguiente Manual de Usuario se encontrarán los pasos a seguir para poder ejecutar correctamente el sistema que se implementará en el Centro de Salud de Tumbatú, con la finalidad de mejorar la atención en cuanto a archivos se trata.

Al implementar el sistema computarizado el Centro de Salud se verá beneficiado de gran manera ya que los trámites de documentación que el usuario solicite o realice se lo realizará más rápidamente de lo

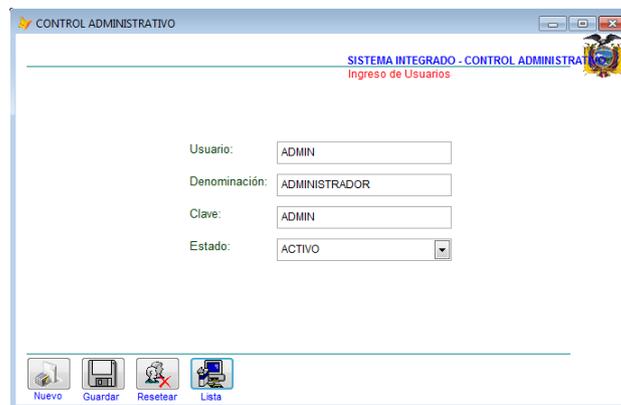
acostumbrado, obteniendo como resultado una atención óptima y rápida al usuario, dando así un impacto social muy importante en el sector.

6.7.1 Sistema administrativo



Ingresar
administrador

OPCIÓN CREAR USUARIOS.- Permite ingresar nuevos usuarios que podrán utilizar el sistema.



NUEVO.- Permite limpiar las cajas de texto, para ingresar nuevos datos.

GUARDAR.- Guarda la información ingresada.

RESETEAR.- Permite modificar la información de un usuario existente.

LISTA.- Visualiza todos los usuarios que pueden ingresar al sistema.

Estas son las opciones generales del sistema administrativo.



La opción de autoridades.

Cedula	Nombres Apellidos	Profesion	Cargo	Teléfono	Residencia	Dirección
1713960897	JUANA VEGA	ARQUITECTA II	PRESIDENTA	098-788-887	LOS SAUC	AV. LAS
1713960896	VICTOR RENE GARCIA	INGENIERO	ALCALDE	098-255-878	OTAVALO	AV. 13 D

Permite ingresar información de los pacientes como: cédula, nombres, profesión, cargo, residencia, teléfono y dirección.

6.7.3 Opciones para el funcionamiento del formulario.

NUEVO. Limpia las cajas de texto para ingresar nuevos datos.

GUARDAR. Guarda la información ingresada de las autoridades.

ACTUALIZAR. Permite modificar datos ingresados anteriormente.

CON IND. Presenta una ventana de datos (Primero se debe ingresar el número de cedula)

CON GEN. Presenta una ventana de datos de todas las autoridades.

IMPRIMIR. Saca un informe de la autoridad, paciente o usuario. (Se debe ingresar número de pacientes o usuarios).

En el recuadro de la derecha se presenta la información que se va ingresando, si se presiona **enter** sobre los datos de cualquier paciente o usuario, se presentará la información en las cajas de texto.

6.7.4 Opción barrios y comunidades.

Permite ingresar información de los barrios y comunidades: Se debe Presionar **CLIC** en el botón  para extraer los datos de las autoridades pacientes o usuarios.

Cedula	Nombre	Profesión	Cargo
1713950897	JUANA VEGA	ARQUITECTA II	PRESIDENTA
1713950895	VICTOR RENE GARCIA	INGENIERO	ALCALDE

- Cuando seleccione la autoridad, pacientes o usuarios y presione **ESC**, se presentarán los campos: CÉDULA, NOMBRES, PROFESIÓN Y CARGO automáticamente.
- Debe seleccionar la provincia, cantón, comunidad, barrio o grupo organizado donde la autoridad ocupa el cargo o también los datos de los usuarios o pacientes.

OPCIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL FORMULARIO.

NUEVO. Limpia las cajas de texto para ingresar nuevos datos.

GUARDAR. Guarda la información ingresada de los barrios y comunidades.

ACTUALIZAR. Permite modificar datos ingresados anteriormente.

CON IND. Presenta una ventana de datos (Primero se debe ingresar el número de cedula).

CON GEN. Presente una ventana de datos de todos los barrios y comunidades.

IMPRIMIR. Saca un informe del barrio o comunidad. (Se debe ingresar número de cédula).

En el recuadro de la derecha se presenta la información que se va ingresando, si presiona **enter** sobre los datos de cualquiera de los barrios y comunidades, se presentará la información en las cajas de texto.

6.7.5 Opción de procesos y documentación

# documento	Fecha Ing	Envia	Concepto	Recibe	Departamento	Orden
BAR-JOSE-12-2013	04/30/13	PRESIDENTE	DONACION DE CA	SECRETARIA	DESPACHO	DONAR
CZE-1-10-2013	04/30/13	LIC. JOSE VEGA	PEDIDO DE TRAC	ARQ. MARIA ALDA	OBRA	PRESTAR URGEN

Permite ingresar información de todos los documentos que llegan al Centro de Salud, se puede registrar: Número del documento, fecha de ingreso, quién envía, concepto, quién recibe, departamento a donde se asigna el documento, quién es el responsable de ese trámite, qué orden

da la máxima autoridad, y se puede registrar alguna observación sobre ese documento.

6.7.6 Opciones para el funcionamiento del formulario.

NUEVO. Limpia las cajas de texto para ingresar nuevos datos.

GUARDAR. Guarda la información ingresada del documento que llegó o se envió.

ACTUALIZAR. Me permite modificar datos ingresados anteriormente.

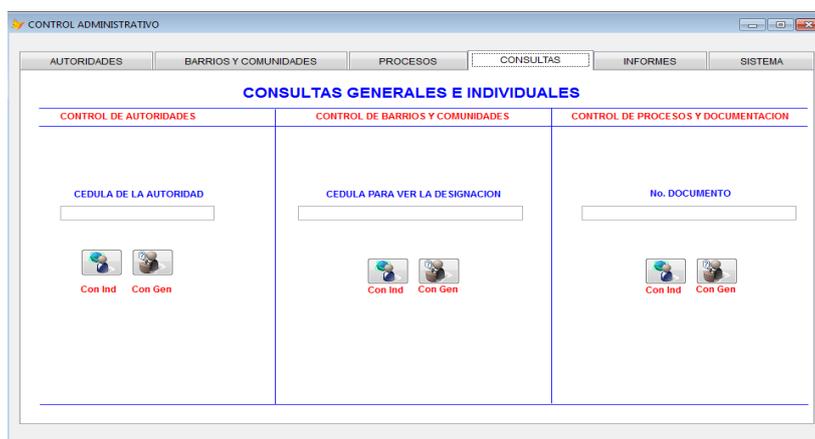
CON IND. Presenta una ventana de datos (Primero se debe ingresar el número de documento).

CON GEN. Presenta una ventana de datos de todos los documentos ingresados.

IMPRIMIR. Saca un informe del documento ingresado. (Se debe ingresar número de documento).

En el recuadro de la derecha se presenta la información que se va ingresando. Se presiona **enter** sobre los datos de cualquier documento, se presentará la información en las cajas de texto.

6.7.7 Opción de consultas.



Permite realizar consultas de: Autoridades, Autoridades designadas a los diferentes barrios o comunidades, control de procesos y documentos ingresados al Centro de Salud.

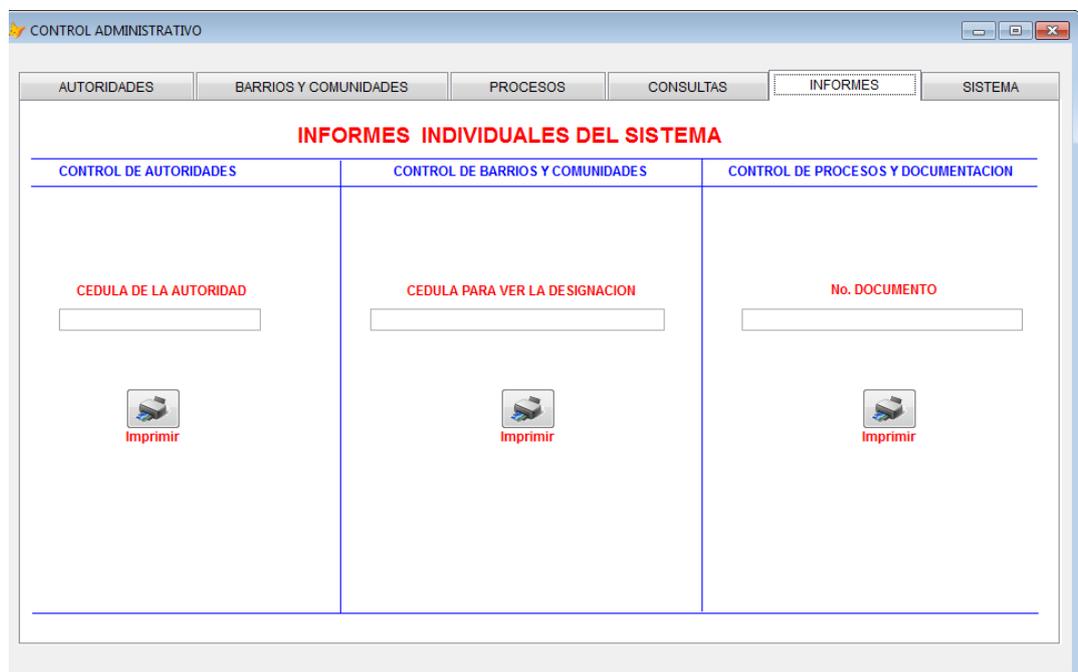
6.7.8 Opciones del formulario de consultas:



Con Ind **Con Gen**

CON IND. Presenta una ventana con información de la autoridad o documento ingresado. (Se debe ingresar el número de cédula o número del documento).

CON GEN. Presenta una ventana con información general de las autoridades o documentos ingresados.



CONTROL DE AUTORIDADES	CONTROL DE BARRIOS Y COMUNIDADES	CONTROL DE PROCESOS Y DOCUMENTACION
<p>CEDULA DE LA AUTORIDAD</p> <input type="text"/>	<p>CEDULA PARA VER LA DESIGNACION</p> <input type="text"/>	<p>No. DOCUMENTO</p> <input type="text"/>
 Imprimir	 Imprimir	 Imprimir

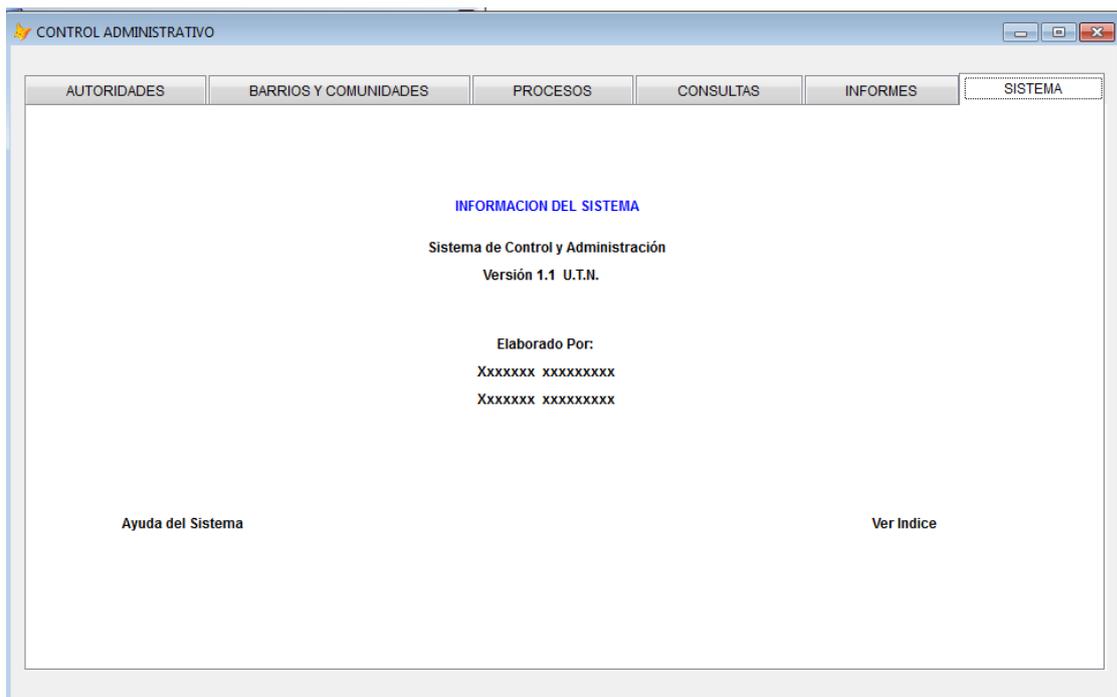
OPCIÓN INFORMES.- Permite realizar informes de: Autoridades, Autoridades designadas a los diferentes barrios o comunidades, control de procesos y documentos ingresados.

6.7.9 Opciones del formulario de informes:



Imprimir. Saca un reporte por impresora con información de la autoridad o documento ingresado. (Se debe ingresar el número de cédula o número del documento).

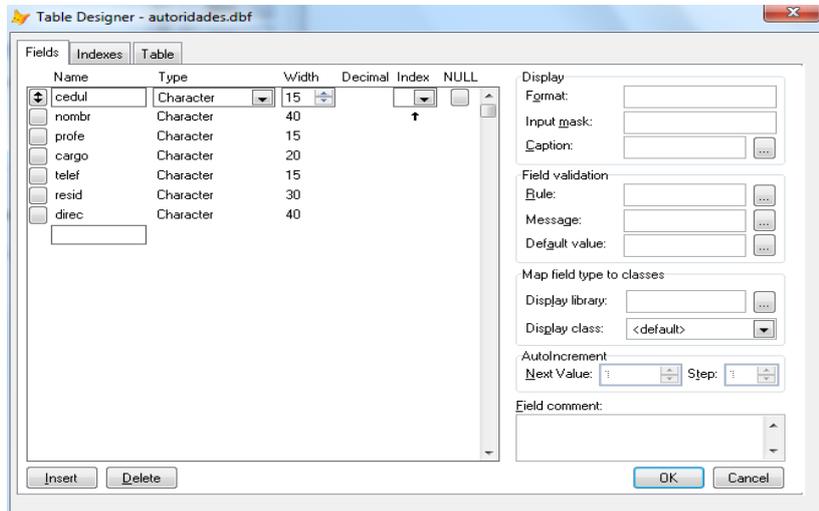
6.7.10 Opción información del sistema



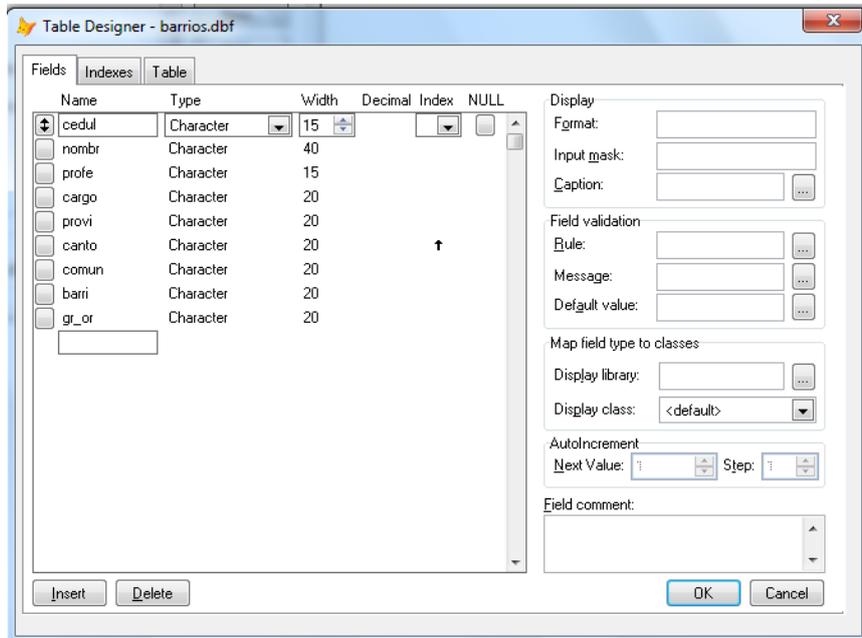
Permite ver información del sistema como: Quiénes son las responsables del desarrollo del sistema, versión del sistema y el Manual de Usuario.

6.7.11 Estructura de las tablas

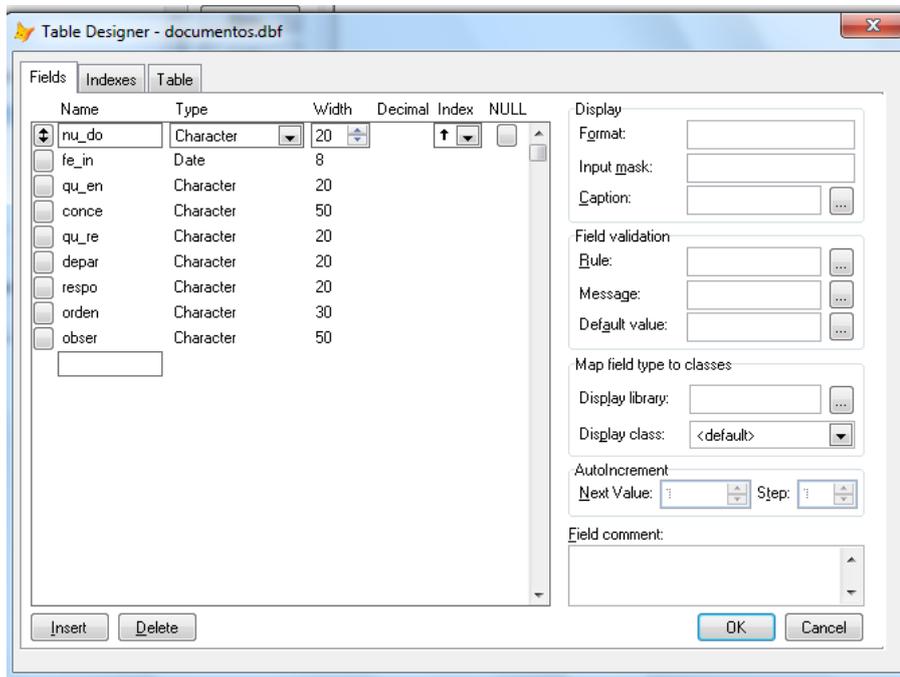
Autoridades



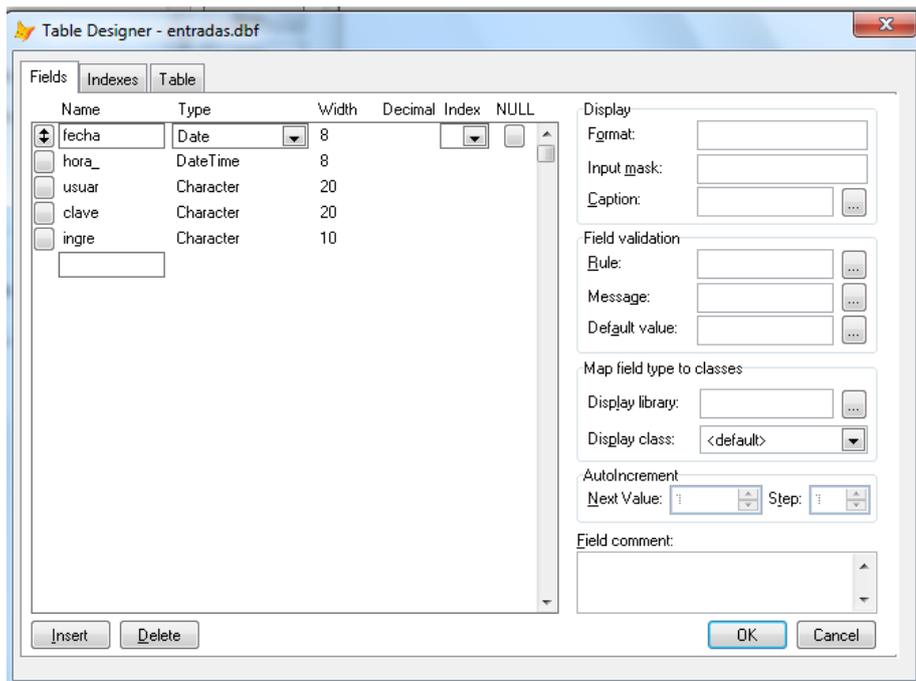
6.7.12 Barrios y comunidades



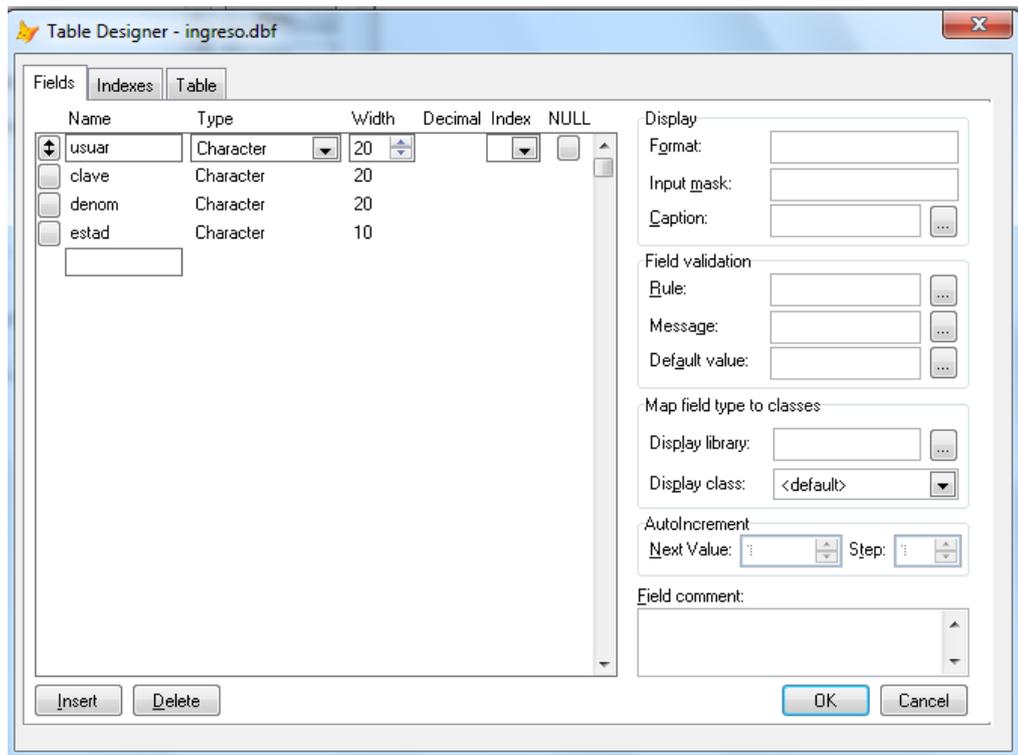
6.7.13 Proceso y documentos



6.7.14 Registro de ingresos al sistema



6.7.15 Usuarios



6.8 IMPACTO

Al implementar el sistema computarizado, el Centro Médico se verá beneficiado de gran manera ya que los trámites de documentos que el usuario solicite o realice se lo hará de una manera más rápida que lo acostumbrado obteniendo como resultado una atención optima y rápida al usuario, dando así un impacto social muy importante en el sector.

BIBLIOGRAFÍA:

ALARCÓN, JULIO. (2007). Taller de Metodología de la investigación
Editorial Graficador. Ibarra.

BENALCÁZAR, Marco. (2008). Guía para Realizar Monografías, Tesinas
y tesis de grado. Edificio de Investigación. Ibarra.

BENALCÁZAR, Marco. (2010). Guía para realizar trabajos de grado.
Taller "Literario" Ibarra.

CLIMENT C. Relaciones Humanas Básicas. FERIVA Ltda. Colombia 2000
CRUZ Mundet. Manual de Archivística. Fundación Germán Sánchez.
Madrid, 2001.

DALTON, F. Manual de Archivología. Programas Educativos. Educanueva.
Colombia - 2005.

DOMÍNGUEZ, T. Relaciones Humanas con enfoque Secretarial.
Programas Educativos S.A México, 1990.

DOYLE, M. y FRENIERE, A. La preparación de manuales de gestión de
documentos para las administraciones públicas: un estudio
RAMPUNESCO, 1991.

GOURDAIN, Pierre. Guía de Sistemas de Archivos. Fuente de Estudios.
Chile 2008.

HERNÁNDEZ, J., y LANDÁZURI, A. Corrientes, Métodos y Técnicas de
Investigación. Programa de Capacitación en Liderazgo Educatix
EB/PRODEC. Quito, 1999.

JIMÉNEZ, C.; LOGROÑO, M.; RODAS R. y YÉPEZ, E. Módulo de
Tutoría Programa de Capacitación en Liderazgo Educativo. AFEFCE.
Quito 1999.

POUND, G.; Módulo de Programas Fundamentos Filosóficos. Editorial
Franagar. Chile, 2007.

LINCOGRAFÍA

Archivos Informáticos.(2010). *Archivo*. Extraído 15 de diciembre del 2012 desde http://es.wikipedia.org/wiki/Archivo_%28inform%C3%A1tica%29

<http://www.monografias.com/trabajos7/arch/arch.shtml>

<http://html.rincondelvago.com/archivo-y-fichero.html>

<http://www.misrespuestas.com/que-es-un-archivo.html>

<http://www.misrespuestas.com/que-es-un-archivo.html>

<http://www.monografias.com/trabajos-ppt/organizacion-archivo/organizacion-archivo.shtml>

<http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/464/Modulo1/Tipos Archivos.pdf>

www.monografias.com

tesisymonografias.blogspot.com

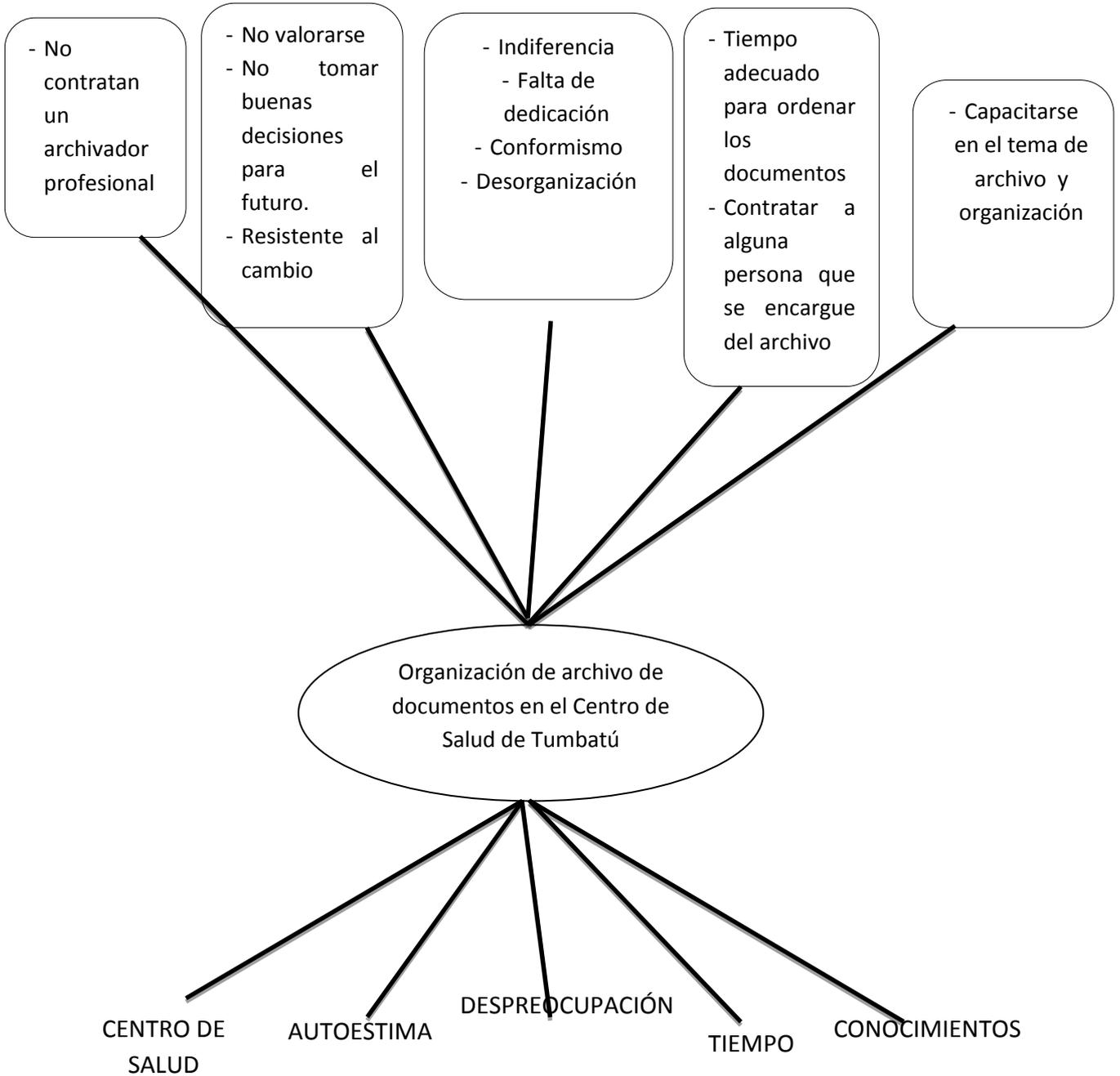
[www.degerencia.com/temafclimaorganizacional\)](http://www.degerencia.com/temafclimaorganizacional)

[www.definicionabc.com/general/paciencia.Php.](http://www.definicionabc.com/general/paciencia.Php)

ANEXOS

ANEXO 1

ÁRBOL DE PROBLEMAS



ANEXO 2.

MATRIZ DE COHERENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
¿Cuál es el manejo de la documentación en el archivo del Centro de Salud de Tumbatú?	Determinar el estado en que se encuentra el manejo de la documentación en el archivo del Centro de Salud de Tumbatú y cómo influye en el servicio a los usuarios mediante la aplicación de un sistema computarizado.
PREGUNTAS DIRECTRICES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
¿Cuál es la situación de la documentación en el archivo del Centro de Salud?	Diagnosticar cuál es la situación de la documentación en el archivo del Centro de Salud Tumbatú.

<p>¿Cómo es la atención al usuario interno y externo por parte de los responsables del manejo de la documentación en el Centro de Salud de Tumbatú?</p>	<p>Realizar un estudio acerca del manejo de la documentación por parte del personal encargado del archivo.</p> <p>Analizar los factores que influyen en la atención al cliente por parte del archivo del Centro de Salud Tumbatú.</p>
<p>¿Se puede mejorar el manejo del archivo, para optimizar la atención al cliente en el Centro de Salud?</p>	<p>Implementar un sistema computarizado que ayude a mejorar la distribución de la documentación y el manejo del archivo.</p>
<p>¿La implementación y socialización de un sistema computarizado de archivo mejorará la atención al cliente en el Centro de Salud de Tumbatú?</p>	<p>Socializar el sistema a los funcionarios que laboran en el Centro de Salud de Tumbatú.</p>

ANEXO 3

MATRIZ CATEGORIAL

CATEGORÍA	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES
<p style="text-align: center;">PROCESOS DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS</p>	<p>En las organizaciones modernas, el ingreso, creación y envío de documentos es una tarea de ejecución diaria. La administración del flujo de estos documentos y la ubicación de los mismos se ha convertido en una tarea titánica, esta situación lleva a que se dupliquen esfuerzos, se malgasten recursos, se generen varias veces los mismos documentos o que la imagen de la organización se deteriore al no responder a los requerimientos con diligencia y oportunidad.</p>	<p style="text-align: center;">Archivo</p>	<p>Organizador</p> <p>Ordenador</p> <p>Ubicación</p>
<p style="text-align: center;">ATENCIÓN AL</p>	<p>Es el conjunto de actividades, acciones interrelacionadas y puestas en práctica por una empresa, para que los clientes pasen de la satisfacción del primer momento a la felicidad continua. Así el cliente obtendrá el producto en el momento y lugar adecuado. No se debe olvidar que la atención que se</p>		<p>Rapidez</p> <p>Cortesía</p> <p>Amabilidad</p>

<p>CLIENTE</p>	<p>brinde al usuario o cliente es algo que va más allá de la amistad y la gentileza. Es un valor agregado para el cliente o usuario, ya que solo existe una primera buena impresión.</p>	<p>Atención médica</p>	<p>Eficacia Respeto los turnos Paciencia Propiedad de documentos</p>
-----------------------	--	------------------------	---

ANEXO 4

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL QUE TRABAJA EN EL CENTRO DE SALUD DE TUMBATÚ

A continuación encontrará algunas preguntas que ayudarán a ver y analizar el estado del manejo de la documentación y archivo del Centro de Salud de Tumbatú.

1. ¿Usted archiva los documentos ordenadamente?

Siempre ()

Casi siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

2. ¿Conoce los tipos de archivo que existen?

Sí ()

No ()

3. ¿Qué tipo de archivos se aplican en el Centro de Salud?

Activo ()

Pasivo ()

4. ¿Se le ha extraviado algún documento?

Siempre ()

Casi Siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

5. ¿La atención que brinda a los clientes para informar sobre un trámite es con rapidez?

Siempre ()

Casi Siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

6. ¿Es ágil para informar sobre el proceso de trámites a los clientes?

Siempre ()

Casi Siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

7. ¿La conservación de los documentos ingresados al Centro de Salud es?

Muy buena ()

Bueno ()

Regular ()

Deficiente ()

8. ¿El lugar donde archiva los trámites ingresados está organizado?

Siempre ()

Casi Siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

9 ¿Usted organiza por tipo de trámites su archivador?

Siempre ()

Casi Siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

10. ¿Usted tiene organizado los documentos en archivos Activos y Pasivos?

Sí ()

No ()

11. ¿El espacio físico que cuenta su oficina para mantener los trámites ingresados es?

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Deficiente ()

12. ¿Usted organiza su archivador por fecha de trámite ingresado?

Siempre ()

Rara vez ()

Casi siempre ()

Nunca ()

13. ¿Le gustaría contar con una guía de archivo computarizado?

Sí ()

No ()

14. ¿Cree que existiendo un archivo computarizado puede ser dada más rápida la información al usuario?

Sí ()

No ()

ANEXO 5.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN DE LA COMUNIDAD DE TUMBATÚ

A continuación encontrará algunas preguntas que ayudarán a ver y analizar el estado del manejo de la documentación y archivo del Centro de Salud de Tumbatú.

1. ¿Sr(a). es atendido con rapidez en el centro de salud?

Siempre ()

Casi siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

2. ¿El desempeño en la entrega de documentos en el Centro de Salud es?

Muy Bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

3. ¿Se le ha extraviado el número de historia clínica?

Sí ()

No ()

4. ¿Cuándo se le extravía el número de historia clínica le facilitan de inmediato en el Centro de Salud?

Siempre ()

Casi siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

5. ¿Existe agilidad para informarle sobre el proceso de trámites?

Siempre ()

Casi siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

6. ¿La conservación de los documentos ingresados al Centro de Salud es?

Muy Buena ()

Buena ()

Regular ()

Deficiente ()

7. ¿Cree usted que el lugar donde archiva los documentos en el centro de salud es?

Muy adecuado ()

Adecuado ()

Poco adecuado ()

Inadecuado ()

8. ¿Conoce sobre los archivos Activos y Pasivos?

Mucho ()

Poco ()

Nada ()

9. ¿Cree usted que los funcionarios del Centro de Salud deberían actualizarse sobre el manejo de documentación?

Siempre ()

Casi siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

10. ¿Le gustaría que el Centro de Salud cuente con una Guía de Archivo computarizado?

Sí ()

No ()

11. ¿Cree que existiendo un archivo computarizado debería ser atendido rápidamente?

Siempre ()

Casi siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

ANEXO 6.

FOTOS

Centro de Salud de Tumbatú.



Carpetas de historias clínicas activas del Centro de Salud de Tumbatú.



Carpetas de historias clínicas activas y pasivas del Centro de Salud de Tumbatú.



Recetas seleccionadas por cada mes.



Tarjetero de historias clínicas.



Atención a pacientes.

Archivero de formularios.

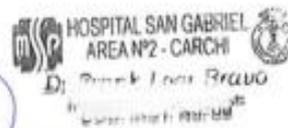


Tumbatú 15 de Julio 2014

CERTIFICACION

EL MINISTERIO DE SALUD PUBLICA Y LA DIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS, DENTRO DEL SUBPROCESO DE PLANIFICACION, SISTEMA COMUN DE INFORMACION, ESPECIFICA QUE TODAS LAS UNIDADES DE SALUD A NIVEL NACIONAL DEBEN DE POSEER ARCHIVOS CLINICOS, DONDE CONSTEN TODAS LAS HISTORIAS CLINICAS UNICAS TANTO ACTIVAS COMO INACTIVAS EN SUS CORRESPONDIENTES ARCHIVOS ACTIVOS Y PASIVOS, CERTIFICO CON LA PRESENTE QUE LA UNIDAD DE SALUD DE TUMBATU, POSEE AL MOMENTO ARCHIVOS FISICOS, PERO NO COMPUTARIZADOS, LO QUE HACE FACTIBLE LA POSIBILIDAD DEL MANEJO ELECTRONICO DE LOS MISMOS, LO CUAL GARANTICE UN MEJOR SERVICIO A NUESTROS USUARIOS, TRABAJO QUE PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL LO SOLICITA LA SEÑORITA LUISA ESPERANZA FOLLECO CHALA. ESTE PROCESO DEBERA CERTIFICARSE AL FINAL COMO CONSTANCIA DE HABER CULMINADO EL MISMO, LO CUAL SOLICITO AL TUTOR O DIRECTOR DE TESIS EXIGIR DICHO DOCUMENTO QUE LO AVALE, PARA SU EVALUACION Y/O CALIFICACION.

ATT.:



DR. FRANK LOOR BRAVO
DIRECTOR MEDICO DE TUMBATU
AUDITOR DE DISCAPACIDADES
CMM.1686
CEL.0997034582



**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:	100275316-6		
APELLIDOS Y NOMBRES:	LUISA ESPERANZA FOLLECO CHALA		
DIRECCIÓN:	Ibarra Tobias Mena y Miguel Sanchez		
EMAIL:	sniselfolleco@outlook.com		
TELÉFONO FIJO:	2585743	TELÉFONO MÓVIL	0983350785

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"ARCHIVO COMPUTARIZADO DEL CENTRO MÉDICO DE SALUD "TUMBATÚ" DE LA PARROQUIA SAN VICENTE DE PUSIR, CANTÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DEL CARCHI"
AUTOR (ES):	LUISA ESPERANZA FOLLECO CHALA
FECHA: AAAAMMDD	2014/06/18
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 ALVÁRES

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, LUISA ESPERANZA FOLLECO CHALA, con cédula de identidad Nro. 100275316-6, 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 18 días del mes Junio del 2014

EL AUTOR:

(Firma) 
Nombre: LUISA ESPERANZA FOLLECO CHALA
C.C. 100275316-6



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, FOLLECO CHALÁ LUISA ESPERANZA, con cédula de identidad Nro. 100275316-6 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 titulado: "ARCHIVO COMPUTARIZADO DEL CENTRO MÉDICO DE SALUD "TUMBATÚ" DE LA PARROQUIA SAN VICENTE DE PUSIR, CANTÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DEL CARCHI". Qué ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciada en Secretariado Ejecutiva 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.

Ibarra, a los 16 días del mes de junio del 2014

(Firma).....
Nombre: LUISA ESPERANZA FOLLECO CHALA
Cédula: 100275316-6