



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

ESTUDIO SOBRE EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA, ÁREA 4 DE SALUD, DE OTAVALO EN EL AÑO 2013, PROPUESTA DE GUÍA DE MANEJO.

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

AUTOR

Jorge Rodrigo Montalvo Montalvo

DIRECTOR:

Lic. Magdalena Pazmiño

Ibarra, 2014.

RESUMEN


En el proceso de profesionalización para alcanzar el título de Secretario Ejecutivo en Español y desde la experiencia laboral, se identificó la necesidad que el Departamento de Estadística, Área 4 de Salud de Otavalo cuente con una guía de manejo de la información y documentación, que facilite y dinamice la atención y prestación de servicios primero a los funcionarios que son quienes ameritan para tomar decisiones en base a los documentos e informes que se emite desde el Departamento de Estadística y después, a los usuarios que son prácticamente por quienes se trabaja y genera toda clase de Información y así ayudar a fortalecer el trabajo diario. Así mismo se identificó la necesidad de optimizar el tiempo y tramite de los usuarios internos y externos en los diferentes procesos que requieren en el diario trajinar de gestión de la institución, mediante la aplicación de encuestas a los funcionarios del área de estadística, lo que nos permitió conocer cuáles eran las falencias del archivo y a que causas se debían. La investigación se consideró un proyecto factible porque luego de conocer los resultados se desarrolló una propuesta de solución que es sustentada en la base teórica para organizar un archivo ordenado. El trabajo de Tesis, se basó en una investigación descriptiva y propositiva ya que los datos son proporcionados por el personal responsable de las áreas de salud y del archivo del departamento de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo en donde se concentra la información de las catorce unidades operativas de salud y el hospital las cuales brindando así una atención de salud a todo el cantón. Los funcionarios que operan particularmente con el archivo en estas unidades de salud son en número de ochenta los cuales permitieron describir con exactitud las fortalezas y debilidades del archivo para que en base a ellos se realice un programa de archivo general del área cuatro de salud.

ABSTRACT

In the process of professionalization to achieve the title of Executive Secretary in Spanish and from work experience, it has been identified the need for the Department of Statistics, Health Area 4 Otavalo, to count with a guide to manage information and documentation to simplify and energize the attention and service first for the officials who have to make decisions based on the documents and reports issued by the Department of Statistics and then the users who are practically the working class which generates all the Information, to help them strengthen their daily work. Also the need to optimize the time, deal of internal and external users in the different processes that require daily comings and goings in the management of the institution by implementing surveys to the statistical Area officials which allowed us to meet and identify what were the shortcomings of the file and what was the cause of it The research is considered a feasible project, because after obtaining the results, a proposed solution to be supported by the theoretical basis of how a file is organized. The was based on a descriptive research, the data provided by the staff responsible for the areas of file statistics department of the hospital of San Luis de Otavalo stored the information of the where fourteen operational health units and the hospital units that belong to Otavalo, and that the staff that operates particularly with the file in these health units are eighty people who allowed accurately to describe the strengths and weaknesses of the file so based on them create a guide of the file at the Area for health.

DECLARACIÓN

Yo **Jorge Rodrigo Montalvo Montalvo**, declaro bajo juramento que el presente trabajo es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



Jorge Rodrigo Montalvo Montalvo

C.C: 100283576-5

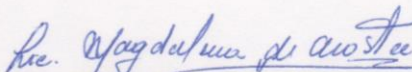
CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE GRADO

LICENCIADA MAGDALENA PAZMIÑO

CERTIFICA

Que, una vez concluido el Trabajo de Grado sobre el Tema: " ESTUDIO SOBRE EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA - ÁREA 4 DE SALUD DE OTAVALO EN EL AÑO 2013. PROPUESTO DE GUÍA DE MANEJO". Realizado por señor Jorge Rodrigo Montalvo Montalvo, he revisado y estudiado detenidamente cada uno de los aspectos; y, al encontrarse de acuerdo con los requerimientos determinados por la Universidad, autorizo su presentación y sustentación ante el Tribunal designado para el efecto.

Ibarra, Mayo 2014


Lcda. Magdalena Pazmiño

DIRECTORA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, **Jorge Rodrigo Montalvo Montalvo**, con cédula de ciudadanía Nro. **100283576-5**, manifiesto la 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 del trabajo de grado denominado: **“ESTUDIO SOBRE EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA, ÁREA 4 DE SALUD, DE OTAVALO EN EL AÑO 2013, PROPUESTA DE GUÍA DE MANEJO.”** Que ha sido desarrollado para optar por el título de **Licenciado en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en español** en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En la 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.

| | | | |
|----------------|--|--------------|------------|
| DIRECCIÓN: | OTAVALO, PARROQUIA ILUMAN SECTOR CARABUELA | | |
| EMAIL: | jordymontalvo@hotmail.com | | |
| TELÉFONO FIJO: | 062-946-469 | TELF. MOVIL: | 0997208674 |

JORGE RODRIGO MONTALVO MONTALVO

100283576-5

Ibarra, a los seis días del mes de mayo de 2014.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TEGNOLOGÍA

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 la voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

| DATOS DE CONTACTO | | | |
|---------------------------|---|---------------------|-------------------|
| CÉDULA IDENTIDAD: | DE | 100283576-5 | |
| APELLIDOS NOMBRES: | Y | MONTALVO RODRIGO | MONTALVO JORGE |
| DIRECCIÓN: | OTAVALO, PARROQUIA ILUMAN SECTOR CARABUELA. | | |
| EMAIL: | jordymontalvo@hotmail.com | | |
| TELÉFONO FIJO: | 062-946-469 | TELF. MÓVIL: | 0997208674 |

| | |
|------------------------------------|---|
| DATOS DE LA OBRA | |
| TÍTULO: | “ESTUDIO SOBRE EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA, ÁREA 4 DE SALUD, OTAVALO EN EL AÑO 2013, PROPUESTA DE GUÍA DE MANEJO” DE LA CIUDAD DE OTAVALO DEL CANTÓN OTAVALO PROVINCIA DE IMBABURA” |
| AUTOR (ES): | MONTALVO MONTALVO JORGE RODRIGO |
| FECHA: | Mayo, 06 del 2014 |
| SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO | |
| PROGRAMA: | <input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO |
| TÍTULO POR EL QUE OPTA: | LICENCIADO EN LA ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL |
| ASESOR /DIRECTOR: | LIC. MAGDALENA PAZMIÑO |

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, **Jorge Rodrigo Montalvo Montalvo**, con cédula de ciudadanía Nro. **100283576-5**, en calidad de autor y titular 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 manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo

tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los seis días del mes de mayo de 2014

EL AUTOR:

ACEPTACIÓN:

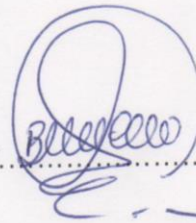
(Firma).....



Nombres: Montalvo Jorge Rodrigo

C.C.: 100283576-5

(Firma).....



Nombre: Ing. Betty Chávez

Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario _____

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios por acompañarme en mi camino y darme la oportunidad de alcanzar los propósitos, sueños y metas trazadas.

A mis padres, por haberme apoyado y brindado su apoyo incondicional.

A mi esposa e hijo, por haber comprendido la necesidad que debo continuar preparándome para un mejor bienestar de la familia, tanto en el área del conocimiento como para mi desenvolvimiento profesional.

En general a toda mi familia por ser el soporte y la razón que impulsó cada día mi decisión de crecimiento personal y profesional.

Así mismo a las nuevas generaciones en proceso de formación, por su esfuerzo y constancia, porque siempre habrá una oportunidad de fortalecer nuestra mente y espíritu y ponerlos al servicio de la sociedad presente y futura.

Jorge Rodrigo Montalvo Montalvo

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica del Norte y a la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, que me ha brindado la oportunidad de estudiar y superarme cada día para ser profesional útil en el campo laboral y en la sociedad en general.

A mis queridos profesores, que contribuyeron eficazmente a mi formación académica.

En especial a Lcda. Magdalena Pazmiño, quien con sus valiosos conocimientos ha servido de guía y condujo con acierto el presente trabajo hasta su culminación.

A todos ellos expreso el sentimiento de respeto, gratitud por todo lo vivido y aprendido.

Jorge Rodrigo Montalvo Montalvo

INDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|------|
| RESUMEN | ii |
| ABSTRACT | iii |
| DECLARACIÓN | iv |
| CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE GRADO | v |
| SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE..... | vi |
| AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE | vii |
| IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA..... | vii |
| AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD..... | viii |
| CONSTANCIAS | viii |
| DEDICATORIA | x |
| AGRADECIMIENTO | xi |
| INDICE DE CONTENIDOS | xii |
| ÍNDICE DE TABLAS | xvi |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | xvii |
| ÍNDICE DE CUADROS..... | xix |
| INTRODUCCIÓN | xx |
| CAPÍTULO I | 1 |
| EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 1 |
| Antecedentes | 1 |
| Reseña histórica del área de salud N°. 4 Hospital San Luis Otavalo..... | 1 |
| Característica de la Población | 6 |
| Crecimiento Poblacional | 7 |
| Planteamiento del problema | 7 |
| Formulación de problema | 8 |
| Delimitación del problema..... | 9 |
| Delimitación Temporal | 9 |
| Delimitación Espacial..... | 9 |
| Objetivos..... | 9 |

| | |
|---|----|
| Objetivo General | 9 |
| Objetivos Específicos..... | 9 |
| Justificación | 10 |
| Factibilidad..... | 11 |
| CAPÍTULO II | 13 |
| MARCO TEÓRICO | 13 |
| Fundamentación | 13 |
| Fundamento filosófico..... | 13 |
| Fundamento sociológico | 14 |
| Fundamento psicológico | 14 |
| Fundamento teórico | 15 |
| Introducción a la Archivística. | 16 |
| Concepto y definición de la Archivística..... | 16 |
| Finalidad de la Archivística. | 17 |
| Divisiones de la Archivística..... | 18 |
| Historia de la archivística | 19 |
| Etapas del archivo. | 20 |
| Clasificación de archivos | 22 |
| Concepto de Documento. | 22 |
| Documentos de archivo. | 24 |
| La Ordenación: | 28 |
| Paleografía | 29 |
| Diplomática | 30 |
| Cronología | 32 |
| Posicionamiento teórico personal | 33 |
| Glosario de términos..... | 34 |
| Preguntas y directrices | 36 |
| CAPÍTULO III | 38 |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 38 |
| Tipos de investigación | 38 |
| Investigación Descriptiva | 38 |
| Investigación Propositiva | 38 |

| | |
|---|----|
| Métodos | 38 |
| Método Deductivo | 38 |
| Método Inductivo..... | 39 |
| Método Científico | 39 |
| Técnicas | 39 |
| Instrumentos | 39 |
| Población | 40 |
| CAPÍTULO IV..... | 41 |
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS..... | 41 |
| Procesos..... | 41 |
| Resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios y líderes de cada una De las Unidades Operativas que pertenecen al Área 4 de Salud-hospital San Luis de Otavalo. | 42 |
| CAPÍTULO V..... | 58 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 58 |
| CONCLUSIONES | 58 |
| RECOMENDACIONES..... | 59 |
| CAPÍTULO VI..... | 61 |
| PROPUESTA ALTERNATIVA | 61 |
| Título de la propuesta | 61 |
| Justificación e importancia | 61 |
| Justificación | 61 |
| Importancia | 62 |
| Fundamentación | 63 |
| Fundamentación Teórica-Conceptual | 63 |
| Fundamentación filosófica | 64 |
| Fundamentación social | 64 |
| Fundamentación tecnológica | 64 |
| Objetivos..... | 65 |
| Objetivo general..... | 65 |
| Objetivos específicos | 65 |
| Ubicación sectorial y física..... | 65 |

| | |
|--|-----|
| Guía de manejo de información y documentación del departamento de estadística..... | 66 |
| Misión | 66 |
| Visión | 66 |
| Funciones del Departamento de Estadística | 66 |
| Área de estadística y gestión de información..... | 67 |
| Ventajas..... | 68 |
| Clasificación de los archivos..... | 75 |
| Ordenamiento de historias clínicas | 76 |
| Documentación y archivo..... | 81 |
| Gestión organizacional y fortalecimiento del talento humano | 85 |
| Cultura organizacional. | 90 |
| Trabajo en Equipo..... | 91 |
| Capacitación | 92 |
| Impactos | 92 |
| Impacto administrativo. | 92 |
| Impacto educativo..... | 93 |
| Impacto social..... | 93 |
| Impacto tecnológico..... | 93 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 95 |
| LINKOGRAFÍA..... | 96 |
| ANEXOS..... | 97 |
| ANEXO 1 Árbol de Problemas | 98 |
| ANEXOS 2 Matriz Categorial | 99 |
| ANEXO 3 Encuesta | 101 |
| ANEXO 4 Solicitud para realizar la Encuesta | 103 |
| ANEXO 5 Certificado de Validación..... | 104 |
| ANEXO 6 Matriz de coherencia | 105 |
| ANEXO 7 Fotos | 106 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Nº 1 El archivo del Departamento de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo – Área 4, se encuentra Ordenado | 42 |
| Nº 2 La Organización de los documentos del archivo | 43 |
| Nº 3 La ubicación de los documentos en el archivo permite encontrar la información | 44 |
| Nº 4 La conservación de los documentos del Departamento de Estadística se encuentra | 45 |
| Nº 5 El Archivo del Departamento de Estadística cuenta con un espacio físico adecuado para la conservación de los documentos..... | 46 |
| Nº 6 Cuenta con mobiliario adecuado para el archivo de los documentos | 47 |
| Nº 7 Existe un control y registro de los documentos que se tiene en el Departamento de Estadística..... | 48 |
| Nº 8 Cómo es el personal del Departamento de Estadística, con respecto a sus funciones..... | 49 |
| Nº 9 El personal del Departamento de Estadística tiene cortesía en sus labores..... | 50 |
| Nº 10 El personal del Departamento de Estadística tiene paciencia en la atención | 51 |
| Nº 11 Recibe con respeto y atención a los beneficiarios internos y externos que requieren su ayuda..... | 52 |
| Nº 12 Cumple sus labores solo hasta lo que le corresponde hacer o siempre se encuentra atenta (o) para dar más de su tiempo y esfuerzo a la empresa | 53 |
| Nº 13 Existe planificación para desarrollar las actividades de manera adecuada en el desempeño laboral | 54 |
| Nº 14 Existe un vocabulario adecuado de los funcionarios del Departamento de Estadística..... | 55 |
| Nº 15 Qué grado de eficiencia tienen los funcionarios del Departamento de Estadística | 56 |

| | |
|--|----|
| Nº 16 Es necesario una guía técnica para orientar el trabajo de archivo. | 57 |
| Nº 17 Área funcional: Coordinación | 87 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Nº 1 El archivo del Departamento de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo – Área 4, se encuentra Ordenado | 42 |
| Nº 2 La Organización de los documentos del archivo..... | 43 |
| Nº 3 La ubicación de los documentos en el archivo permite encontrar la información | 44 |
| Nº 4 La conservación de los documentos del Departamento de Estadística se encuentra | 45 |
| Nº 5 El Archivo del Departamento de Estadística cuenta con un espacio físico adecuado para la conservación de los documentos..... | 46 |
| Nº 6 Cuenta con mobiliario adecuado para el archivo de los documentos | 47 |
| Nº 7 Existe un control y registro de los documentos que se tiene en el Departamento de Estadística..... | 48 |
| Nº 8 Cómo es el personal del Departamento de Estadística, con respecto a sus funciones | 49 |
| Nº 9 El personal del Departamento de Estadística tiene cortesía en sus labores | 50 |
| Nº 10 El personal del Departamento de Estadística tiene paciencia en la atención | 51 |
| Nº 11 Recibe con respeto y atención a los beneficiarios internos y externos que requieren su ayuda..... | 52 |

| | |
|---|----|
| Nº 12 Cumple sus labores solo hasta lo que le corresponde hacer o siempre se encuentra atenta (o) para dar más de su tiempo y esfuerzo a la empresa | 53 |
| Nº 13 Existe planificación para desarrollar las actividades de manera adecuada en el desempeño laboral | 54 |
| Nº 14 Existe un vocabulario adecuado de los funcionarios del Departamento de Estadística..... | 55 |
| Nº 15 Qué grado de eficiencia tienen los funcionarios del Departamento de Estadística | 56 |
| Nº 16 Es necesario una guía técnica para orientar el trabajo de archivo. | 57 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|---|----|
| Nº 1 Población | 40 |
| Nº 2 Catálogo..... | 69 |
| Nº 3 Ejemplo de ingreso y salida de información del Departamento de Estadística | 70 |
| Nº 4 Expediente de archivos..... | 75 |
| Nº 5 Inventario de archivos de uso múltiple | 76 |
| Nº 6 Aspectos de comportamiento del proceso administrativo | 81 |
| Nº 7 Área funcional: Clasificación | 85 |
| Nº 8 Área funcional: Descripción | 87 |
| Nº 9 Área funcional: Difusión | 88 |
| Nº 10 Área funcional: Gestión de calidad..... | 88 |
| Nº 11 Área funcional: Gestión electrónica..... | 88 |
| Nº 12 Área funcional: Seguridad..... | 89 |
| Nº 13 Área funcional: Préstamo..... | 89 |
| Nº 14 Área funcional: Valoración | 90 |

INTRODUCCIÓN

El cantón Otavalo está formado por catorce Unidades Operativas de salud y el Hospital San Luis, las cuales brindan servicio en salud en las diferentes parroquias de Otavalo. En cada una de las Unidades Operativas existen dos o tres profesionales de salud, esto dependiendo a la población asignada a cada parroquia, ya que en algunos casos existen hasta diez profesionales para cubrir la demanda, así también son asignados personal Administrativo y de servicios varios los cuales son un apoyo fundamental para el proceso de atención al paciente.

Cada una de las Unidades Operativas entregan su producción de manera mensual, en donde indican distintos procedimientos que se realiza con el paciente, esto mediante varios informes que cada programa lo requiere para su análisis e interpretación.

Este trabajo constituye una herramienta de investigación, consulta y estudio para estudiantes y todas las personas. Se ha elaborado minuciosamente de tal forma que resulte comprensible en todo su contenido, el mismo que se encuentra estructurado por los siguientes capítulos.

En el capítulo I se desarrolla los Antecedentes, El planteamiento del problema donde se explica cómo y dónde se originó el inconveniente, la formulación del problema, la delimitación temporal y espacial, los objetivos y finalmente la justificación.

En el capítulo II se hace mención del Marco Teórico que permite conocer las opiniones de autores reconocidos sobre el tema, además fundamentos personales relacionadas con el problema de a investigación a la vez se incluye con un glosario de términos desconocidos que se encuentran con su respectivo significado y finalmente se hace mención a las principales interrogantes.

En el capítulo III se expone la metodología de investigación en general que se usa durante toda la etapa investigativa acorde a métodos, técnicas, instrumentos y población.

En el capítulo IV se describe el análisis e interpretación de los resultados obtenidos una vez que se aplicó la encuesta a las personas que fueron sujetos de investigación.

En el capítulo V se presentan las conclusiones a las que se llegó luego de analizar cada una de las respuestas obtenidas por el personal administrativo del Área 4 de salud de Otavalo que fueron encuestados y, posteriormente se establecen ciertas recomendaciones sugeridas para el mejoramiento de este proceso.

En el capítulo VI se hace mención de la propuesta alternativa con su respectivo Título, la justificación de su desarrollo y la importancia que tiene esta propuesta la misma que contribuye para la solución del problema encontrado. Así también se describe la fundamentación en la que encuentra basada la propuesta, también los objetivos que se quieren lograr con su aplicación y la factibilidad.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes

En el Área 4 de Salud, Hospital San Luis de Otavalo, específicamente en el Departamento de Estadística se recoge información de mucha importancia las cuales permiten ver la producción y cobertura de atención que se brinda en los distintos Sub Centros de Salud. Por cuanto es muy necesario el buen manejo de los documentos e información en este departamento para que no exista una pérdida, distorsión o duplicación de información que puede ser muy lamentable para el buen desarrollo del Área de Salud en general, uno de los problemas visibles en el departamento es que no se encuentra estructurado en una forma adecuada la información que los distintos sub centros de salud entregan a esta dependencia, por lo que es necesario un análisis y estudio para el mejoramiento y el buen manejo de la información y documentación.

1.1.1. Reseña histórica del área de salud N°. 4 Hospital San Luis Otavalo

El historiador Juan de Dios Navas en su obra "Ibarra y sus provincias" señala que "sin duda alguna para el año 1592, el hospital de Otavalo estaba fundado y en servicio".

Don Antonio Estévez Mora en el año 1863 en su testamento en la ciudad de Quito y en una de sus cláusulas se lee "Dejo a mi país natal Otavalo mis haciendas llamadas Peribuela e Italquí, para que se funde un Hospital en esa ciudad" .No se cumplió y contrariando su voluntad el gobierno Garciano entregó a la curia de Ibarra.

Pasa más de medio siglo sin que nada se haga a favor de esta obra necesaria para Otavalo, en 1923 por iniciativa de una monja, de nombre Lucia Sornear, Superiora del Colegio Inmaculada se organiza, “La Liga de la Caridad Pro Hospital de Otavalo” el trabajo realizado por largo años, tiene como resultado la adquisición en 1924 de un lote de terreno, que es parte de la actual del Hospital.

El 11 de octubre de 1925 en un acto solemne, se coloca la primera piedra del edificio, bendecida por el Obispo de la Diócesis de Ibarra, Dr. Alberto María Ordoñez.

Iniciada la obra es suspendida por la falta de fondos a pesar de los esfuerzos de los miembros de la Liga de la Caridad, fue hasta el año 1936 durante la dictadura del Ing. Federico Páez expide un decreto en atención a la falta de actividad de la Liga de la Caridad se la disuelve, adjudicándole el edificio en construcción a la Junta Central de Asistencia Pública para que se encargue de la terminación. No se cumplió.

El Ilustre Otavaleño Don Leopoldo N Chávez en su calidad de Ministro de Previsión Social en el año 1943, logra poner en marcha los trabajos, teniendo que demoler toda la construcción y empezar nuevamente gracias a la ayuda y cooperación del Instituto de Asuntos Internacionales y del Servicio Cooperativo Interamericano de Salud Pública. El año 1947, el Instituto de Asuntos Interamericanos, había dado un gran impulso a la obra a pesar de que para su terminación fue difícil por falta de disponibilidad económica, motivo para que el pueblo Otavaleño leal a su norma de amor a su tierra se organice y conforme el” Comité Rockefeller “del que fue su primer Presidente el Dr. Luis Enrique Cisneros, este comité unió a las principales autoridades de la ciudad apoyando la obra con fervoroso patriotismo y ponen al servicio de la causa sus mejores esfuerzos culminado con la firma de un nuevo contrato por parte del Presidente Galo Plaza Laso con el Instituto Interamericano el 11 de

agosto de 1951, para el equipamiento por un valor de \$714.000,00, financiado de la siguiente forma:

| | |
|---|-------------|
| Concejo Cantonal fondos propios | 221.638,21 |
| Junta Central de Asistencia Pública | 130.000, 00 |
| Subdirección de Asistencia Pública Ibarra | 25.000, 00 |
| Servicio Cooperativo de Salud Pública | 337, 361,79 |

La intervención en el Parlamento Nacional de prestigiosos Otavaleño, Dr. Luis Alberto de la Torre en la Cámara del Senado, así como la brillante como apasionada intervención de Don Víctor Alejandro Jaramillo P en defensa de la necesidad de los Otavaleño de disponer de esta casa de salud logrando el apoyo de la cámara de Diputados, el regionalismo no logró sus propósitos.

El Dr. Fernando Pareja Gonzales, logro que se reconozca y se devuelva la hacienda que según testamento correspondía al Hospital, la justicia prevaleció sobre los fundamentalismos y prejuicios.

Se recibe la obra del Hospital San Luis de Otavalo, el 22 de mayo de 1953.

Las atenciones que brinda el hospital de Otavalo son:

Consulta externa Dr. Manuel Calderón, Clínica General y Pediatría Dr. Germánico Endara, Cirugía Dr. Edmundo Moreno, Ginecología Dr. Carlos Bastidas y Srta. Luisa Proaño, Laboratorio Srta. Aida Pacheco, Interno Residente Fausto Paz mino, jefe de Enfermeras Srta. Teresa Cabascango.

La organización interna y Administración general a cargo de la Junta Administrativa conformada por los Señores, Dr. José Rafael de la Torre, Alberto Bertrán Sandoval, Germánico Pinto Dávila y como Director el Dr. Germánico Endara Miño.

Con la creación del Ministerio de Salud Pública, mediante resolución 684-A de fecha 26 de junio de 1967, las juntas de asistencia sociales son absorbidas por el nuevo Ministerio de Salud con todos los recursos materiales, y el talento humano a su cargo.

Se cierra de esta manera una etapa de servicio público del Hospital San Luis a la comunidad del norte y sur del país, los catorce años que administro la junta administrativa la casa de salud alcanzo los más altos estándares de calidad así como de prestigio, sin embargo no escapó a los vaivenes de la política local para cuestionar la gestión sin argumentaciones válidas, los Otavaleño supieron defender lo que tanto esfuerzo demandó.

El período democrático Roldos-Hurtado (1979-84), el avance de la obra es limitada, como anécdota el Presidente Roldos visitó el Hospital el 24 de Abril de 1981, comprometiendo el apoyo para la terminación del Hospital, Gonzalo Rosero Chávez acompañó la gestión.

Las propuestas políticas en materia de salud en el período del Ing. Febres Cordero de fortalecer la infraestructuras hospitalarias como base para la atención, contribuyó para que el Hospital sea considerado para la ampliación y remodelación en las áreas críticas que consideraron desde el nivel central, la ampliación de la capacidad para 120 camas, se instalaron 75, se contrató personal técnico, administrativo y de servicios generales, es importante que no se pierda en la memoria histórica lo que se especuló sobre el equipamiento moderno que recibió, la Casa HOSPITALAR que fue contratada para el nuevo equipamiento en la época del Triunvirato militar, realizó la entrega-recepción es decir 11

años después, así se inaugura las nuevas instalaciones el 7 de marzo de 1987.

En el período 2004-2005, el hospital fue atendido con el proyecto del sistema de termo ventilación que mejoro la calidad de atención de los usuarios del centro quirúrgico así como del personal específico del área.

El año 2006 se presenta la propuesta para el cambio de todo el sistema de calderos y sus instalaciones, el Ministerio contrata con la compañía COMEGUR para la entrega en 90 días, se reclamó, con oportunidad el incumplimiento de esta obra que es prioritaria.

El crecimiento poblacional, migraciones internas, desarrollo económico, aplicación de políticas públicas son factores que inciden para que el Hospital como unidad de mayor complejidad tenga la necesidad de ampliar las especialidades, como traumatología, un estudio realizado de accidentes de tránsito entre la zona del Cajas y la parroquia de Iluman señala como el de mayor índice en la Provincia de Imbabura, con la apertura de la nueva vía Otavalo-Ibarra, el Hospital de Otavalo, tendrá papel protagónico en la atención de números patologías que no están consideradas en el actual modelo de oferta, no debemos olvidar que este unidad operativa, en los años,2003-2004 oferto los servicios de endoscopia y atención en la especialidad de gastroenterología, se deberá revisar el perfil epidemiológico de las provincias de Carchi, Imbabura, norte de Pichincha, las condiciones de crecimiento y desarrollo económico alteraron las condiciones de vida, trabajo, cultura, costumbres de la población de las provincias señaladas, la mirada periférica no debe perderse ,porque Otavalo es considerado como un polo de desarrollo.

Las remodelaciones de áreas físicas, como la construcción de nuevos espacios para mejorar la calidad de atención ,se logró por el apoyo de instituciones públicas como privadas y con presupuesto propio, ejemplos centro materno-infantil, casa de oxígeno, instalaciones de red de oxígeno,

hospitalización ginecología, laboratorio clínico, rehabilitación, farmacia, bodegas que no cumplen con las especificaciones técnicas, quirófanos, a pesar de contar con el estudio para el nuevo sistema de red de agua potable (2007) no se lo ha tomado con la seriedad que debería, las instalaciones por el tiempo ,están totalmente destruidas y las fugas de agua están causando el hundimiento de ciertas áreas del hospital, patio exterior de laboratorio, odontología, la zona de mayor afectación es la de la zona de casa de oxígeno, emergencia, quirófanos, instalaciones de termo ventilación.

1.1.2. Característica de la Población

La población del Cantón Otavalo:

| OTAVALO | URBANO | RURAL |
|---|---------------|--------------|
| 105.205 | 51.512 | 53.693 |
| Masculino | | |
| 43.368 | 21.194 | 22.174 |
| Femenina | | |
| 46.820 | 22.965 | 23.885 |
| Población económicamente activa (PEA) | | |
| 33.730 | 21.925 | 11.806 |
| Promedio de años de la (PEA) escolaridad% | | |
| 5,20 | 7,50 | 3,60 |

Participación femenina de la PEA %

32,80

40

28.

1.1.3. Crecimiento Poblacional

De acuerdo a las proyecciones del INEC, el crecimiento de la población para la provincia de Imbabura será de 5,69%, la población de Imbabura en el censo del año 2010 es de 400.359 habitantes.

El Área de Salud N. 4 Hospital San Luis de Otavalo, está integrado por los siguientes Sub Centros que es parte fundamental para el crecimiento conjunto de Otavalo.

Hospital San Luis Otavalo, Agato, La Compañía, Punyaro, Azama, Peguche, Eugenio Espejo, Gonzales Suarez, Pataquí, Gualsaquí, Quichinche, Iluman, San pablo, San Rafael, Selva alegre.

1.2. Planteamiento del problema

Se ha podido apreciar que en el Departamento de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo existe un archivo, en el cual se maneja información trascendental y datos estadísticos que son importantes para la institución ya que abarca datos de todas las catorce unidades de salud que pertenecen a esta casa de salud. Así mismo se tiene en claro que cada Departamento tiene un modo de clasificación de documentos e información en general, pero se ha detectado problemas en el archivo de dichos documentos en Estadística ya que son duplicadas o prácticamente se pierde y con ello también la información no tiene validez, y muchos otros casos que se dan, por lo que posiblemente se debe a la mala administración o al archivo inadecuado que maneja el Departamento.

Se ha observado la dificultad también en la consolidación de datos, los mismos que en muchas ocasiones se entregan tardíos y no permite un buen manejo de la información sobre todo a inicios de cada mes ya que mediante esto se extrae distintos informes específicos para la presentación al Nivel Central. Esto posiblemente se debe a la acumulación de informes y documentos en desorden en el Departamento.

Existen también inconvenientes por el desorden en la gran cantidad de los documentos e información en esta área que así mismo se deba a la falta de clasificación y organización de los mismos, puesto que deben estar bien clasificados para posteriormente ser archivados en orden.

También se visibiliza la dificultad en el archivo y ubicación de informes para ser despachados eficazmente a los directivos que lo solicitan, por lo que se cree que se deba a la falta de implementos necesarios para el archivo de estos informes que son importantes en esta casa de salud.

Así también se ha podido apreciar que no existe un control en la documentación que ingresa o sale de esta dependencia, por lo que se da la pérdida del mismo. Cabe indicar es necesario llevar un buen control de estos documentos para el buen funcionamiento del área en sí.

Así mismo se ve la dificultad en la entrega de informes que muchas veces son datos que no tienen sentido en la realidad de la producción de los médicos de cada unidad de salud, esto posiblemente se deba a la no concientización o desconocimiento por parte del responsable de la entrega de informes en la fecha y la hora ya antes planificada.

1.3 Formulación de problema

¿De qué manera se realiza el manejo de documentos en el Departamento de Estadística del Área 4 de Salud de Otavalo y como se debe mejorar mediante la aplicación de una guía de manejo?

1.4 Delimitación del problema

1.4.1 Delimitación Temporal

La Investigación se realizó durante el transcurso del mes Mayo a Octubre del año 2013.

1.4.2 Delimitación Espacial

La Investigación se ejecutó en el Departamento de Estadística del Hospital San Luis, Área 4 de Salud, ubicado en las Calles Sucre y E.E.U.U., de la parroquia El Jordán, en el Cantón Otavalo, de la Provincia de Imbabura.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar cuál es el manejo de la información y documentación en el Departamento de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo, Área 4 de salud, mediante técnicas de recopilación de información para optimizar su servicio mediante la aplicación de una guía.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar cual es la situación actual del archivo y como están ordenados los documentos e información que maneja el Departamento de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo.

- Establecer cuáles son las falencias que se presentan en el uso de la información y archivo de los documentos.

- Diseñar una guía de manejo de información y documentación para mejorar el servicio del Departamento de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo, Área 4 de Salud.
- Socializar la guía con los funcionarios de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo, Área 4 de Salud.

1.6. Justificación

El Departamento de Estadística, como su nombre lo indica, implica el manejo de gran cantidad de información, la misma que sirve para tomar medidas en acciones que sean en beneficio de la Institución, esto mediante datos e informes estadísticos facilitados por el Departamento de Estadística del Área de Salud. La información que se emite debe ser veraz y oportuna, capaz de cumplir todas las expectativas con respecto a decidir sobre cualquier cambio o mejoramiento en la Institución, diagnosticando; lo que se tiene, lo que se ha producido, lo que se debe hacer para su mejoramiento continuo mediante porcentajes y concentrados mensuales que ayuden a la atención con calidad y por ende cantidad a las personas que acuden al Hospital y a las unidades de salud, siempre y cuando se optimice el adecuado manejo de documentos en el Área de Estadística.

Así mismo, Cumpliendo con los parámetros establecidos de la Universidad Técnica del Norte, se trata de realizar un estudio sobre el manejo de información del Departamento de Estadística del Área 4 Hospital San Luis de Otavalo, y permita elaborar un archivo lógico y ordenado que permita agilizar los procedimientos en esta Área de Salud. Resaltando así la gran importancia y compromiso con la sociedad, buscando mecanismos efectivos que garanticen la estructura correcta en la ayuda a los usuarios. Esto en base a los recursos que se tiene en la Institución, sabiendo aprovechar de la mejor manera de ellos y siempre centralizada en el aporte para una atención de calidad.

Esta investigación también cumple con las reglas establecidas de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología (FECYT) que son:

Título, Planteamiento del Problema, Justificación, Objetivos, Marco de referencia, Sistema de Hipótesis e interrogantes de la Investigación, Variables e indicadores, Glosario de Términos, Metodología, Organización Metodológica, Población- Muestra, Prueba Estadística, Marco Administrativo, Cronograma de Actividades, Recursos, Financiamiento, Presupuesto, Fuentes de Información, Anexos.

Esta Investigación es muy importante y necesaria ya que permite poner en práctica los conocimientos adquiridos en las clases durante la vida estudiantil. Conocimientos que aportan mucho a la colectividad así mismo nos ayuda a culminar la carrera.

1.6.1. Factibilidad

La investigación contara con los siguientes factores positivos:

- La participación y el apoyo de las personas trabajadoras en la Institución, ayuda fundamentalmente en la realización de este proyecto de investigación que busca el bienestar del Departamento de Estadística y por ende ayudar al crecimiento del Área 4 de Salud, en todos sus niveles.
- Así mismo no requiere de muchos recursos económicos para la presente investigación, por lo que está al alcance económico del investigador.
- Es factible también porque permite sacar a flote los conocimientos adquiridos y así poner en práctica con la información que se puede sacar sobre la investigación.

- Además se cuenta con la suficiente bibliografía e información que será requerida en el proceso de la investigación, mediante la consulta en la biblioteca o internet.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación

2.1.1. Fundamento filosófico

El fundamento filosófico de la archivología según Dalton Thyles (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 de los cavernícolas en paredes, arboles, 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.

Dentro de la interrelación dinámica de la documentación escrita con el hombre se encuentra la funcionalidad administradora de como 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 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 han 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 será en el futuro, y debe adaptarse al cambio social, que generalmente se basa en el crecimiento macroeconómico y social de los pueblos.

2.1.2 Fundamento sociológico

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, la sociología esta intelectualmente enraizada en los trabajos fundacionales de Max Weber y Emile Durkheim, 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. Al respecto Pound (2007) 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.

2.1.3 Fundamento psicológico

La psicología define a la archivología como un medio para traspasar información de la conducta humana de una sociedad a otra, es decir, el guardar y organizar la información es esencialmente una forma de asegurar que la conducta de las empresas e instituciones se encuentre documentada para conocer la esencialidad de su desarrollo. La psicología en el campo de la información documental se concreta en el análisis de

los estímulos, como reacción del hombre frente a la información que desea que sea vista y analizada por otras personas.

2.1.4 Fundamento teórico

1. Archivología

Según Ramírez Paola (2004) Conservación Todos los documentos de archivo, independientemente de su soporte, requieren ser conservados, así que el aporte de biólogos, químicos, ingenieros de sistemas, físicos, es necesario para procurar la protección el documento y para llevar a cabo restauraciones que no lo afecten.

2. Clasificadores de archivística

Sirve para facilitar la intercalación alfabética y numérica de documentos y fichas antes de ser trasladadas a las carpetas y ficheros. Puede ser de madera, metálicas y de diferentes modelos.

- Clasificador de Fuelle.- Están fabricados de papel y cartón con pastas duras, contienen varios compartimientos en forma de bolsillo (30) y lleva el abecedario por un lado y el orden numérico en el lado opuesto. Permite archivar temporalmente un gran número de documentos.

- Clasificador Vertical de mesa.- Es de metal y posee los compartimientos de cm. permite colocar los documentos y papeles en forma vertical visualizando los asuntos o nombres agrupados.

Este trabajo es un análisis comparativo entre el libro de Cruz Mundet "Manual de Archivística" y el libro de Antonia Heredia "Archivística General". Este estudio ha sido realizado siguiendo la estructura temática general de ambos autores.

2.1.5 Introducción a la Archivística.

Los dos autores primero exponen que la Archivística es una ciencia relativamente nueva, contrariamente a los objetos de los que se ocupan, que tienen antigüedad. Tanto Heredia como Mundet coinciden en que sólo se puede hablar de Archivística propiamente dicha hasta bien entrado el siglo XIX. Para Mundet la Archivística como tal no aparece hasta que Natalis de Wailly enuncia su principio de procedencia en 1841, diferenciándose de las demás ciencias.

Heredia también afirma que éste es el principio fundamental de la Archivística. Cruz Mundet va a distinguir dos períodos:

- Pre-archivístico.
- De desarrollo archivístico (en esta considera que ya es autónoma).

Mundet en un principio consideraba a Archivística como una disciplina (en el siglo XIX), pero para él ya se la puede considerar como una ciencia en constante evolución. Heredia la considera primero como una técnica empírica, pero a diferencia de Mundet le va a dar ahora dos tipos de consideraciones:

- Disciplina independiente.
- Ciencia auxiliar de la historia.

2.1.6 Concepto y definición de la Archivística.

Para Mundet la definición correcta es la dada por el Consejo Internacional de Archivos (C.I.A.) que se encuentra en el diccionario de terminología Archivística: "el estudio teórico y práctico de los principios, procedimientos y problemas concernientes a las funciones de los archivos". Aquí engloba

dentro de los archivos a los documentos, los pone al mismo nivel de importancia.

En cambio la definición que da Heredia es contraria a la de Cruz Mundet, ya que para ésta la Archivística es la ciencia de los archivos, no de los documentos, aunque en última instancia estos sean el producto integrante de aquellos. Por lo tanto considera que la función primordial de la Archivística serán los archivos, poniendo en un segundo plano a los documentos.

Así, su definición definitiva de Archivística es: "la ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, los principios de su conservación y organización y los medios para su utilización".

2.1.7. Finalidad de la Archivística.

Para Mundet la finalidad debe ser el almacenamiento de la información y hacerla recuperable para su uso. Mundet le otorga un tono más humano diciendo que está debe estar al servicio de la sociedad, ofreciendo la información ya sea a las instituciones productoras o a los ciudadanos.

1. Ciencia o técnica.

Para Mundet es una ciencia, sus principales puntos de apoyo para esta afirmación provienen de Tanodi, para este autor la Archivística tiene que cumplir tres requisitos fundamentales para poder entrar en la categoría de ciencia:

- Tener un campo específico de investigación, un objeto.
- Tal objeto debe ser investigado con un fin determinado: procurar el conocimiento por causas, o establecer leyes universales, o investigar una verdad.
- Para lograr su fin, toda ciencia debe tener un método propio.

Sin embargo Tanodi dice que cumple dos requisitos fundamentales, tiene un campo de acción (los fondos), tiene su método, pero le falta el tercer elemento que es la parte científica, en el sentido estricto de "ciencia".

Mundet afirma que la consideración de Tanodi es "un argumento equivocado y una visión reduccionista". La Archivística tiene un objeto, un fin y un método propios, se define a sí misma y no por referencia a terceros. La Archivística posee una metodología en vías de normalización.

Para Heredia en contraposición a Mundet: "La Archivística es una disciplina al considerar que su nacimiento reciente no ha hecho posible aun la formulación de una teoría y de una metodología uniformes". Aquí nos encontramos con el mayor desacuerdo entre Mundet y Heredia.

2.1.8. Divisiones de la Archivística.

Mundet para establecer las divisiones se basa en otros autores; éstas serían: .

- La archiveconomía o archivintendencia.
- La Archivística o archivonomía.
- Los servicios y la naturaleza jurídica del archivo.
- La historia de los archivos y de la Archivística.

Heredia, en cambio va a establecer dos divisiones fundamentales:

- Archivística general: Es aquella cuyos conocimientos ayudarán a ejercer el quehacer profesional de cualquier archivero en cualquier archivo de una forma directa.

- Archivística técnica: está integrada por los conocimientos procedentes de otras disciplinas y técnicas que inciden en los archivos y en los documentos para su conservación y reproducción y que sólo exigirán del archivero un acercamiento más o menos profundo a las mismas.
- Ciencias auxiliares de la Archivística.

2.1.9. Historia de la archivística

En este punto también coinciden básicamente en todo, para Mundet la Archivística recurre a ella para elaborar su propia historia, la relación entre ambas es muy estrecha, la organización de un archivo exige el conocimiento profundo de la historia. Para Heredia la historia se hace inexcusable para las tareas de organización, sobre todo para la clasificación.

Definición de archivo.

En este apartado ambos autores mantienen la misma postura.

Para Heredia un archivo " es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia".

Este autor también remite a las definiciones de otros autores como Jenkinson, Jean Favier o la ley de archivos francesa de 3 de enero de 1979.

Mundet se va a remitir también a las definiciones de estos autores europeos y a la propia definición de Heredia, lo que demuestra su

similar punto de vista del concepto de archivo. Mundet señala unas determinadas funciones de los archivos:

- Organización y puesta en servicio de la documentación administrativa, durante ese período de máxima utilidad para la gestión administrativa de las oficinas y para la toma de decisiones.
- Asegurar la transferencia periódica al archivo de los documentos.
- Aplicar los principios y técnicas modernas de valoración para, transcurrido un tiempo, seleccionar los documentos que por su valor van a ser conservados indefinidamente, y destruir el resto.
- Clasificar los fondos y mantener ordenada la documentación en sus distintas etapas, de acuerdo con los principios de la Archivística.
- Describir la documentación para hacer fácilmente accesible la información, mediante los distintos instrumentos de descripción documental y valiéndose de las ventajas ofrecidas por las nuevas tecnologías.
- Instalar adecuadamente los documentos mediante locales y equipamiento que garanticen su conservación íntegra en el tiempo.
- Asegurar que éstas y cuantas funciones pueda desarrollar el archivo, queden firmemente establecidas y garantizadas mediante un reglamento del servicio.

2.1.10. Etapas del archivo.

Mundet va a distinguir cuatro puntos fundamentales, basados en el sistema archivístico norteamericano de 1934, cuya idea principal es que los documentos tienen una vida similar a la de un organismo biológico: nace (fase de creación), vive (fase de mantenimiento y uso) y muere (fase de expurgo). Estos cuatro puntos fundamentales son:

- Archivo de gestión: bajo el control de la administración, también es conocido como archivo de oficina, debe permanecer en esta fase durante cinco años.
- Archivo administrativo: es una organización administrativa de gran volumen y complejidad, tan pronto como las oficinas dejan de utilizarlo llegan a este archivo.
- Archivo intermedio: la documentación ha perdido prácticamente toda la utilidad que había tenido, durante otros quince años se valora, selecciona y se expurga.
- Archivo histórico: la documentación se conserva indefinidamente, debe poder ser transmitido a las futuras generaciones.

Heredía va a resaltar solamente dos tipos de archivos: administrativos e históricos. Además considera que la división existente entre un archivo administrativo y un archivo histórico es exigua, y que la distinción entre uno y otro vendrá dada por su fin.

Origen del archivo.

Aquí Heredia va a defender la teoría de que el archivo nace en el momento mismo en que los documentos son producidos en la oficina o en una dependencia. Según este criterio destacan dos etapas fundamentales:

- Pre-Archivística: se crean los documentos dentro de la entidad productora.
- Archivística: la documentación ya entra en el depósito, también hay una selección, el conjunto documental que resulte elegido para su conservación es lo que llamaremos “fondo documental”.

2.1.11. Clasificación de archivos

Heredia en este punto nos explica que los archivos, según el productor pueden dividirse en:

- Públicos: según su actividad puede ser judiciales, militares, municipales.
- Privados: personales, eclesiásticos y de empresas.

Los archivos públicos no podrán nunca ser destruidos, su categoría vendrá determinada por su ámbito, por su finalidad, serán administrativos o históricos. También pueden ser singulares o múltiples según tengan uno o varios fondos. El autor se va a explayar más que Mundet, dentro del contenido de los archivos, y va a tratar temas como la historia de los archivos, en el que de una manera superficial hay que destacar algunas ideas:

- Los archivos van unidos a la historia del hombre.
- Nacen como una necesidad de la vida pública y privada.

También se remonta a la antigüedad: Egipto, Mesopotamia para explicar que en esta época ya existían los archivos. Por último diremos que menciona de forma general la historia de algunos archivos españoles como puede ser: Archivo de la Corona de Aragón, Archivo General de Simancas, Archivo General de Indias, Archivo Histórico Nacional y el Archivo General de la Administración.

2.1.12. Concepto de Documento.

Edith Ditmas

Edith Ditmas fue una de las primeras teóricas de la Documentación, ya que su primer acercamiento para tratar de definirla data de 1949. Fecha

en la que coincide como presidenta de la ASLIB, la Asociación Británica de Bibliotecarios, entre 1948 y 1953. Es pionera en adelantar el concepto de cadena documental [1] aplicando el término proceso documental ya que explica que la principal diferencia entre la Biblioteconomía y la Documentación radica en los procesos y actividades de análisis que conforman el tratamiento del documento. En este sentido contempla que la Documentación es una ciencia con mayor ámbito de aplicación y extensión, puesto que abarcaba todos los tipos de documento, evitando quedar restringida solamente al fondo librario. Todo ello, lleva a Ditmas a definir la Documentación como:

"Utilización activa del conocimiento documentado, por oposición a las exclusivas labores de custodia"

Herbert Coblans

La aportación de Herbert Coblans parte de la definición de la FID en relación al significado de documentar como "... reunir, clasificar y distribuir documentos de todo tipo en todos los dominios de la actividad humana." siendo ésta una concepción muy Otletiana del concepto Documentación

Para definirlo Mundet utilizar el diccionario de terminología Archivística: " La combinación de un soporte y la información registrada en él, que puede ser utilizado como prueba o para consulta".

Antonia Heredia va a definir ésta de varias formas:

- En un sentido amplio es todo registro de información independiente de su soporte físico. Abarca todo lo que puede transmitir el conocimiento humano: (libros, revistas, fotografías, filmes, microfilmes etc.)
- En un sentido más concreto es el testimonio de la actividad del hombre fijado en un soporte perdurable que contiene información, que sirve para dar noticia de un hecho.

Se observa la insistencia de Heredia en la afirmación de que los archivos y la información son dos términos indisolubles, en cambio puede haber documentos sin existir archivos. Los documentos son el objeto sobre el cual el archivero realiza su actividad profesional.

Los dos opinan que se trata de un soporte material (papel, piedra, cinta) en el que un medio (escritura, pintura) va a plasmar el contenido, la noticia.

2.1.13. Documentos de archivo.

Mundet nos da una serie de caracteres que le van a diferenciar del documento en un sentido general:

- Carácter seriado.
- Génesis, producto de las tareas de su productor.
- Exclusividad, cada documento es único.
- Interrelación, los documentos aislados no tienen valor, sólo tienen utilidad si pertenecen a un conjunto.

Para Heredia, un documento de archivo son los producidos o recibidos por una persona o institución en el curso de su gestión o actividad para el cumplimiento de sus fines.

Heredia coincide en estos puntos con Mundet:

- Considera su carácter seriado (para ella será una de las notas más significativas de esta clase de documentos).
- También los considera como únicos (no están publicados ni se manifiestan en múltiples ejemplares).

Heredia además va a distinguir también tres partes dentro de los documentos de archivos:

- Material o física (pergamino, papel, cinta, disco).
- Estructura (formulario, cláusulas).
- Contenido (mensaje).

Esta autora va a desarrollar este apartado más que Mundet nos va a hablar de la transmisión de los documentos, ésta es imprescindible para el archivero, ya que le permite precisar la relación de cualquier documento con el original.

Caracteres externos e internos de los documentos de archivo.

Los dos autores concuerdan tanto en la denominación de los caracteres externos: estructura física o materialidad como de los caracteres internos: la lengua empleada, autor, destinatario, formulario, cláusulas, contenido o un mensaje.

Clasificación de los documentos de archivo.

En líneas generales opinan lo mismo en los puntos básicos; pero mientras Mundet realiza una estructuración más numerosa y diversa, la de Heredia es más completa y también va a incluir un elemento diferenciador de los postulados de Mundet, éste será la diplomática. La estructura que nos presenta Cruz Mundet es:

Caracteres externos:

- Clases: dentro de este tendremos documentos textuales, iconográficos, sonoros, audiovisuales, electrónicos.
- Tipo: revela tanto el contenido como su estructuración.
- Formato: la forma de reunirse los documentos.
- Cantidad: número de unidades.
- Forma: copia simple, certificada etc.

Caracteres internos:

- Entidad productora: autor del documento.
- Orígenes funcionales: razones de su origen.
- Fecha y lugar de producción: los sitúa en el tiempo y espacio.
- Contenido sustantivo: asunto o tema que trata documento. Este puede dividirse:
 - Intensivo: datos sobre asuntos concretos.
 - Extensivo: datos sobre un conjunto de elementos.
 - Diversificado: datos sobre cuestiones diversas.

Heredia como he expuesto anteriormente va a establecer un esquema más simplificado pero con un elemento distinto:

A) Caracteres externos: estos se pueden dividir en:

Documentos textuales: transmiten información mediante texto escrito.

Documentos gráficos: la información está representada por formas y colores.

Documentos en imagen: fotografías, diapositivas, películas.

B) Caracteres internos: la calidad del autor establecerá dos categorías diplomáticas: públicos y privados.

El documento público es el realizado por el funcionario público o representante del gobierno.

El documento privado es el realizado por y entre particulares sobre un asunto privado sin intervención de la autoridad pública o su representante legal.

C) Esta es la diplomática, será la que nos contraponga al documento dispositivo y al documento de prueba o probatorio.

Valor del documento.

Cruz Mundet y Antonia Heredia van a identificar dos valores: primario y secundario.

- Valor primario: también se le llama administrativo o legal, tiene como función plasmar la gestión de una actividad determinada, servir de garantía o de prueba de algo.
- Valor secundario: o histórico, sirve como medio para la investigación cultural e histórica.

2.1.14. La Ordenación:

En el trabajo archivístico, una vez que hemos establecido la clasificación de los documentos de un fondo o de una sección, atendiendo a los órganos o funciones de la entidad productora, deberemos proceder a fijar el orden de los documentos integrados en las distintas series documentales. Un documento determinado, dentro de su serie, tendrá una localización determinada con relación a los otros.

Tipos de ordenación:

Los diversos tipos de ordenación que existen están en función de la unidad-orden elegida para determinar dicha ordenación. Las unidades de orden y los tipos de ordenación son los siguientes:

- Si se elige como unidad la fecha de los documentos, tendremos la ordenación cronológica.
- Si se ordena utilizando una palabra que pueda identificar a cada documento, tendremos la ordenación alfabética.

- Si se elige un número como unidad-orden, estaremos ante la ordenación numérica.

Operaciones relacionadas con la ordenación:

Se trata de una serie de trabajos que normalmente se realizan, o la mayor parte de ellos, conjuntamente con la propia ordenación documental:

- Desdoble o despliegue de documentos que se han conservado plegados, como mapas, planos, etc.
- Signaturación y Sellado como medida de seguridad y control.
- Datación indicar fecha completa.
- Numeración y foliación se indica en lápiz en el lado superior derecho.
- Agregación reubicación de documentos mal colocados, exige un testigo.

2.1.15. Paleografía

Etimológicamente es la técnica de leer las inscripciones y escritos antiguos, determinando su origen, período, etc.

Dentro de ésta los dos autores conciben esta ciencia como el estudio de las escrituras antiguas con el fin de estudiar la evolución histórica. Para Mundet los objetivos de la paleografía pueden resumirse en tres aspectos:

- Leer y descifrar los signos gráficos (letras, palabras, frases, signos complementarios) de los correspondientes monumentos escritos, hasta llegar el paleógrafo lector a saber lo que aquéllos significan en su sentido más elemental y simple.
- Hacer examen sistemático de las escrituras y de los monumentos escritos para tratar de situarlos en el tiempo y en el espacio.

- Analizar la naturaleza de los signos gráficos, para conocer el desarrollo intrínseco de la propia escritura, es decir, su origen, su evolución, sus cambios y variantes.

Para Heredia el archivero va a obtener dos consecuencias fundamentales: la lectura del contenido del documento y el auxilio, para, en ausencia de fechas, datarlo. Heredia dice que ésta nace unida a la diplomática e insiste a su vez en la obligatoriedad del estudio de esta ciencia por parte del archivero, ya que es un apoyo indiscutible para la interpretación y lectura de los documentos.

2.1.16. Diplomática

Etimológicamente es el estudio científico de los diplomas y otros documentos, tanto en sus caracteres internos como externos, para establecer su autenticidad o falsedad.

Mundet dice que se puede definir la diplomática como: “tratado del documento que lo analiza críticamente en todo su conjunto, especialmente en su forma, génesis, evolución, tradición y conservación; disponiendo dicho análisis en orden a averiguar su autenticidad, saber si es verdadero o falso, si lo es en todo o en parte, establecer su valor como fuente histórica”.

Heredia la define como: “la ciencia que estudia el documento, su estructura, sus cláusulas, para establecer diferentes tipologías y su génesis dentro de las instituciones escriturarias, con el fin de analizar su autenticidad”. El fin de la diplomática no es otro que el establecimiento del método crítico con el que aquel ha de ser estudiado a través de sus caracteres externos e internos, a fin de fijar su autenticidad, datación, origen, transmisión y fijación del texto para determinar el valor del documento como testimonio histórico, para lo cual necesariamente ha de establecer su específica tipología.

Ambos afirman que la diplomática nos es conocida especialmente a partir del reinado de los Reyes católicos, afirman que aunque la razón de ser del documento es un acto jurídico, verdaderamente tiene como fin el valor del documento como testimonio histórico, asimismo Heredia hace un análisis más exhaustivo de las funciones de la diplomática:

- El papel será el único soporte material utilizado para la escritura.
- La solemnidad sigue reduciéndose hasta sus últimas consecuencias.
- Se produce una preponderancia de las fórmulas jurídicas sobre las cláusulas diplomáticas que llevan a prevalecer con total oscurecimiento de las segundas.
- La diversidad de fórmulas jurídicas determinará una nueva diversidad tipológica y terminológica paralela a la tipología diplomática.
- Cobra una importancia inusitada el procedimiento administrativo. No ya la génesis del documento mismo en su "actio" y su "conscriptio", sino la tramitación de un documento detrás de otro hasta formar ese entramado material y orgánico que es el expediente.
- El expediente como unidad Archivística cobra entidad sobre el documento, pieza documental aislada.
- Las piezas documentales singulares ceden el paso a las series documentales, en el más estricto sentido archivístico.
- El análisis y estudio generalizador de la información específica que cada serie documental ofrece, ha de ser un enfoque necesario en el planteamiento de estos estudios.
- Se intensifica la relación entre documento y su institución productora y por tanto han de interesarnos especialmente las instituciones como generadoras de documentos.
- Cobra una gran importancia el movimiento de flujo y reflujo de los documentos en el caminar de su tramitación.
- También destacan las conclusiones de Heredia:
- Existe un considerable vacío de estudios diplomáticos para la edad moderna.

- El archivero necesita de la delimitación de la tipología documental tanto para la organización como para la descripción.
- La organización de cualquier fondo documental y la descripción de sus series exigirán siempre al archivero un estudio diplomático de la documentación producida por la institución en cuestión.
- Tal estudio, y dentro de las características señaladas para la diplomática moderna, será también necesario antes de cualquier programación informática documental.
- En el caso de instituciones similares habrá que establecer un consenso terminológico.

Mundet finalmente nos indica para qué sirven los conocimientos de la diplomática:

- Conocer la tradición documental: Si se trata de un original o de una copia, y en este caso cual es su clase (simple, certificada...).
- Evaluar la autenticidad, analizando los elementos formales a fin de saber si un documento es verdadero o falso y en qué grado.
- Conocer la tipología diplomática, que está en función del número y de la disposición de los elementos formales.

2.1.17. Cronología

Etimológicamente (crono- + -logía) tiene tres acepciones:

1. Sustantivo femenino. Ciencia que tiene por objeto determinar el orden y fechas de los sucesos históricos.
2. Manera de computar los tiempos: cronología griega, cristiana, musulmana.
3. Serie de personas o sucesos históricos por orden de fechas.

Para Mundet hay que distinguir entre cronología matemática o astronómica y la cronología técnica, es esta última, el objeto de atención de la Archivística, puesto que permite situar los acontecimientos en el desarrollo de la historia de la humanidad. Resulta especialmente útil para la documentación histórica.

Para Heredia, el estudio de la cronología, de los diferentes sistemas de datación y de las reducciones corresponde a diplomática. Sólo hace constar su necesidad para el archivero en cuanto que la fecha en el documento es uno de los elementos indispensables para su identificación.

2.2. Posicionamiento teórico personal

Es muy importante tomar en cuenta distintos procesos para el adecuado manejo de documentos ya que permite, el conocimiento y mejora la organización en cuanto a su contenido.

Así mismo debemos tener presente los valores que educan a la sociedad teniendo y mostrando un aspecto de conciencia para con los documentos, mediante la buena utilización de recursos para el manejo y archivo de los mismos.

En cuanto a la Sociología Max Wenber y Emilie Durkheim, definen la importancia de guardar la información de manera ordenada para el aporte a la sociedad, a sabiendas de la necesidad para distintos aspectos de la vida en el que se necesitara el respaldo en medio físico, y así verificar lo tangible de la documentación evidenciada.

En cuanto a la Psicología es necesario evaluar la conducta de la sociedad para con los documentos guardados y su éxito en adquirir la información oportuna, para su seguimiento. Es decir observar el comportamiento de

las personas para el análisis de la información de los documentos escritos y más aún la permanencia de las mismas en el orden adecuado.

2.3. Glosario de términos

Archivo.- Conjunto ordenado de documentos que una persona, una sociedad, una institución, etc., producen en el ejercicio de sus funciones o actividades. Lugar donde se custodian uno o varios archivos.

Documento.- Diploma, carta, documento u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho, principalmente de los históricos.

Documentación.- Documento o conjunto de documentos, preferentemente de carácter oficial, que sirven para la identificación personal o para documentar o acreditar algo.

Método.- Modo de decir o hacer con orden. Modo de obrar o proceder, hábito o costumbre que cada uno tiene y observa. Obra que enseña los elementos de una ciencia o arte. Procedimiento que se sigue en las ciencias para hallar la verdad y enseñarla

Técnica.- Conjunto de procedimientos de una ciencia o arte.

Organización.- Acción y efecto de organizar u organizarse.

Información.- Efecto de informar. Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada.

Fundamento.- Razón principal o motivo con que se pretende afianzar y asegurar algo. Raíz, principio y origen en que estriba y tiene su mayor fuerza algo no material.

Análisis.- Distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos. Examen que se hace de una obra, de un escrito o de cualquier realidad susceptible de estudio intelectual.

Procedimiento.- Acción de proceder. Método de ejecutar algunas cosas. Actuación por trámites judiciales o administrativos. El que permite impugnar lo que en él se pretende.

Ciencia.- Conjunto de conocimientos obtenidos mediante la observación y el razonamiento, sistemáticamente estructurados y de los que se deducen principios y leyes generales.

Estadística.- Estudio de los datos cuantitativos de la población, de los recursos naturales e industriales, del tráfico o de cualquier otra manifestación de las sociedades humanas. Conjunto de estos datos. Rama de la matemática que utiliza grandes conjuntos de datos numéricos para obtener inferencias basadas en el cálculo de probabilidades.

Sistema.- Conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí. Conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto.

Factor.- Cada una de las cantidades que se multiplican una por una. Elementos, causa, parte.

Activo.- que obra o tiene virtud de obrar prontamente. Diligente y eficaz. Total del haber de una persona o empresa. Dinámico, ligero, afanoso.

Inactivo.- Sin actividad, quieto, sin trabajo, Carente de acción o movimiento.

Clasificación.- Acción y efecto de clasificar. Relación de los clasificados en una determinada prueba.

Administrativo.- *Perteneciente o relativo a la administración. Persona empleada en la administración de alguna entidad.*

Fenómeno.- *Toda manifestación que se hace presente a la consciencia de un sujeto y aparece como objeto de su percepción. Cosa extraordinaria y sorprendente.*

Histórico.- *Perteneciente o relativo a la historia. Averiguado, comprobado, cierto, por contraposición a fabuloso o legendario. Digno, por la trascendencia que se le atribuye, de figurar en la historia.*

Categoría.- *Cada una de las clases establecidas en una profesión, carrera o actividad. Condición social de unas personas respecto de las demás. Uno de los diferentes elementos de clasificación que suelen emplearse en las ciencias.*

2.4. Preguntas y directrices

¿Cuál es la situación actual del manejo de documentos en el Departamento de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo- Área 4 de Salud?

La situación actual en el Departamento de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo- Área 4 de Salud, es que se evidencia el mal manejo que se da a toda clase de documentos que ingresaron o que están por ingresar, esto se debe a la desorganización desde los inicios de funcionamiento del Hospital, desconocimiento por parte de todos los funcionarios que laboran o que laboraron en el Área de Estadística del Hospital de cómo llevar un adecuado manejo de documentación.

¿Cuáles son las causas y efectos del mal manejo de documentos en el Área de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo?

Las causas y efectos del mal manejo de Documentación son por parte de todo el personal que ingresa a laborar en el Área de Estadística, ya que no cuentan con una guía donde se puedan observar paso a paso el debido proceso para realizar un manejo adecuado de los documentos que ingresan y que existentes. Esto ayuda a realizar las funciones de manera rápida y organizada, permitiendo así entregar informes reales que ayuden a la toma de decisiones en beneficio del crecimiento de esta Unidad de Salud.

¿La aplicación de un guía de manejo de documentos mejorará las condiciones de la documentación?

Efectivamente que sí, ya que la mayor parte de funcionarios no tienen conocimiento en cuanto al tema de salvaguardar y cuidar a los documentos, esto serviría de mucha ayuda porque se lo haría llegar a diferentes hospitales, y así educar para realizar de mejor manera las funciones a ellos encomendada, en cuanto al archivo.

¿Para que el problema Investigado tenga solución será necesaria la socialización de la propuesta que se da para una solución?

La socialización de la propuesta para el adecuado manejo de documentación es prioritaria para empezar al cambio de mentalidad en cuanto se refiere a la organización de documentos, así mismo aportar con este proyecto al desarrollo de este Hospital y si es que lo amerita también para otras Unidades de Salud que sin duda alguna lo requieren ya que nos encontramos en una sociedad que está acostumbrada al desorden en su mayoría.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipos de investigación

3.1.1. Investigación Descriptiva

Es descriptiva porque pretende explicar la situación del archivo en donde se detalló cada uno de los procesos de ingreso, trámite y salida de todo tipo de documentos.

3.1.2. Investigación Propositiva

Esta investigación es Propositiva ya que se tiene como finalidad presentar una propuesta de solución al problema.

3.2. Métodos

3.2.1. Método Deductivo

ALVARADO, Patricio, 2000, nos dice, “es un método mixto en el que la inducción y la deducción se complementan en el proceso del aprendizaje, el método inductivo parte de un conjunto de casos particulares para llegar a la ley general matemática. Este método se aplicó para el diseño del marco Teórico

Además este método Deductivo se incorporo en esta investigación como un juicio lógico y racional que ayudo al estudioso a demostrar y justificar los datos obtenidos de este estudio.

3.2.2. Método Inductivo

Carlos, Collado (2002)

Carlos, Collado (2002) afirma; “El método inductivo consiste en la observación de fenómenos particulares para establecer y describir relaciones entre variables independientes y dependientes (causa – efecto)”

En el proceso de investigación a desarrollarse es importante el método inductivo, que se lo aplicó como una forma para adquirir conocimientos y obtener información primaria para luego redactar las conclusiones.

3.2.3. Método Científico

Iván Cruzatti (1999) escribe: “producto de la aplicación de procedimientos sistemáticos que conducen a revelar la realizada científica”

El método científico se lo utilizó como un conocimiento de orientación sistemática para la investigación porque tiene un proceso lógico y ordenado haciendo que la ejecución del proyecto sea de mejor calidad

3.3. Técnicas

En esta parte del proceso de investigación a desarrollarse se aplicó la técnica de la Encuesta para la recolección de la información.

3.4. Instrumentos

El trabajo que se desarrolló se apoyó en instrumentos de recolección llamado Cuestionario para la aplicación de la técnica antes mencionada.

3.5. Población

Cuadro Nº 1 Población

| UNIDADES OPERATIVAS | LIDERES Y FUNCIONARIOS |
|----------------------------|-----------------------------------|
| <i>SAN LUIS OTAVALO</i> | 10 |
| <i>AGATO</i> | 6 |
| <i>LA COMPANIA</i> | 5 |
| <i>PUNYARO</i> | 5 |
| <i>AZAMA</i> | 4 |
| <i>PEGUCHE</i> | 5 |
| <i>EUGENIO ESPEJO</i> | 5 |
| <i>GONZALES SUAREZ</i> | 4 |
| <i>PATAQUI</i> | 4 |
| <i>GUALSAQUI</i> | 4 |
| <i>QUICHINCHE</i> | 5 |
| <i>ILUMAN</i> | 5 |
| <i>SAN PABLO</i> | 8 |
| <i>SAN RAFAEL</i> | 5 |
| <i>SELVA ALEGRE</i> | 5 |
| <i>TOTAL</i> | 80 |

MUESTRA.- No se calcula la muestra ya que el número de la población es menor de 100 personas.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Procesos

Luego de haber realizado las encuestas a la población de los funcionarios del Área 4 de Salud- Hospital San Luis de Otavalo, se ha logrado obtener información necesaria para la realización de este proyecto.

La investigación ha tenido como objetivo principal, el de analizar cada una de las propuestas tanto en forma cualitativa como cuantitativa, mediante la utilización de los gráficos y cuadros mismos que detallan los porcentajes exactos de las propuestas obtenidas.

Para la recolección de la información se aplicó una encuesta a los funcionarios del Área 4 de Salud- Hospital San Luis del Cantón Otavalo.

Una vez que se obtuvieron los resultados en frecuencias se procedió el cálculo para transformar las frecuencias en porcentajes mediante una regla de tres simple.

Los porcentajes de cálculo obtenidos se ingresaron a una hoja de Excel, luego en la Barra de Menú, la opción Insertar, en el grupo Ilustraciones, se escogió Gráficos Circulares.

Los Gráficos Circulares sirvieron al investigador para el análisis e interpretación de estos resultados, mismos que se presentan a continuación.

4.1.1. Resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios y líderes de cada una De las Unidades Operativas que pertenecen al Área 4 de Salud- hospital San Luis de Otavalo.

1.- ¿El archivo del Departamento de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo – Área 4, se encuentra Ordenado?

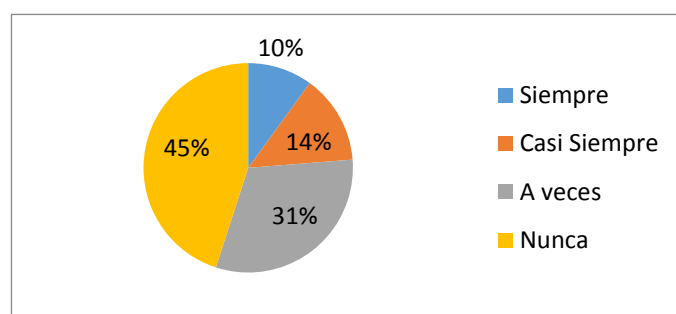
TABLA Nº 1 El archivo del Departamento de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo – Área 4, se encuentra Ordenado

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 8 | 10% |
| Casi Siempre | 11 | 13,8% |
| A veces | 25 | 31% |
| Nunca | 36 | 45% |
| TOTAL | 80 | 100% |

Gráfico Nº 1 El archivo del Departamento de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo – Área 4, se encuentra Ordenado

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rodrigo Montalvo



Análisis e Interpretación

Mediante la gráfica se observa un alto porcentaje tiene poca práctica en el ordenamiento de los documentos por lo que se deduce no existe una adecuada utilización de los mismos; se requiere poner en práctica técnicas para que ayuden a la distinción de un archivo a otro y así ser oportuno y rápido en la entrega de informes a los directorios.

2.- ¿La Organización de los documentos del archivo es?

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|-------------|
| Alfabéticas | 15 | 19% |
| Por materias | 13 | 16,3% |
| Por Ubicación | 52 | 65% |
| TOTAL | 80 | 100% |

TABLA Nº 2 La Organización de los documentos del archivo

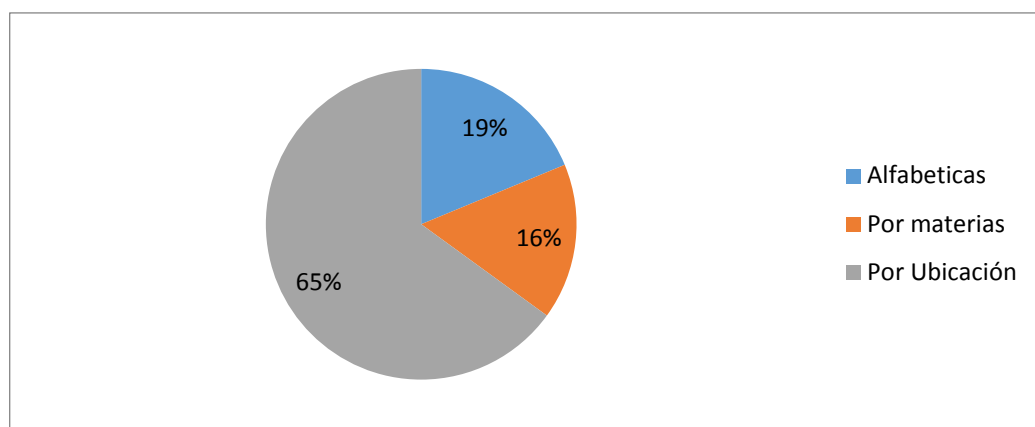


Gráfico Nº 2 La Organización de los documentos del archivo

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

Análisis e Interpretación

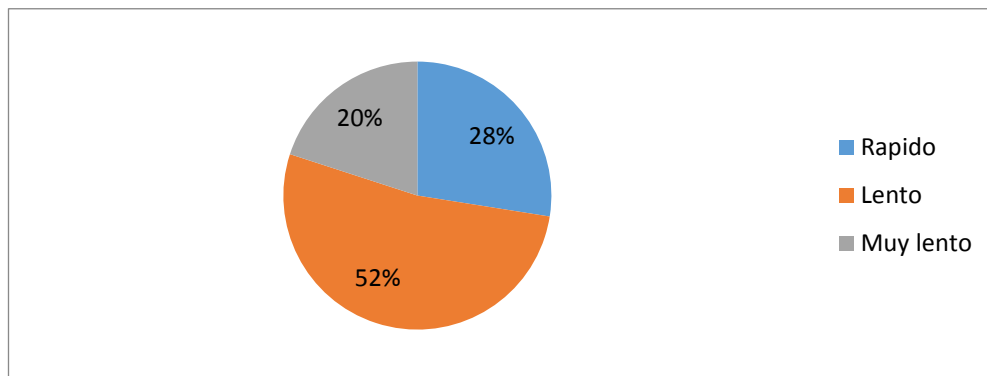
Claramente se puede observar que el archivo que se utiliza en el Departamento de Estadística Área- 4 es por ubicación, misma que no tiene un orden lógico, es decir se archiva al azar, y sin ningún tipo de estrategia que ayude a encontrar los documentos que se requieren.

3.- ¿La ubicación de los documentos en el archivo permite encontrar la información?

TABLA Nº 3 La ubicación de los documentos en el archivo permite encontrar la información

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Rápido | 22 | 28% |
| Lento | 42 | 52,5% |
| Muy lento | 16 | 20% |
| TOTAL | 80 | 100% |

Gráfico Nº 3 La ubicación de los documentos en el archivo permite encontrar la información



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

Análisis e Interpretación

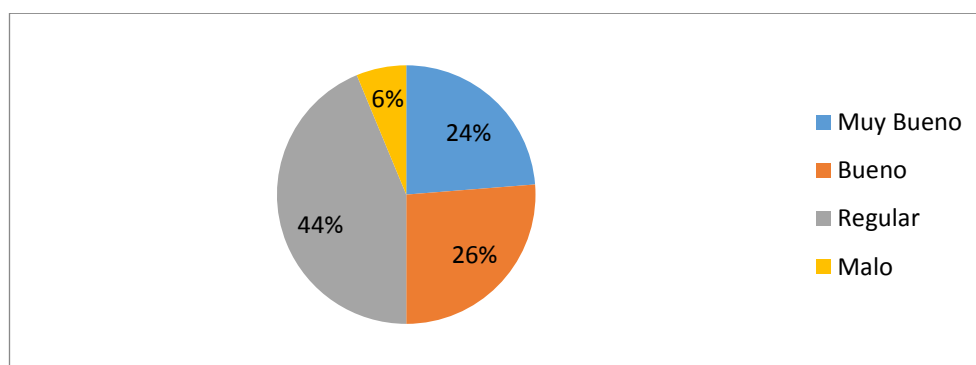
En el gráfico de resultados nos informa que existe una demora en la búsqueda de cualquier documento que se requiera, esto generalmente se da cuando no hay un adecuado manejo de documentos, motivo por el que se hace trabajoso o demoroso para encontrarlos, por lo que ideal sería realizar una capacitación sobre el manejo de documentos que requiere este departamento.

4.- ¿La conservación de los documentos del Departamento de Estadística se encuentra?

TABLA N° 4 La conservación de los documentos del Departamento de Estadística se encuentra

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Muy Bueno | 19 | 24% |
| Bueno | 21 | 26,3% |
| Regular | 35 | 43,8% |
| Malo | 5 | 6% |
| TOTAL | 80 | 100% |

Gráfico N° 4 La conservación de los documentos del Departamento de Estadística se encuentra



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

Análisis e Interpretación

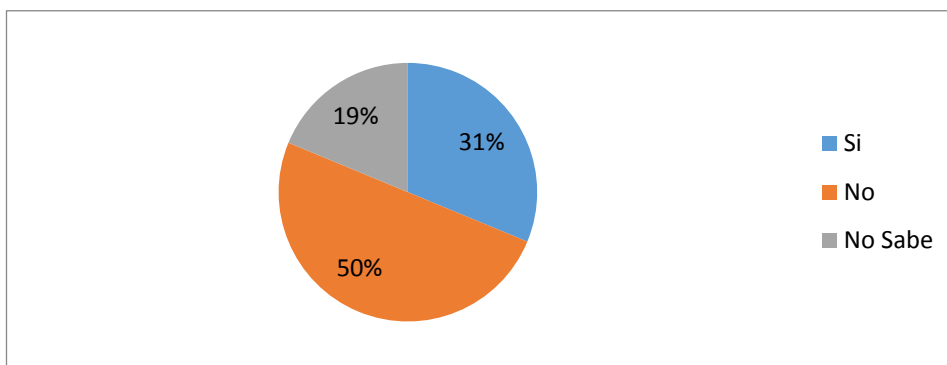
La mayoría de las personas antes encuestadas manifiestan que existe una problemática en cuanto a la conservación y al mismo tiempo el cuidado para con los documentos en esta Área, no existen técnicas para salvaguardar los mismos, y en algunos casos hay pérdidas de algunos informes que han entregado por parte de las Unidades Operativas.

5.- ¿El Archivo del Departamento de Estadística cuenta con un espacio físico adecuado para la conservación de los documentos?

TABLA Nº 5 El Archivo del Departamento de Estadística cuenta con un espacio físico adecuado para la conservación de los documentos

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 25 | 31% |
| No | 40 | 50,0% |
| No Sabe | 15 | 19% |
| TOTAL | 80 | 100% |

Gráfico Nº 5 El Archivo del Departamento de Estadística cuenta con un espacio físico adecuado para la conservación de los documentos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

Análisis e Interpretación

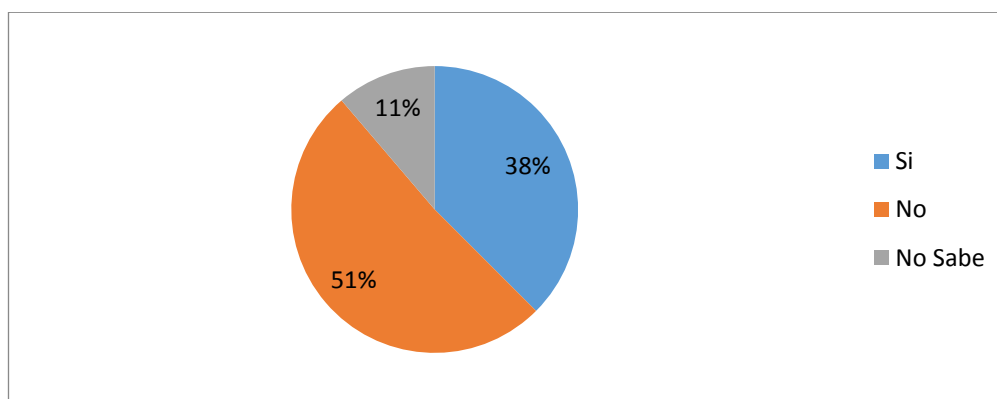
La presente ilustración nos indica que en el Departamento de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo- Área 4, no existe un espacio físico adecuado para salvaguardar los documentos que ingresan, por lo que es recomendable analizar los documentos que ya cumplieron su vida útil y posterior a eso proceder a realizar una acta para indicar los documentos que serán dados de baja y eliminarlos.

6.- ¿Cuenta con mobiliario adecuado para el archivo de los documentos?

TABLA N° 6 Cuenta con mobiliario adecuado para el archivo de los documentos

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 30 | 38% |
| No | 41 | 51,3% |
| No Sabe | 9 | 11% |
| TOTAL | 80 | 100% |

Gráfico N° 6 Cuenta con mobiliario adecuado para el archivo de los documentos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

Análisis e Interpretación

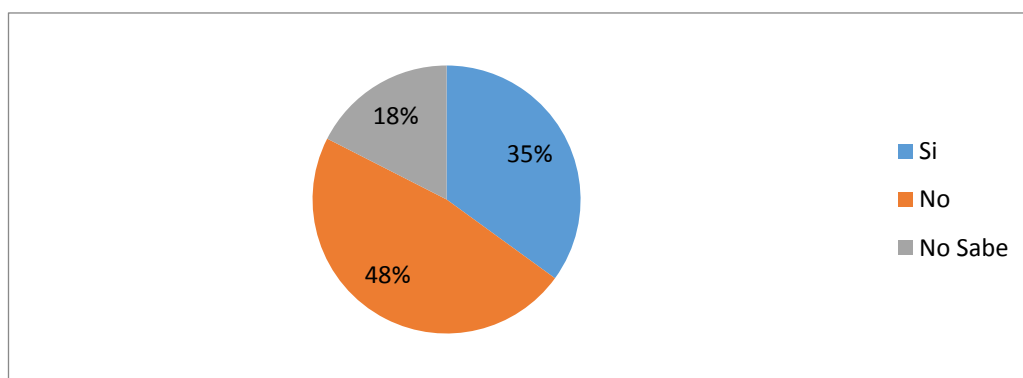
El porcentaje es mayor de las personas encuestadas nos indican que no existe los implementos necesarios para realizar un archivo lógico y ordenado en el Departamento de Estadística, para lo cual se sugiere realizar una limpieza de todos los documentos que se tiene hasta el momento y ordenar de una forma en el que puede abarcar más.

7.- ¿Existe un control y registro de los documentos que se tiene en el Departamento de Estadística?

TABLA N° 7 Existe un control y registro de los documentos que se tiene en el Departamento de Estadística

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 28 | 35% |
| No | 38 | 47,5% |
| No Sabe | 14 | 18% |
| TOTAL | 80 | 100% |

Gráfico N° 7 Existe un control y registro de los documentos que se tiene en el Departamento de Estadística



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

Análisis e Interpretación

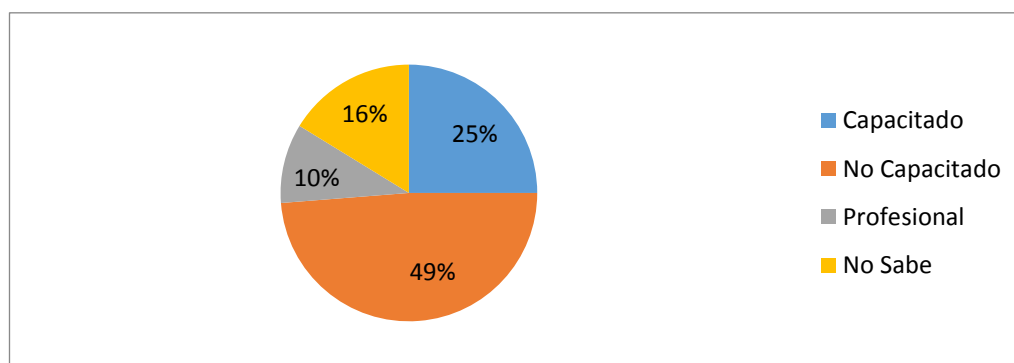
En el presente gráfico se puede observar que el porcentaje más elevado nos indica que no hay utilización de algún tipo de registro o cualquier apunte para diferenciar los documentos que existe en el Departamento de Estadística, misma que permite y da paso a una desorganización y pérdida de documentos, por lo que se sugiere implementar un control mediante el registro de entrada y salida de documentos.

8.- ¿Cómo es el personal del Departamento de Estadística, con respecto a sus funciones?

TABLA N° 8 Cómo es el personal del Departamento de Estadística, con respecto a sus funciones

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|-------------|
| Capacitado | 20 | 25% |
| No Capacitado | 39 | 48,8% |
| Profesional | 8 | 10,0% |
| No Sabe | 13 | 16% |
| TOTAL | 80 | 100% |

Gráfico N° 8 Cómo es el personal del Departamento de Estadística, con respecto a sus funciones



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

Análisis e Interpretación

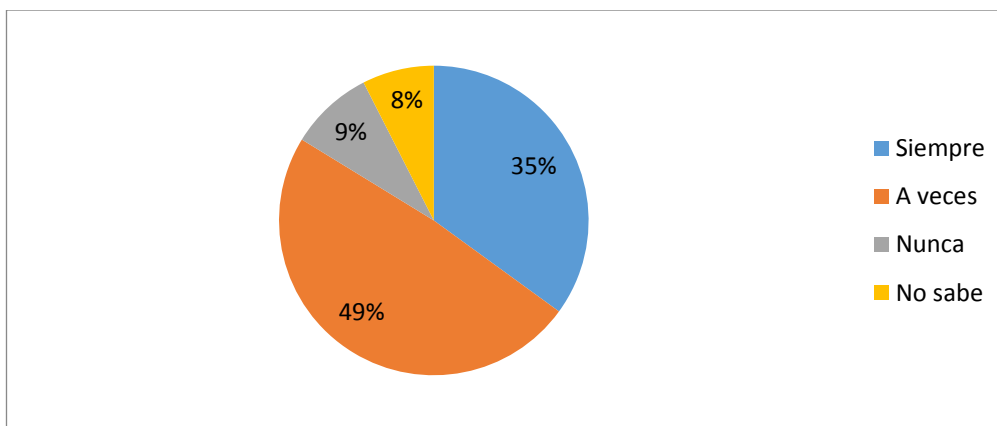
De los resultados se puede observar que la mayoría de personas que laboran en este Departamento no está capacitado en temas acorde con las funciones que se debe realizar en el mismo, por lo que se sugiere que se analice bien las funciones y proceder a la designar al personal adecuado que se dediquen a archivar y así no dejar acumulados algunos documentos.

9.- ¿El personal del Departamento de Estadística tiene cortesía en sus labores?

TABLA N° 9 El personal del Departamento de Estadística tiene cortesía en sus labores

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 28 | 35% |
| A veces | 39 | 48,8% |
| Nunca | 7 | 8,8% |
| No sabe | 6 | 8% |
| TOTAL | 80 | 100% |

Gráfico N° 9 El personal del Departamento de Estadística tiene cortesía en sus labores



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

Análisis e Interpretación

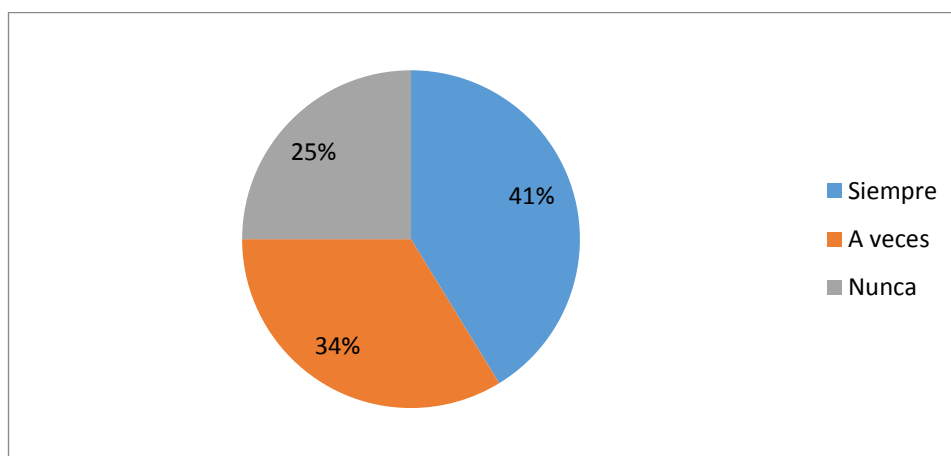
La grafica de resultados indica un porcentaje elevado de personas que laboran en el Departamento de Estadística no es muy cortés en la atención que prestan a las personas que requieren de la ayuda de ellos, en pedido de informes o de algún documento.

10.- ¿El personal del Departamento de Estadística tiene paciencia en la atención?

TABLA N° 10 El personal del Departamento de Estadística tiene paciencia en la atención

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 33 | 41% |
| A veces | 27 | 33,8% |
| Nunca | 20 | 25% |
| TOTAL | 80 | 100% |

Gráfico N° 10 El personal del Departamento de Estadística tiene paciencia en la atención



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

Análisis e Interpretación

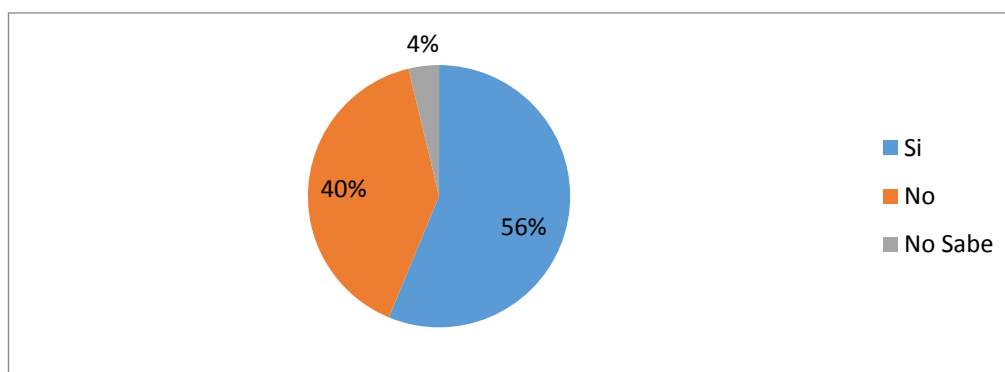
En los resultados de las encuestas se puede observar el grado de paciencia que tiene el personal de esta Área no es el óptimo para con las demás, lo que indica que hay personas que a pesar del desorden de los documentos, ellos siempre mantienen paciencia con los que necesitan de su ayuda.

11.- ¿Recibe con respeto y atención a los beneficiarios internos y externos que requieren su ayuda?

TABLA N° 11 Recibe con respeto y atención a los beneficiarios internos y externos que requieren su ayuda

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 45 | 56% |
| No | 32 | 40,0% |
| No Sabe | 3 | 3,8% |
| TOTAL | 80 | 100% |

Gráfico N° 11 Recibe con respeto y atención a los beneficiarios internos y externos que requieren su ayuda



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

Análisis e Interpretación

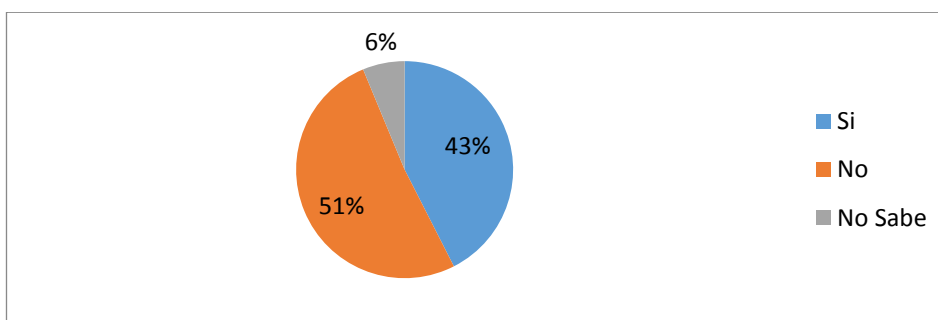
El grado elevado de respeto del personal que se encuentra en el Departamento de Estadística, es prácticamente un valor agregado y muy importante, sin embargo no existe una rapidez necesaria para encontrar rápidamente los documentos, por lo que se sugiere capacitar para construir un sistema de archivo y organización mediante una guía técnica para este trabajo.

12.- ¿Cumple sus labores solo hasta lo que le corresponde hacer o siempre se encuentra atenta (o) para dar más de su tiempo y esfuerzo a la empresa?

TABLA N° 12 Cumple sus labores solo hasta lo que le corresponde hacer o siempre se encuentra atenta (o) para dar más de su tiempo y esfuerzo a la empresa

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 34 | 43% |
| No | 41 | 51,3% |
| No Sabe | 5 | 6,3% |
| TOTAL | 80 | 100% |

Gráfico N° 12 Cumple sus labores solo hasta lo que le corresponde hacer o siempre se encuentra atenta (o) para dar más de su tiempo y esfuerzo a la empresa



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

Análisis e linterpretación

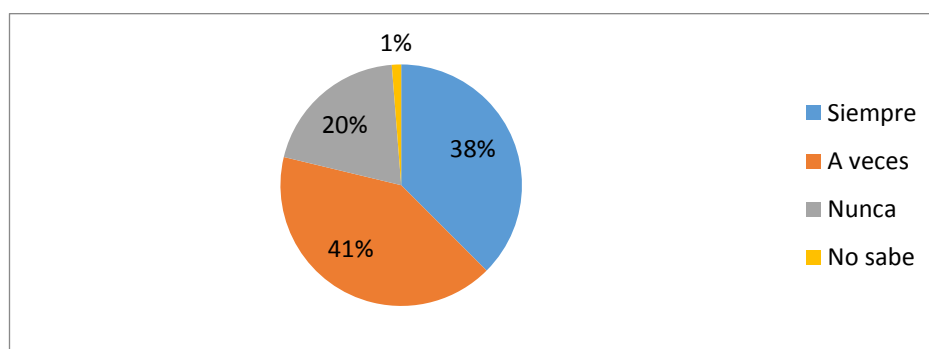
La grafica nos indica que el personal de estadística solo se limita a realizar sus funciones y no muestra interés en dar más tiempo para implementar algo adicional en lo que se refiere al manejo de documentos, buscando resolver los inconvenientes que obstaculizan a este servicio.

13.- ¿Existe planificación para desarrollar las actividades de manera adecuada en el desempeño laboral?

TABLA Nº 13 Existe planificación para desarrollar las actividades de manera adecuada en el desempeño laboral

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 30 | 38% |
| A veces | 33 | 41,3% |
| Nunca | 16 | 20,0% |
| No sabe | 1 | 1% |
| TOTAL | 80 | 100% |

Gráfico Nº 13 Existe planificación para desarrollar las actividades de manera adecuada en el desempeño laboral



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

Análisis e Interpretación

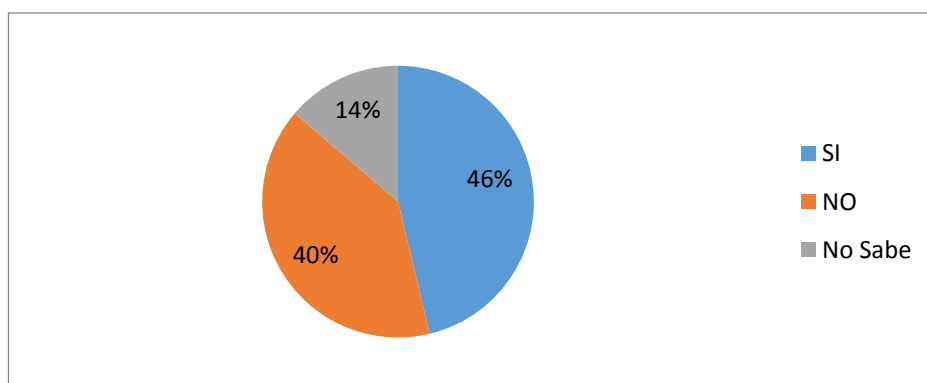
En la gráfica podemos observar que la mayor parte de las personas no realizan una planificación, para distribuir las labores de manera ordenada y sin apretarse con el trabajo. Se recomienda dialogar con los funcionarios, para llevar a cabo un horario que sea acorde con las funciones diarias del trabajador para que logre dedicarse a las diferentes funciones que se le asignaron.

14.- ¿Existe un vocabulario adecuado de los funcionarios del Departamento de Estadística?

TABLA N° 14 Existe un vocabulario adecuado de los funcionarios del Departamento de Estadística

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 37 | 46% |
| NO | 32 | 40% |
| No Sabe | 11 | 13,8% |
| TOTAL | 80 | 100% |

Gráfico N° 14 Existe un vocabulario adecuado de los funcionarios del Departamento de Estadística



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

Análisis e Interpretación

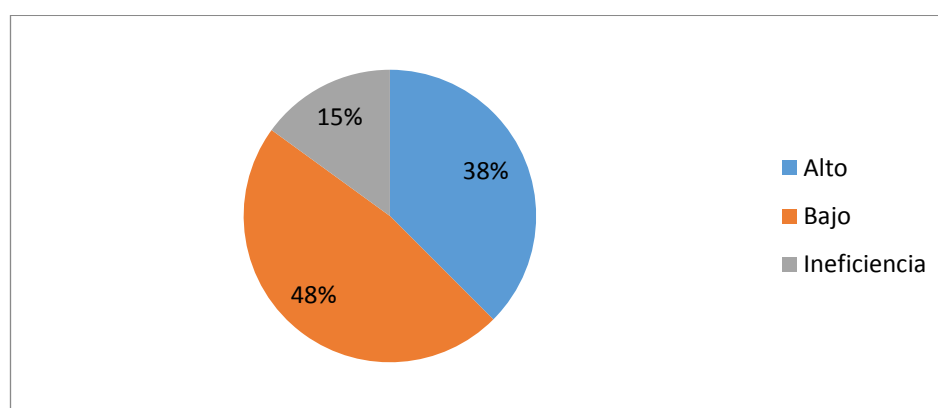
Un buen porcentaje de los funcionarios del Departamento, utilizan un vocabulario adecuado para tratar con los usuarios, lo que indica que existe una comprensión considerable para el buen manejo interpersonal.

15.- ¿Qué grado de eficiencia tienen los funcionarios del Departamento de Estadística?

TABLA N° 15 Qué grado de eficiencia tienen los funcionarios del Departamento de Estadística

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Alto | 30 | 38% |
| Bajo | 38 | 48% |
| Ineficiencia | 12 | 15,0% |
| TOTAL | 80 | 100% |

Gráfico N° 15 Qué grado de eficiencia tienen los funcionarios del Departamento de Estadística



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

Análisis e Interpretación

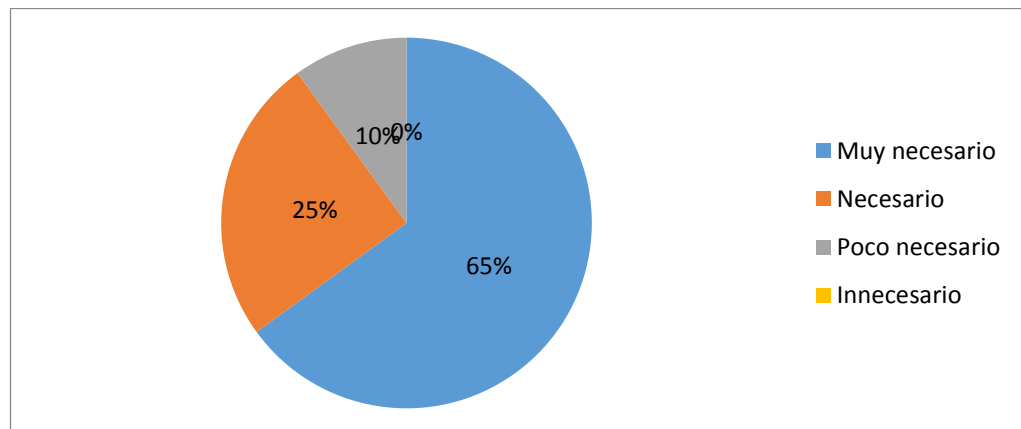
Los resultados nos indican que hay un porcentaje considerable que no es muy eficiente en las labores que desempeñan diariamente, puede ser por falta de capacitación y la falta de aplicación de algunas herramientas que son fundamentales para realizar las labores de una forma productiva.

16.- ¿Es necesario una guía técnica para orientar el trabajo de archivo?

TABLA Nº 16 Es necesario una guía técnica para orientar el trabajo de archivo

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Muy necesario | 52 | 65 % |
| Necesario | 20 | 25% |
| Poco necesario | 8 | 10% |
| Innecesario | 0 | 0% |
| TOTAL | 80 | 100% |

Gráfico Nº 16 Es necesario una guía técnica para orientar el trabajo de archivo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

Análisis e Interpretación

La mayoría de los encuestados indican que es muy necesario contar con una guía técnica de archivo para que oriente el trabajo de los distintos funcionarios que laboran en el Departamento de Estadística del Área 4 de Salud- Otavalo.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Una vez concluido el análisis e interpretación de la información proporcionadas por el personal directivo y funcionarios del manejo de archivo en cada una de las Unidades Operativas del Hospital San Luis de Otavalo- Área 4 de Salud, se llega a las siguientes conclusiones:

- La ubicación es poco estratégica, el espacio físico y los artículos que posee el archivo de documentos no permite la agilidad en los procedimientos y resultados eficientes a la hora de entregar la información concreta que requiere tanto líderes procesos como líder del Área 4 de Salud- Hospital San Luis de Otavalo.
- El funcionario que trabaja en el Departamento de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo- Área 4, no se une a la capacitación y a la formación profesional específica, ya que los funcionarios no han asistido a los talleres, cursos o eventos relacionados con el campo de la archivología.
- La organización de los roles de los funcionarios no se encuentra bien definida, ya que no existe una estructura administrativa adecuada para un mejor funcionamiento del Departamento de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo – Área 4.
- No se utiliza un protocolo de procedimientos que deban seguir los funcionarios responsables del archivo, mismo que es necesario para el

cumplimiento adecuado del rol laboral, puesto que de ahí se inicia una gestión de archivo documental.

- La mayoría de los encuestados indican que es necesario contar con una guía de manejo de documentos para mejorar las condiciones de organización del archivo estadístico del área 4 de Otavalo.

5.2 RECOMENDACIONES

Es así entonces como se plantea las siguientes recomendaciones:

1.- A las Autoridades del Área de Salud – 4 Hospital San Luis de Otavalo, se recomienda dar al Departamento de Estadística, la viabilidad para una mejor infraestructura, de tal manera que ésta garantice y permita un adecuado manejo de documentos, mediante la organización de distintos archivos en espacios que sean acordes para la conservación de documentos.

2.- Así mismo al Departamento de Talento Humano, se recomienda la actualización de conocimientos mediante capacitaciones que permitan tecnificar el trabajo diario de los funcionarios en el Departamento de Estadística, y así obtener una mayor visión para con la integridad del documento y brindar los servicios profesionales con calidad y calidez.

3.- Además al Departamento de Talento Humano se recomienda elaborar un sistema de evaluación de desempeño sobre la base de las competencias específicas del puesto. A los funcionarios se les recomienda ofrecer servicios eficientes a los usuarios, esto con el afán de no propiciar respuestas que puedan evadir responsabilidad o justificativos inaceptables originados por el retraso de distintos trámites en el Departamento de Estadística. Esto ayuda al desempeño de manera ágil del trabajador con la institución.

4.- A las autoridades y funcionarios de todas las Unidades Operativas de salud se recomienda la utilización de una guía de manejo para la adecuación ordenada de los distintos archivos que ayuden a la conservación y organización de los documentos, y así mejorar la imagen institucional en lo que se refiere al trabajo eficiente y eficaz.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. Título de la propuesta

GUÍA PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA, DEL HOSPITAL SAN LUIS DE OTAVALO, ÁREA 4 DE SALUD.

6.2. Justificación e importancia

6.2.1. Justificación

Con la implementación de la guía de manejo de información y documentación se pretende mejorar la calidad, eficacia y eficiencia de las actividades desarrolladas en el Departamento de Estadística del hospital, para garantizar que la información, la documentación y el archivo se encuentren en óptimas condiciones de uso, funcionamiento al momento de ser solicitados por las unidades operativas y administrativas, así como por los usuarios de la institución, de esta forma cumplir con los principios de servicio de salud que están en el Plan Nacional del Buen Vivir y que son la eficacia, eficiencia, calidad, transparencia, para lograr una gestión de salud de calidad centrada en el ciudadano.

Con la implementación de la guía de manejo se dispondrá de una metodología de gestión institucional, y una herramienta que asegure un mejoramiento continuo, cuya aplicación e implementación están consideradas de acuerdo a la normativa técnica de archivo, custodia y manejo de información de la Secretaria Nacional de la Administración Pública.

La guía de manejo de información y documentación, establece políticas, funciones, procedimientos e instrumentos de carácter técnico y operativo que permiten al Departamento de Estadística, realizar una gestión orientada en los principios de los servicios de salud establecidos en la Constitución de la Republica.

El ámbito de aplicación de la presente guía metodológica es para uso y cumplimiento del Departamento de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo.

6.2.2. Importancia

La actividad y los procedimientos de manejo de información y documentación deben ser técnicas fundamentadas en principios generalmente aceptados, para poner a disposición del Hospital San Luis de Otavalo. En la propuesta se establece la normalización de las políticas y procedimientos de la gestión de documentación y archivo con la finalidad de asegurar una óptima atención y protección de los mismos, estableciéndose que la evidencia y la información que contienen los documentos puedan ser recuperados de un modo eficiente y eficaz aplicando procedimientos normalizados que constan en la norma ISO 15489-1: 2006, respecto a “la gestión de documentos y archivo”, ofrece amplios beneficios aplicando buenas prácticas administrativas por los responsables de su gestión.

Entre los aspectos más importantes de la generación de la propuesta son los siguientes:

- Estructurar un conjunto de actividades de manejo de información y documentación en forma ordenada, eficaz y responsable
- Que el Departamento de Estadística preste servicios de información y documentación en forma ágil, coherente y oportuna.

- Obtener respaldos y documentos de acuerdo a las políticas, reglamentos y normativas que con este fin tiene la institución.
- Proporcionar coherencia, continuidad en la gestión administrativa y operativa de la organización.
- Cumplir con los requisitos legislativos y normativos de la Constitución y de la Secretaría Nacional de Servicio Público.
- Proteger los intereses de la organización apoyando y documentando las actividades de la gestión institucional, aplicando principios de cultura organizacional.
- Mantener una memoria corporativa o colectiva de la documentación que ingresa y que sale del Departamento de Estadística.

6.3. Fundamentación

6.3.1 Fundamentación Teórica-Conceptual

La guía se fundamenta en el manejo correcto de la información y documentación misma que contribuye a sentar las bases para la modernización, eficiencia y eficacia de las actividades de la administración en las entidades de salud pública, de esta manera las dependencias deberán prever la aplicación de tecnologías de información en el manejo de su documentación, a la vez que asegure su archivo, custodia y conservación; de modo que los archivos se conviertan en un instrumento fundamental, para evitar que se oculten, se destruyan, se divulguen o alteren indebidamente los expedientes y documentos institucionales.

El manejo de la información y documentación es una garantía a la integridad y conservación de los expedientes y documentos que maneja el Departamento de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo, con la finalidad de tener una herramienta que permita la adecuada conformación de la memoria institucional de las dependencias operativas y administrativas que tiene la institución.

6.3.2. Fundamentación filosófica

La organización de información contribuye como uno de los pilares de la administración de documentos aplicando un conjunto de métodos y practicas destinadas a planear, dirigir, controlar la producción, circulación, organización, conservación, uso y destino final de los documentos de una empresa u organización. En la administración pública el manejo de información tiene por objetivo disponer y facilitar un acceso expedito a la información contenida en los mismos que pueden ser archivos de concentración.

6.3.3. Fundamentación social

Las entidades públicas son responsables de encontrar lineamientos y políticas que permitan a los usuarios tener información oportuna y ágil, para hacer los trámites correspondientes de forma que puedan recibir y distribuir información necesaria para acceder a los servicios que ofertan las entidades públicas. Las entidades públicas deben tener un óptimo manejo de la información y documentación que orienten sus actividades a la gestión pública y se centre en beneficios de la sociedad, así como lo estipula el Art. 10, de la Información Pública, de la Ley Orgánica de transparencia y acceso a la Información.

6.3.4. Fundamentación tecnológica

Los lineamientos de la fundamentación tecnológica de los procesos de información y documentación en las empresas, está en dependencia de las TICS que se integre y se dispongan para permitir y facilitar el acceso a usuarios internos y externos en la administración de documentos aplicando un conjunto de métodos y practicas destinadas a planear, organizar, reproducir y circular información institucional.

La comunicación digital es una de las herramientas que más se aplica para difundir la información, a nivel interno de las instituciones, mediante el intranet, email, boletín virtual, documentos electrónicos que pueden constituir un documento de archivo, cuyo tratamiento es automatizado y requiere de una herramienta específica para leerse o recuperarse.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo general.

Mejorar el manejo de información y documentación como herramienta diligencial administrativa de conservación y custodia en el Departamento de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo, Área 4 de Salud.

6.4.2. Objetivos específicos

- Determinar aspectos específicos, para el registro, seguimiento, organización, despacho, archivo y custodia de documentos que se deben aplicar en el Departamento de Estadística de la institución.
- Socializar la propuesta a base de un taller técnico con la participación del personal del Departamento de Estadística, los responsables de las unidades operativas que interactúan información y documentación con este departamento.

6.5. Ubicación sectorial y física

La guía se aplicara en el Hospital San Luis de Otavalo está localizado administrativamente en el Área 4 de Salud. Su ubicación es en la ciudad de Otavalo, calle Sucre y EE.UU. La propuesta tiene destinatario el Departamento de Estadística de la institución.

6.6. Guía de manejo de información y documentación del departamento de estadística

6.6.1. Misión

Manejar las actividades de información y documentación con criterios técnicos estandarizados, en coordinación con las unidades operativas de la institución, para brindar una administración de documentos de acuerdo a normativas legales y técnicas.

6.6.2. Visión

Ser un departamento líder en establecer reglas específicas, para la recepción, registro, seguimiento, organización, despacho, uso y custodia de información y documentación, aplicando principios de calidad, eficacia y eficiencia para satisfacción de los usuarios internos y externos del Hospital San Luis de Otavalo.

6.6.3. Funciones del Departamento de Estadística

Las funciones y responsabilidades que están a cargo del Departamento de Estadística son las siguientes:

- Elaborar la apertura de historias clínicas
- Estructurar el archivo de historias clínicas
- Establecer mecanismos para el archivo de documentos entrantes y salientes (oficios, memorandos y otros)
- Desarrollar la depuración de historias clínicas
- Manejar el archivo de tarjetas índice
- Entregar informes a nivel zonal y a los directivos
- Realizar los memorandos, oficios y otros pertinentes de acuerdo a la estructura organizacional de la institución y su correlación con el Departamento de Estadística

- Realizar el ingreso y egreso de pacientes al software de disponibilidad de camas
- Establecer el ingreso de los profesionales médicos al sistema RDACAA.
- Ordenar historias clínicas y manejo de archivo.
- Realizar los blocks de formularios de hospitalización del paciente
- Realizar los reportes de ingreso y egreso de datos de los pacientes hospitalizados mensualmente para el INEC.
- Establecer la codificación de diagnósticos de hospitalización y de consulta externa.
- Consolidar los informes EPI2, de emergencia, de vacunas, de casos de violencia familiar, de enfermedades catastróficas, de maternidad gratuita, de enfermedades respiratorias y de accidentes de tránsito
- Elaborar la coherencia y cuadro de censo diario en hospitalización.
- Realizar el despacho de turnos para medicina general.
- Agendar los turnos para las cuatro especialidades: medicina interna, cirugía, pediatría y ginecología.
- Manejar el correo institucional (QUIPUX – ZIMBRA), atendiendo lo requerido, sean estos informes o despacho de otra información por este medio.
- Entregar los formularios de consulta externa y hospitalización
- Sacar historias clínicas para diferentes informes que requieren los profesionales
- Realizar un análisis del estándar de calidad de atención mensual a los usuarios.
- Entre otras.

6.6.4. Área de estadística y gestión de información.

Se deberá estructurar un catálogo que permita identificar a través de códigos las áreas de donde proviene la información y a las que se emitirá la información.

El catalogo deberá contemplar una estructura que facilite la identificación del departamento o área (radiología, pediatría, maternidad, otros) y de los documentos que se quiere disponer (historia clínica, servicio de salud).

El catalogo tiene la finalidad identificar los departamentos, sub departamentos. El código y otros detalles dependerán de la información que se requiere manejar en forma oportuna y pertinente.

Mediante el catalogo se estandarizará la nomenclatura a nivel del talento humano del Departamento de Archivo que le permita manejar en forma oportuna en sus estaciones de trabajo, archivos de almacenamiento, sistemas de impresión y distribución a los departamentos o áreas del hospital. Con el manejo de la información mediante la codificación se disminuirá las interfaces de búsqueda de documentación ya que podrá ser realizado en aplicaciones informáticas para diferentes proveedores y usuarios.

Este protocolo de comunicación permitirá al departamento de estadística intercambiar información importante entre los diferentes departamentos, lo que constituirá una información con flexibilidad, para permitir la compatibilidad entre los datos con necesidades específicas de los usuarios internos y externos.

6.6.5. Ventajas

1. Catálogo de archivo

Se realizó un cuadro de clasificación en relación a las funciones del Departamento de Estadística.

Cuadro N° 2 Catálogo

| Código | Descripción |
|--------|---|
| 1 | Historias clínicas |
| 1.1 | Apertura de historias clínicas |
| 1.2 | Depuración de historias clínicas |
| 2 | Documentos entrantes y salientes |
| 2.1 | Memorandos |
| 2.2 | Oficios |
| 3. | Tarjetas de índice |
| 4. | Informes |
| 4.1 | Informes a nivel zonal |
| 4.2 | Informes a los directivos |
| 4.3 | Informes consolidado EPI 2 |
| 4.4 | Informe consolidado de emergencia |
| 4.5 | Informe consolidado de vacunas |
| 4.6 | Informe consolidado de casos de violencia familiar |
| 4.7 | Informe consolidado de enfermedades catastróficas |
| 4.8 | Informe consolidado de maternidad gratuita |
| 4.9 | Informe consolidado de enfermedades respiratorias |
| 4.10 | Informe consolidado de accidentes de tránsito |
| 4.11 | Sacar historias clínicas para diferentes informes que requieren los profesionales |
| 5. | Pacientes |
| 5.1 | Ingreso de pacientes al software de disponibilidad de camas |
| 5.2 | Egreso de pacientes al software de disponibilidad de camas |
| 5.3 | Ingreso y egreso de datos del paciente |
| 5.4 | Codificación de diagnóstico de hospitalización |
| 5.5 | Codificación de diagnóstico de Consulta Externa |
| 5.6 | Cuadro de censo diario de hospitalización |
| 5.7 | Despacho de turnos para medicina general |
| 5.8 | Agendamiento de turnos para las cuatro especialidades |
| 5.8.1 | Cirugía |
| 5.8.2 | Medicina interna |
| 5.8.3 | Pediatría |
| 5.8.4 | Ginecología |
| 5.9 | Entrega de formularios de consulta externa y hospitalización |
| 5.10 | Realizar sondeo de encuestas de estándar de calidad de atención |
| 6 | Profesionales |
| 6.1 | Ingreso de los profesionales médicos al sistema RDACAA |
| 6.2 | Creación de usuario en el sistema RDACAA |
| 7. | Revisión de correo institucional QUIPUX – ZIMBRA |
| 7.1 | Envío de correo institucional QUIPUX – ZIMBRA |

Elaborado por: Rodrigo Montalvo.

El talento humano del Departamento de Estadística será el encargado de realizar, dirigir, controlar el proceso de ingreso y salida de información, el manejo de la documentación y archivo, para lo cual será importante partir de lo siguiente:

Cuadro N° 3 Ejemplo de ingreso y salida de información del Departamento de Estadística

| Entrada de información | Salida de información |
|--|--|
| Numero de paciente para diagnóstico de hospitalización | Informe de pacientes para hospitalización |
| Diagnóstico de pacientes de consulta externa | Informe de pacientes para consulta externa |
| Cantidad de vacunas existentes en farmacia | Informe de stock de vacunas existentes en farmacia |
| Registro diario de hospitalización | Informe de hospitalización |
| Número de personas atendidas en maternidad gratuita | Informe de número de personas atendidas en maternidad gratuita |
| Informes de personal médico y profesionales | Parte mensual de personal profesional y médicos |

En el ejemplo se puede establecer los documentos que se generan en el ingreso y salida de información, para lo cual se debe utilizar la codificación respectiva para su registro, manipulación y ordenamiento en el archivo. Estos documentos administrativos deberán tener el apoyo informativo a más del impreso, con la finalidad que permita describir las entradas y las salidas de información que se generan en el departamento de estadística.

El manejo de la información se realizara de acuerdo a los reglamentos y normativas internas de la institución, para que los reportes operacionales se ajusten a los principales objetivos de información y documentación corporativa, que responda a las necesidades de registro, control y operatividad de la institución.

2. Procesos para la operación de archivos

1. Recepción y registro de los documentos de archivo

La recepción y despacho de documentos debe constituirse en un proceso administrativo que comprenda el cumplimiento eficiente y eficaz de trámites y acciones, para el personal de la institución y para los pacientes.

a) Políticas de operación

- Se despachará la documentación en las ventanillas del Departamento de Estadística con la finalidad de establecer su control.
- En los procedimientos de recepción y registro de los documentos se deberá contemplar el establecimiento de elementos de descripción obligatorio que permita:
 - Garantizar el control y seguimiento de los documentos que se recibe o se genera.
 - Garantizar que los documentos se archiven en forma organizada y sistemática.
- Los formatos para el registro de recepción y despacho de documentos serán los documentos de soporte a través de: registro o carpeta que se instrumentará en dos versiones: una para la entrada y otra para el despacho de correspondencia. Ambos registros establecerán al menos los elementos de descripción obligatoria de la correspondencia que se recibe y despacha.
- En el caso de un sistema de archivos o de control de gestión este se puede generar a través de un software.
- El registro y descripción inicial de documentos se establecerá en dos etapas:
 - En la primera etapa se establece que todo documento que ingresa o se despache sea registrado como documento de archivo y desde la recepción se describan todos los pasos obligatorios que deben hacer los usuarios.
 - En la segunda etapa el responsable de recepción y despacho describe las obligaciones a los usuarios, para que efectúe su trámite correspondiente, con la finalidad de agilizar la recepción y despacho de los documentos.

3. Elementos de descripción en la recepción y despacho de documentos a las áreas o unidades administrativas

a) Los elementos que deben formar parte obligatorio son los siguientes:

- Numero de ingreso (entrada) y salida que registre en el formato respectivo. Se elaborará un formato por cada unidad operativa (área de maternidad, pediatría, otras) o administrativa.
- Una descripción del contenido del documento (asunto).
- La fecha y hora de recepción o salida
- Sera necesario un generador del documento en el que se especifique: nombre, cargo o puesto del funcionario que ingresa o que solicita documentación.
- Receptor del documento: nombre, cargo o puesto

b) Elementos no obligatorios

- Fecha de creación del documento
- Número de folio de creación del documento
- Medio: material, impreso, electrónico
- Formato. Aplica a documentos que pueden ser hechos en Excel, Word u otros.
- Área generadora: se aplicara cuando el generador es diferente al funcionario que firma el documento.
- Ubicación del documento clave y nombre del expediente o de los expedientes donde se archivara el documento de acuerdo con el cuadro de clasificación de archivos.

4. Seguimiento de asuntos en el procedimiento de trámite

En el procedimiento de seguimiento o de trámite será importante:

- Garantizar que los trámites derivados de un documento de archivo se lleven a cabo con oportunidad y satisfacción del usuario.
- Lograr que los documentos de archivo sean sistemáticamente recuperados y conservados con la finalidad de disponer de antecedentes completos y precisos que viabilicen la rendición de cuentas.

Sera necesario que en este procedimiento de seguimiento de trámite que se deriva del documento recibido o generado se incluya en la ficha de entrada o sistema de control documental, en forma sistematizada y de ser posible automatizada.

5. Apertura y descripción de un expediente de archivo

Políticas de operación:

- Un expediente de archivo se abrirá cuando:
 - No existan antecedentes del asunto en los archivos del Departamento de Estadística.
- En casos de que se trate de un asunto o materias nuevos
- En los casos en que la materia o el asunto de que se trate en el documento exista en el archivo, será necesario emitir un informe de que existe el expediente.
- Lo expedientes de archivo se integraran:
 - Por asunto
 - Por materia (vacunas, equipos, mobiliario)
 - Por tipo de documentos (informes, actas, reportes), pero que estén con las firmas respectivas de los involucrados.
 - Por el carácter técnico sustantivo o conforme a funciones administrativas internas; es decir se abrirán expedientes con documentación y con correspondencia relacionadas entre sí, con la finalidad de integrar los expedientes para una administración interna.

- Se considerará que los documentos tengan relación entre sí, ya sea por el asunto, materia, tipo documental o el carácter de la información que contienen: sea técnico o administrativo interno.
- Que los documentos se integren en forma secuencial y se generara originales y copias de los mismos.
- Que se archive un ejemplar y una copia en un mismo documento.
- Que los documentos de archivo estén con los anexos y documentos técnicos que se mencionan en la correspondencia del mismo.
- Que los documentos sean numerados conforme se integran al expediente o de no ser posible con el número de folios o páginas se anote en el anverso del expediente y se actualice conforme se integren los documentos.

6. Registro y descripción del expediente de archivo

Sera el procedimiento que tenga como propósito el de registrar un expediente como parte de los archivos de estadística, con información confiable y relevante para sustentar el manejo de información asignado a esta unidad administrativa.

El registro y descripción de un expediente de archivo, comprenderá en la descripción en la caratula del mismo, con la información mejor posible para el manejo así, como para el desarrollo de una base de datos o inventarios que facilite establecer su control y acceso.

El registro y descripción de un expediente es importante porque permitirá homologar sistemas de acceso, recuperación y facilitara el control y ubicación dentro de la unidad operativa en particular y dentro de la dependencia en general al incorporarse su registro a una base de datos de la dependencia.

A continuación se establecen los elementos que debe tener la descripción de expediente de archivos:

Cuadro Nº 4 Expediente de archivos

| | |
|--|--|
| Nombre de la unidad administrativa | Se ubicara el nombre de la unidad administrativa que requiere la documentación |
| Nombre y clasificación del expediente | Se señalará la clave y nombre de clasificación del expediente |
| Resumen de contenido | En unas pocas líneas se escribirá el asunto o tema del expediente |
| Formato de soporte | Se incluirá una nota sobre el tipo de soporte que se localiza en el expediente (fotografía, cd). En caso de archivos electrónicos se indicara el nombre del sistema o dirección electrónica donde se localice el expediente. |
| Fechas | Se ubicara el año de apertura del expediente, si corresponde al año en que se cierra el expediente. Ya que se podrá encontrar expedientes que tienen más de un año. |
| Valor documental | Se determinara si es un trámite administrativo, legal, operativo u otro. |
| Numero de fojas | Aquí se incluirá el número de hojas que tiene el expediente |
| Nivel de seguridad de información del expediente | Se determinara la característica de la información que puede ser confidencial, publica u otra. |

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

6.6.6. Clasificación de los archivos

Los archivos podrán ser clasificados en una herramienta para:

- Organizar, describir y vincular los documentos de archivo
- Sistematizar y compartir expedientes interdisciplinarios a nivel interno para los pacientes o usuarios.

- Proporcionar el acceso, recuperación, uso y separación en forma adecuada de la información
- Establecer políticas de conservación y depuración de archivos.

1 Control de archivos

Se efectuarán formatos para el control de archivos con la finalidad de mantener su adecuado control y acceso de archivos correspondientes, para lo cual será importante utilizar el siguiente formato con el ejemplo de llenado respectivo:

Cuadro N° 5 Inventario de archivos de uso múltiple

| Nombre de la unidad: Pediatría | | | | Fecha: | |
|--|-------|------------|---------------------|--------------------|--|
| Nombre del responsable: Dr. Patricio Basantes | | | | Hoja: | |
| Nombre y clave de la sección: Responsable de documentación | | | | | |
| Nombre del expediente | Clave | Fechas | Vigencia documental | | Observaciones |
| | | | Vigencia actual | Archivo de tramite | |
| Historia clínica | HCP | 01/05/2013 | X | | Paciente que ha recibido atención medica 2 veces en el año |

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

6.6.7. Ordenamiento de historias clínicas

El manejo y archivo de las historias clínicas son documentos relevantes en el Departamento de Estadística, con la finalidad de permitir una ágil disponibilidad y establecer el acceso a las historias clínicas tanto de los pacientes como del personal interno de la institución.

Desde este punto de vista deberá asignarse un sistema que facilite la recuperación de información al interior de la institución así como para los

pacientes o entidades externas que demandan consulta y/o copias documentales.

Para facilitar el manejo y la localización de las historias clínicas será fundamental que sus documentos estén ordenados de manera homogénea para todo el hospital. Bajo este punto de vista se define el siguiente protocolo de estructura de la información y el orden de cada documento.

- a) Todos los documentos deberán estar legajados con ganchos plásticos para proteger la documentación y evitar pérdidas.
- b) Se organizara en carpetas de forma cronológica por fecha de atención, el documento que genero la apertura del expediente deberá ir al principio y el más reciente al final. Con este procedimiento se podrá identificar perfectamente la evolución y situación del paciente porque se dispondrá todas las anotaciones seguidas y permitirá acceder a datos obtenidos por otros servicios que pueden ser de utilidad.
- c) Cada uno de los registros deberá ir foliado en la parte superior derecha siguiendo el orden cronológico. Si los expedientes generados son de muchas fojas deberá abrirse otra unidad de almacenamiento, es decir otra carpeta con la misma identificación.
- d) Una vez organizados los documentos en la carpeta, se ubicara en el estante o mueble correspondiente (archivador), siguiendo el orden numérico al cual corresponde el documento de identidad.

1. Diligenciamiento de historia clínica

Los documentos de la historia clínica deberán estar diligenciados en forma legible, sin tachones, sin enmendaduras, en los datos más relevantes se pondrá con letras negras, pero no se debe utilizar resaltadores. Cada anotación deberá llevar la fecha y hora en la que se realiza, registrando el nombre completo y firma del autor de la misma. El procedimiento de diligencia de historia clínica es importante manejarlo

técnicamente ya que trasciende a los registros clínicos y anexos a la historia de los pacientes en el que se establece su ingreso hospitalario, sus consultas y otras de información básica que interrelaciona al paciente con los profesionales (médicos).

Sera importante que todos los folios que compongan la historia clínica deberán numerarse en forma consecutiva, por tipos de registros, por el responsable del diligenciamiento de la misma.

2. Ingreso de documentos al archivo

El ingreso de historias clínicas y revisión de registros clínicos de atención y/o documentos anexos a la misma se desarrollara a través de una lista de historias a solicitar según el procedimiento en los formatos que se deben destinar con este fin.

3. Almacenamiento o archivo de la historia clínica

El departamento de estadística dispondrá de un mobiliario específico para el archivo de historias clínicas, para lo cual será recomendable tener de la siguiente forma:

- a) Archivo de gestión. Sera aquel donde estén las historias clínicas de los usuarios activos y de los que no han utilizado el servicio durante los dos años siguientes a la última atención.
- b) Archivo central. Sera el sitio donde se archiven las historias clínicas de los usuarios que no han vuelto a usar los servicios del hospital. Estos documentos se conservaran según la política que para este efecto genere la gerencia del hospital.
- c) Archivo. Se mantendrá en archivo las historias clínicas para lo cual será importante que estas se localicen en muebles y sitios con parámetros ambientales que no permitan el deterioro de las carpetas

almacenadas y permita un manejo oportuno y rápido de las historias clínicas garantizando la manipulación de las mismas.

- d) Custodia. La custodia de las historias clínicas se realizara de acuerdo a los términos previstos en la ley de archivo para las entidades de salud del Ecuador, utilizando el procedimiento para la gestión de archivo y custodia de historias clínicas.

4. Funciones de la administración y custodia de documentos

La administración y custodia de documentos requiere el constante ejercicio de responsabilidades del talento humano, con la finalidad de administrar los documentos, ya que el servicio de documentación actúa como puente entre la información y las necesidades de los usuarios de documentación en el hospital, generando conciencia de necesidad de mantener en custodia aquellos elementos que se derivan del que hacer operativo y administrativo.

Planificación.- Será el proceso de desarrollar objetivos departamentales (Departamento de Estadística), para un mejoramiento adecuado de la administración y custodia de documentos que comprende:

- a) Establecer los objetivos de gestión de la administración y custodia de documentos ajustándose a lo impuesto en la ley orgánica y reglamento general de transparencia y acceso a la información pública y de la Contraloría del Estado.
- b) Desarrollar estrategias de acuerdo a los procesos que se apliquen para esta finalidad e interactuarles con las acciones que desarrolla la institución, facilitando el acceso a los usuarios internos y externos a la información y promover una mejora efectiva de la misma.
- c) Determinar niveles de responsabilidad sobre la ejecución de los procesos tareas delineadas para la administración y custodia de

documentos, fundamentados en una base metodológica orientadora, para dar solución a los problemas de información y manejo de documentación institucional.

d) Garantizar la fluidez y la agilidad en los trámites que deben atenderse en la difusión e información que los usuarios internos y externos requieren y cumplir con una cultura de información, para mejorar el desempeño de las funciones de la organización y sus procesos documentales.

e) Planificar sobre la marcha para corregirlas deficiencias o no conformidades existentes en la administración y custodia de documentos detectada en el análisis e interpretación de resultados, que ayude a organizar y administrar estos recursos.

5. Aspectos de comportamiento del proceso administrativo y de custodia de documentos

El talento humano de la línea de gestión documental en el Departamento de Estadística, tendrá que aplicar acciones dirigidas a la operatividad de las acciones diseñadas que son imprescindibles para una mayor administración y custodia de documentación archivada en el desarrollo del proceso de información.

Cuadro Nº 6 Aspectos de comportamiento del proceso administrativo

| ACTIVIDAD DIRECTIVA | FACTORES CLAVES DEL ÉXITO |
|--|--|
| Planificación (metas, normas, políticas, etc.) Organización | Proceso de planificación Comunicación de los procesos de archivo y custodia Aplicación de las normas y reglamentos Diseño organizacional Delegación de autoridad y responsabilidades Especificación de tareas en este ámbito |
| Dotar el personal | Proceso de capacitación continua Escalafones / incentivos Evaluación del desempeño Enriquecimiento del trabajo / oportunidades de carrera |
| Liderazgo | Futuras expectativas de los funcionarios Estilo de liderazgo proactivo Actitud innovadora del talento humano |
| Controlar (incluyendo evaluación del desempeño) | Método de fijación de metas y normas de desempeño Significado de metas y normas Método de medir el desempeño Métodos de informar sobre el desempeño y de evaluarlo Acción correctiva Actividades de seguimiento Evaluación basada en el desempeño controlable Lograr congruencia en las metas Suministro de incentivos |

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

6.6.8. Documentación y archivo

En este proceso las actividades principales deberán ser en base a las normas dadas por la Contraloría del Estado y la ley de manejo de archivos administrativos, y transparencia y acceso a la información pública así como aplicar el instructivo de organización básica y gestión de archivos administrativos. Los subprocesos principales serán las siguientes:

- a) Organizar el trámite del ingreso y egreso de los documentos del Departamento de Estadística y su correspondiente archivo.
- b) Establecer normas y procedimientos de utilización, actualización y control del archivo, con los respectivos documentos de interés para la organización.
- c) Organizar el servicio de edición, impresión y distribución de boletines, informes, textos y otros documentos de interés de la entidad.
- d) Tramitar el ingreso y egreso de los documentos de la Institución y llevar el archivo correspondiente; y,
- e) Las demás funciones correspondientes a documentación y tipos de archivo: centralizado, Semi centralizado y Semi descentralizado.
- f) Sistemas de archivo: básicos, especiales principales y otras formas
- g) Clasificación y desglose de documentos del archivo activo, una vez que los diferentes documentos estén firmados por los responsables se enumerara y fechara así como se hará el desglose de los mismos.
- h) Préstamo de documentos, será la actividad o función que tendrá el talento humano que está inmerso en este procedimiento con la finalidad que los documentos cuando sean requeridos por los usuarios en calidad de préstamo deberán tener una autorización del responsable del Departamento de Estadística.
- i) Evaluación y eliminación de documentos de acuerdo a las normativas y reglamentos institucionales, por lo tanto el personal tendrá la competencia del manejo y custodia de los archivos así como la evaluación con el objetivo de calificar su importancia, frecuencia y recomendar los que deben ser eliminados o conservados.
- j) De la entrada de documentos. Todos los documentos que ingresen deberán estar archivados en forma técnica así como su codificación y ubicación de carpetas.
- k) Conservación de los documentos, con la finalidad de proteger y conservar los archivos empleando cualquier medio electrónico informático.

- l)** Acceso y consulta de archivos, según el registro oficial 67 en lo referente a la conservación de documentos señala que estos deben estar con un soporte documental electrónico para que se mantenga en forma pertinente la información.
- m)** Archivo informático se recomienda implementar un software con finalidad de que se almacene en la computadora toda la información, documentación y archivos que se generan en la institución y que tiene relación con el Departamento de Estadística.
- n)** Archivo histórico, se deberá tener un conjunto de documentos en forma secuencial, cronológico de tiempo de tal forma que permita tener un acceso efectivo de los diferentes componentes del archivo.

1 Custodia de documentos

Este proceso se fundamenta en el Art. 23. La Secretaría General del Consejo de Seguridad Nacional, y cada una de las Direcciones. Este proceso se fundamenta su operatividad en los siguientes subprocesos:

- a)** El Departamento de Estadística tendrá la responsabilidad de custodia de la documentación más significativa que provenga de las necesidades de gestión de información y documentación que según el organigrama funcional y operativo tiene que ser tramitado en este departamento.
- b)** Procesar la información en magnético con la finalidad de tener información ágil y oportuna para usuarios internos y externos y a la vez la custodia respectiva.
- c)** Los responsables de la custodia de información y documentación que se origine en esta unidad administrativa mantendrán en forma reservada la información actualizado el índice de la misma..
- d)** Cuando se autorice sacar copias, reproducciones o transcripciones, se adjuntará al original, la orden pertinente, haciendo constar el número de copias y la autorización del responsable del Departamento de Estadística.

- e) Se llevara la custodia de la información, documentación generada en medios magnéticos.
- f) Todos los documentos reservados serán custodiados siguiendo la normativa de ley de transparencia de la información institucional.
- g) Los documentos deberán conservarse en el área de Documentación y Archivo durante el tiempo que establece la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, la Ley del Sistema Nacional de Archivo y la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- h) La actualización se efectuara en el mes de enero de cada año, el área de Documentación y Archivo procederá a actualizar los documentos que requieran darse de baja en función del tiempo transcurrido, de conformidad con la Ley de transparencia a la información pública.
- i) Los documentos que ingresen para la custodia del área de Documentación y Archivo, deberán ser seleccionados y clasificados de acuerdo con los siguientes parámetros generales:
 - a) Tipo de documentos;
 - b) Área administrativa que los genera; y,
 - c) Número y fecha de emisión.

Seleccionados los documentos, éstos se clasificarán de acuerdo con los siguientes parámetros generales:

- a) Memorandos;
- b) Oficios;
- c) Informes de reportes;

Clasificados de la forma indicada se procederá a ordenarlos en forma Cronológica, numérica y por asuntos, procurando que éstos puedan ser manejados y situados con facilidad, para lo cual se utilizarán equipos informáticos.

- j) Para la codificación de documentos que sean seleccionados y clasificados, se procederá a asignarles un código de identificación, para su custodia y que permita ser ubicado en el menor tiempo posible.
- k) Para registrar los códigos de los documentos deberán constar en un registro que le permita al personal conocer, identificar con facilidad.
- l) La conservación de documentación y archivo se tendrán que ubicar en estanterías, archiveros que tengan ventilación y acceso.
- m) Se aplicara las técnicas del tiempo de conservación documentos en custodia. De conformidad con el artículo 10 de la Ley de Transparencia y acceso a la Información, el tiempo de conservación de estos documentos será de acurdo a normas establecidas.

6.6.9. Gestión organizacional y fortalecimiento del talento humano

1. Información general del proceso

De manera sistémica y consolidada se identifican los principales procesos que debe cumplir el Departamento de Estadística en la organización y operación de sus actividades. De esta forma se elabora la propuesta para tener una gestión administrativa y operativa al tenor de su relevancia y organización por áreas funcionales. A continuación se procedió a identificar las áreas funcionales.

Cuadro N° 7 Área funcional: Clasificación

| |
|--|
| Área funcional: Clasificación |
| Realizar las tareas de recepción, ubicación y validación de la información que recibe o que entrega de documentos. |
| Clasificar y describir a que unidad administrativa u operativa pertenece el documento |
| Actualizar base de datos |
| Identificar y valorar la base de datos |
| Actualizar y mantener el cuadro de clasificación de información |
| Analizar, mantener y mejorar la base de datos. |

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

TABLA Nº 17 Área funcional: Coordinación

| Área funcional: Coordinación |
|---|
| Prestar asistencia técnica a usuarios del sistema de gestión de información, documentación y archivo. |
| Asistir al personal administrativo, operativo o usuarios, para realizar las transferencias de documentos. |
| Realizar tareas de recepción, ubicación en los diferentes archivos y validación de las relaciones de entrega de documentos. |
| Autorizar la transferencia de documentos |
| Gestionar transferencia de documentos |
| Normalizar los procesos de archivo |
| Asesorar sobre la gestión de documentos al personal de las unidades tramitadoras |
| Administrar base de datos |
| Elaborar informes técnicos |
| Gestionar y resolver incidencias relacionadas con la información, documentación y el sistema de archivos |
| Automatizar los procesos de trabajo |
| Administrar a los usuarios la información correspondiente |
| Mantener en sistemas electrónicos la documentación y el archivo |

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

Cuadro Nº 8 Área funcional: Descripción

| Área funcional: Descripción |
|---|
| Efectuar la grabación de datos |
| Clasificar y describir las unidades de información y documentos |
| Analizar los documentos para la redacción de modelos de descripción de contenidos en las transferencias de los mismos |
| Analizar y describir los documentos mediante la redacción del registro normalizado del contenido informático |
| Actualizar base de datos |
| Analizar, mantener y mejorar la base de datos |

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

Cuadro N° 9 Área funcional: Difusión

| |
|--|
| Área funcional: Difusión |
| Atender a los usuarios internos y externos |
| Actualizar base de datos |
| Analizar, mantener y mejorar base de datos |
| Mantener en sistemas electrónicos el archivo |

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

Cuadro N° 10 Área funcional: Gestión de calidad

| |
|---|
| Área funcional: Gestión de calidad |
| Realizar talleres de capacitación para la estandarización y normalización de los procesos de información, documentación y archivo |

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

Cuadro N° 11 Área funcional: Gestión electrónica

| |
|---|
| Área funcional: Gestión electrónica |
| Capacitar al talento humano del departamento en el manejo de un software específico para la gestión de información, documentación y archivo |
| Analizar y describir los documentos que pueden ser manejados electrónicamente |
| Digitalizar los documentos |
| Gestionar el repositorio de documentos |
| Actualizar base de datos |
| Analizar, mantener y mejorar la base de datos |

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

Cuadro Nº 12 Área funcional: Seguridad

| |
|---|
| Área funcional: Seguridad |
| Atender a usuarios internos y externos |
| Realizar búsquedas de expedientes |
| Gestionar las transferencias de documentos |
| Realizar búsquedas de información |
| Llevar a cabo en forma sistematizada los préstamos de documentos a usuarios internos así como su control y devolución |
| Gestionar el repositorio de documentos |
| Actualizar base de datos |
| Administrar base de datos |
| Gestionar y resolver las incidencias relacionadas con el sistema de información y archivo |
| Administrar usuarios del sistema de información |
| Controlar las acciones de consulta y envío de información |

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

Cuadro Nº 13 Área funcional: Préstamo

| |
|--|
| Área funcional: Préstamo |
| Realizar las acciones pertinentes para entregar documentación a usuarios internos de expedientes u otros |
| Realizar búsqueda de información |
| Llevar a cabo préstamos de documentos y efectuar su control de devolución |
| Realizar las tareas de archivo una vez que el usuario entregue la documentación |

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

Cuadro N° 14 Área funcional: Valoración

| |
|---|
| Área funcional: Valoración |
| Realizar tareas de evaluación del desempeño del talento humano |
| Analizar los documentos para la redacción de modelos de descripción, para estandarizar la información |
| Realizar talleres con los involucrados para sustentar la validación del sistema de valoración |
| Aplicar sistemas de evaluación del desempeño del talento humano en forma semestral |

Elaborado por: Rodrigo Montalvo

6.7. Cultura organizacional.

La Cultura Organizacional será el conjunto de supuestos, convicciones, valores y normas que tendrá que compartir el personal del Departamento de Estadística para implementar un mejoramiento continuo de las operaciones que realiza.

El Desarrollo de una Cultura Organizacional será importante para el éxito del Departamento de Estadística por las siguientes razones:

- Ofrecerá una identidad organizacional en el personal del Departamento de Estadística, para la aplicación práctica de las funciones, sus procesos, políticas de mejoramiento continuo.
- Será una importante fuente de estabilidad y continuidad del talento humano de este departamento.
- Contribuirá a estimular al personal en sus tareas.

Una buena cultura organizacional se reflejará en los siguientes aspectos.

- ✓ Enfoque del manejo de la información y documentación en una forma sistémica, transparente y con principios de satisfacción de usuarios internos y externos.

- ✓ Mejoramiento continuo de las actividades que tienen relación con las funciones que realiza el departamento.
- ✓ Existirá orientación a la actualización conceptual.
- ✓ Se estimulará la creatividad.
- ✓ Se trabajará por metas y resultados que por un control de tiempo.
- ✓ Las cantidades no serán el fundamento, habrá un enfoque hacia lo calificable.
- ✓ El personal estará comprometido, existirá sentido de pertenencia.
- ✓ Las comunicaciones fluirán favorablemente de forma horizontal y vertical.

6.7.1. Trabajo en Equipo

Es una propuesta estratégica de desarrollo organizacional que permitirá mejoras individuales y organizacionales, con la finalidad de encontrar un óptimo perfeccionamiento de las funciones y acciones que tiene el talento humano en este departamento en forma cuantitativa y cualitativa. Se facilitará una mejor gestión de la información y del conocimiento.

El uso del enfoque de equipos tendrá ventajas como:

- Se podrá hacer frente a una variedad de problemas de información y documentación con visión de equipo.
- Los problemas quedaran expuestos a una mayor diversidad de conocimientos, habilidades y experiencias y se podrán resolver en forma más eficiente.
- El enfoque será más satisfactorio para los miembros del equipo y elevara la moral y el sentido de propiedad a través de la participación en la solución de problemas y toma de decisiones.
- Se podrá hacer frente con mayor facilidad a los problemas de información y documentación que crucen los límites departamentales o funcionales y será más probable que se identifiquen y resuelvan estos.

6.7.2. Capacitación

Otra estrategia fundamental para la implementación de la guía será la capacitación como una herramienta imprescindible de cambio positivo de la organización. La finalidad de la capacitación será fortalecer las competencias generales y específicas del talento humano, para mejorar el desempeño en equipo e individual de los procesos y actividades que ejecuta este departamento. La capacitación será la respuesta a la necesidad que tiene el departamento de mejorar la atención a sus usuarios internos y externos con el fin de mejorar el rendimiento productivo, al elevar la capacidad del personal mediante la mejora de las habilidades, actitudes y conocimientos.

6.8. Impactos

6.8.1. Impacto administrativo.

Con la implementación de la guía de manejo de información y documentación se tendrán directrices que permitan las acciones y conocimiento, para la aplicación del talento humano del Departamento de Estadística, como herramienta indispensable de la gestión de documentos, manejo de archivos, su custodia y conservación.

Con la propuesta se tendrán fundamentos sistematizados, metodológicos de gestión que asegure un mejoramiento continuo de la eficacia y eficiencia de la información que maneja el departamento. Los procesos administrativos y técnicos con el manejo óptimo de la información se tendrán calidad, desconcentración, planificación, coordinación y mayor satisfacción en los usuarios internos y externos.

6.8.2. Impacto educativo

Con la formulación de la guía de manejo de información y documentación se generara conocimientos, habilidades y destrezas corporativas e individuales en el manejo de los documentos, en forma científica, técnica, bajo los principios generalmente aceptados, por las leyes y regulaciones propias de la estructura de información y archivo, lo que producirá desde el punto de vista educativo una interrelación de los propuestos conceptuales a la praxis, como medio primario, a través de los cuales los funcionarios de este departamento apliquen en sus funciones diarias involucrando los nuevos aportes en el papel fundamental del manejo de información y documentación.

6.8.3. Impacto social.

El manejo de información y documentación se considera como una expresión de consenso establecido en la sociedad a través de que las instituciones deben realizar sus relaciones por medio de documentos escritos que le sirvan de evidencia de sus actuaciones y en los cuales ellos puedan confiar. Este enfoque de impacto se fundamenta en las nociones y funciones de las entidades públicas al servicio de la sociedad en términos de encontrar una satisfacción de la gestión pública de la salud en beneficio de la sociedad.

6.8.4. Impacto tecnológico.

La propuesta se fundamenta en los principios y normativas que rige para el manejo de información del sector público y está relacionado directamente con la capacidad institucional, para incorporar nuevas tecnologías de la información de acuerdo a la tipología de documentos que maneja el Departamento de Estadística con la finalidad de automatizar la gestión integral que tiene la propuesta y obtener servicios de información y documentación, bajo un sistema de gestión electrónica

de documentos. Básicamente la propuesta lo que sustenta es una sistematización y tratamiento de la documentación que puede ser combinada con un software específico de acuerdo a las características de necesidad y agilidad de esta forma se podrá tener un sistema integrado electrónico de la información y documentación del Departamento de Estadística.

BIBLIOGRAFÍA

1. ALARCON J. Talleres de Metodología de la Investigación primera edición, Ibarra – Ecuador. 2006
2. ALMEIDA, M. La secretaria en un mundo globalizado, primera edición
3. ANDINO P. Investigación Social teórica, métodos y técnicas, segunda edición Quito Ecuador, 1 edición, 2002
4. BERCOVICI, Genevieve, (2000), Manual de la secretaria eficaz, segunda edición.
5. CASTILLO, M y Viteri M. (2003), enseñanza de valores éticos, segunda edición
6. CRUZ Mundet y Antonia Heredia - Archivística - Documentación
7. DALTON Sthuy. (2006) Archivo y archives. Editorial Kalpeluz Argentina
8. Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española
9. Diccionario Encarta 2009
10. EDITH Ditmas,(2000) Teóricas de la Documentación – Diferencia entre Biblioteconomía
11. FORERO DE GOMEZ, Elena y Sofía, Técnicas de la oficina, editorial norma, 1980.
12. MARIN RIVERA, francisco (S.F.) Correspondencia práctica, textos Marín, Colombia
13. ORTIZ ESCORSIA, Ramón recursos básicos de archivo, por editorial McGraw-Hill, latinoamericano S. A. Bogotá Colombia.
14. POSSO A.; Metodología para el trabajo de grado, tercera edición, Ibarra- Ecuador.2006
15. Ramírez Paola, 2004, La Archivología.
16. SEVILLA QUIROZ, María Antonieta, 1001 sugerencias para la secretaria eficaz, segunda edición.
17. TOSO, kelo, atención al cliente, Primera edición
18. VALLEJO, Jorge, Relaciones humanas, Colombia.

LINKOGRAFÍA

1. http://books.google.com.ec/books/about/Qu%C3%A9_es_la_Documentaci%C3%B3n.html?id=wviMXiC1BggC&redir_esc=y
2. <http://www.google.com.ec/search?safe=active&sa=X&biw=1024&bih=622&tbm=bks&tbm=bks&q=inauthor:%22Manuel+Guzman+y+Bert+Versappen%22&ei=de8PUqSpNema2gWN9IGoCQ&ved=0CC4Q9AgwAA>
3. http://books.google.com.ec/books?id=wviMXiC1BggC&pg=PA13&source=gbs_toc_r&cad=4#v=onepage&q&f=false
4. <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/acliente.htm>
5. <http://www.libreacceso.org/biblioteca-articulos-discapacidad.html>
6. <http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml>
7. <http://www.secretariaplus.com/ponte/detalle/as>

ANEXOS

ANEXO 1 Árbol de Problemas



ANEXOS 2 Matriz Categorial

| CATEGORIA | DEFINICION | DIMENCION | INDICADORES |
|--------------------------|---|---|--|
| Archivo Documentación | <p>La palabra archivo, del latín archivum.</p> <p>Local en el cual se custodian documentos públicos o particulares, conjunto de estos documentos y el mueble/s que los contienen, (carpetas guías, etc., donde se colocan)</p> <p>Recibir, clasificar, custodiar y facilitar documentos.</p> <p>Archivar significa guardar de forma ordenada documentos útiles, haciéndolo de un modo lógico y eficaz que permita su posterior localización de forma más rápida posible cuando sea necesario.</p> | Buen manejo y agilidad al momento de buscar la documentación. | <p>Ordenado(forma física)</p> <p>Organizado(alfabéticamente)</p> <p>Rapidez en la ubicación</p> <p>Buena conservación de los datos</p> <p>Espacio físico</p> <p>Mobiliario adecuado</p> <p>Sistematizado</p> <p>Personal Capacitado</p> <p>Cortesía</p> <p>Paciencia</p> <p>Sencillez</p> <p>Respeto a los turnos</p> <p>Amabilidad</p> <p>Agilidad</p> <p>Eficacia</p> <p>Propiedad/Vocabulario adecuado</p> |

ANEXO 3 Encuesta

Encuesta aplicada a los funcionarios y líderes de cada una De las Unidades Operativas que pertenecen al Área 4 de Salud- hospital San Luis de Otavalo.

1.- ¿El archivo del Departamento de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo – Área 4, se encuentra Ordenado?

2.- ¿La Organización de los documentos del archivo es?

3.- ¿La ubicación de los documentos en el archivo permite encontrar la información?

4.- ¿La conservación de los documentos del Departamento de Estadística se encuentra?

5.- ¿El Archivo del Departamento de Estadística cuenta con un espacio físico adecuado para la conservación de los documentos?

6.- ¿Cuenta con mobiliario adecuado para el archivo de los documentos?

7.- ¿Existe un control y registro de los documentos que se tiene en el Departamento de Estadística?

8.- ¿Cómo es el personal del Departamento de Estadística, con respecto a sus funciones?

9.- ¿El personal del Departamento de Estadística tiene cortesía en sus labores?

10.- ¿El personal del Departamento de Estadística tiene paciencia en la atención?

11.- ¿Recibe con respeto y atención a los beneficiarios internos y externos que requieren su ayuda?

12.- ¿Cumple sus labores solo hasta lo que le corresponde hacer o siempre se encuentra atenta (o) para dar más de su tiempo y esfuerzo a la empresa?

13.- ¿Existe planificación para desarrollar las actividades de manera adecuada en el desempeño laboral?

14.- ¿Existe un vocabulario adecuado de los funcionarios del Departamento de Estadística?

15.- ¿Qué grado de eficiencia tienen los funcionarios del Departamento de Estadística?

16.- ¿Es necesario una guía técnica para orientar el trabajo de archivo?

ANEXO 4 Solicitud para realizar la Encuesta

Otavaló, 27 Junio de 2013

Doctor

Salomón Proaño

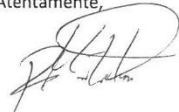
DIRETOR HOSPITAL SAN LUIS DE OTAVALO-AREA 4

Presente,

Por medio del presente me permito informar a su autoridad que me encuentro realizando el Trabajo de Grado con el Tema; "Estudio sobre el manejo de la Información y Documentación del Departamento de Estadística del Hospital San Luis de Otavaló – Área 4, en el año 2013. Propuesta de Guía de Manejo ", razón por la cual solicito se me autorice realizar dicha encuesta a los funcionarios que laboran en esta de Casa de Salud.

Esperando su gentil acogida, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,



Jorge Rodrigo Montalvo M.

CI. 100283576-5



AREA DE SALUD N° 4
HOSPITAL "SAN LUIS DE OTAVALO"
SECRETARIA - DIRECCION
FECHA: 27/6/13 HORA: 12:09 COD:
RECIBIDO POR: B.U.

ANEXO 5 Certificado de Validación

 Ministerio
de Salud Pública
Dirección Provincial de Salud de Imbabura
Área de Salud No. 4 Hospital San Luis de Otavalo
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Otavalo, 14 de Noviembre de 2.013.

CERTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN DE LA GUÍA SOBRE EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA ÁREA 4 DE SALUD DE OTAVALO EN EL AÑO 2013.

Por el presente certifico que el Señor, Jorge Rodrigo Montalvo, con CI. 1002835765, realizó la validación de una Guía sobre el manejo de la información y documentación para Departamento de Estadística Área 4 de Salud Otavalo, a los funcionarios de este Departamento, así como a responsables de Unidades Operativas que tienen interacción de información y documentación con esta Unidad Administrativa.

Los talleres de validación y socialización se realizaron los días martes 12 y miércoles 13 de noviembre de 2013, en horario de 15:00 a 18:00 horas, en el mismo Departamento de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo Área 4.

Es todo lo que puedo certificar y la persona interesada puede hacer uso del presente para los fines pertinentes.

Atentamente,



Lic. Rommel Armas

LIDER ASEG.CALIDAD HSLO - AREA 4



Sucre S/N y Estados Unidos
Teléfonos: 593 (2) 920444 ext.: 103
area4otavalo@dpsi.gob.ec

ANEXO 6 Matriz de coherencia

MATRIZ DE COHERENCIA

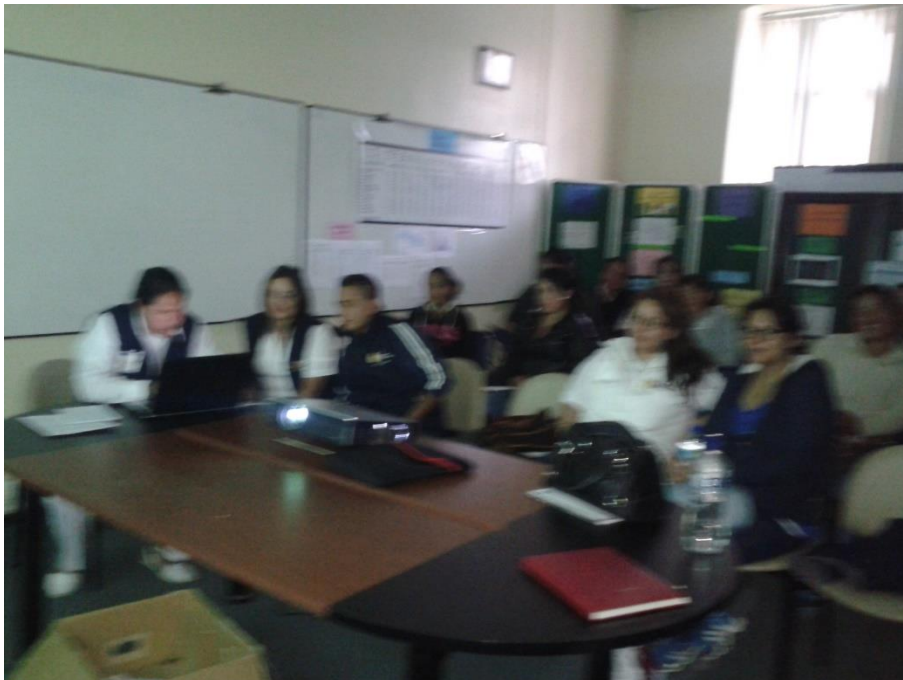
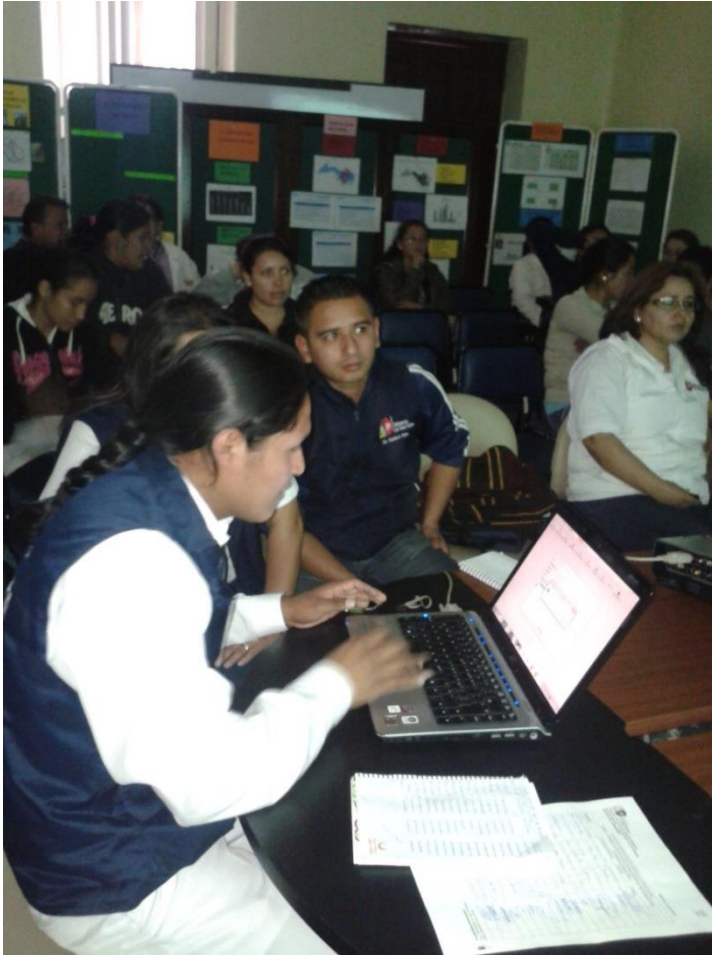
| | |
|--|---|
| <p>MANEJO DE DOCUMENTOS E INFORMACION EN EL AREA 4 DE ESTADISTICA DEL HOSPITAL SAN LUIS DE OTAVALO</p> | <p>DETERMINAR CUAL ES EL MANEJO DE LA INFORMACION Y DOCUMENTACION EN EL AREA 4 DE ESTADISTICA DEL HOSPITAL SAN LUIS DE OTAVALO, PARA OPTIMIZAR SU SERVICIO MEDIANTE LA APLICACIÓN DE UNA GUIA</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • ¿Es necesario un análisis de la situación actual del manejo de documentos en el Área de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo? • ¿Cuáles son las causas y efectos del problema del mal manejo de documentos en el Área de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo? • ¿La aplicación de un sistema de manejo de documentos mejorara las condiciones de la documentación? • ¿Para que el problema Investigado tenga solución será necesario la socialización de la propuesta que se da para una solución? | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnosticar como es el archivo lógico y ordenado de los documentos e información que maneja el Área de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo. ➤ Establecer cuáles son las falencias que se presentan en el uso de la información y archivo de los documentos. ➤ Diseñar una guía de manejo de información y documentación para mejorar el servicio del Área 4 de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo. ➤ Socializar la guía con los funcionarios del Área 4 de Estadística del Hospital San Luis de Otavalo. |

ANEXO 7 Fotos



Archivo desorganizado





Socialización a los funcionarios

