



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN EL CENTRO DE SALUD DE TOCACHI, PERIODO 2014. PROPUESTA ALTERNATIVA.

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

AUTORA:

Andagoya Vallejo Zoila Victoria

DIRECTOR:

Ab. Ernesto Grijalva D.

Ibarra, 2015

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción como Director de trabajo de grado con el siguiente tema: ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN EL CENTRO DE SALUD DE TOCACHI, PERIODO 2014. PROPUESTA ALTERNATIVA. Trabajo realizado por la señorita egresada Andagoya Vallejo Zoila Victoria, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

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

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'ERNESTO GRIJALVA D.', is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat illegible due to the cursive nature of the handwriting.

Ab. Ernesto Grijalva D.

DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

El presente trabajo de grado lo dedico a Dios quien ha sabido guiar cada uno de mis pasos, fortalecer mi voluntad, esperanza y fe, para luchar hasta alcanzar mis metas.

A mis padres y hermanos, quienes con su amor, consejos y apoyo incondicional me ayudaron a culminar la carrera, mi pequeño angelito quien es mi inspiración y fortaleza para lograr los objetivos propuestos. Gracias a ellos, he podido realizarme como mujer y profesional.

Zoila Victoria Andagoya Vallejo

AGRADECIMIENTO

A la **Universidad Técnica del Norte**, autoridades y docentes quienes me dieron la oportunidad de formarme en mi carrera y que han sido el eje principal durante estos años de estudio, para culminar mi aspiración profesional en tan destacada Institución Educativa.

A mi director de Trabajo de Grado, el Abogado Ernesto Grijalva, por brindarme todo su apoyo, paciencia e interés en el desarrollo de este documento investigativo.

De manera muy especial a quienes conforman el Gobierno Parroquial Tocachi, por su ayuda, asesoramiento y cooperación incondicional durante el desarrollo del trabajo de grado.

Zoila Victoria Andagoya Vallejo

ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v-viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii-xiii
CAPÍTULO I	1
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1. 1 ANTECEDENTES	1
1. 2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1. 3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1. 4 DELIMITACIÓN	3
1. 4.1 Unidades de Observación	3
1. 4.2 Delimitación espacial	3
1. 4.3 Delimitación temporal.....	4
1. 5 OBJETIVOS	4
1. 5.1 Objetivo General	4
1. 5.2 Objetivos Específicos	4
1. 6 JUSTIFICACIÓN	4-5
1. 6.1 Factibilidad	5-6
CAPÍTULO II	7
2. MARCO TEÓRICO	7
2. 1. Fundamentación psicológica.....	7
2. 1.2 Definición de servicio al cliente en el campo de la salud.....	7
2. 1.2.1 Tipos de usuarios.....	7-8

2. 1.2.2	Definición de atención.....	8-9
2. 1.2.3	Principios básicos para un buen servicio al cliente	9-10
2. 1.2.4	Atención al Cliente	10-11
2. 1.2.5	Proceso de Atención al Cliente.....	11
2. 1.2.6	Los diez mandamientos de atención al cliente.....	11-12
2. 1.2.7	Imagen Institucional.....	12
2. 1.2.8	Calidad en la atención al cliente.....	13
2. 1.2.9	Tipos de clientes	13-15
2. 1.2.10	Satisfacción del cliente	15-16
2. 1.3	Fundamentación sociológica	16
2. 1.4	Fundamentación teórica	17
2. 1.4.1	La administración documental.....	17
2. 1.4.2	La archivística	17-19
2. 1.4.3	Importancia de la archivística	19-20
2. 1.4.4	Conceptos de archivo	20
2. 1.4.5	Archivo clínico	20-21
2. 1.4.6	Importancia de los archivos.....	21-22
2. 1.4.7	Funciones de los archivos	22-23
2. 1.4.8	Niveles de archivo	23
2. 1.4.9	Funciones del archivo de historias clínicas	24
2. 1.4.10	Procedimiento para archivar	24-25
2. 1.4.11	Ciclo vital de los documentos	25-26
2. 1.4.12	Ordenación de documentos	26-27
2. 1.4.13	Tipos de archivo	27-28
2. 1.4.14	Sistema de clasificación del archivo.....	29-30
2. 1.4.15	Conservación y seguridad de la información	30
2. 1.9	Fundamentación Legal	30-32
2. 1.10	Fundamentación tecnológica	32-34
2. 1.10.1	Archivo Digital	34
2. 1.10.2	Tipos de archivo multimedia digital	34-35
2. 1.10.3	Microfilmación	36

2. 1.10.4	Base de datos informatizada	36-37
2. 2	Posicionamiento Teórico personal	37
2. 3	Glosario de términos	37-41
2. 4	Interrogantes de la investigación.....	41-42
2. 5	Matriz categorial	43
CAPÍTULO III		44
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3. 1	Tipos de Investigación	44
3. 1.1	Descriptiva	44
3. 1.2	Bibliográfico-Documental	44
3. 1.3	De Campo	44-45
3. 1.4	Tecnológica	45
3. 1.5	Propositiva	45
3. 2	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	45
3. 2.1	Inductivo-Deductivo	45
3. 2.2	Estadístico	46
3. 3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	46
3. 3.1	Encuesta	46
3. 3.2	Validez y confiabilidad	47
3. 4	POBLACIÓN Y MUESTRA	47-48
CAPÍTULO IV		49
4.	Análisis e interpretación de resultados	50-66
CAPÍTULO V		67
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
5.1	Conclusiones.....	67
5.1.2	Recomendaciones.....	68
CAPÍTULO VI		69

6.	PROPUESTA ALTERNATIVA.....	69
6.1	Título de la propuesta	69
6.2	Justificación	69
6.2.1	Importancia.....	70-71
6. 2.2	Factibilidad	71
6.3	Fundamentación de la propuesta.....	71-72
6.4	Objetivos	72
6.4.1	Objetivo General	72
6.4.2	Objetivos Específicos	72-73
6.5	Ubicación sectorial y física	73
6.6	Desarrollo de la propuesta.....	73-115
6.7	Impactos	116
6.8	Difusión.....	116
6.9	Bibliografía.....	117-118
6.10	Linkografía	119
	ANEXOS	120
	Árbol del Problema.....	121
	Matriz de Coherencia	122
	Formato de Encuesta	123-128
	Fotografías	129-132

ÍNDICE DETABLAS

Tabla N 1.....	50
Tabla N 2.....	51
Tabla N 3.....	52
Tabla N 4.....	53
Tabla N 5.....	54
Tabla N 6.....	55
Tabla N 7.....	56
Tabla N 8.....	57
Tabla N 9.....	58
Tabla N 10.....	59
Tabla N 11.....	60
Tabla N 12.....	61
Tabla N 13.....	62
Tabla N 14.....	63
Tabla N 15.....	64
Tabla N 16.....	65
Tabla N 17.....	66

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene como propósito principal implementar un sistema automatizado que optimice el servicio de atención al cliente en el Centro de Salud de Tocachi, controlar cada uno de los procesos administrativos que allí se realizan, los cuales involucran: registro de usuarios, creación de citas médicas, apertura de historias médicas, control de consultas, salida y entrada de medicamentos, remisión de pacientes que requieren atención especializada y exámenes de laboratorio, con este sistema se automatizará los procesos operativos. Dicho trabajo seguirá un tipo de investigación de campo, en donde se evidenciará los documentos que pertenecen a esta institución, se realizará entrevistas y encuestas a los usuarios, quienes diariamente acuden a esta casa de salud y que muchas veces no son atendidos adecuadamente por la deficiencia en el archivo, ellos expresarán las necesidades e inconvenientes que presentan, además emitirán su criterio y propondrán una alternativa de solución; también se utilizará la técnica de análisis de datos en donde se evidenciará el contenido, para determinar las necesidades que existen en esta casa de salud. Con el objetivo de lograr adaptar las mejores estrategias y herramientas, se utilizará el tipo de archivo alfanumérico, el cual es más fácil de administrar y puede encontrarse los datos requeridos mediante el ingreso de nombres o números de historias clínicas o a su vez números de cédulas. Finalmente, con la implementación de esta herramienta tecnológica se logrará brindar una atención de calidad, eficiente y efectiva a los usuarios quienes son los beneficiarios directos.

ABSTRACT

This investigation work, has a principal purpose to implement an automatically system that improve the service to customers in the Tocachi Health Centre, to control all of the administrative processes, that there are there which involve: control registration, appointments, opening medical histories, control of consultations, ingress and going out of medicaments, remission of sick people that requirement specialized attention and laboratory exams, with this system the operative system will be automatically. This work will follow a type of investigation, where the documents of the institution will be evidence, there will be interviews and inquiries to the usurious that daily go to this health house and they don't have properly take care many times by the deficiency of the file. They will express the necessities and the inconvenient that the care; Also they will emit their criterion and they will propose an alternative of solution, the analysis technique of dates will be use where the content, will be evidence in order to determine the necessities that exist in this health house. With the objective to reach the best strategies and tools of, file of alfa-numeric will be use, which is the easiest to administrate and it can bind the dates required intervening the access of names o numbers of clinic histories of number of identity carols. Finally, with the implementation of this technological tool we can give an attention of quality, efficient and effective to the usurious, who are the direct beneficiaries.

INTRODUCCIÓN

Es necesario conocer las necesidades, demandas y usos de información que tiene el Centro de Salud de Tocachi; además, permitirá evaluar la calidad de los servicios, para establecer procesos de mejoras e innovación en aquellos que presentan debilidades, así como fortalecer los que funcionan bien.

La tecnología informática avanza a pasos agigantados y el creciente interés de la Administración por alcanzar un desempeño más efectivo, han incrementado el uso de sistemas automatizados como mecanismos para enfrentar la competitividad de manera más eficiente. El manejo de la información, a través de la implementación de sistemas automáticos permite a las organizaciones, el dominio de gran cantidad de datos en forma centralizada para la agilización y tramitación de datos que, debidamente interpretados puedan ser útiles para extraer conclusiones y soluciones.

Por tal razón, esta investigación trata sobre LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN EL CENTRO DE SALUD DE TOCACHI, el cual sigue el esquema que exige la Universidad Técnica del Norte de la siguiente manera:

PRIMER CAPÍTULO.- Detalle del problema y sus antecedentes, la factibilidad de delimitación tanto espacial como temporal y sus unidades de observación, objetivos generales, específicos y la justificación.

SEGUNDO CAPÍTULO.- Se refiere a todo el marco teórico, siendo la base de la investigación con su parte teórica-científica.

TERCER CAPÍTULO.- Trata sobre la metodología de la investigación que se caracteriza por tratar temas como las modalidades de investigación tipos

de investigación, procedimientos, población y muestra.

CUARTO CAPÍTULO.- En este capítulo, se encuentra el análisis e interpretación de los resultados mediante el uso de gráficos estadísticos que representan las encuestas aplicadas a los usuarios del Centro de Salud de Tocachi.

QUINTO CAPÍTULO.- Se refiere a las conclusiones y recomendaciones, mismas que se hacen de acuerdo a los cuadros de las encuestas. Las recomendaciones serán en base a las conclusiones, que permitirán soluciones del problema investigado.

SEXTO CAPÍTULO.- Enmarca la propuesta que consta de, la Elaboración de un Manual para el Manejo y Organización Físico y Digital del Archivo, que permita a los servidores del Centro de Salud de Tocachi mejorar la forma de archivar los documentos de cada uno de los pacientes.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES

Algunas instituciones públicas presentan falencias en cuanto a la organización de archivos y la atención al cliente; se desea diagnosticar las causas y efectos que se presentan para producir una atención deficiente a los usuarios en el Centro de Salud de Tocachi.

Razones que llevan a pensar en una solución para evitar que los usuarios continúen con la inconformidad del trato y pérdida de tiempo.

La parroquia rural de Tocachi, pertenece al cantón Pedro Moncayo, está ubicada al Noreste de la Provincia de Pichincha, tiene una superficie de 8917,93 hectáreas y una población estimada en 1985 habitantes, según el censo 2010.

El clima de Tocachi varía según la altitud, la cabecera parroquial, por estar ubicada a los 2900 metros sobre el nivel del mar, tiene un clima templado frío, con un promedio anual de 13 grados centígrados.

Está formada por 4 comunidades y 7 barrios y los moradores de estos lugares acuden al único Centro de Salud de la parroquia, mismo que está ubicado en el Barrio El Centro.

El Centro de Salud de Tocachi fue creado en el año de 1970, mediante la gestión del doctor Rodrigo Fierro, médico que cumplía los estudios rurales, quien evidenció la necesidad de crear un Centro de Salud para esta parroquia, ya que la mayoría de la gente buscaba a médicos particulares y se trasladaba hacia Cayambe para acceder a una atención médica.

Antiguamente se practicaba la medicina ancestral con plantas

medicinales, las mujeres embarazadas acudían a las señoras parteras, pero muchos de los niños morían en donde nacían por la insalubridad, al momento del parto muchas veces las madres sufrían complicaciones y fallecían los dos.

Transcurridos aproximadamente 5 años, este Centro de Salud aumentó la infraestructura para brindar mejor atención a los moradores, inició con la atención médica general y posteriormente implementó la atención ginecológica, misma que hasta la actualidad se brinda un día por semana.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema que se planteó es con la finalidad de encontrar soluciones originadas en la deficiente atención al usuario y el desconocimiento de técnicas para archivar y manejar correctamente los documentos del Centro de Salud de Tocachi.

En el Centro de Tocachi existen las áreas de Medicina General, Odontología y Ginecología, a las cuales asisten diariamente un aproximado de 20 personas por distintas dolencias, recibiendo una atención de poca calidad provocando malestar en los usuarios.

Mediante un sondeo se ha evidenciado que el personal del Centro de Salud, tiene poco conocimiento en el manejo de archivo y nuevas formas factibles y adecuadas para ubicar los documentos, provocando que al momento de buscar las historias clínicas de los pacientes, pierdan el tiempo y los empleados hacen esperar a las personas.

Esta casa de salud no cuenta con los recursos económicos suficientes para adquirir el mobiliario adecuado, que permita archivar correctamente los documentos que diariamente se generan.

El Centro de Salud no cuenta con la tecnología adecuada para

administrar de mejor manera los archivos, provocando la acumulación de documentos, traspapeleo y la impaciencia de los usuarios que diariamente acuden a esta casa de salud. Para este caso la implementación de un Manual con técnicas innovadoras ayudará mucho para ahorrar tiempo, acumulación de documentos y sobre todo agilizar los trámites.

En varias ocasiones el Circuito C, incumple el cronograma de actividades de los médicos destinados para Tocachi y esto ocasiona el retraso en los tratamientos a los pacientes. La atención de los turnos emitidos con anterioridad no se cumple.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la causa que provoca deficiencia en la organización del archivo y su influencia en la atención al usuario en el Centro de Salud de Tocachi?.
Periodo 2014

1.4 DELIMITACIÓN

1.4.1 Unidades de Observación

Esta investigación fue dirigida a los servidores que laboran en el Centro de Salud de Tocachi, así como también a los usuarios de barrios y comunidades que diariamente acuden a esta casa de salud.

1.4.2 Delimitación Espacial

La investigación se realizó en el Centro de Salud de Tocachi.

Provincia: Pichincha

Cantón: Pedro Moncayo

Parroquia Rural: Tocachi

Dirección: Barrio El Centro, Calles Sucre y Abdón Calderón

1.4.3 Delimitación Temporal

Esta investigación se realizó durante el período marzo-agosto 2014.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General:

Determinar qué tipos de archivos utilizan para la organización de los documentos y su influencia en la atención al usuario en el Centro de Salud de Tocachi.

1.5.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar el proceso de organización de los documentos
- Crear un registro de archivos físicos, clasificándoles por su importancia.
- Elaborar un manual de usuario para la manipulación de los documentos.
- Socializar el manual a los usuarios, mediante un taller en donde puedan descartar dudas sobre su aplicación

1.6. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se realizó por cuanto en la actualidad no existe un estudio sobre el manejo del archivo en el Centro de Salud de Tocachi, que permita almacenar adecuadamente los documentos y conocer la calidad de servicio. Esta se enfocó en conocer las causas del manejo deficiente y determinar los efectos que producen en la ciudadanía.

Este estudio buscó una alternativa para solucionar los inconvenientes de atención al usuario en el Centro de Salud y de esta manera, lograr que ellos confíen en la calidad del servicio y no migren hacia otras casas de salud públicas y privadas.

Además como la investigadora es usuaria de este Centro de Salud constató que el servicio de atención al cliente es deficiente, brindan una información incompleta, existe tan solo tres especialidades (odontología, medicina general y ginecología) para la ciudadanía, sobre todo algunos de los funcionarios son trasladados a otros centros médicos, no permiten cumplir el horario de atención y causan la discontinuidad en los tratamientos; además, no se considera que varias personas viven en comunidades lejanas y que deben movilizarse pagando vehículos privados.

Mediante este trabajo se buscó implementar las pautas para un archivo correcto de todos los documentos. Se debe analizar constantemente el archivo para que este vaya de acuerdo a lo que se requiere y a las necesidades de los usuarios.

Aportar con mejoras y dejar de lado los tradicionalismos con la finalidad que la institución tenga un gran cambio.

Al finalizar la investigación se propone crear un Manual para el Manejo y Organización Físico y Digital del Archivo, para almacenar correctamente las historias clínicas y demás documentos de la institución; esto ayudará, a que el personal cumpla con agilidad sus actividades, que los usuarios reciban una atención de calidad, calidez y satisfagan sus necesidades.

1.6.1 Factibilidad

Este trabajo de investigación fue factible ya que con él se solucionó

el problema que presentaba el Centro de Salud de Tocachi.

Así también se contó con el apoyo logístico de las personas que laboran en esta institución y los usuarios.

Se tuvo la suficiente información bibliográfica referente a comunicación, archivo y atención al cliente; la colaboración y autorización de los funcionarios del Centro de Salud. Se pudo realizar esta investigación porque la investigadora cubrió los gastos económicos en su totalidad.

Se contó con el apoyo de los docentes expertos en la materia de archivística y con los recursos necesarios para ejecutar este trabajo de grado.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA

2.1.2 Definición de servicio al cliente en el campo de salud

Según la pagina web:

http://www.ehowenespanol.com/definicion-servicio-cliente-campo-salud-sobre_507454/

Ser un paciente de cuidado de la salud es una situación difícil. No sólo tienes que pensar en los problemas de salud, también eres atacado con terminología médica desconocida, los trámites y las facturas. De acuerdo con un artículo publicado en septiembre de 2006, por la Asociación de Administración Financiera del Cuidado de la Salud, mantener relaciones de éxito con los pacientes es tan importante como la calidad y el valor de la atención que una organización de salud ofrece.

2.1.2.1 Tipos de Usuarios

Según la página web:

<http://www.consumidor.gub.uy/informacion/pdf.php?File=/datos/sitios/xsite/consumidor/userfiles/informacion/items/130.pdf>

Usuarios Finales

Son las personas que usarán su producto o servicio en la vida cotidiana y según se espera, se sentirán complacidos.

Usuarios Intermedios

Son distribuidores o intermediarios que hacen que nuestros productos o servicios estén disponibles para el Usuario Final.

Usuarios (clientes) Internos

Son las personas dentro de la organización a quienes le entregamos nuestro trabajo terminado (resultado) para poder continuar con el suyo y establecer la cadena de las transacciones

De acuerdo a la investigación de estos tres tipos de usuarios, los que acuden al son usuarios finales, ya que ellos son los beneficiarios directos de la atención que brinda esta casa de Salud.

2.1.2.2 Definición de Atención

Según la página web:

<http://www.monografias.com/trabajos35/atencion/atencion.shtml>

Desde el punto de vista psicológico la atención se considera como el acto de aplicar voluntariamente el entendimiento a un objeto o cuestión, concentrando la actividad mental sobre él con lo que penetra al campo de la conciencia. Hasta donde sea posible habrá que evitar que en el momento de la entrevista haya algo más que pueda atraer la atención del prospecto.

Entendiendo de esta definición que la atención no se trata de aumentar la actividad mental, sino concentrar ésta a un tema, producto, servicio, idea específica que nos interese que el prospecto le tome mayor importancia.

Para poder brindar una atención de calidad a cualquier usuario, sea niño, adulto o adulto mayor se debe contar con una predisposición de

ofrecer lo mejor de sí, para de esta manera ayudar correcta y ágilmente al usuario y que este se sienta complacido por haber recibido un trato cortés y un servicio de calidad.

2.1.2.3 Principios básicos para un buen servicio al cliente

Según la página web:

<http://mass.pe/noticias/2012/03/principios-basicos-para-un-buen-servicio-al-cliente>

- 1) Escuchar, escuchar y escuchar:** La empresa existe para satisfacer las necesidades de los clientes, y la mejor forma de saber cuáles son estas necesidades es escuchándolos.
- 2) Soluciones sin demoras:** Los clientes, cuando surgen problemas con el producto en el ciclo post venta, esperan que estos se resuelvan al instante.
- 3) Claridad:** En toda empresa hay procedimientos que se deben seguir para llegar a un fin, sobre todo cuando se trata de resarcimientos. Los clientes no saben esto, así que los empleados deben poder explicarlos con claridad. De este modo se evitarán malos entendidos.
- 4) Empleados capaces:** Los empleados que ofrecen el servicio al cliente deben estar entrenados en dicho campo. Su manera de expresarse debe ser la adecuada para que el cliente se sienta a gusto.
- 5) Proactividad:** La empresa debe demostrar en todo momento que su principal interés es solucionar el problema del cliente.

6) No olvidar disculparse: Luego de solucionar el problema que se pueda haber presentado, la empresa debe disculparse, a través de un supervisor o gerente, y entregarle al cliente un extra por el inconveniente.

7) Empleados contentos: Los empleados son los que se relacionan con los clientes, son la cara de la empresa. Es indispensable que esa cara venga con una sonrisa, de lo contrario, los clientes percibirán animadversión y se enfurecerán. La empresa debe tratar bien a sus empleados para que estos transmitan alegría, tranquilidad, eficacia

Para poder brindar una atención de calidad se debe tomar en cuenta estas anotaciones, ya que ayudan a mejorar la manera de cómo ofrecer un servicio de calidad, procurando que los usuarios se sientan cómodos y regresen satisfaciendo una necesidad de servicio con prontitud.

2.1.2.4 Atención Al Cliente

Según GARCÍA, Ortiz Francisco Pedro Pablo, García Ortiz y Mario Gil Muela, (2009), en su obra Técnicas de Servicio y Atención al Cliente, manifiestan que los tipos de atención pueden ser de tres tipos:

“Activa y voluntaria.

Es atención activa y voluntaria cuando se orienta y proyecta mediante un acto consciente, volitivo y con un fin de utilidad práctica y en su aplicación buscamos aclarar o distinguir algo.

- **Activa e involuntaria.- Es la orientada por una percepción.**
- **Pasiva.- Es atención pasiva la que es atraída sin esfuerzo porque el objeto es grato y es este quien la orienta”.**

Con el análisis de estos tres tipos de atención, se pudo identificar que mucho depende del estado emocional de los funcionarios para que puedan ofrecer una atención que presente un beneficio mutuo.

Es por ello que en ocasiones los usuarios prefieren regresar más tarde o al otro día o simplemente acude a un médico de privado.

2.1.2.5 Proceso de Atención al Cliente

Según CARRASCO, Fernández Soledad. (2012). en su obra Atención al Cliente en el Proceso Comercial.

“Los clientes son la razón de ser de una empresa sin ellos no existirían las fuentes de ingresos. Por ello la gran parte del éxito o fracaso de la venta comercial, depende del tratamiento al cliente.

Proceso:

A: Acogida-Recepción

B: Desarrollo-Escucha

C: Conclusión Despedida” (pág. 22-23)

Toda institución sea pública o privada debe tratar de presentar una mejor imagen ante el público, esto se logra con un proceso adecuado de atención al usuario, ya que él es su principal motivo de existencia. Por ello debe procurar una atención con respeto, con prontitud y sobre todo con carisma.

2.1.2.6 Los diez mandamientos de atención al cliente

Según la página web:

<http://www.clientes.us/fidelizacion/mercados/los-diez-mandamientos-de-la-atencion-al-cliente/>

- El cliente por encima de todo
- No hay nada imposible cuando se quiere
- Cumple todo lo que prometas
- Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera.
- Para el cliente tú marcas la diferencia
- Fallar en un punto significa fallar en todo
- Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos
- El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente
- Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar
- Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo

2.1.2.7 Imagen Institucional

Según MANES, Juan Manuel: (1997-2004). en su obra Marketing para Instituciones Educativas

- **Una imagen es el conjunto de creencias, ideas e impresiones que las personas reciben de un objeto, individuo o institución.**
- **La imagen va relacionada con la comunicación institucional y ésta responde a los elementos de realidad, identidad, imagen y la comunicación de una institución.**
- **La imagen es el resultado de un proceso dinámico y cambiante, por lo que requiere de una medición periódica de su transformación.**
- **La imagen de una institución se desarrolla a partir de las manifestaciones de dimensiones y sus manifestaciones por sus atributos. (pág. 43)**

La proyección de una buena imagen de la secretaria, ante el público que diariamente visita a una institución, debe ser correcta y sobre todo con amabilidad ya que de ella depende que la gente se sienta a gusto y en un ambiente de cordialidad.

2.1.2.8 Calidad en la atención al cliente

Según PÉREZ, Vanesa Carolina, (2006), en su libro Calidad Total en la Atención al Cliente.

“Todo sistema de calidad en la atención al cliente se implanta para asegurar que se cumplan las políticas de calidad total de la organización y debe tener en cuenta al servicio que se va a suministrar al cliente y el proceso de entrega del servicio al cliente.

Para cumplir estos objetivos se debe partir de un estudio de mercado el que se conozca cuales son las necesidades actuales de los clientes y sus expectativas con respecto a la empresa”...(pág. 28)

La calidad en la atención al cliente, es muy necesaria para proyectar una buena imagen institucional, esto estimula a las personas a confiar en el servicio que brinda una determina institución.

2.1.2.9 Tipos de clientes

Según a página web:

<http://www.promonegocios.net/clientes/tipos-clientes.html>

Clientes Complacidos: Son aquellos que percibieron que el desempeño de la empresa, el producto y el servicio han excedido sus expectativas. Según Philip Kotler (en su libro "Dirección de Mercadotecnia"), el estar complacido genera una afinidad emocional con la marca, no solo una preferencia racional, y esto da lugar a una gran lealtad

de los consumidores [2]. Por tanto, para mantener a éstos clientes en ese nivel de satisfacción, se debe superar la oferta que se les hace mediante un servicio personalizado que los sorprenda cada vez que hacen una adquisición.

Clientes Satisfechos: Son aquellos que percibieron el desempeño de la empresa, el producto y el servicio como coincidente con sus expectativas. Este tipo de clientes se muestra poco dispuesto a cambiar de marca, pero puede hacerlo si encuentra otro proveedor que le ofrezca una oferta mejor. Si se quiere elevar el nivel de satisfacción de éstos clientes se debe planificar e implementar servicios especiales que puedan ser percibidos por ellos como un plus que no esperaban recibir.

Clientes Insatisfechos: Son aquellos que percibieron el desempeño de la empresa, el producto y/o el servicio por debajo de sus expectativas; por tanto, no quieren repetir esa experiencia desagradable y optan por otro proveedor. Si se quiere recuperar la confianza de éstos clientes, se necesita hacer una investigación profunda de las causas que generaron su insatisfacción para luego realizar las correcciones que sean necesarias. Por lo general, este tipo de acciones son muy costosas porque tienen que cambiar una percepción que ya se encuentra arraigada en el consciente y subconsciente de este tipo de clientes.

Clientes Altamente Influyentes: Este tipo de clientes se caracteriza por producir una percepción positiva o negativa en un grupo grande de personas hacia un producto o servicio. Por ejemplo, estrellas de cine, deportistas famosos, empresarios de renombre y personalidades que han logrado algún tipo de reconocimiento especial. Lograr que estas personas sean clientes de la empresa es muy conveniente por la cantidad de clientes que pueden derivar como consecuencia de su recomendación o por usar el producto en público. Sin embargo, para lograr ese "favor" se debe conseguir un alto nivel de

satisfacción (complacencia) en ellos o pagarles por usar el producto y hacer recomendaciones (lo cual, suele tener un costo muy elevado).

Cientes de Regular Influencia: Son aquellos que ejercen una determinada influencia en grupos más reducidos, por ejemplo, médicos que son considerados líderes de opinión en su sociedad científica o de especialistas.

Por lo general, lograr que éstos clientes recomienden el producto o servicio es menos complicado y costoso que los Clientes Altamente Influyentes. Por ello, basta con preocuparse por generar un nivel de complacencia en ellos aunque esto no sea rentable, porque lo que se pretende con este tipo de clientes es influir en su entorno social.

2.1.2.10 Satisfacción del Cliente

Según PÉREZ, Vanesa Carolina, (2006) en su libro Calidad Total en la Atención al Cliente.

“Una de las claves para asegurar una buena calidad en el servicio consiste en satisfacer o sobrepasar las expectativas que tiene los clientes respecto a la organización, determinando cual es la necesidad que el cliente espera y cuál es el nivel de bienestar que espera que le proporcionen.

La satisfacción del cliente representa la evaluación del consumidor respecto a una transacción específica y una experiencia de consumo.

Esto se convierte luego en la actualidad global hacia el servicio recibido. A partir de las experiencias de satisfacción con varios encuentros de servicio”... (pág. 29)

Las personas que ofrecemos un servicio público, se debe buscar satisfacer las necesidades de las personas que diariamente acuden a una determinada institución.

La satisfacción de un cliente se difunde rápidamente entre las personas que acuden a este Centro de Salud.

2.1.3 FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA

Según la página web: <http://definicion.de/sociologia/>

La **sociología** es una **ciencia** que se dedica al estudio de los grupos sociales (conjunto de individuos que conviven agrupados en diversos tipos de asociaciones). Esta ciencia analiza las formas internas de **organización**, las relaciones que los sujetos mantienen entre sí y con el sistema, y el grado de cohesión existente en el marco de la estructura social.

Según ÁLVARO, Estramiana José Luis (2008) en su Obra, Fundamentos sociales del comportamiento humano.

“Objeto y método de la sociología: este nuevo tipo de conocimiento implica un cambio en la concepción de lo social que desemboca en la elección necesaria entre la psicología y la sociología, por un lado, y la sociología y la economía, por otro...(pág. 123)

La sociología va de la mano con la psicología ya que esto permite actuar de forma coherente ante todos los hechos que se presenten diariamente.

Una persona siempre debe estar alerta para brindar una atención al usuario positiva.

2.1.4 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.4.1 La administración documental

Según SALAZAR, Francisco; (2008) en su texto, La administración documental, dice:

“Es la ciencia que regula la función archivística en las empresa, formulando norma y políticas para facilitar la gestión documental. Sabemos que la administración documental es una función de mucha responsabilidad la cual busca la protección de las memorias empresariales o institucionales de una manera correcta y transparente”

Una institución que cuente con un archivo correctamente almacenado desde el momento de su creación, permitirá un desempeño laboral ágil y correcto, además reguarda de manera vital los documentos empresariales desde el momento de la creación de la institución hasta el documento que se genera diariamente.

2.1.4.2 La archivística

Según, Schellenberg, (2010). Un teórico clásico de la Archivística, esta ciencia **"... trata sobre los archivos, su conservación, administración, clasificación, ordenamiento, interpretación, etc.; así como sobre las colecciones de documentos que en los archivos se conservan como fuente para su conocimiento ulterior y servicio público."**

La generación, administración, clasificación y conservación de los documentos es muy importante y sirve de soporte para la empresa, la cual puede ofrece una atención de calidad, calidez y agilidad a todo el público que requiera conocer sobre un determinado tema.

Para *Duranti*,

“La archivística es el cuerpo de conocimiento sobre la naturaleza y las características de los archivos y el trabajo archivístico sistemáticamente organizado en teoría, metodología y práctica. La teoría archivística es el conjunto de las ideas que los archivistas poseen acerca de lo que es el material archivístico; la metodología archivística es el conjunto de las ideas que los archivistas poseen sobre cómo tratarlo; la práctica archivística es la aplicación de las ideas, tanto teóricas como metodológicas a situaciones reales, concretas”

Para almacenar un documento se requiere de conocimientos mínimos y aplicaciones lógicas y necesarias de acuerdo a la realidad de cada institución.

El Centro de Salud cuenta con varios documentos, ya que no solo ofrece una atención médica dentro de la institución, sino también fuera, es entonces que tiene la necesidad de contar con un archivo portátil que facilite las actividades a realizar.

Para BAZÁN, Gustavo Villanueva, en su obra Teoría y práctica Archivística I dice:

“Establecer criterios, políticas y lineamientos en un archivo es una tarea a menudo difícil, ya que existen múltiples posibilidades para su juicio; la adopción de alguna política puede resultar para los demás un acto supremo de subjetividad” (pág. 21).

Para normar la forma de archivar los documentos es necesario contar con el apoyo de personas que conozcan sobre el tema, para poder realizarlo con las técnicas apropiadas y sobre todo basadas en las necesidades tanto de los funcionarios, como de los usuarios.

Para HEREDIA Herrera, Antonio (1995) en su obra Archivística general, dice:

“Es la ciencia de los archivos, no de los documentos aunque, en última instancia, estos sean el producto integrante de aquellos. Como tal se ocupa de la creación, historia, organización y el servicio a la administración y a la historia, en definitiva a la sociedad”

Según manifiestan los criterios de los autores, la archivística es el lugar en donde están almacenados los documentos, es por ello que las instituciones tanto públicas como privadas, deben contar con un lugar adecuado para colocar adecuadamente todos los documentos que produzcan a diario.

2.1.4.3 Importancia de archivística

La archivística es una ciencia importante desde que el hombre tuvo la necesidad de dejar plasmado sus conocimientos, pensamientos e historia, puesto que no podía tener todo guardado en su memoria y para esto vio como única opción la escritura. y es aquí donde toman mayor importancia la conservación de los documentos escritos en lugares específicos de forma organizada y ordenada para luego convertirse en grandes archivos, los cuales a su vez hicieron crecer la archivística como ciencia, y el personal encargado de su manejo.

Permite que los documentos sean vistos de manera fácil y oportuna puesto que esta es la encargada de mantener los archivos organizados en lugares adecuados con el fin de prestar un servicio preciso a usuarios que necesitan suministrar y acceder a la información dando la posibilidad a las personas de conocer el contenido de los documentos.

Por tal razón la importancia de esta ciencia reposa en la buena administración conservación y disposición de los archivos; ya que permite la toma de decisiones es fuente de historia y para la historia, además de que nos da la posibilidad de tener un patrimonio cultural y a su vez una identidad nacional ya definida.

2.1.4.4 Conceptos de archivo

Según HEREDIA, Herrera Antonio, (2000), en su Obra Funciones Prácticas administrativas dice:

“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 lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia”(pág. 282)

La generación, envío, recepción y administración de un documento es vital, sea cual sea su fecha de elaboración, institución y tema a tratar, ya que este escrito representa la gestión de una empresa, por ende hay que archivarlo correctamente de acuerdo a las normas existentes o a su vez a las necesidades de cada institución.

2.1.4.5 Archivo Clínico

Para TEJERO, Álvarez Mercedes (2004), en su obra Documentación Clínica y Archivo dice:

“El Archivo de Historias Clínicas es la unidad medico-hospitalario que se encarga de: El depósito y custodia de las

historias clínicas generadas en el hospital, su préstamo a los servicios peticionarios, su recuperación de los servicios asistenciales, el mantenimiento de la ordenación de la documentación clínica, el tratamiento de la historia clínica con el fin de ser un centro dinámico de información”. (pág. 57)

Las historias clínicas son de vital importancia, tanto para el como para los pacientes, ya que en ella se encuentra su historia de salud, la cual permitirá evaluar su cuidado.

2.1.4.6 Importancia de los archivos

Según PARERA, Pascual Cristina (4ta Edición) en su obra Técnicas de Archivo y Documentación en la empresa dice:

El progreso de toda organización, así como el volumen cada vez mayor de información que recibimos, tienden, cada vez más a sustituir la intuición genial y las dotes brillantes del individuo para la estandarización y unificación de métodos y criterios de eficiencia en el trabajo.

En toda gran y pequeña empresa se reciben, crea, procesa y transmiten ingentes cantidades de documentos y registros...” (pág. 25)

Diariamente asisten pacientes nuevos y antiguos al en donde deben crear, ampliar y añadir la historia clínica de cada uno de ellos.

Según la página web:

<http://www.archivonorma.com/news/showByTitle/title/importancia-de-los-archivos-para-la-administraci-n/src/@random4d8b5a002184c>

Los archivos son muy importantes ya que contribuyen a la gestión administrativa y a la gestión documental, permitiendo una mejor organización, trámite, consulta, conservación y disposición final de los documentos, proceso que reflejan la mejor imagen de la empresa.

Los archivos representan el lenguaje natural de la administración y constituyen un apoyo decisivo en la gestión de la entidad.

Un archivo bien organizado será garantía para obtener información rápida y oportuna

2.1.4.7 Funciones de los archivos.

Según la página web:

<http://www.mundoarchivistico.com/?menu=articulos&id=288>

- ✓ **Reunir** ordenadamente todos los documentos que circulan en la empresa.
- ✓ **Asegurar** la perfecta conservación de los documentos.
- ✓ **Asegurar** la máxima rapidez en la localización y envío de los documentos requeridos por las diversas dependencias de la empresa.

Para BARROS Puga, Marta (2006) en la obra Personal Laboral Vigilantes de Archivos, Bibliotecas y Museos.

El proceso Documental: génesis o producción, transferencia, organización, descripción, selección y recuperación, determina las funciones de los archivos que tradicionalmente son:

Recibir: consiste en la recepción, en las instalaciones del Archivo, de la documentación tramitada y recibida para la institución u organismos titulares del archivo (transferencia)

Conservar: custodiar los documentos en las mejores condiciones de seguridad y orden.

Servir: a la Administración y a la Sociedad. Facilitar información extraída de sus propios fondos documentales.

Con la aplicación de estos tres pasos importantes y fundamentales se podrá archivar correctamente y brindar una atención pronta y de calidad.

2.1.4.8 Niveles de Archivo

Según la página web:

<http://archivohistorico.villaclara.cu/informaciones/documentos/manual-estudio-curso-archivo-para-secretarias>

Archivo de gestión: administrativos o de oficina: es donde se generan los documentos, en los que se guardan con carácter temporal aquellos sometidos a continua utilización y consulta por las propias oficinas. Es un archivo vigente, activo.

Archivo central: es aquel que recibe, organiza y guarda, por un plazo de hasta 25 años los documentos transferidos por los Archivos de Gestión, una vez que su consulta haya dejado de ser frecuente; y coordina el funcionamiento de dichos archivos.

Archivo histórico: es aquel que se ha de transferir desde el archivo intermedio la documentación que deba conservarse permanentemente. También puede conservar documentos históricos recibidos por donación, depósito, adquisición, etc.

2.1.4.9 Funciones del archivo de historias clínicas

Para TEJERO Álvarez, Mercedes (2004), en su obra Documentación Clínica y Archivo dice:

De carácter diario:

- **Préstamo de historias clínicas**
- **Devolución de historias clínicas**
- **Mantenimiento de registros**
- **Recuperación de la información**
- **Mantenimiento de la historia clínica única**

Funciones de carácter general

Diseño y normalización de la historia clínica

Elaboración de la normativa de la historia clínica

Elaboración de la normativa del funcionamiento del archivo

2.1.4.10 Procedimiento para archivar

Según la página web:

<http://www.mailxmail.com/curso-archivos/archivo-sistemas-clasificacion>

- **Clasificar:** se trata de decidir el nombre bajo el cual se archivará un documento. Es establecer un orden riguroso atendiendo a un sistema o criterio definido.
- **Ordenar:** Separar los documentos en aquellos grupos que la clasificación ha señalado.
- **Archivar:** Colocar los documentos en un lugar determinado.

Con la aplicación adecuada de este procedimiento se podrá lograr una mejor forma de archivar de documentos que se generan a diario en este lugar.

Con ello permitirá agilizar el desempeño laboral de cada funcionario y a su vez los usuarios podrán constatar una mejora en la atención.

2.1.4.11Ciclo vital de los documentos

Según la página web:

<file:///C:/Documents%20and%20Settings/Usuario/Mis%20documentos/Downloads/PRESENTACION.%20TEOR%20DEL%20CICLO%20VITAL%20DEL%20DOCUMENTO..pdf>

Archivo de Trámite:

Se inicia cuando los documentos son producidos y utilizados en el curso de alguna gestión y termina una vez que se concluye definitivamente el asunto que generó la documentación.

Su lugar de resguardo se encuentra en la propia área generadora que es el archivo de trámite.

Cuando baja la frecuencia de consulta de la documentación, ésta es trasladada al archivo de concentración, donde su uso y consulta se convierte en eventual o esporádica.

Archivo de Trámite

Es la unidad responsable de recibir, clasificar, abrir expedientes, glosar, catalogar, expurgar, valorar y realizar transferencias primarias de los documentos de uso cotidiano y necesario para el ejercicio de las atribuciones de una unidad administrativa.

Archivo de Concentración:

Es la unidad responsable de la administración de los documentos cuya consulta es esporádica por parte de las unidades administrativas de las instituciones, y que permanecen en él hasta que termina su vigencia y se pueda determinar su destino final (baja o conservación en archivo histórico).

Archivo Histórico:

Corresponde a la tercera etapa dentro del ciclo vital del documento, el Archivo Histórico recibe las transferencias del Archivo de Concentración, cuando sus vigencias fueron cumplidas.

Esta documentación se conservará y preservará permanente si al menos tiene un valor secundario (evidencial, testimonial o informativo).

2.1.4.12 Ordenación de documentos

La organización disminuye las pérdidas, favorece la conservación y mejora las búsquedas de información.

Según la página web:

<http://elmundodocumental.wordpress.com/2012/12/05/clasificacion-y-ordenacion-de-los-documentos/>

La ordenación cronológica se basa en un elemento presente en prácticamente cualquier documento, su fecha, y se concreta en la secuencia año, mes, día. Comenzando por el año más remoto, los documentos se suceden hasta la fecha más reciente, dentro de cada año por meses y dentro de éstos por días. Los libros de contabilidad o los libros de actas de una empresa son ejemplo de documentos que se deben ordenar cronológicamente por períodos anuales.

La ordenación alfabética suele tener como referente principal los apellidos de una persona o la razón social de una empresa y utiliza las letras del abecedario como criterio de ordenación. Es el idóneo, por ejemplo, para series de expedientes personales, como es el caso del personal contratado de una empresa.

La ordenación numérica responde habitualmente a un sistema de códigos que permiten identificar inequívocamente un documento concreto. Por ejemplo, el número asignado a una factura o un recibo, el número de un expediente, el número de registro de entrada o salida de la correspondencia, etc. Es el sistema más utilizado en las tareas más vinculadas a la contabilidad y las tareas administrativas comunes.

La ordenación geográfica o topográfica permite la ordenación de elementos en función de su situación en una zona o territorio; sería el sistema empleado por un agente de la propiedad inmobiliaria para ordenar los inmuebles de una zona ya que emplearía la secuencia localidad, barrio o distrito, calle, etc.

La ordenación por materias parte del contenido de los documentos y refleja los asuntos o temas tratados por ellos. Si existe abundante documentación es preciso elaborar listas alfabéticas de materias. Es un sistema adecuado para ordenar estudios, informes, dos series y memorias técnicas, agrupándolos por áreas temáticas.

2.1.4.13 Tipos de archivos

Según la página web:

<http://www.mailxmail.com/curso-archivos/archivo-tipos>

Archivo vertical: Los documentos son almacenados en carpetas individuales, colgando de una guía dentro de las gavetas. Las carpetas se colocan una detrás de otra con el borde que presenta la pestaña hacia arriba, donde se escribe la identificación de lo que allí se conserva.

Archivo lateral: Los documentos se archivan uno al lado del otro como los libros de estantería en una biblioteca. Normalmente se archivan a su vez en carpetas o cajas que se colocan paralelamente.

Archivo horizontal: Los documentos son almacenados en plano, uno encima del otro en carpetas, cajas, archivadores o cajones. Este archivo es válido en el caso de tener que archivar pocos documentos o cuando se trate de planos o mapas.

Archivos activos: Aquel donde los documentos son consultados frecuentemente o que la documentación por su valor administrativo, legal, operativo o fiscal no pierde vigencia. Por lo general la fecha de emisión de los registros no es superior a los cinco años y es consultada más de una vez al mes.

Archivo semiactivo: Se conservan los documentos que han sido retirados del archivo activo finalizado el año fiscal. Su finalidad es suministrar información para comprobar operaciones realizadas.

Archivo inactivo: Se conservan los documentos de consulta poco frecuente, que tienen utilidad temporal de acuerdo a su valor. Se almacenan allí hasta la destrucción de los mismos una vez que ya han cumplido su función.

Existen varias alternativas para archivar los documentos, para ello primero se debe clasificarlos, según su importancia y validez, de ahí se puede escoger el tipo de archivo más adecuado, de acuerdo a las necesidades del Centro de Salud, tomando en cuenta que este archivo lo manejan varios médicos rurales que año tras año llegan a la parroquia.

2.1.4.14 Sistema de clasificación del archivo

CARPETAS

- **Simples;** son las más utilizada.
- **Colgantes;** con dos enganches en la parte superior que permite su colocación sobre las guías de un bastidor con ruedas.
- **Pestaña;** proyección que sobre sale de los bordes superiores de las guías.
- **Unidad;** inserción que aparece escrita en la pestaña de la guía.

MOBILIARIO

- **Estanterías;** conjunto de baldas horizontales para guardar carpetas archivadoras.
- **Archivador Horizontal:** Los documentos son almacenados en plano, uno encima del otro en carpetas, cajas, archivadores o cajones. Este archivo es válido en el caso de tener que archivar pocos documentos o cuando se trate de planos o mapas.
- **Estanterías modulares;** contiene una serie de cajas de plástico de colores.
- **Armarios para carpetas suspendidas;** clásico mueble metálico para carpetas en suspensión.

Los documentos son almacenados en carpetas individuales, colgando de una guía dentro de las gavetas. Las carpetas se colocan una detrás de otra con el borde que presenta la pestaña hacia arriba, donde se escribe la identificación de lo que allí se conserva.

Se coloca, generalmente, junto al escritorio en oficinas pequeñas, para los documentos activos.

- **Armario sobre raíles;** estanterías que se desplazan por unos raíles.
- **Archivador vertical de gavetas;** de 2 a 4 gavetas metálicos o de madera, con llave central para cerrar todas las gavetas y con carpeta colgante. Al hacer traslados de documentos para este archivador, conviene empezar de abajo hacia arriba de manera que equilibrando el peso.
- **Archivador horizontal de madera;** tiene forma de escritorio, utiliza carpetas colgantes, es de poca capacidad.

2.1.4.15 Conservación y seguridad de la información

Por exigencias legales

El código de comercio dice que se deberá guardar los documentos durante 6 años.

Por el bien de la organización de la empresa

Valor primario (valor legal) y valor secundario (valor informativo). Una vez decidido los documentos a conservar, hay que elegir el soporte de almacenamiento más adecuado. La documentación histórica requiere un almacenamiento especial y la documentación semiactivo el más económico posible.

2.1.9 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Según la página web:

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Fundamentos-Legales-En-La-Gesti>

FUNDAMENTOS LEGALES EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS

La fundamentación legal, es el principio o cimiento legal sobre el que se apoyan algunas acciones; es el sustento jurídico sobre el cual se puede reclamar un derecho o exigir una obligación. Esta definición de fundamentos legales nos permite entender que todos los países del mundo tienen leyes que rigen los comportamientos sociales, dotándolos de derechos y de obligaciones a realizar para que se pueda establecer un “orden” social que permita cierta igualdad y una calidad de vida para todos los ciudadanos. Bajo estos preceptos los fundamentos legales serían los conocimientos adquiridos que nos permitieran hacer las cosas de acuerdo a como se establecieron por ley. Estos conocimientos de ley nos permiten saber exactamente qué hacer en cualquier circunstancia y que exigir en caso de sentir nuestros derechos vulnerados, o que obligaciones tenemos y como debemos cumplirlas para cumplir con el orden social establecido.

Según, La Ley del Sistema Nacional de Archivos, (2009):

Art. 14.- Son archivos activos, aquellos cuya documentación se considera de utilización frecuente y con 15 años o menos de existencia.

Art. 17.- Archivos permanentes son aquellos cuya documentación, por sus características específicas e importancia constituye fuente de estudio e investigación en cualquier rama, y que deberá mantenerse en sus dependencias de origen o pasar al Archivo Nacional cuando se trate de documentos pertenecientes a instituciones o dependencias del sector público, salvo las excepciones señaladas en la Ley.

Según la Contraloría General del Estado, en su **REGLAMENTO PARA LA CONSERVACIÓN, EVALUACIÓN Y ELIMINACIÓN DE LOS ARCHIVOS FÍSICOS. Acuerdo No. 008-CG-2013**

Según esta normativa legal, los archivos tienen una clasificación y pueden ser utilizados en investigaciones posteriores, por ello deben permanecer bien conservados y de fácil acceso.

CONSERVACIÓN DE LOS ARCHIVOS FÍSICOS

Artículo 1.- Medios de conservación de documentos Para la conservación de los documentos institucionales se podrá emplear cualquier medio electrónico, informático, óptico o telemático siempre y cuando se hayan realizado los estudios técnicos pertinentes y competentes estableciéndose para el efecto lo siguiente:

Programas de seguridad para proteger y conservar los documentos en cada una de las unidades administrativas, incorporando las Contraloría General del Estado Acuerdo No. 008-CG-2013

2.1.10 FUNDAMENTACIÓN TECNOLÓGICA

Según KATS, Raúl L. (2006), en su obra, El papel de las TICs en el Desarrollo, propuesta de América Latina a los retos económicos actuales.

Más allá del impacto económico, se ha comprobado que las TIC pueden también ejercer efectos positivos en la sociedad en áreas tales como: mejoramiento del sistema educativo, mayor eficiencia en la entrega de servicios públicos, mejor calidad de servicios de sanidad, seguridad pública y mayor eficiencia energética... (pág. 23)

Esta investigación ayuda a mejorar la forma tradicional de archivar las historias clínicas, evita la pérdida de tiempo al momento de buscar un

documento, con esto permite brindar una mejor atención al usuario.

Según MARISTANY, Fernando. (2004) en su obra Las tecnologías de la información en las empresas españolas dice:

“Barreras y contribución de las TICS en las empresas. En este punto se recoge las conclusiones del estudio sobre temas estratégicos que pueden preocupar a las empresas por lo que suponen de barreras o factores inhibidores del mejor uso de las TIC así como opiniones sobre la contribución actual o futuras de las mismas a la mejora de diversos indicadores de gestión” (pág. 80).

Si bien es cierto, la tecnología nos ayuda a mejorar el desempeño en distintas labores, pero para ello se debe conocer la aplicación y por ende sus beneficios y desventajas, ya que si se desconoce su manejo, puede provocar malestar y pérdida de tiempo.

Según la página web:

<http://www.serviciostic.com/las-tic/definicion-de-tic.html>

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, también conocidas como TIC, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes.

Esta investigación nos permitió digitalizar el archivo de las historias clínicas, con esto ayuda a llevar un control más minucioso sobre las patologías y citas médicas de cada uno de los pacientes.

La tecnología se utilizó para realizar un archivo, en donde se clasificó los documentos de acuerdo a su importancia, edad y en algunos casos se archiva definitivamente, ya que las personas habían fallecido.

La tecnología avanza rápidamente, razón por la que los seres humanos deben estar capacitados para poder administrar correctamente los archivos de una institución, además que esto le facilita para brindar una mejor atención.

2.1.10.1 Archivo Digital

Según, SlideShare, Un archivo digital, también denominado Fichero, es una unidad de datos o información almacenada en algún medio que puede ser utilizada por aplicaciones de la computadora.

Cada archivo se diferencia del resto debido a que tiene un nombre propio y una extensión que lo identifica. Esta extensión sería como el apellido y es lo que permite diferenciar el formato del archivo y, asimismo, interpretar los caracteres que conforman el contenido del archivo. De esta manera, un archivo de texto, podrá tener la extensión .txt (el nombre completo sería: ARCHIVO.txt); uno de documento enriquecido, .doc, .pdf; uno de imágenes, .jpg, .gif; y lo mismo ocurre con cada formato.

Por otra parte, al estar conformados por caracteres, de la cantidad que contenga dependerá el tamaño del archivo, el que se podrá medir en Bytes, Kilobytes, Megabytes.

2.1.10.2 Tipos de archivo multimedia digital

Según la página web:

[http://technet.microsoft.com/es-es/library/cc731847\(v=ws.10\).aspx](http://technet.microsoft.com/es-es/library/cc731847(v=ws.10).aspx)

Archivos en formato ASF (.asf). Son archivos de Windows Media que pueden contener distintos elementos, como vídeo, audio, comandos de script, HTML y metadatos, y se pueden codificar con cualquier códec.

Archivos de audio de Windows Media (.wma). Estos archivos multimedia digitales tienen formato ASF y se codifican con el códec de audio de Windows Media. Generalmente son archivos de audio, aunque también pueden contener scripts, imágenes y metadatos.

Archivos de vídeo de Windows Media (.wma). Estos archivos multimedia digitales tienen formato ASF y se codifican con el códec de vídeo de Windows Media. Generalmente son archivos de vídeo, aunque también pueden contener scripts y otras instrucciones.

Archivos MP3 (.mp3). Estos archivos multimedia digitales usan el formato de audio de MotionPicturesExpertsGroup (MPEG). Los archivos MP3 no pueden usar la característica de transmisión por secuencias inteligente de los Servicios de Windows Media.

Archivos JPEG (.jpeg o .jpg). Son archivos de imagen con formato estándar de JointPhotographicExpertGroup.

Archivos de lista de reproducción del lado cliente (.asx, .wax y .wvx). Son metaarchivos de Windows Media que se usan como listas de reproducción en el lado cliente y como redirectores de cliente por el servidor. Contienen instrucciones y referencias de uso para un reproductor, como el reproductor de Windows Media.

Archivos de lista de reproducción del lado servidor (.wsx). Son metaarchivos de Windows Media que se usan como listas de reproducción del lado servidor. Pueden contener combinaciones de archivos de audio, vídeo e imagen.

2.1.10.3 Microfilmación

Según PARERA, Pascual Cristina (cuarta edición), en su obra Técnicas de Archivo y Documentación en la Empresa

“La microfilmación es una técnica de archivo capaz de albergar en un reducido espacio el más voluminoso e incomodo archivo tradicional.

Cualquier documento impreso (libros, revistas, periódicos, listados, contabilidades, correspondencia, planos, etc.) puede ser microfilmado y transportado a una microficha de reducidas dimensiones o a un rollo de 10 mm.

El microfilme es una técnica fotográfica aplicada a la reducción de documentos, para ser conservados y archivados.” (pág. 217)

Esta técnica facilitará la filmación de las historias clínicas del , con ello se evitará la acumulación y daño de los documentos, además se podrá buscar fácilmente en el momento que se lo requiera.

2.1.10.4 Bases de datos informatizada

Según PARERA, Pascual Cristina (cuarta edición), en su obra Técnicas de Archivo y Documentación en la Empresa

“Una base de datos es una colección de datos o información relacionada (por ejemplo, la guía telefónica) para que sea almacenada con facilidad o para acceder a ella rápidamente. La información se almacena en un sistema del ordenador con muchas referencias cruzadas que da al usuario un gran abanico de posibilidades de guardar y recuperar la información

Una de las funciones principales de una base de datos es,

precisamente, ordenar automáticamente, el usuario introduce los datos y el programa los ordena...” (pág 214)

2.2. Posicionamiento Teórico Personal

Para este trabajo de grado se aplicó las fundamentaciones, psicológica, educativa y tecnológica, ya que el archivar documentos es una técnica muy importante, porque se conserva la información valiosa de una empresa, como es su creación, bases legales y otros asuntos de importancia.

La persona que administra el archivo es el pilar fundamental de una institución, especialmente si usa un sistema adecuado para organizar los documentos, ya que si los conserva de manera ordenada puede agilizar su búsqueda y ofrecer un servicio de calidad a quienes requieren la información.

Si una institución cuenta con un archivo tanto físico como digital bien ordenado, le permite brindar una atención de calidad y la secretaria demostrará su aptitud en el manejo de este lugar y su eficiencia al momento de solucionar un inconveniente.

El contar con un archivo debidamente clasificado y ordenado, permite a la persona encargada un acceso rápido y sobre todo se evidenciará que tiene los documentos en un lugar adecuado, de fácil acceso y por ende demuestra su eficiencia al momento de brindar una atención al público.

2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acción.- Se refiere a dejar de tener un rol pasivo para pasar a hacer algo o

bien a la consecuencia de esa actividad.

Adecuada.- Se refiere a ser apropiado para determinado fin, uso o acción, en un determinado tiempo.

Archivador.- Carpeta con varios apartados que sirven para guardar papeles de un modo ordenado y por separado. Mueble o caja que sirve para guardar papeles, fichas o documentos de modo ordenado y por separado.

Archivar.- Guardar ordenadamente documentos, fichas, fotografías u otras cosas en un lugar adecuado.

Aspecto.- Hace referencia a la apariencia de sujetos y objetos que es posible captar a través de la visión.

Atención.- La atención no es un concepto único, sino el nombre atribuido a una variedad de fenómenos. Tradicionalmente, se ha considerado de dos maneras distintas, aunque relacionadas.

Cliente.- Es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago. Normalmente, cliente, comprador y consumidor son la misma persona.

Detonante.- Que puede provocar o desencadenar una acción o proceso

Distinción.- Hace referencia al procedimiento y al resultado de distinguir. Indica el conocimiento de la diferencia existente entre dos o más cosas; el hecho de lograr que algo se distinga; o la demostración de la alta estima que se siente por un individuo.

Digital.- Está estrechamente vinculado a la tecnología y la informática para hacer referencia a la representación de información de modo binario.

Divulgar.- Es el conjunto de actividades que interpretan y hacen accesible el conocimiento científico al público general, es decir, a todas aquellas labores que llevan el conocimiento científico a las personas interesadas en entender o informarse de ese tipo de conocimiento.

Efectividad.- Capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado.

Forzado.- Obligar a una persona a que haga algo que no quiere hacer.

Funcionario.- Que participa en la administración pública o de gobierno, ya sea a través de elección, nombramiento, selección o empleo.

Gestión.- Conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto.

Globalización.- Proceso económico, tecnológico, social y cultural a escala planetaria que consiste en la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo uniendo sus mercados, sociedades y culturas.

Incentivo.- Se refiere a todo aquello que motiva el anhelo o la realización de alguna cosa.

Indagación.- Conjunto de preguntas e investigaciones que se llevan a cabo para conocer datos o informaciones; especialmente si son referentes a un asunto oculto o secreto.

Misión.- Es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización porque define: 1) lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, 2) lo que pretende hacer, y 3) el para quién lo va a hacer; y es influenciada en momentos concretos por algunos elementos como: la historia de la organización, las preferencias de

la gerencia y/o de los propietarios, los factores externos o del entorno, los recursos disponibles, y sus capacidades distintivas.

Objeciones.- Es el rechazo al cumplimiento de determinadas normas jurídicas por considerarse estas contrarias a las creencias éticas o religiosas de una persona.

Procesos.- Es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.

Posicionamiento.- Es un principio fundamental que muestra su esencia y filosofía, ya que lo que se hace con el producto no es el fin, sino el medio por el cual se accede y trabaja con la mente del consumidor: se posiciona un producto en la mente del consumidor; así, lo que ocurre en el mercado es consecuencia de lo que ocurre en la subjetividad de cada individuo en el proceso de conocimiento, consideración y uso de la oferta.

Propósito.- El propósito también es un objetivo o algo que se quiere conseguir

Servicio.- Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un crecido número de funcionarios que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados); entre estos pueden señalarse los servicios de: electricidad, agua potable, aseo, teléfono, telégrafo, correo transporte, educación, cibercafés, sanidad y asistencia social.

Servidor.- Es una persona que brinda un servicio de utilidad social. Esto quiere decir que aquello que realiza beneficia a otras personas y no genera ganancias privadas.

Trabajador.- Es la persona física que con la edad legal suficiente presta

sus servicios retribuidos subordinados a otra persona, a una empresa o institución.

Tic's.- Conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro

Visión.- Capacidad de ver más allá del tiempo y el espacio, para construir en la mente un estado futuro deseable que permita tener una claridad sobre lo que se quiere hacer y a dónde se quiere llegar en una organización.

Volitivo.- Entendemos aquella posición filosófica para la que el ser, la realidad radical son las cosas del entorno, los entes trascendentes que nos circundan, siendo lo conocido por el sujeto mera copia o re-presentación de tales cosas o entes (vertiente *gnoseológica* del realismo). El realismo así concebido se opone al idealismo.

2.4. INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN

- ✓ **¿Cómo influye el desconocimiento de las técnicas de archivo en la atención al Cliente?**

El personal administrativo de esta institución, archiva los documentos oficiales e historias clínicas de forma tradicional, basándose en viejos modelos, lejos de las técnicas modernas que utiliza hoy en día y que permite agilizar el tratamiento de la documentación.

- ✓ **¿Cómo mejoró el desempeño de las actividades con la clasificación de los archivos e implementación informática?**

A los servidores les permitió mejorar el desempeño, ya que cuentan con una herramienta en la cual pueden basarse y facilita contar con un archivo digital de las historias clínicas de todos los pacientes.

- ✓ **¿La elaboración de un manual para la manipulación de documentos de la correspondencia oficial e historias clínicas, permitirá disminuir las falencias existentes?**

Con la aplicación del manual, ayudará al personal a archivar ordenadamente los documentos, ampliar sus conocimientos, mejorar el desempeño profesional y ofrecer una atención de calidad al usuario.

- ✓ **¿Cuál sería la reacción de los beneficiarios ante los cambios?**

Los beneficiarios rápidamente identificaron los cambios, no solo en el aspecto físico de archivo, sino en la agilidad en la búsqueda de una historia clínica.

2.5 MATRIZ CATEGORIAL

CONCEPTO	CATEGORÍAS	DIMENSIÓN	INDICADOR
<p>El término archivo (latín <i>archivum</i>) se usa comúnmente para designar a un conjunto ordenado de documentos. También al local donde se conservan los documentos elaborados y recibidos por una entidad como consecuencia de la realización de sus actividades.</p> <p>El servicio de atención al cliente o simplemente servicio al cliente es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.</p>	<p>Organización del Archivo</p> <p>Atención al usuario</p>	<p>Control de archivo</p> <p>Externa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud Personal • Actualización • Clasificación • Conservación • Descripción ➤ Rapidez en el Trabajo ➤ Amabilidad ➤ Paciencia ➤ Organización ➤ Desenvolvimiento ➤ Honestidad ➤ Respeto ➤ Puntualidad

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

En este trabajo de investigación se utilizó los siguientes tipos:

3.1.1 Investigación Descriptiva

Describe los datos y esta debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea.

Con este tipo de investigación se pudo describir el lugar y hechos en donde se analizó y solucionó el problema de organización de archivo y su influencia en la atención al usuario en el Centro de Tocachi.

3.1.2 Investigación Bibliográfico-Documental

Ayuda a conocer la información necesaria, valiéndose de las revistas, periódicos y de documentos históricos.

Para reforzar los resultados del análisis con el marco teórico, se obtuvo datos de libros, manuales, revistas e internet que constituyen documentos de información primaria.

3.1.3 Investigación de Campo

Es la que se realiza en el mismo lugar en donde pasan los hechos y acontecimientos y que permite estar en contacto con los gestores del problema de investigación.

Esta investigación ayudó a constatar los hechos que acontecían en el Centro de Salud, se evidenció que los servidores desconocían normas

para archivar documentos y los usuarios no respetan los horarios y turnos de atención.

3.1.4 Investigación Tecnológica

Con esta investigación se pudo elaborar un archivo magnético de los documentos que maneja el Centro de Salud, con el cual se evita el daño de los archivos, debido al clima y espacio en donde están ubicados.

3.1.5 Investigación Propositiva:

Es aquella que presenta una propuesta de solución al problema planteado.

El presente trabajo investigativo es propositivo, porque se presentó una propuesta de solución al elaborar un manual de manejo de archivo físico y digital para mejorar la atención al usuario en el Centro de Salud de Tocachi.

3.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos de investigación que se utilizaron para dar solución al problema de deficiencia en la organización de archivo y su influencia en la atención al usuario en el Centro de Salud de Tocachi, fueron los siguientes:

3.2.1 Método Inductivo-Deductivo

Este método permitió partir de los hechos individuales y particulares de los funcionarios y experiencias de las autoridades y demás personal administrativo, para determinar la problemática que fue analizada; para luego elaborar el marco teórico y posteriormente llegar a las conclusiones y recomendaciones.

3.2.3 Método Estadístico

Permitió observar cómo se asocian ciertos fenómenos, aparentemente ajenos entre sí.

Con este método se pudo presentar gráficamente los resultados de la investigación realizada, se evidenció las opiniones de usuarios y empleados que laboran en este Centro de Salud.

3.3 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Para el presente trabajo de investigación se determinaron las causas, efectos y soluciones de la falta de buena atención al cliente, se utilizaron las siguientes técnicas:

3.3.1 La encuesta

Es un estudio con el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación. Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio. El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación.

Para el caso de esta investigación, en donde se desea conocer la causa de estas anomalías en la atención al usuario, se utilizó un cuestionario de 10 preguntas con múltiples opciones.

Estas encuestas se las realizó a los usuarios y funcionarios del Centro de Salud de Tocachi.

3.3.2 Validez y Confiabilidad

Se aplicó en primera instancia a los empleados de las áreas de: medicina general, odontología y obstetricia, para conocer las razones por las que no archivan adecuadamente los documentos.

De igual manera se realizó a los usuarios que asisten diariamente a este Centro de Salud para conocer el grado de satisfacción al momento de ser atendidos.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población:

Para poder tener una información amplia de este trabajo se realizó las encuestas a los empleados y usuarios de este Centro de Salud.

CUADRO DE POBLACIÓN DE EMPLEADOS

DIRECCIONES	CANTIDAD
Enfermería	1
Auxiliar de enfermería	1
Odontología	1
Ginecología	1
Medicina General	1
TOTAL	5

CUADRO DE POBLACIÓN DE USUARIOS SEMANALES

USUARIOS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	TOTAL
Hombres	3	5	4	4	1	17
Mujeres	4	3	8	3	2	20
Niños	2	4	3	4	3	16
Adultos mayores	6	3	3	3	2	17
					TOTAL	70

FUENTE: Sra. Susana Caiza

AUXILIAR DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para obtener los datos estadísticos se realizó una encuesta con un cuestionario de 10 preguntas, dirigido a los usuarios y funcionarios del Centro de Salud, con el propósito de obtener información real y necesaria para realizar el trabajo de grado.

La investigación tuvo por objetivo analizar cada una de las respuestas e interpretar los resultados en gráficos estadísticos.

Una vez recopilada la información se procedió a realizar el cálculo del resultado de cada una de las respuestas y representar el porcentaje en gráficos.

4.1 ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DE TOCACHI

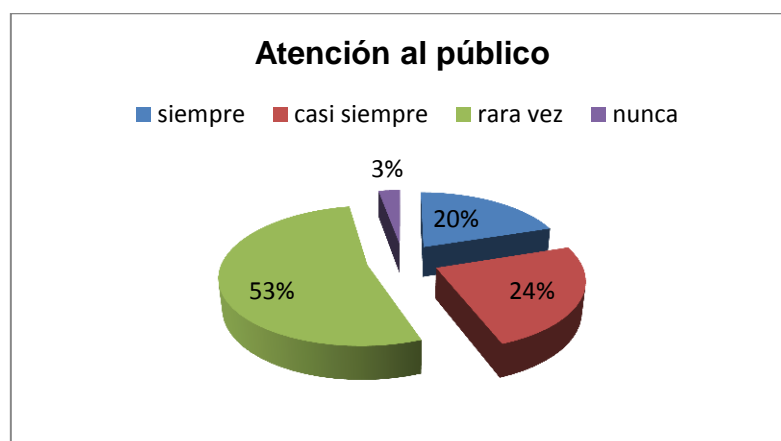
1.- ¿La atención que recibe en esta institución es con prontitud?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	14	20%
casi siempre	17	24%
rara vez	37	53%
Nunca	2	3%
TOTAL	70	100%

FUENTE: Usuarios del Centro de Salud de Tocachi

ELABORADO POR: Victoria Andagoya

TABLA N 1



INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las personas encuestadas, la mayoría indican que la atención que brinda el Centro de Salud de Tocachi, es "rara vez" con prontitud, por tal razón es necesario determinar una norma que les permita agilizar la atención al usuario.

2.-¿El respeto por parte del personal de la institución es:

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adecuado	15	21%
poco adecuado	51	73%
Inadecuado	4	6%
TOTAL	70	100%

FUENTE: Usuarios del Centro de Salud de Tocachi

ELABORADO POR: Victoria Andagoya

TABLA N 2



INTERPRETACIÓN

La mayoría de usuarios respondieron que el respeto por parte del personal de la institución es “poco adecuado”, por lo que es necesario que reciban una capacitación de normas de atención al usuario, ya que esto beneficia a la imagen institucional.

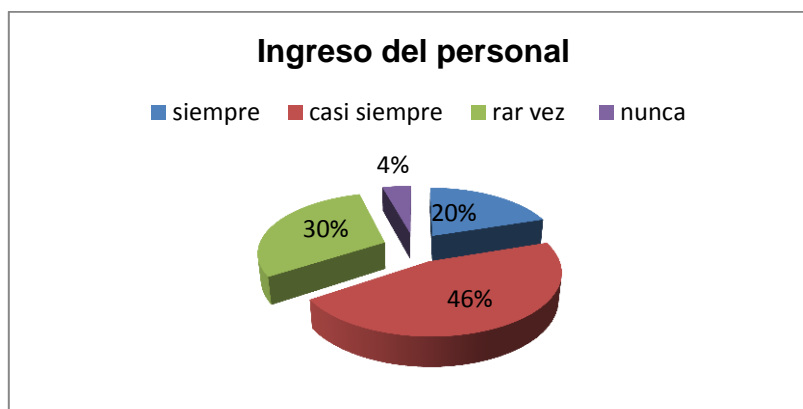
3.- ¿El personal ingresa con puntualidad a la institución?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	14	20%
casi siempre	32	46%
rara vez	21	30%
Nunca	3	4%
TOTAL	70	100%

FUENTE: Usuarios del Centro de Salud de Tocachi

ELABORADO POR: Victoria Andagoya

TABLA N 3



INTERPRETACIÓN

Los usuarios respondieron que el ingreso del personal “casi siempre” es puntual, por tal razón es necesario determinar normas de control para que cumplan el horario estipulado y de esta manera evitar la acumulación de pacientes ya que muchos de ellos son de comunidades lejanas.

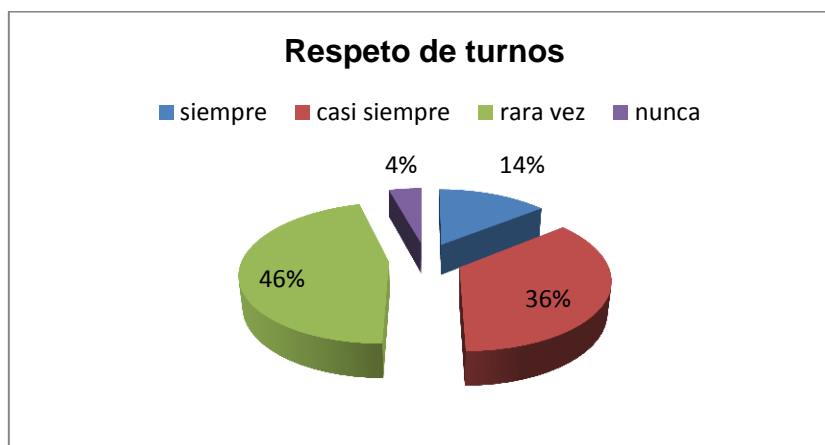
4.- ¿Los usuarios respetan los turnos adquiridos?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
siempre	10	14%
casi siempre	25	36%
rara vez	32	46%
nunca	3	4%
TOTAL	70	100%

FUENTE: Usuarios del Centro de Salud de Tocachi

ELABORADO POR: Victoria Andagoya

TABLA N 4



INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las personas encuestadas, la mayoría indica que los mismos usuarios no respetan los turnos en el Centro de Salud de Tocachi, por lo que es necesario normar esta situación para evitar que las personas que llegaron más temprano sean atendidas más tarde.

5.- ¿Los funcionarios de la institución tienen preferencia con los usuarios?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	17	24%
casi siempre	13	19%
rara vez	38	54%
Nunca	2	3%
TOTAL	70	100%

FUENTE: Usuarios del Centro de Salud de Tocachi

ELABORADO POR: Victoria Andagoya

TABLA N 5



INTERPRETACIÓN

Los usuarios encuestados indicaron que los funcionarios, “rara vez” tienen preferencia con los usuarios para brindarles la atención médica, esto en ocasiones emergentes, por petición directa de los beneficiarios o también porque son personas con discapacidad o de lugares muy distantes y no tienen transporte para movilizarse con facilidad.

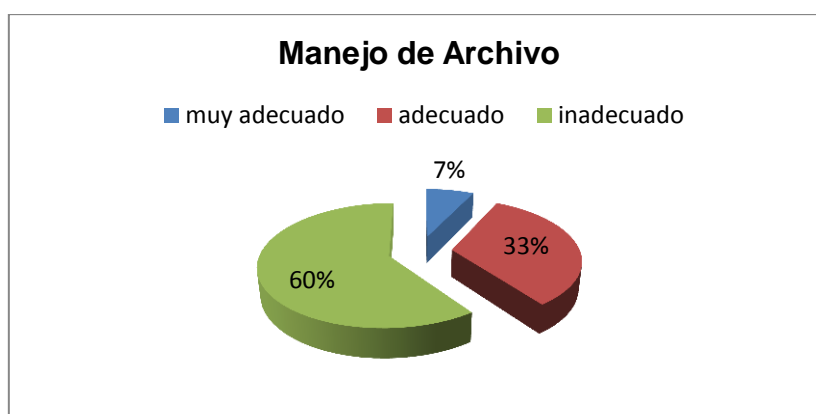
6.- ¿Cree que el personal que labora en esta institución maneja correctamente el archivo de las historias clínicas?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
muy adecuado	5	7%
adecuado	23	33%
Inadecuado	42	60%
TOTAL	70	100%

FUENTE: Usuarios del Centro de Salud de Tocachi

ELABORADO POR: Victoria Andagoya

TABLA N 6



INTERPRETACIÓN

Los usuarios indicaron que el personal maneja un archivo “inadecuado” para guardar las historias clínicas, por lo que es necesario implementar una técnica que facilite almacenar, mantener y buscar las historias clínicas de los pacientes.

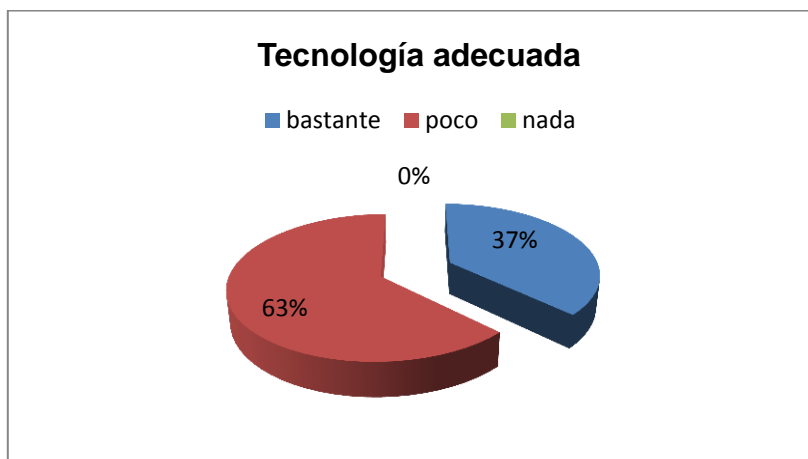
7.- ¿Cree que esta institución maneja una tecnología adecuada para archivar los documentos?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bastante	26	37%
Poco	44	63%
Nada	0	0%
TOTAL	70	100%

FUENTE: Usuarios del Centro de Salud de Tocachi

ELABORADO POR: Victoria Andagoya

TABLA N 7



INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las personas encuestadas, la mayoría indican que los funcionarios del Centro de Salud de Tocachi, utilizan una tecnología “poco” adecuada para las actividades que se realizan diariamente, es por eso que se acumulan los pacientes y provocan malestar en ellos.

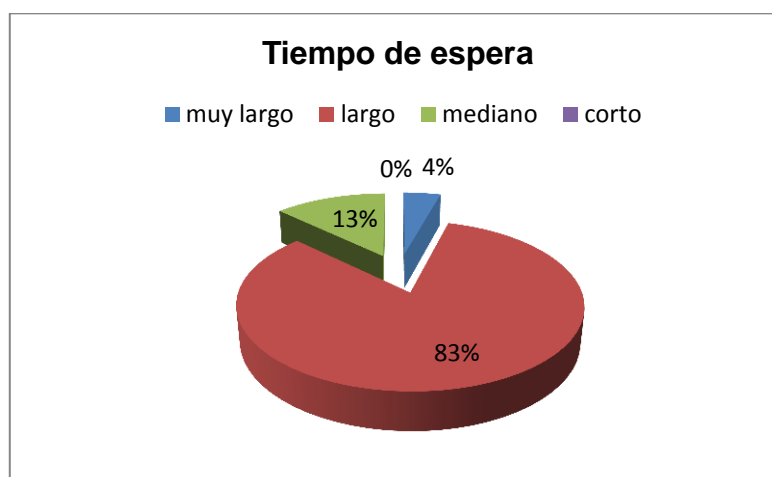
8.- ¿El tiempo de espera para ser atendido en el Centro de Salud es?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy largo	3	4%
largo	58	83%
mediano	9	13%
corto		0%
TOTAL	70	100%

FUENTE: Usuarios del Centro de Salud de Tocachi

ELABORADO POR: Victoria Andagoya

TABLA N 8



INTERPRETACIÓN

Los usuarios indicaron que el tiempo de espera para ser atendido del es “largo”, por lo que se sugirió implementar un mecanismo para actualizar los archivos y brindar un servicio más ágil y puedan los usuarios percibir una buena calidad de servicio.

9.-¿Está de acuerdo con el horario de atención de este Centro de Salud?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
siempre	11	16%
casi siempre	59	84%
no	0	0%
TOTAL	70	100%

FUENTE: Usuarios del Centro de Salud de Tocachi

ELABORADO POR: Victoria Andagoya

TABLA N 9



INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las personas encuestadas, la mayoría indican “casi siempre” están de acuerdo con el horario de atención, por lo que se debería analizar la posibilidad de ampliar el horario o a su vez que los médicos habiten en el lugar que esta designado como vivienda para ellos.

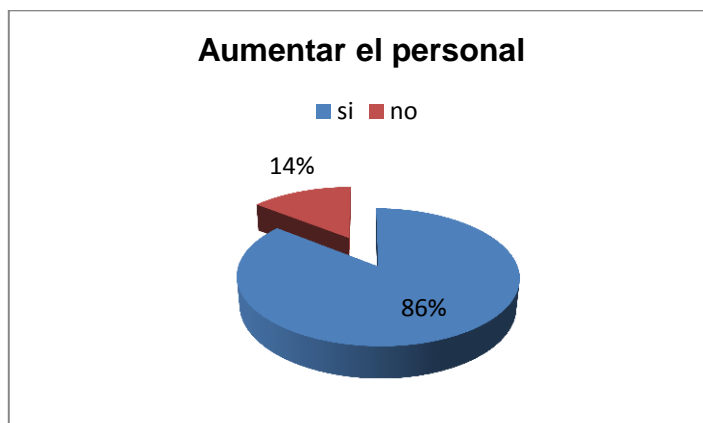
10.- Cree usted que deben aumentar profesionales en el Centro de Salud?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
si	60	86%
no	10	14%
TOTAL	70	100%

FUENTE : Usuarios del Centro de Salud de Tocachi

ELABORADO POR: Victoria Andagoya

TABLA N 10



INTERPRETACIÓN

Los usuarios indicaron que es necesaria la contratación de más personal para cubrir las principales necesidades de los pacientes, sin embargo hay que tomar en cuenta que este lugar no cuenta con la infraestructura necesaria.

4.2 ENCUESTA REALIZADA A LOS FUNCIONARIOS DEL CENTRO DE SALUD DE TOCACHI

1.- ¿Cómo es la atención que usted ofrece al usuario?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	5	100%
Mala		0%
regular		0%
TOTAL	5	100%

FUENTE : Funcionarios del Centro de Salud de Tocachi

ELABORADO POR: Victoria Andagoya

TABLA N 11



INTERPRETACIÓN

Todos los funcionarios del Centro de Salud de Tocachi, manifestaron que ofrecen una “buena” atención a todos los usuarios que acuden para recibir una atención médica.

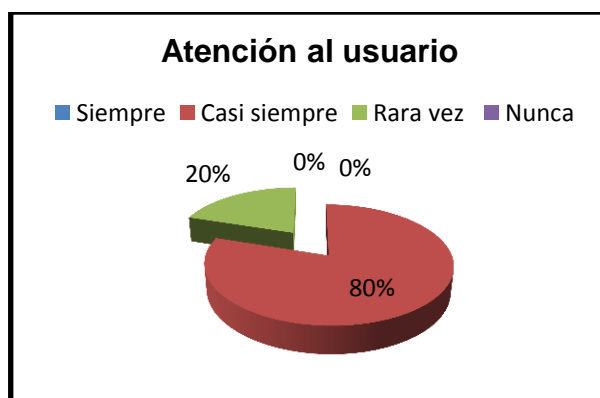
2.- ¿Reciben los usuarios una atención oportuna?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre		0%
Casi siempre	4	80%
Rara vez	1	20%
TOTAL	5	100%

FUENTE : Funcionarios del Centro de Salud de Tocachi

ELABORADO POR: Victoria Andagoya

TABLA N 12



INTERPRETACIÓN

Los usuarios “casi siempre” reciben una pronta atención, ya que en ocasiones por razones ajenas a la voluntad del personal evitan que la atención sea inmediata.

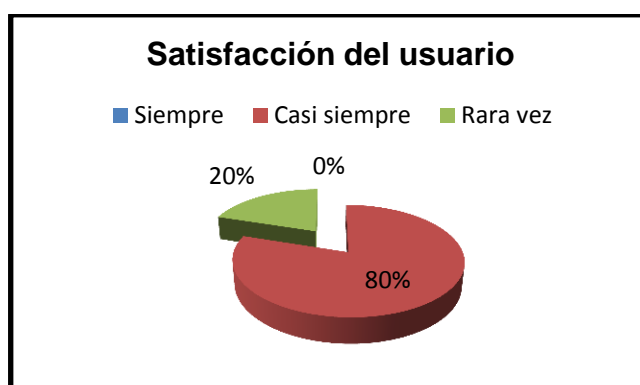
3.- ¿Cree usted que, con la atención brindada logra satisfacer las necesidades del usuario?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre		0%
Casi siempre	4	80%
Rara vez	1	20%
TOTAL	5	100%

FUENTE : Funcionarios del Centro de Salud de Tocachi

ELABORADO POR: Victoria Andagoya

TABLA N 13



INTERPRETACIÓN

En ocasiones los usuarios no están satisfechos con la atención que brinda el Centro de Salud, ya que por diversas situaciones no pueden ser atendidos con prontitud, provocando otros inconvenientes, incluso personales.

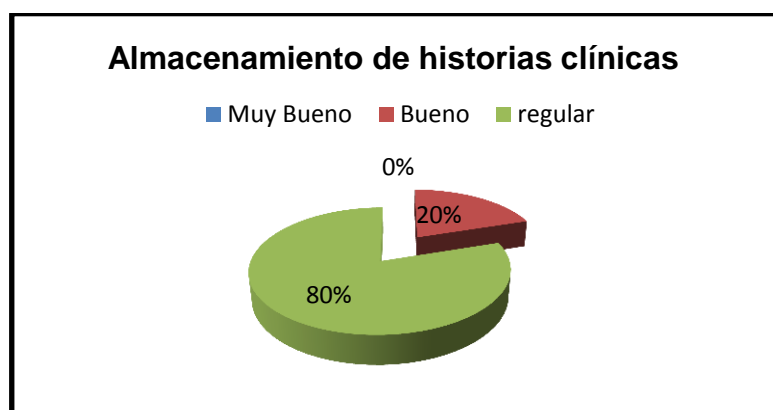
4.- ¿Cómo es el almacenamiento de las historias clínicas?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno		0%
Bueno	1	20%
regular	4	80%
TOTAL	5	100%

FUENTE : Funcionarios del Centro de Salud de Tocachi

ELABORADO POR: Victoria Andagoya

TABLA N 14



INTERPRETACIÓN

Tanto la persona indicada de almacenar las historias clínicas, como los demás funcionarios, manifestaron que lamentablemente no cuentan con mobiliario y técnicas de archivo para mejorar el almacenamiento de estos documentos.

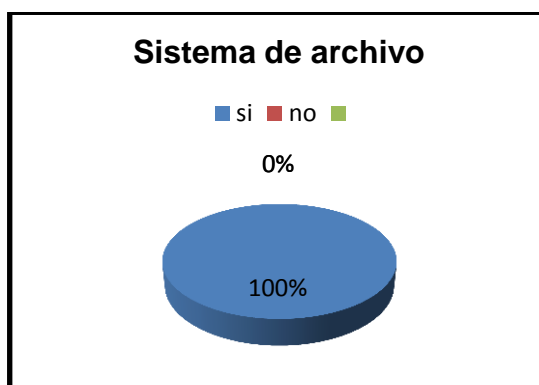
5.- ¿Cree usted que, el contar con un sistema de archivo adecuado ayudará a agilizar los trámites?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
si	5	100%
no		0%
TOTAL	5	100%

FUENTE : Funcionarios del Centro de Salud de Tocachi

ELABORADO POR: Victoria Andagoya

TABLA N 15



INTERPRETACIÓN

Todos los funcionarios señalaron que si contaran con un sistema adecuado de archivo, agilizarían sus actividades y por ende evitarían pérdida de tiempo y sobre todo los usuarios estarían con una mayor satisfacción por el servicio recibido.

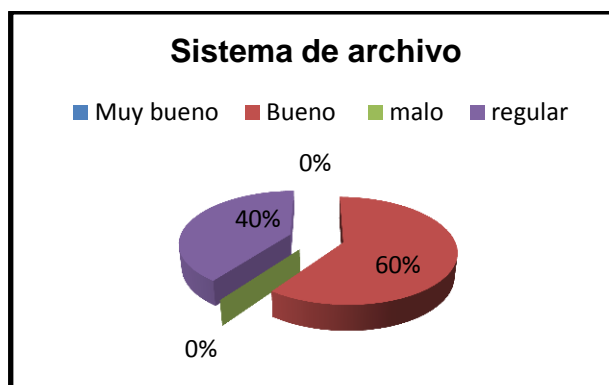
6.- ¿Cómo calificaría usted al sistema de archivo que la institución mantiene actualmente?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno		0%
Bueno	3	60%
Malo		0%
Regular	2	40%
TOTAL	5	100%

FUENTE : Funcionarios del Centro de Salud de Tocachi

ELABORADO POR: Victoria Andagoya

TABLA N 16



INTERPRETACIÓN

Los funcionarios manifestaron que cuentan con un sistema "bueno", pero de acuerdo al conocimiento que tiene y sin duda les gustaría contar con una técnica que les ayude a mejorar la forma tradicional de almacenamiento de las historias clínicas.

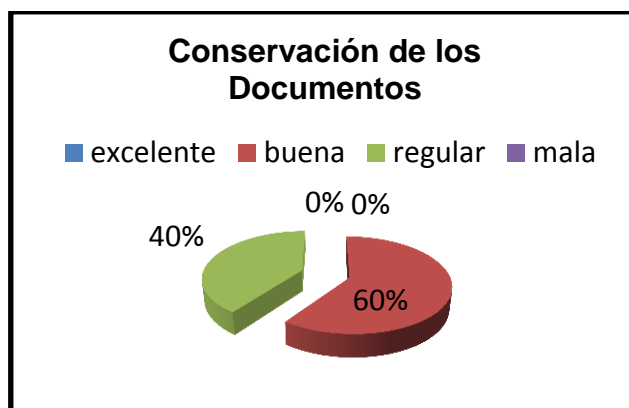
7.- ¿La conservación de los documentos es?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
excelente		0%
buena	3	60%
regular	2	40%
mala		
TOTAL	5	100%

FUENTE : Funcionarios del Centro de Salud de Tocachi

ELABORADO POR: Victoria Andagoya

TABLA N 17



INTERPRETACIÓN

La conservación de las historias clínicas del Centro de Salud de Tocachi, es buena pero necesitan mejorar ya que algunos documentos están deteriorándose por la falta de un almacenamiento correcto.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Los usuarios respondieron que el ingreso del personal casi siempre es puntual y con ello incumplen el respeto a los turnos estipulados, a la vez que faltan el respeto a los pacientes.

Los usuarios respondieron que el Centro de Salud no cuenta con una tecnología adecuada para archivar las historias clínicas, esto provoca que el tiempo de espera para ser atendidos sea largo.

De igual forma indicaron que es necesario aumentar profesionales en distintas áreas para que este Centro de Salud, pueda brindar una atención completa y evitar que muchas personas de escasos recursos económicos viajen a otros sectores para poder concluir con un tratamiento.

Los funcionarios manifestaron que brindan una atención adecuada al usuario, pese a los inconvenientes que se presentan, además indicaron que el archivo que manejan actualmente no es el más indicado, ya que carecen de técnicas modernas para almacenar los documentos y evitar su destrucción.

La persona encargada de archivar las historias clínicas señaló que, es importante contar con técnicas de archivo, ya que con ello facilitaría tanto el almacenamiento como la búsqueda de cualquier documento y por ende atenderían con más prontitud a los usuarios.

5.2. RECOMENDACIONES

A la directora del Centro de Salud, determinar horarios o turnos de atención para que los pacientes sean atendidos con prontitud y evitar acumulación de las personas, especialmente de adultos mayores.

A los servidores, capacitarse en distintas áreas para que puedan brindar un servicio de calidad con calidez y de esta manera evitar la inconformidad de los usuarios.

A todos los usuarios colaborar con el buen trato y comportamiento adecuado al momento de solicitar cualquier trámite.

Planificar el horario de almuerzo para que el Centro de Salud no se cierre y la gente tenga que esperar durante mucho tiempo una cita médica.

A los funcionarios aplicar las técnicas que se sugiere en el Manual para que puedan mejorar sus actividades y satisfacer las necesidades de atención que los usuarios requieren.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. MANUAL PARA EL MANEJO Y ORGANIZACIÓN FÍSICA Y DIGITAL DEL ARCHIVO EN EL CENTRO DE SALUD DE TOCACHI

6.2. JUSTIFICACIÓN

De acuerdo a las conclusiones basadas en la encuesta realizada a los usuarios, se evidenció que existen falencias al archivar los documentos lo que produce molestias en los usuarios externos.

Los usuarios no se encuentran satisfechos con la atención que reciben, por tal razón es necesario realizar talleres de atención al cliente, importancia de la imagen personal, y otros.

El horario de ingreso, es un factor que impide el fiel cumplimiento de las actividades de todos los funcionarios, ya que por razones ajenas a su voluntad, muchas ocasiones no pueden llegar todos a la misma hora de ingreso.

Los usuarios desean la ampliación de la atención de los médicos en otras áreas, pero lamentablemente no se cuenta con la infraestructura necesaria para implementarlas.

Actualmente el Centro de Salud no cuenta con el espacio físico ni el mobiliario adecuado para archivar todos los documentos que produce, por lo que es urgente, implementar un archivo digital para respaldar de mejor manera toda la atención a los pacientes.

6.2.1 IMPORTANCIA

El contar con un Manual de procedimientos para El Manejo y Organización Física y Digital del Archivo en el Centro de Salud de Tocachi, donde se describa paso a paso las técnicas de archivo y la importancia de cada uno de los documentos ayudará a la persona encargada de esta actividad a identificar fácilmente el lugar tanto físico como magnético donde está un documento requerido.

Archivar correctamente los documentos facilita la identificación del lugar exacto donde se los puede ubicar.

Implementar un archivo digital, ayudará a conservar el ambiente y ahorrar recursos económicos para la institución.

Aportes de la propuesta

Con esta propuesta se pretende facilitar el almacenamiento de los documentos, fácil identificación al momento de buscarlos y sobre todo mantenerlo actualizado.

De igual forma, se desea determinar las funciones del personal administrativo que labora en este Centro de Salud, ya que en ocasiones, se duplica el trabajo.

De acuerdo a las necesidades evidenciadas, es necesario gestionar la adquisición de un equipo de computación para mantener un archivo digital de las historias clínicas de los pacientes, con esto se lograría agilizar las labores y mantener un archivo físico y digital.

Esta propuesta beneficiará a los usuarios que son niños, jóvenes,

adultos y adultos mayores de los 7 barrios y 4 comunidades que conforman la parroquia de Tocachi.

6.2.2 FACTIBILIDAD / LIMITACIONES DE LA PROPUESTA

Esta propuesta es factible ejecutarla, ya que se cuenta con el apoyo de la directora y todos los servidores del Centro de Salud, además existe abundante material bibliográfico y de campo para poder avanzar con la propuesta.

La limitación más grande que se presenta, es la presupuestaria, ya que esta institución no cuenta con recursos económicos propios, sino es anexo al Circuito "C" de Salud de Tabacundo; sin embargo, al ser un Manual totalmente práctico, los gastos incurridos en la elaboración y difusión de ésta, corrieron a cargo de la investigadora.

Se contó con el apoyo de las autoridades y servidores del lugar investigado, lo que permitió incluir en el manual, aspectos significativos que se consideraron importantes para su rendimiento laboral y agilidad al momento de brindar una atención de calidad.

6.3. FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

La presente propuesta tiene como finalidad, establecer pautas para archivar correctamente los documentos que se generan a diario, que son utilizados por los distintos médicos rurales que año tras año llegan a esta Casa de Salud. A lo largo del tiempo algunos documentos que han perdido su valor documental, deteriorados o inactivos, por lo que es necesario realizar un análisis y evaluación de todos ellos y determinar su importancia, para archivarlos adecuadamente o a su vez colocarlos en un determinado lugar que permanezcan como fuente de consulta.

Por razón de la investigación realizada en el Centro de Salud, se crea la necesidad de disponer de técnicas de archivo que se utilizan para almacenar de mejor manera los documentos.

Con la elaboración de este Manual se pretende que los servidores del Centro de Salud, mejoren la calidad de archivos, poniendo en práctica cada uno de los pasos establecidos o sugeridos en este documento, mostrando con ello responsabilidad y profesionalismo.

Este Manual explica paso a paso la manera de administrar los documentos; es decir, recibir, tramitar, dar respuesta y archivarlos, pero por tratarse de una institución de salud, se enfoca más en la actualización de datos de usuarios, su clasificación por edades y sectores.

Esta propuesta fue ejecutada con un enfoque personalizado, creativo y basado en las necesidades que actualmente tiene este Centro de Salud.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Mejorar la atención al usuario en el Centro de Salud de Tocachi, con la implementación de un manual de procedimientos para archivar los documentos en forma física y digital.

6.4.2 Específicos

- Orientar a los servidores responsables del manejo de los archivos, sobre los aspectos que son necesarios para la organización de los documentos.

- Lograr que este manual se constituya en un instrumento de apoyo para el rescate e incorporación de los documentos en riesgo.
- Socializar el Manual a los beneficiarios y servidores para que puedan ejercer de mejor manera sus actividades.

6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

El Centro de Salud de Tocachi, se encuentra ubicado en las calles Sucre y Abdón Calderón (esquina). Cuenta con un espacio físico de aproximadamente 800 m².

Adicional a la infraestructura para brindar la atención médica, cuenta con un espacio físico de aproximadamente 200 m² que funcionan como espacio de cocina y dormitorio para los médicos rurales que deseen habitarlo.

6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Este Manual será de gran ayuda para todo el personal, permitirá despejar dudas, aplicar técnicas y normas de archivística correctamente.

CONTENIDO DE LA PROPUESTA

CAPÍTULO I

1. Concepto de archivo clínico
- 1.1. Funciones
- 1.2. Organización
- 1.3. Tipos de archivos

CAPÍTULO II

2. Definición de ordenación
- 2.1 Ventajas y Desventajas
- 2.2 Pasos para tramitar un documento
- 2.3 Pasos para almacenar los documentos

CAPÍTULO III

3. Sistemas de clasificación de archivos físicos
- 3.1 Sistemas convencionales
- 3.2 Carpetas
- 3.3 Mobiliario

CAPÍTULO IV

4. Conservación y Seguridad de la Información
- 4.1 Definición de conservación
- 4.2 Definición de seguridad
- 4.3 Ciclo de vida de un archivo
- 4.4 Transferencia y eliminación de un archivo

CAPÍTULO V

- 5.1 Atención al usuario
- 5.2 Tipos de usuarios
- 5.3 Normas y técnicas de atención al usuario
- 5.4 Imagen Institucional

CAPÍTULO VI

- 6.1 Manejo de la información en medio magnético
- 6.2 Microfilmación de documentos
- 6.3 Ventajas y desventajas
- 6.4 Estrategias de conservación de documentos electrónicos
- 6.5 Soportes de almacenamiento
- 6.6 Pasos para escanear una imagen o un documento
- 6.7 Pasos para buscar un documento



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

MANUAL PARA EL MANEJO Y ORGANIZACIÓN FÍSICA Y DIGITAL DEL ARCHIVO EN EL CENTRO DE SALUD DE TOCACHI



PERSONAL QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD DE TOCACHI

Srta. Victoria Andagoya

PRESENTACIÓN

Este Manual servirá como base para orientar al personal del Centro de Salud Tocachí, para almacenar los documentos que diariamente reciben y entregan; además de las historias clínicas de los pacientes que diariamente acuden a esta casa de salud.

En el cual se propone como una de las metas, concluir los procesos de archivo, y que para finalizar la organización se hace necesario llevar a cabo la propuesta de pasos para el almacenamiento, distribución y eliminación de los archivos, lo cual implica una serie de procesos complejos y que requieren tiempo e inversión.

La liberación de espacios y recursos, hasta ahora destinados a la tenencia de estos archivos; y la recuperación del patrimonio documental histórico del Centro de Salud, es el propósito fundamental de este manual.

Este documento se ha desarrollado estrechamente con la colaboración de los servidores del Centro de Salud, ya que conocen los mecanismos alternos que contribuyen a hacer más eficaz la valoración documental.

En la medida en que se ha avanzado en el tema, se ha observado que no es indispensable aplicar determinados procedimientos a la totalidad de las series, debido a que buena parte de éstas carecen de un estado de almacenamiento perfecto, por tanto son susceptibles a daños, cambio de departamento o hasta de pérdida.

Con este manual se determinará la vida útil de cada uno de los documentos, se podrá clasificar de acuerdo a la importancia y para ello es necesario determinar un modelo de gestión documental.

ACRÓSTICO A LA SECRETARIA Y ARCHIVO

*Secretaria, es aquella que
Emprende su trabajo con
Creatividad y
Responsabilidad utilizando
Estrategias y
Técnicas para
Archivar los documentos
Recibidos y enviados, agilitando el trámite requerido por los
usuarios que
DIariamente necesitan satisfacer una necesidad y para ofrecer una
Atención con calidad y calidez*

y

*Al momento de archivar un documento
Realiza una
Clasificación, registro y distribución por departamentos
Hace una copia de todos los documentos para de esta manera
Inventariarlos y su búsqueda sea fácil y ágil.
Vigila su buen uso y permanencia para evitar su daño, por eso
Organiza, distribuye y almacena de la mejor manera toda la
documentación que recibe*



CAPÍTULO I

1. CONCEPTO DE ARCHIVO

Es el conjunto ordenado de documentos que una persona, empresas y entre otras instituciones producen en el ejercicio de su actividad. También se puede entender el archivo como lugar físico dentro de la empresa.

Para TEJERO, Álvarez Mercedes (2004), en su obra Documentación Clínica y Archivo dice:

“El Archivo de Historias Clínicas es la unidad medico-hospitalaria que se encarga de: El depósito y custodia de las historias clínicas generadas en el hospital, su préstamo a los servidores peticionarios, su recuperación de los servicios asistenciales, el mantenimiento de la ordenación de la documentación clínica, el tratamiento de la historia clínica con el fin de ser un centro dinámico de información (pág. 57)”

1.1 FUNCIONES

- ✓ Conservar la documentación.
- ✓ Clasificación y ordenación de los documentos.
- ✓ Rápida localización.
- ✓ Facilita la consulta.
- ✓ Préstamo de historias clínicas
- ✓ Devolución de historias clínicas
- ✓ Mantenimiento de registros
- ✓ Recuperación de la información
- ✓ Mantenimiento de la historia clínica única



1.2 ORGANIZACIÓN

A los Documentos originales evitar subrayarlos, aplicarles resaltadores, hacerles anotaciones adicionales u otro tipo de marcas ya que alteran los documentos y dificultan obtener imágenes nítidas.

1.3 TIPOS DE ARCHIVO

Según la página web:

<http://archivohistorico.villaclara.cu/informaciones/documentos/manual-estudio-curso-archivo-para-secretarias>

Archivo de Gestión: Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados.

Soporte Documental: Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados (papel, archivo audiovisual, fotográfico, fílmicos, informáticos y sonoros).

POR EL GRADO DE AUTONOMÍA:

Centralizado; la empresa guarda la documentación en un lugar físico.

Estos archivos se almacenan en cajas de cartón, mismas que deben contener detalladamente el nombre del departamento, cantidad de hojas, entre otras aclaraciones para ahorrar tiempo en buscar la documentación y existe un mayor control.

PASOS:

- Elegir una caja de cartón

- Imprimir una hoja en donde contenga la siguiente información:
- Nombre del departamento
- Caja 1
- Carpeta 1
- Clase de documento
- Año de la documentación
- Número de hojas

EJEMPLO DE REGISTRO

DEPARTAMENTO: ESTADÍSTICA		
NUMERACIÓN	CAJA 1	HOJAS
1.1	Detalle de la carpeta 2013	75
1.2	Detalle de la carpeta 2013	76



Descentralizado; la documentación se encuentra dispersa a lo largo de sus departamentos.

Mayor proximidad y accesibilidad de cada una de las secciones y evita los trámites de petición de documentos.

CAPÍTULO II

2. ORDENACIÓN DE DOCUMENTOS

Según la página web:

<http://elmundodocumental.wordpress.com/2012/12/05/clasificacion-y-ordenacion-de-los-documentos/>

En una actividad administrativa, el recibo y despacho de documentos se clasifica teniendo en cuenta el asunto más evidente que le dio origen a esa actividad en la empresa. Ya conocida la clasificación del documento se realiza el proceso de ordenación, con el fin de recuperar la información de manera fácil, sencilla y oportuna.

- **Ordenación Alfabética**; Este tipo de archivo debe almacenarse desde la A a la Z.
- En nombres de personas se considerará como primera palabra el apellido. Si coincide los dos apellidos se ordenará por el criterio geográfico
- Apellidos compuestos separados por un guión se considerara como un apellido.
- En los apellidos extranjeros “Van, Du, Mac...” que preceden al primer apellido, forman parte de él.
- Si el nombre de la empresa tiene siglas, hay que tener en cuenta que primero se colocan las que lleven puntos entre ellas.
- Los bancos y organismos oficiales se ordenarán por el nombre genérico



2.1 VENTAJAS Y DESVENTAJAS

ORDENACIÓN DE DOCUMENTOS	VENTAJAS	INCONVENIENTES
Ordenación Alfabética	El alfabeto es conocido por todos, es simple y permite clasificar todo tipo de documentos.	Cuando se extrae un documento hay que dejar una señal en su lugar.
Ordenación Numérica	Es sencillo, es ilimitado, es imposible la confusión, cuando se toma un documento su falta es evidente.	No permite intercalar nuevos documentos, si no se conoce el número del documento es difícil buscarlo.
Ordenación Por Materias	Es rápida y permite intercalar nuevos asuntos.	Hay que determinar previamente los asuntos para constituir un apartado para cada asunto.
Ordenación Cronológica	Sencilla y rápida. Permite nuevos documentos	Obliga a conocer la fecha del documento.

2.2 PASOS PARA TRAMITAR UN DOCUMENTO

RECEPCIONAR: Se acepta el documento, en el cual se asigna un número de trámite, la fecha de recepción y un pequeño resumen del asunto del oficio.

INSPECCIONAR: Consiste en ver si la correspondencia está lista para ir al archivo o si tiene otra indicación.

CLASIFICAR: Es determinar bajo qué título va ser archivado el documento; o sea elegir por empresa, persona o asunto.

CODIFICAR: Ponerle una marca o código al nombre que se eligió en el paso anterior

REGISTRAR: Se determina un número de trámite

DISTRIBUIR: se distribuye a los determinados departamentos

2.3 PASOS PARA ALMACENAR LOS DOCUMENTOS

- En la parte frontal del archivador, se debe colocar el nombre de los documentos que contenga
- Se elige una carpeta colgante, que es considerada como matriz en donde se pondrá el nombre de la carpeta que abarcará algunos temas.
- Detrás de esta carpeta se coloca carpetas que contengan información de la misma clase.
- Para poner otra carpeta con la letra siguiente, se debe realizar imaginariamente una Z, que ayudará a visualizar las carpetas que contenga el archivador.

1. **Entidad Productora:** Centro de Salud Tocachi

2. **Unidad Administrativa:** Nombre de la Unidad Administrativa de mayor jerarquía de la cual depende la sección productora de la documentación.

3. **Oficina Productora:** Nombre de la Unidad Administrativa que produce y conserva la documentación tramitada en el ejercicio de sus funciones.

4. Código de la Oficina Productora: Número de Centro de costos de la oficina productora.

5. Código Serie y Subserie: Es asignado a cada Serie en la Tabla de Retención Documental correspondiente.

6. Fechas Extremas: Fecha inicial y fecha final de cada unidad descrita en formato, (día, mes y año), cuando no sea posible identificar una fecha se anotará la sigla s. f. que quiere decir sin fecha.

7. Número de Folios: Número total de folios que integra la carpeta; si el expediente está contenido en más de una unidad documental (carpeta), la foliación debe realizarse en forma consecutiva.

8. Número de Caja: Cuando las carpetas estén organizadas se almacenarán en cajas de archivo X 200, a la carpeta se le coloca el número de la caja en la cual queda almacenada.

9. Número de Carpeta: El número de la carpeta que conforma el expediente, en caso de utilizar más de una carpeta se procederá así: Ejemplo 1 de 5; este número se conoce como correlativo.

10. Cada Carpeta dentro de cada serie: Debe identificarse individualmente de acuerdo con cada asunto específico, precedido del respectivo código de la Unidad Académica o Administrativa, de la Serie documental y subserie según el caso.

- Ejemplo:

Entidad Productora: CENTRO DE SALUD TOCACHI

Unidad Administrativa: ESTADÍSTICA

Unidad Productora: ARCHIVO GENERAL

Código de la Unidad Productora: 107

Código Serie: 310

Código Subserie: 03

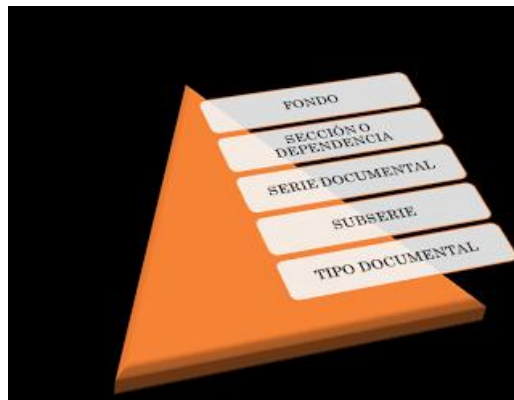
Fecha Inicial:10/02/2014

Fecha Final: 21/12/2014

Folios: 80

Caja:3

Carpeta: 4

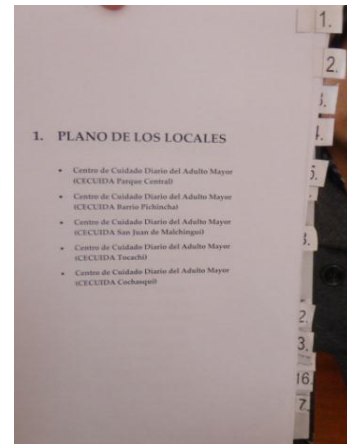


Ordenación Numérica; Consiste en asignar un número correlativo, del 0 al 9, subdividiéndose en otros diez, así sucesivamente.

Pasos

- ✓ Elegir los archivos para almacenar
- ✓ Poner una carátula con todos los documentos que contenga el archivo, señalando el número correspondiente
- ✓ Enumerar las pestañas
- ✓ Colocar los documentos de acuerdo a la importancia
- ✓ Cada número puede tener sub series, dependiendo de la necesidad de la unidad que lo genera.

EJEMPLO



Ordenación Alfanumérica; Cuando están formados por letras y números. Según como comience así será primero el alfabético, y luego el numérico o al revés.



Ordenación geográfica;

Dentro de estos grupos se ordenará alfabéticamente

Pasos

- Elegir un archivador tamaño oficina lomo 8

- Escoger el nombre del país empezar con la primera letra del alfabeto
- Determinar los nombres de las regiones que estarán dentro de ese país,
- Luego por orden alfabético se escogerá la provincia.
- Finalmente y si es necesario se escribirá el nombre de la localidad y calle.

Ordenación cronológica; se comienza por la más antigua hacia la más moderna, si se desconoce el día se archivará detrás del mes, y si se desconoce el mes detrás del año.

Ejemplo:

12 de enero de 2014
 15 de febrero de 2014
 22 de mayo de 2014
 26 de junio de 2014
 17 de julio de 2014
 29 de diciembre de 2014

CAPÍTULO III

3. SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DEL ARCHIVO

3.1 SISTEMA CONVENCIONAL

3.2 CARPETAS

- **Colgantes;** con dos enganches en la parte superior que permite su colocación sobre las guías de un bastidor con ruedas.
- **Pestaña;** proyección que sobre sale de los bordes superiores de las guías.

- **Unidad;** inserción que aparece escrita en la pestaña de la guía.



3.2 MOBILIARIO

- **Estanterías;** conjunto de baldas horizontales para guardar carpetas archivadoras.

Armarios para carpetas suspendidas; clásico mueble metálico para carpetas en suspensión.

Los documentos son almacenados en carpetas individuales, colgando de una guía dentro de las gavetas. Las carpetas se colocan una detrás de otra con el borde que presenta la pestaña hacia arriba, donde se escribe la identificación de lo que allí se conserva.

Se coloca, generalmente, junto al escritorio en oficinas pequeñas, para los documentos activos



Archivador vertical de gavetas; de 2 a 4 gavetas metálicos o de madera, con llave central para cerrar todas las gavetas y con carpeta colgante. Al hacer traslados de documentos para este archivador, conviene empezar de abajo hacia arriba de manera que se equilibre el peso.

CAPÍTULO IV

4. CONSERVACIÓN Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

4.1 DEFINICIÓN DE CONSERVACIÓN

Es el conjunto de operaciones que tienen por objeto prolongar la vida de un documento, merced a la previsión de daño a la corrección de deterioro.

Según la página web:

http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_5_04/aci12504.htm

Medio ambiente y almacenamiento

Las condiciones ambientales y los métodos de almacenamiento

ejercen una gran influencia en la preservación de documentos. Las condiciones de descuido, desorganización y amontonamiento, producen daños a las colecciones, por lo que el control ambiental y las buenas condiciones de almacenamiento constituyen la primera de todas las medidas preventivas.

La primera medida, cuando los documentos se reciben en el área de admisión y registro, es revisarlos, para comprobar su estado físico -buen estado o en estado de contaminación y deterioro.

En caso que los documentos se encuentren en buen estado, se procede al procesamiento analítico sintético de la información (PAS), por el personal del área de procesamiento.

Para conseguir buenas condiciones de almacenamiento, se recomienda:

- a) Almacenar los documentos en estantes de metal.
- b) Separarlos del suelo, por lo menos a unos 15 ó 20 centímetros.
- c) No colocarlos directamente contra las paredes, sino separadas de ellas por lo menos 7,5 cm. para facilitar el flujo de aire a su alrededor y evitar que se produzcan bolsas de aire húmedo. En general, se debe mantener una buena circulación de aire en los depósitos.
- d) No colocar en los estantes ningún objeto de uso personal ajeno a la colección.
- e) No almacenar los libros, revistas, tesis de grado u otros de manera horizontal. Se recomienda la posición vertical, no deben quedar inclinados hacia un lado u otro, porque así se deforman las encuadernaciones. La inclinación puede evitarse procurando que los estantes queden llenos, pero

sin apretar tanto los documentos que puedan dañarse al ser retirados. Si los estantes no están llenos, puede impedirse la inclinación con el uso de soportes, con superficies lisas y bordes anchos, para evitar que las encuadernaciones se desgasten y que las hojas se rasguen o plieguen.

f) Que los documentos no sobresalgan de los bordes de los estantes hacia los pasillos para evitar que se golpeen o sufran algún otro daño. Para ello, se deben prever estantes con dimensiones especiales, adecuados para el almacenamiento de documentos que presenten grandes formatos. En caso de que los documentos sean demasiado altos, se deben reubicar o los estantes se deben modificar, a fin de que quepan en posición vertical.

g) Si no es posible cumplir el punto (f), será necesario almacenarlos con el lomo hacia abajo, con lo que se evita que las hojas se despeguen de la encuadernación debido al peso (sólo en un máximo de tres volúmenes). Se debe evitar almacenar los libros grandes al lado de los pequeños, porque estos últimos no les ofrecen el soporte adecuado.

h) La colocación en cajas individuales de ciertos documentos, por ejemplo, de frágil encuadernación, colecciones valiosas muy deterioradas, documentos raros u otros similares. Estas cajas se deben construir con cartón o cartulina libre de ácido.

Temperaturas recomendadas

- Para los documentos impresos en papel, papiro, pergamino y piel: entre 16° C y 21° C.

- Para los documentos en formato electrónico (disquetes, CD-ROM, casetes de video, etc.): entre 18° C y 20° C.

- Para los microportadores de información: no exceder los 21°C, los negativos maestros almacenar a una temperatura máxima de 18°C.

4.2 DEFINICIÓN DE SEGURIDAD

Cotidianamente se puede referir a la seguridad como la ausencia de riesgo o también a la confianza en algo o alguien.

Según la Contraloría General del Estado, en su **REGLAMENTO PARA LA CONSERVACIÓN, EVALUACIÓN Y ELIMINACIÓN DE LOS ARCHIVOS FÍSICOS. Acuerdo No. 008-CG-2013**

- **Por exigencias legales**; El código de comercio dice que se deberá guardar los documentos durante 6 años. En el país, al menos 7 años.
- **Por el bien de la organización de la empresa**; Valor primario (valor legal) y valor secundario (valor informativo). Una vez decidido los documentos a conservar, hay que elegir el soporte de almacenamiento más adecuado. La documentación histórica requiere un almacenamiento especial y la documentación semiactiva el más económico posible.



4.3 CICLO DE VIDA DE UN ARCHIVO

Un archivo tiene un ciclo de vida con cuatro etapas bien diferenciadas que forman parte del proceso completo de la organización de un archivo eficaz:

- Creación y clasificación
- Orden y conservación
- Transferencia
- Eliminación

4.4 TRANSFERENCIA Y ELIMINACIÓN DE ARCHIVOS

Los archivos periódicamente o continuamente deben ser revisados, para proceder a la transferencia o eliminación de archivos y conservar únicamente los que pueden ser necesarios a la empresa, este es el paso final en el ciclo de la vida de todo documento.

Pasos

- Formar un comité ejecutivo quien evaluará la documentación de importancia
- Procesar y evaluar dicha documentación, de conformidad con las disposiciones legales, esto lo determina el Consejo Nacional de Archivos.
- Someter a conocimiento del legislativo la documentación evaluada para que determine su destino.
- Restaurar los documentos que lo requieran.

CAPÍTULO V

5. ATENCIÓN AL USUARIO

Según la pagina web:

http://www.ehowenespanol.com/definicion-servicio-cliente-campo-salud-sobre_507454/

Ser un paciente de cuidado de la salud es una situación difícil. No sólo tiene que pensar en los problemas de salud, también eres atacado con terminología médica desconocida, los trámites y las facturas.

5.1 TIPOS DE USUARIOS

Según la página web:

<http://www.consumidor.gub.uy/informacion/pdf.php?File=/datos/sitios/xsite/consumidor/userfiles/informacion/items/130.pdf>

Usuarios Finales

Son las personas que usarán su producto o servicio en la vida cotidiana y según se espera, se sentirán complacidos.

Usuarios Intermedios

Son distribuidores o intermediarios que hacen que nuestros productos o servicios estén disponibles para el Usuario Final.

Usuarios (clientes) Internos

Son las personas dentro de la organización a quienes entregamos nuestro trabajo terminado (resultado) para poder continuar con el suyo y establecer la cadena de las transacciones

5.2 NORMAS Y TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Según la página web:

<http://mass.pe/noticias/2012/03/principios-basicos-para-un-buen-servicio-al-cliente>

1) Escuchar, escuchar y escuchar: El Centro de Salud de Tocachi, existe para brindar atención médica y por ende a satisfacer las necesidades de los usuarios que diariamente acuden.

2) Soluciones sin demoras: Los usuarios que acuden a esta casa de salud, necesitan que les den una solución médica pronta, ya que muchos de ellos padecen fuertes dolencias y no pueden esperar tanto tiempo.

3) Claridad: Exponerles con claridad el servicio que les pueden brindar, ya que no se cuenta con todas las áreas médicas y deben trasladarse hacia Tabacundo u otro centro médico.

4) Proactividad: El Centro de Salud demostrará en todo momento que su principal interés es solucionar el problema de los usuarios.

5) No olvidar disculparse: Luego de solucionar el problema que se pueda haber presentado, se podría disculpar por los inconvenientes causados.

7) Empleados contentos: Los empleados son los que se relacionan con los clientes, son la cara de la empresa. Es indispensable que esa cara venga con una sonrisa, de lo contrario, los clientes percibirán animadversión y se enfurecerán.

5.3 IMAGEN INSTITUCIONAL

El Centro de Salud, al momento de ofrecer un servicio de calidad, también transmitirá una buena imagen institucional.

Actualmente las instituciones públicas tienen la obligación de brindar

una buena atención al usuario, caso contrario pueden ser sancionadas drásticamente, es por ello que se sugiere normas de atención al usuario y de esta manera evitar malestar en ambas partes.

DECÁLOGO DE IMAGEN INSTITUCIONAL

Inspirar confianza a todos quienes visitan el Centro de Salud

Mostrar una sonrisa, aun cuando no se esté con un buen ánimo

Ayudar con prontitud a quienes más lo necesitan mostrará un

Gran compromiso de trabajo y ayuda a los demás

Esto permitirá que los usuarios agradezcan

Nuestro servicio y sobre todo la paciencia ante

Inconvenientes que se presentan con algunas personas

Nunca mostrar una mala actitud ante nadie

Si no, ofrecerle una solución a su inconveniente

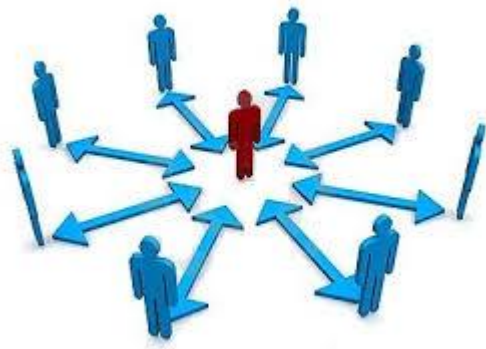
Tratarlo con agilidad, respeto y calidad para que

Inmediatamente sienta que es importante para

Todos en esta institución.

Unidos se puede alcanzar una imagen institucional de

Calidad, lograr que todos acudan con gusto e



Involucrarse de mejor manera para que los

Objetivos del Centro de Salud se cumplan sin

Ningún inconveniente, para ello es necesario

Aunar esfuerzos de todos y

Lograr el cambio que se quiere

CAPÍTULO VI

6. MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN MEDIO MAGNÉTICO.

PASO 1

Organización del archivo electrónico. Los archivos electrónicos deben estar organizados de acuerdo a la Tabla de Retención Documental con sus respectivas series, subseries y tipos documentales.

Carpeta o Expediente electrónico: Es el expediente que se utiliza para organizar los archivos por categorías, series y subseries.

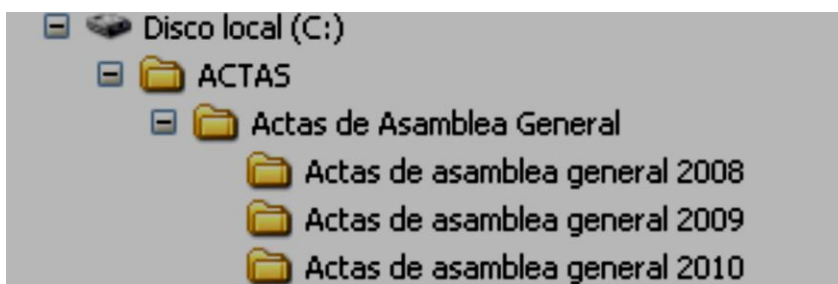
Documento Electrónico de Archivo: Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital.

Mensaje de datos: Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares.

Ejemplo de la organización del archivo electrónico:

C:\ ACTAS\ Actas de Asamblea General\Actas de Asamblea General 2008\Anexo Acta

Serie Subserie Tipos Documentales

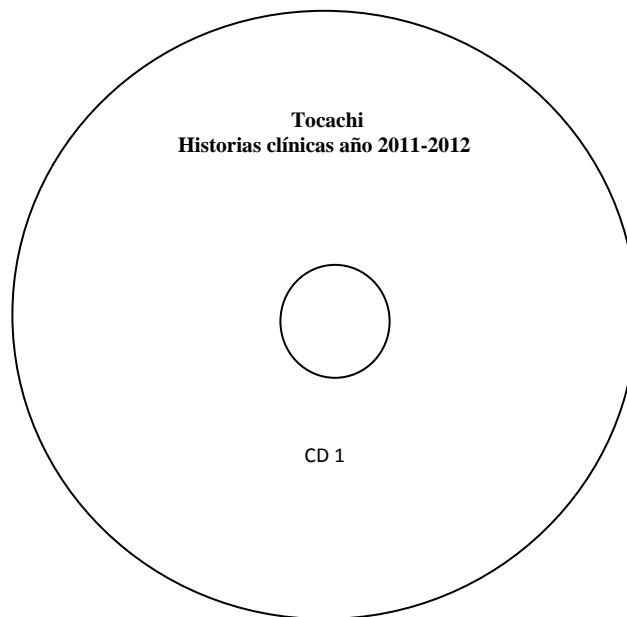


PASO 2

Identificación del archivo electrónico.- El nombre del archivo electrónico es de suma importancia para la localización y el acceso a la información, este tiene que ser breve, descriptivo y distintivo; al momento de nombrarlos no colocar caracteres particulares como guiones u otros símbolos.

PASO 3

Rotulación de los discos.- Cada disco debe identificarse igual que la rotulación para los archivos en formato papel o físicos, esto permitirá una ubicación más rápida; además es recomendable que cada uno esté dentro de una caja plástica para evitar daños y rayones que dificulten el acceso a la información al momento de abrir cualquier disco.



PASO 4

Inventario Electrónico. Realizar el inventario electrónico con una breve descripción del contenido de cada carpeta, teniendo una lista de los archivos que se custodian en la Unidad.

PASO 5

Manejo y Conservación de los medios electrónicos. Se debe proteger la información almacenada en estos tipos de medios (correo electrónico, CD-ROM o lector, CD-RW o Regrabable, DVD, Memoria USB, Discos duros externos. Etc.).

PASO 6

Back-up o copias de seguridad. Realizar una migración periódica de la información importante a medios electrónicos como los mencionados anteriormente, evita la posible pérdida irreparable de la información por

cualquier situación no prevista.

6.1 MICROFILMACIÓN DE DOCUMENTOS

Según la página web:

http://elbauldelconocimiento.bligoo.com.co/media/users/20/1013234/files/245952/TRABAJO_MICROFILM.pdf

Todas las instituciones que conservan documentación valiosa o libros antiguos enfrentan desde siempre un conocido dilema, derivado, de manera inevitable, de su doble misión: por un lado preservar esos materiales y por otro lado ponerlos a disposición del público interesado en consultarlos o, simplemente, admirarlos. Se deben conservar los objetos para garantizar su existencia futura en beneficio de las próximas generaciones y para mantener a salvo las fuentes de la memoria histórica y cultural de cada sociedad. Se preserva para permitir el uso continuado de los originales.

Según la página web:

<http://www.cavsi.com/preguntasrespuestas/cuales-son-las-tecnicas-de-microfilmacion-existentes/>

La microfilmación es una técnica de archivo, basado fundamentalmente en el cambio de soporte de los documentos de papel, en otros casos de un material sintético muy resistente y durable. Normalmente es una cinta de 30,5 metros de un material plástico flexible, sobre la cual se ha depositado una capa de material tipo fotográfico de altísima calidad. En esta cinta se "fotografían" los documentos con fuertes reducciones, sin por ello perder calidad o información.

6.2 VENTAJAS Y DESVENTAJAS

Según la página web:

<http://es.slideshare.net/VENOM23/microfilmacion-5067774>

VENTAJAS

Durabilidad: En condiciones de almacenamiento adecuado a los microfilmes pueden durar 100 años o más sin que se altere su composición física y química.

Tecnología Estable: La evolución de esta tecnología ha sido estable en estos últimos 30 años, otorgándole seguridad y permanencia.

Versatilidad: Puede manejar diferente tipo de documentación con excelente calidad de reproducción.

Es un medio rápido y práctico para la localización de información. Reducción de espacios hasta de un 2% del volumen ocupado por el papel.

Genera procesos de selección y eliminación, lo cual disminuye el peso en las estructuras y locales de archivo.

Imposibilita las alteraciones fraudulentas de información y preserva la información en casos de desastres naturales o accidentes.

La duración de la información microfilmada es de más de 100 años.

Su duplicación es muy fácil, lo cual permite una consulta sin riesgos de dañar el documento fuente.

Se puede trasladar a través del correo, lo que facilita transporte y bajo costos del mismo.

DESVENTAJAS

Imposibilidad de mejorar la imagen por su carácter fotográfico, el microfilm no puede mejorar la legibilidad de la información que tiene problemas en soporte papel.

Lentitud en la búsqueda: Aún partiendo de documentación organizada y con apoyo de bases de datos, la recuperación de un documento microfilmado puede ser hasta 100 veces más lenta que en los sistemas informáticos.

6.3 ESTRATEGIAS DE CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Según la página web:

<http://es.slideshare.net/dianarios26/conservacin-de-documentos>

Normalmente las instituciones suelen realizar copias de seguridad en todo tipo de soportes: Soportes magnéticos (discos, cintas) y soportes ópticos (CD y DVD).

Los soportes magnéticos sufren un doble deterioro: por un lado el agotamiento progresivo del campo magnético que necesita una actualización periódica, y por otro, las condiciones ambientales que contribuyen a su destrucción (humedad, temperatura, polución, etc...). Los soportes magnéticos, aunque mas duraderos, también están sujetos al deterioro causado por factores ambientales y a la durabilidad de los materiales utilizados en su construcción.

Los lugares destinados al almacenaje de estos materiales deben de tener una serie de características: Deben ser espacios bien protegidos exentos de luz y polvo y con un campo magnético tan débil como sea

posible, evitando la proximidad de motores o transformadores eléctricos.

Los controles de temperatura y de humedad deben de mantenerse a unos 20°C y un 40% de humedad. Los materiales deben de estar almacenados en cajas para evitar cualquier tipo de daño físico.

Las estrategias empleadas para asegurar la conservación y accesibilidad a los documentos electrónicos esencialmente son:

- Actualización y Migración de los datos a soportes diversificados y confiables.
- La emulación que consiste en imitar el funcionamiento de un ordenador o de un determinado software por otros más modernos y potentes de una generación actual. De esta forma, los documentos electrónicos conservan su aspecto, su originalidad y por supuesto su contenido.
- Aunque la durabilidad física de los soportes en los que se almacena la información electrónica es un aspecto importante, también lo es la tecnología: la conservación física de la documentación electrónica no sirve si los equipos y aplicaciones no pueden leer los datos para transformarlos en información útil.
- Siendo que soporte y formato son diferentes en la documentación electrónica, es importante conocerlos.

6.4 SOPORTES DE ALMACENAMIENTO

Los principales soportes son:

- **Disquete:** el disquete 3 ½ se encuentra muy estandarizado y se utiliza en diferentes plataformas (PC, pero también Mac y Unix). Su

poca capacidad -por lo general no permite conservar más de 1,44 Mb- y escasa longevidad, limitan su utilidad a la conservación a muy corto plazo y al intercambio de archivos.

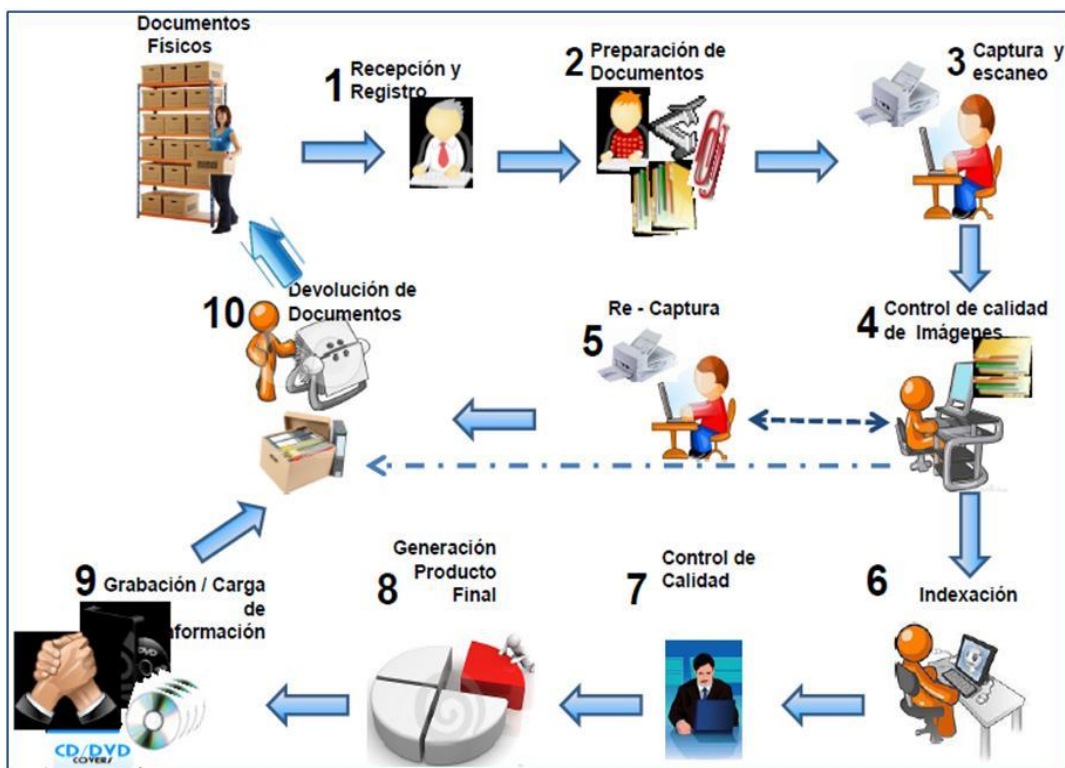
- **Cartucho magnético:** es muy utilizado para el almacenamiento de datos en sistemas de medio tamaño. Existen cartuchos de cuarto de pulgada y de media pulgada fabricados por IBM.
- **Cinta magnética:** la cinta de 1600 bpi es legible prácticamente en cualquier unidad de cinta, y ha sido reconocida por X/Open como formato de intercambio. La cinta 6250, con una capacidad de 112,5 Mb, es muy utilizada en archivos antiguos. Las cintas deben de ser rebobinadas cada dos años y reescritas cada diez o quince en un nuevo soporte (del mismo tipo o diferente).
- **Casete de vídeo de 8 mm.:** aunque normalizado, no existe más que un suministrador principal. La capacidad típica actual es de 2,3 Gigas. El casete debe reescribirse cada dos años.
- **Microfilms:** se encuentran muy extendidos en los archivos, pero no permiten fácilmente ni modificaciones ni la consulta de la documentación. Existen algunos estándares, y su duración es muy buena.
- **Soportes magnéticos:** tecnológicamente, son algo antiguos. Se basan en la polarización de partículas magnéticas en un sentido u otro para almacenar cada bit. Se utilizan por lo general en cintas de acceso secuencial a los datos.

- **Soportes ópticos:** son los soportes más recientes. Utilizan la desviación (o no) de un rayo luminoso en diminutas muescas realizadas en el soporte para indicar la presencia o no de un bit. Se trata en general de discos que permiten un acceso directo (acceso más rápido a la información que con una cinta) y altas capacidades de almacenamiento.

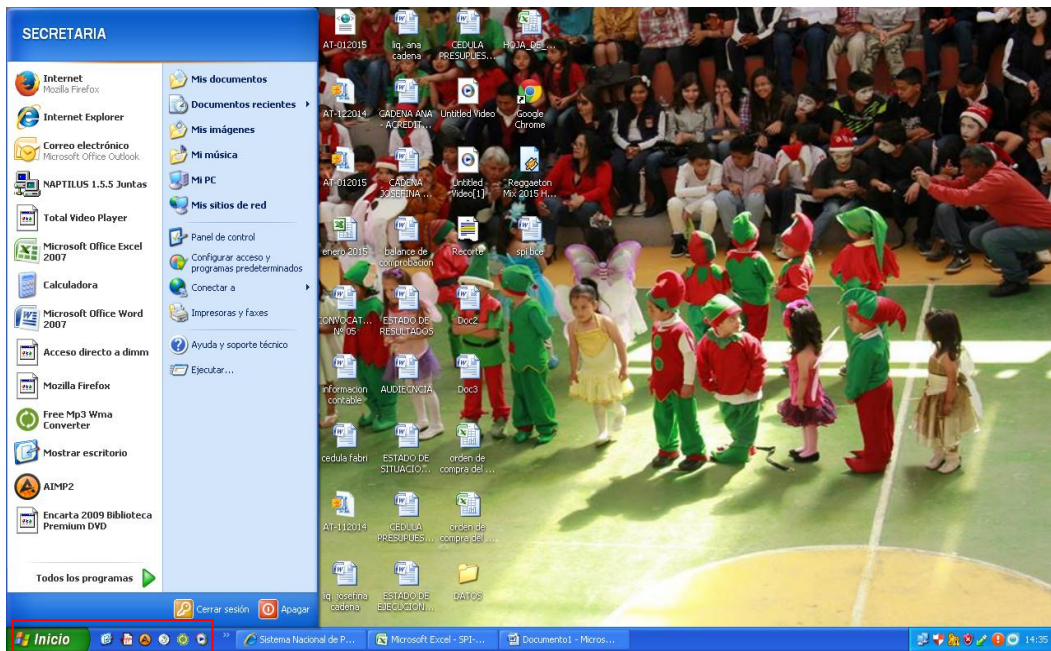
6.5 PASOS PARA ESCANEAR UNA IMAGEN O UN DOCUMENTO

Según la página web:

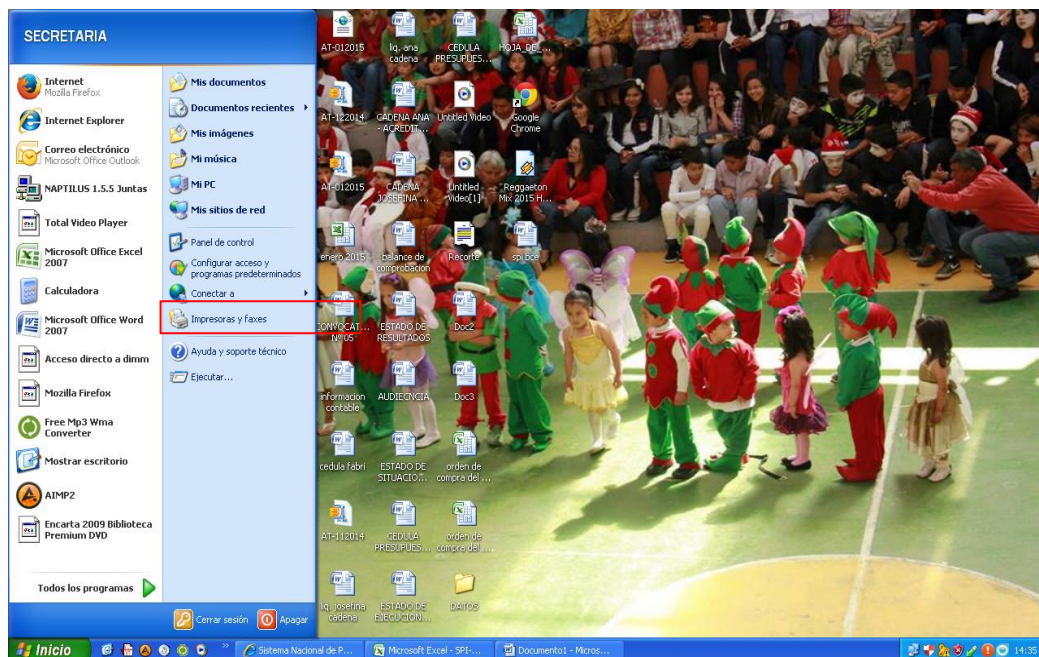
<http://www.jjc-computers.com/modulo.php?mod=16>



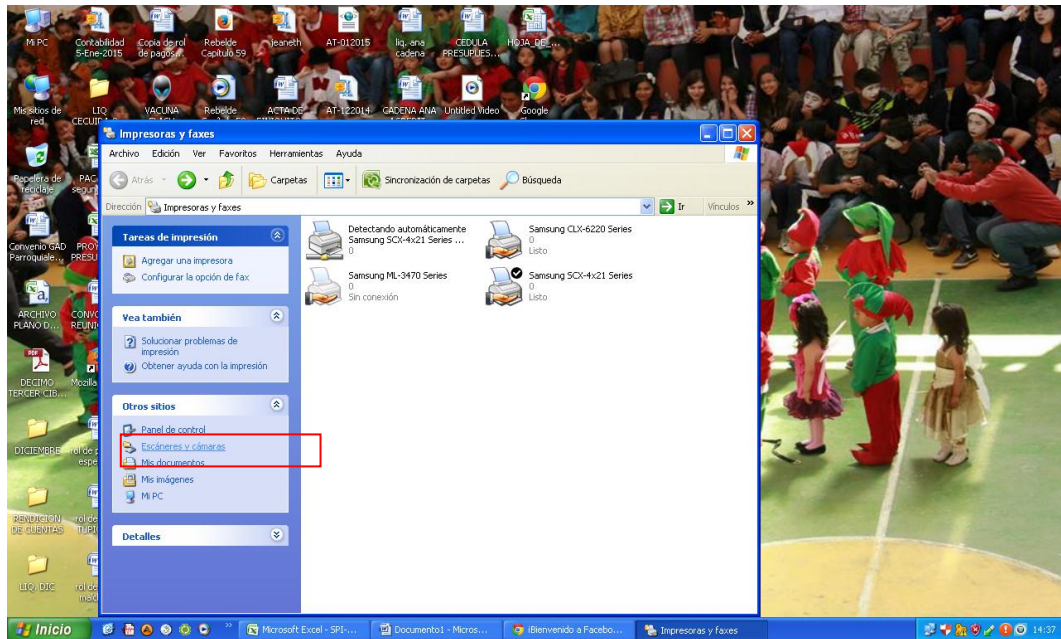
1.- Clic derecho en botón inicio



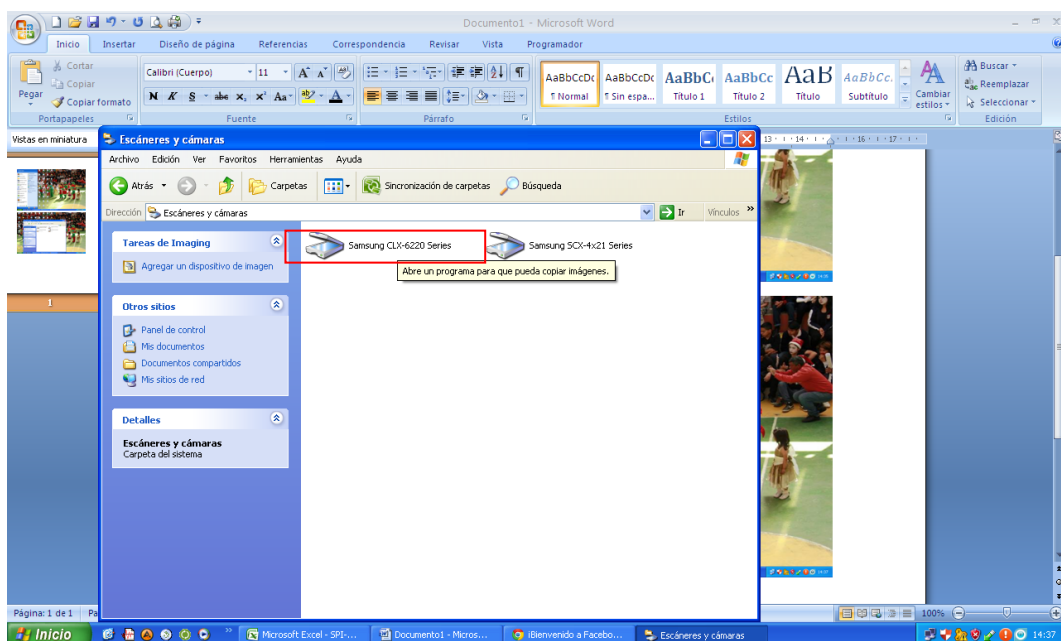
2.- Clic derecho en la opción impresoras y faxes



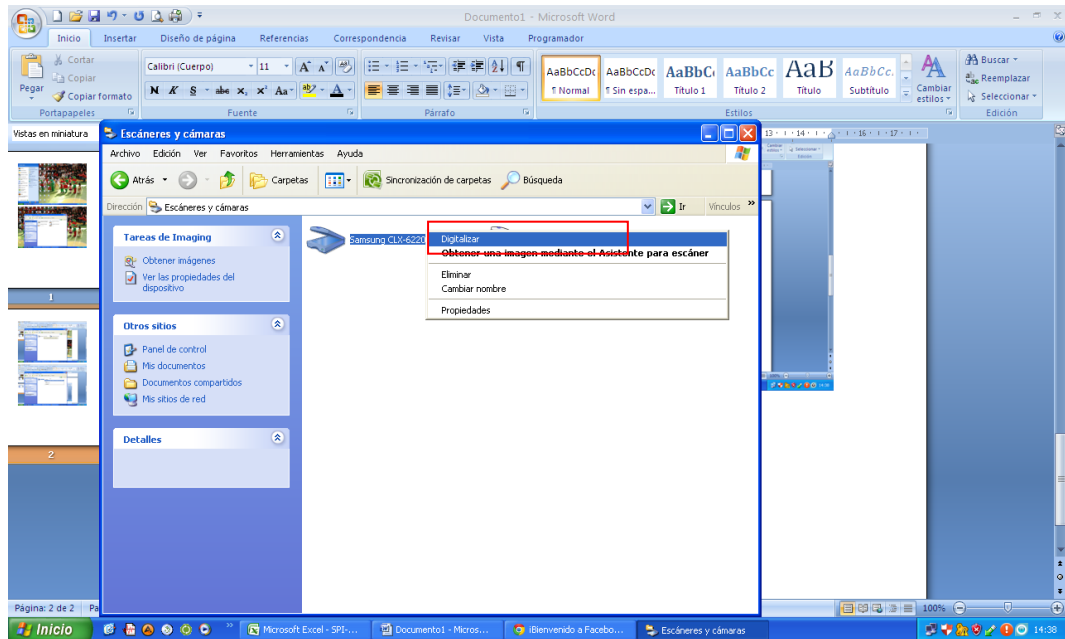
3.- Seleccionamos la opción escáneres y cámaras



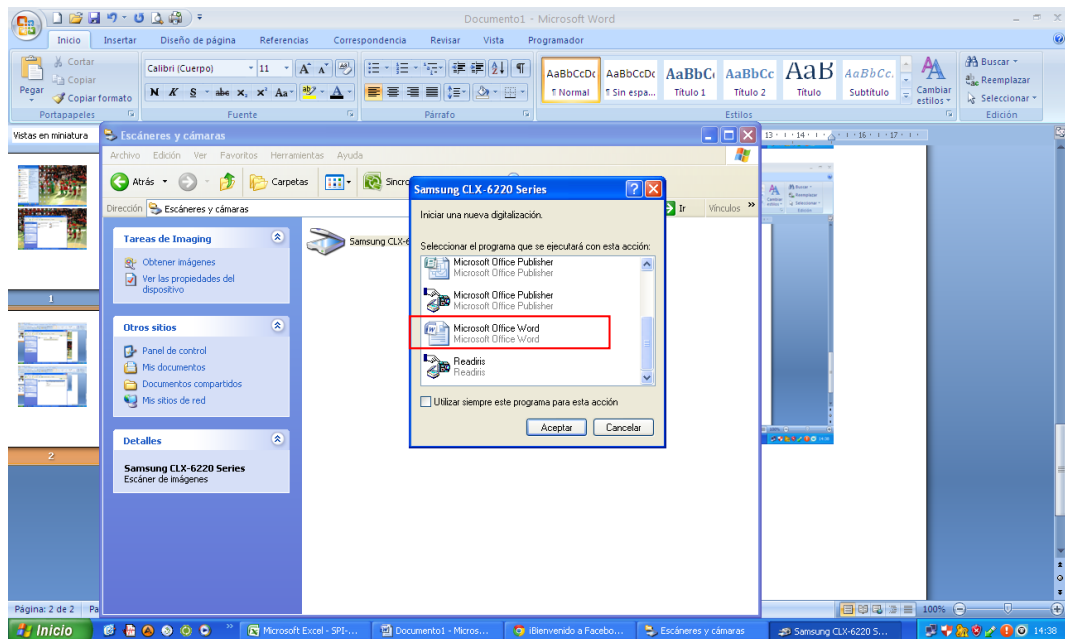
4.- Luego seleccionamos la impresora en donde se va a escanear el documento



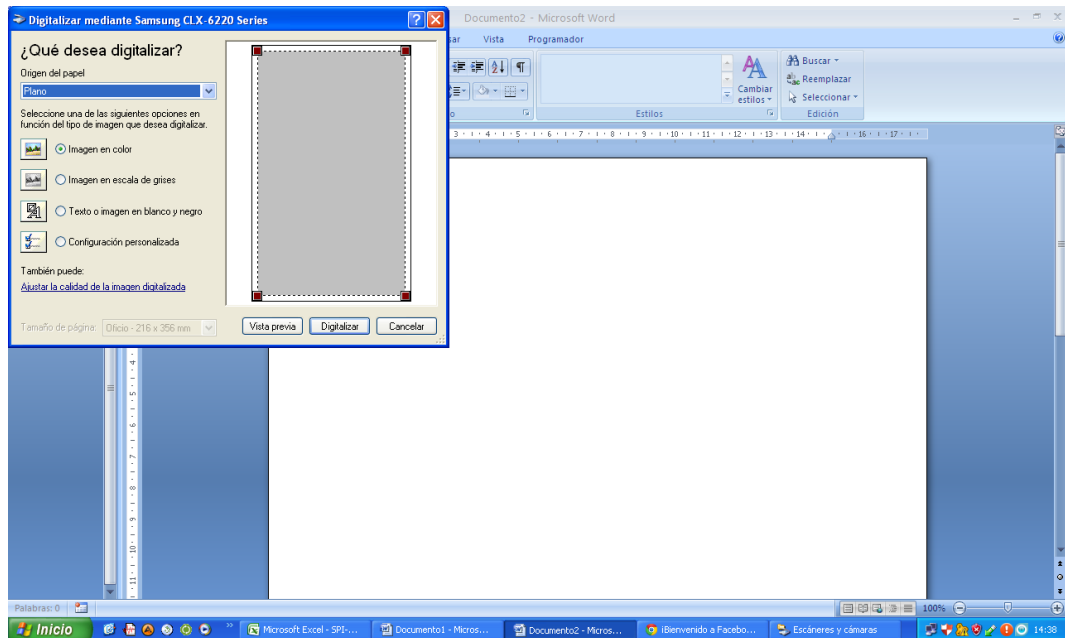
5.- Encender el escáner y dar clic derecho en la opción digitalizar



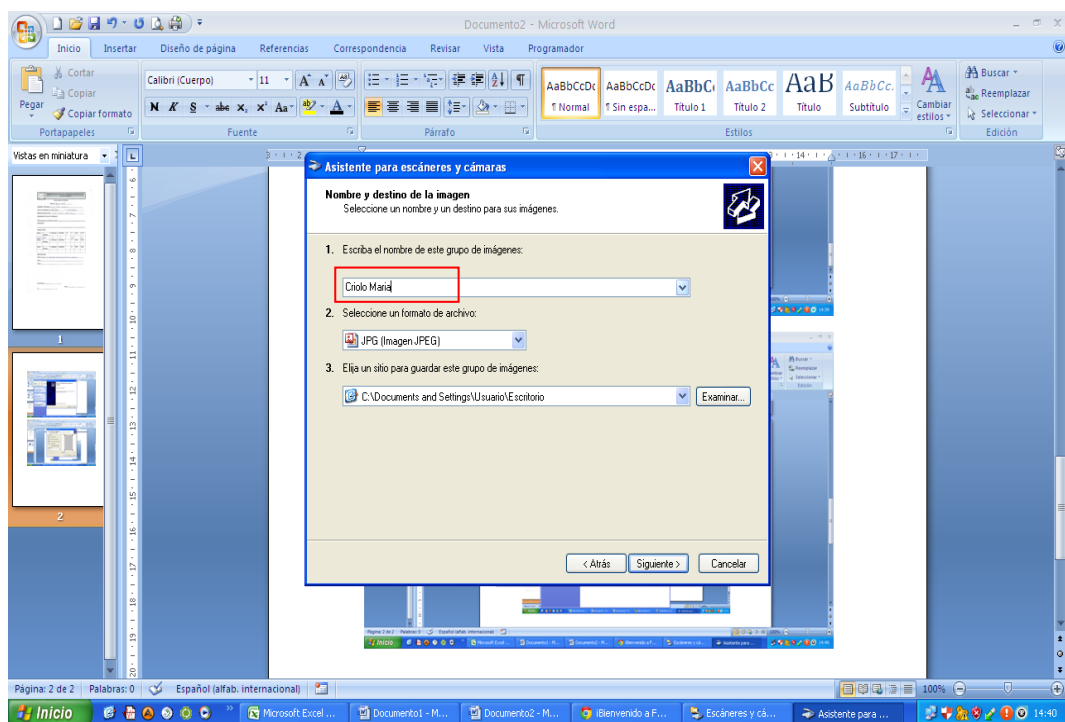
6.- Seleccionar el formato en el cual se desea escanear el documento



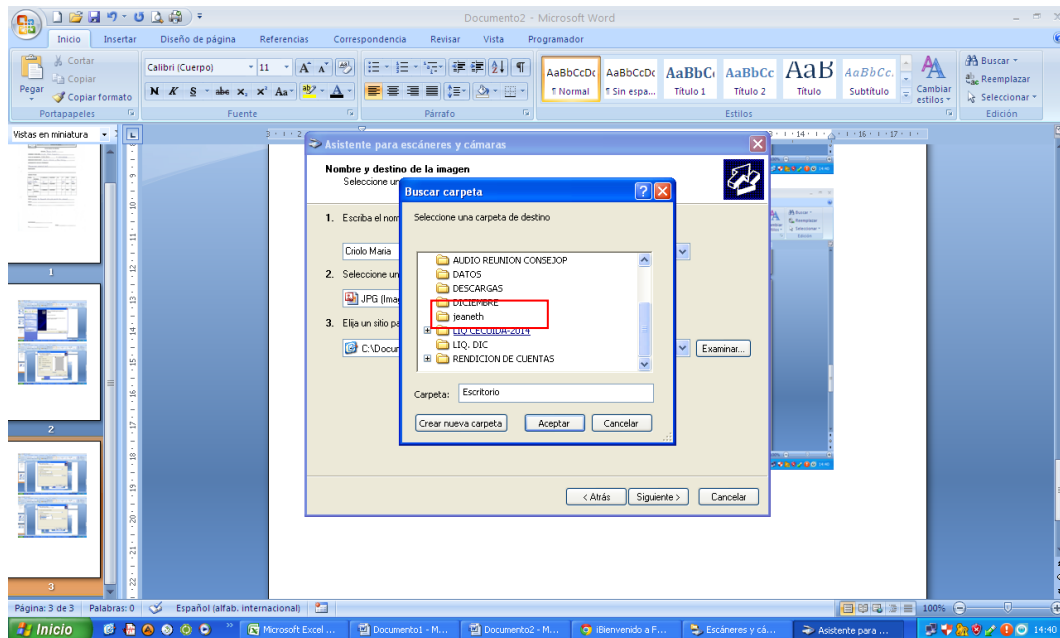
7.- Después dar clic en digitalizar para obtener la imagen del documento



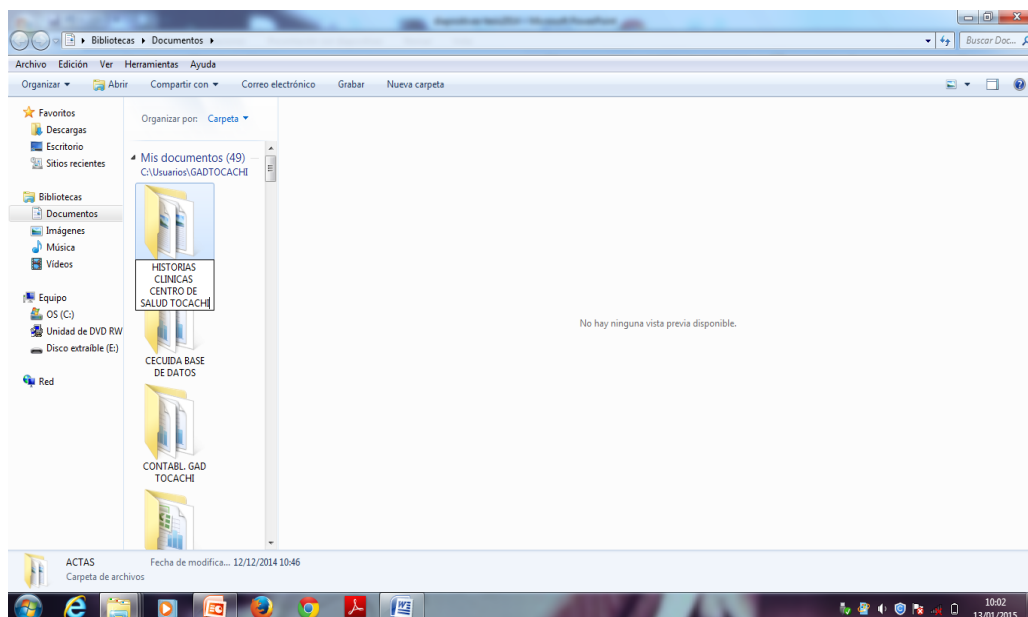
8.- Después de haber cargado podemos colocarle un nombre



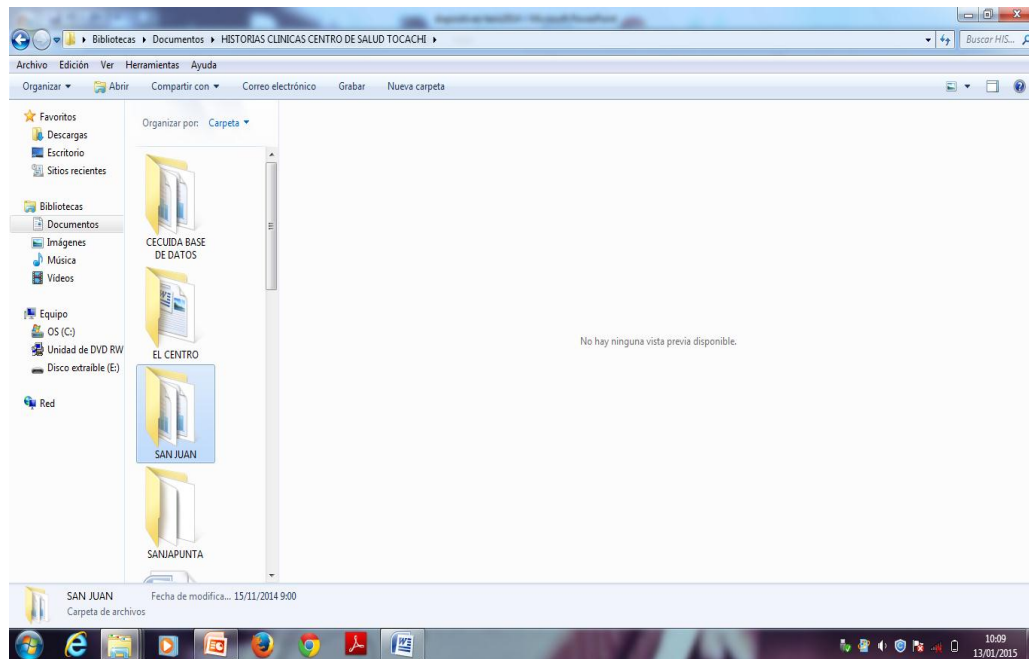
9.- Después de haber escrito el nombre, seleccionamos el lugar en donde se grabará la imagen para este caso MIS DOCUMENTOS



10.- Posteriormente cuando se necesite realizar una consulta se buscará en la carpeta en donde se almacenó, para este caso el archivo se llama HISTORIAS CLÍNICAS CENTRO DE SALUD TOCACHI

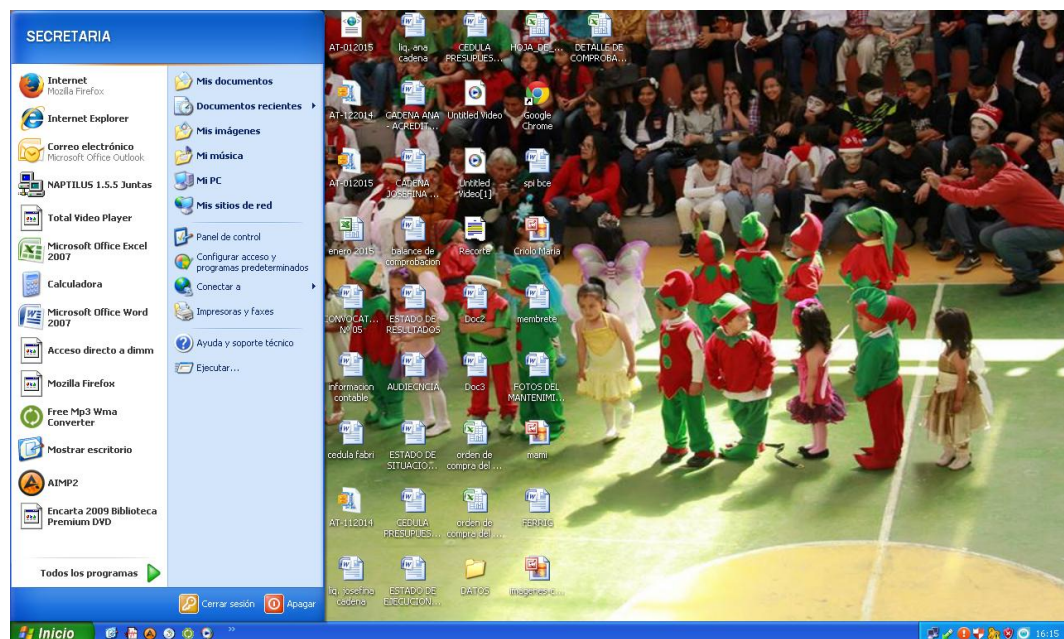


11.- Dentro de esta carpeta estarán las historias clínicas de los pacientes distribuidas por sectores

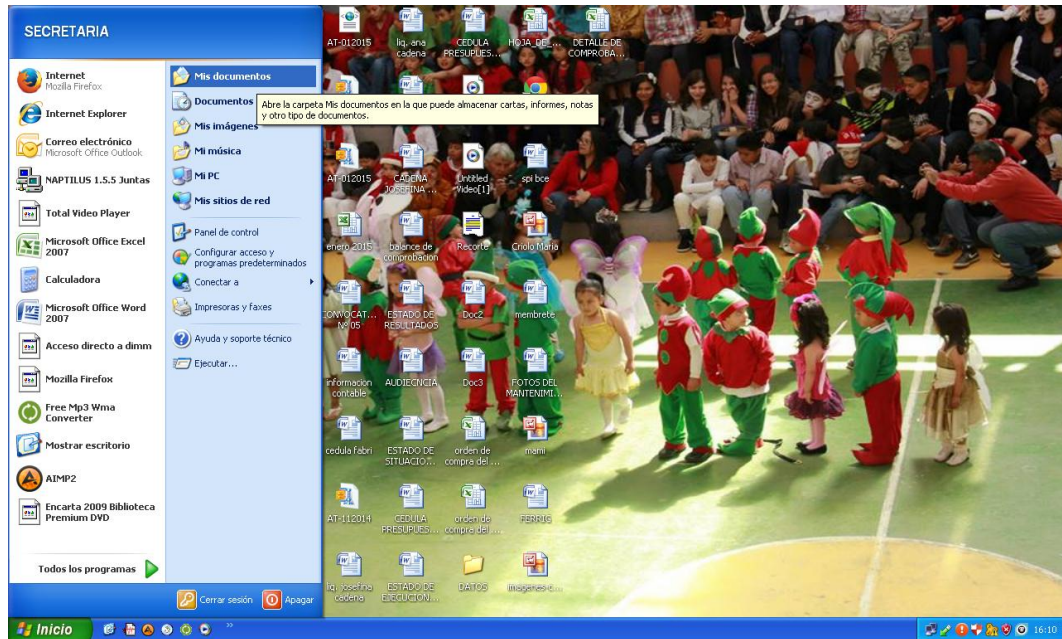


6.6 PASOS PARA BUSCAR UN DOCUMENTO

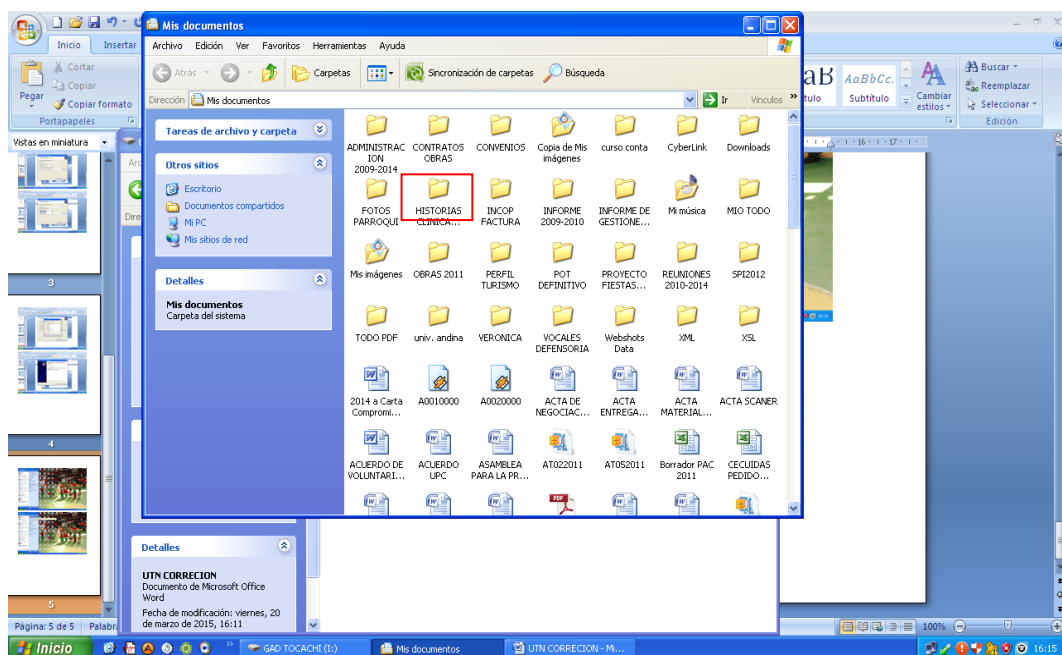
1.- Clic en botón inicio



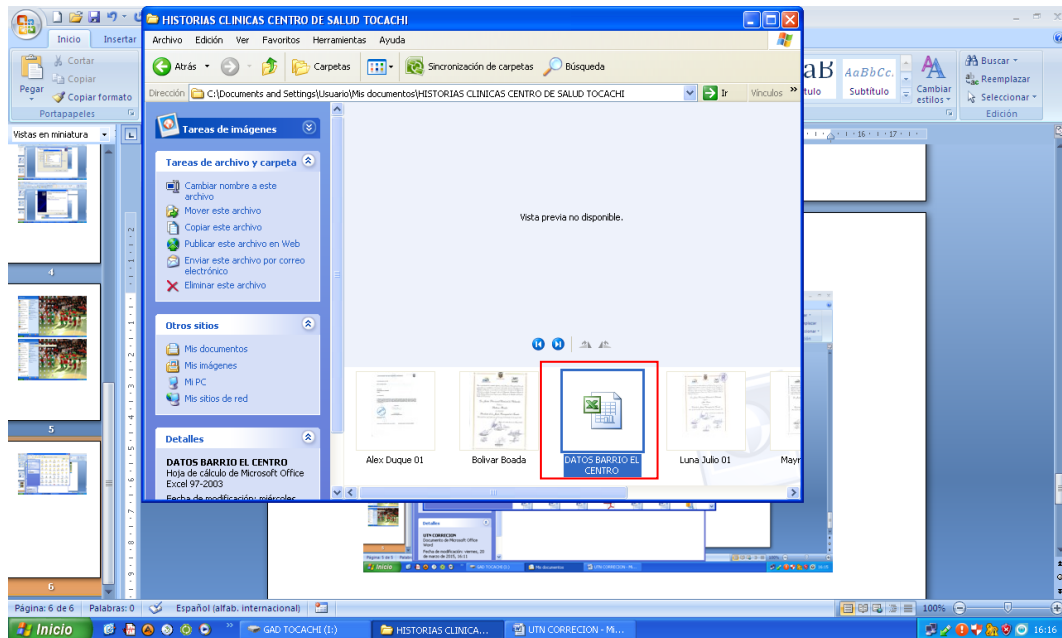
2.- Elegimos la opción MIS DOCUMENTOS




3.- Luego seleccionamos la carpeta HISTORIAS CLÍNICAS CENTRO DE SALUD TOCACHI




4.- Dentro de esta carpeta están los archivos de cada uno de los pacientes de los barrios y comunidades de la parroquia



5.- Escoger la ficha del paciente requerido



*Municipalidad de Gobiernos Autónomos
Descentralizados Parroquiales del Norte*
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL TOCACHI**
Diagnóstico Situacional de Adultos y Adultas Mayores



1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
COD. Nº <input type="text"/>	C.C. <input type="text" value="7600589377"/> EDAD: <input type="text" value="88"/>
APELLIDOS: <input type="text" value="Pacheco Wazquez"/> NOMBRES: <input type="text" value="Juan Wilson"/>	
LUGAR DE NACIMIENTO (Prov./Canton): <input type="text" value="PICHINCHA/P.MON./TOCACHI"/> FECHA DE NACIMIENTO: <input type="text" value="01/10/1924"/>	
DOMICILIO ACTUAL: <input type="text" value="Tocachi Centro Olaya Scott"/>	
Parroquia Barrio Calles Telefono	
2. SITUACIÓN ACTUAL	
RELACIÓN DE CONVIVENCIA SOLO <input type="checkbox"/> CONVULGE <input checked="" type="checkbox"/> FAMILIARES <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/> ESPECIFIQUE <input type="text"/>	
SITUACIÓN DE DEPENDENCIA DEPENDIENTE <input type="checkbox"/> NO DEPENDIENTE <input checked="" type="checkbox"/> SE DESCONOCE <input type="checkbox"/>	
CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD NO <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/>	
CARNET CONADIS <input type="checkbox"/> PORCENTAJE DE DISCAPACIDAD <input type="text" value=""/> % TIPO DE DISCAPACIDAD Física <input type="checkbox"/> Intelectual <input type="checkbox"/> Sensorial <input type="checkbox"/>	
3. EXPRESIÓN ECONÓMICA	
INGRESOS EMPLEO <input type="checkbox"/> PRESTACIÓN <input type="checkbox"/> SEGURO CAMPESSINO <input type="checkbox"/> ACTIVIDAD AGRÍCOLA <input checked="" type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	
PROGRAMAS SOCIALES CECCUIDA <input checked="" type="checkbox"/> BONO DE DESARROLLO HUMANO <input checked="" type="checkbox"/> BONO JOAQUIN GALLEGOS LARA <input type="checkbox"/> MONTO \$ <input type="text" value="35.00"/> \$ <input type="text"/>	
4. OCUPACIONAL	
ACTIVO <input checked="" type="checkbox"/> PASIVO <input type="checkbox"/> ESPECIFIQUE <input type="text"/>	
5. VIVIENDA	
PROPIA <input checked="" type="checkbox"/> ARRENDADA <input type="checkbox"/> PRESTADA <input type="checkbox"/> FAMILIAR <input type="checkbox"/> OTROS <input type="text"/>	
6. CUMPLIMIENTO DE DERECHOS ESTABLECIDOS. (50% en pago de:)	
AGUA <input type="checkbox"/> LUZ <input type="checkbox"/> TELEFONO <input type="checkbox"/> TRANSPORTE <input type="checkbox"/>	
OBSERVACIONES.	
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	

DESÍÑO: Marlon Albaracin

*LA EXCELENCIA SE CONSIGUE
ATRAVESANDO LOS OBSTÁCULOS
Y SUPERANDO LAS DERROTAS.*



6.7. IMPACTOS

IMPACTO SOCIAL

La ejecución de la propuesta generará alto impacto social, porque con ella se alcanzará un correcto almacenamiento de las historias clínicas y demás documentos que el Centro de Salud de Tocachi recibe diariamente, y finalmente se logrará satisfacer las necesidades de los usuarios.

IMPACTO ADMINISTRATIVO

La elaboración y ejecución del Manual para el manejo y organización física y digital del Archivo en el Centro de Salud de Tocachi, ayudará que la atención a los pacientes sea de calidad y propiciará un buen servicio, logrando agilidad en los trámites y evitando acumulación de papeles.

Con la correcta aplicación de este Manual, se ayudará a que el personal encargado del archivo de historias clínicas conozca exactamente el lugar en donde está el documento que necesita cada usuario.

De esta manera se podrá conservar mejor cada documento que se genere y también evitar la pérdida momentánea de la historia clínica.

6.8. DIFUSIÓN

La difusión se realizó entregando el Manual y otras copias, a los funcionarios del Centro de Salud.

Se realizó un taller de 2 horas para socializar el Manual y resolver las inquietudes que hubieron respecto a archivar los documentos físicos y digitales.

6.9. BIBLIOGRAFÍA

1. CARRASCO FERNÁNDEZ, Soledad. (2012). "Atención al Cliente en el Proceso Comercial": Vigo. España.
2. Contraloría General del Estado, "Reglamento para la Conservación, Evaluación y Eliminación de los Archivos Físicos". Acuerdo No. 008-CG-2013
3. CHUGA MORÁN, Verónica Yadira, MFN 14279 FECYT. 1992-2014
4. GARCÍA ORTIZ, Francisco. García. P. Mario. (2009). "Técnicas de Servicio y Atención al Cliente". Edición N° 2. COPYRIGHT. Madrid
5. GARCÍA ORTIZ, Francisco Pedro Pablo, García Ortiz y Mario Gil Muela, (2009). "Técnicas de Servicio y Atención al Cliente" 2da Edición. COPYRIGHT. Madrid
6. HEREDIA HERRERA, Antonio, (2000), "Funciones Prácticas Administrativas". 1era Edición. Mad. S.L. España.
7. HOFSTADT ROMÁN, Carlos. (2005). "El libro de las Habilidades de la Comunicación". Díaz de Santos S. España.
8. KENDALL E, Kenneth y, E. Kendall, Julie, (2005). "Análisis y Diseño de Sistemas" 6ta. Edición. Pearson Educación. México.
9. Ley del Sistema Nacional de Archivos, (2009)
10. LONDOÑO MATEUS, Claudia. (2006). "Atención al Cliente y Gestión de Reclamaciones." Fundación CONFEMETAL. Madrid
11. LONDOÑO MATEUS, Claudia. (2007). "Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz". 2da. Edición. Fundación Confemetal. Madrid

12. MANES, Juan Manuel. (2005). "Marketing para Instituciones Educativas"
13. MAQUEDA LAFUENTE, Javier. (2008). "Protocolo Empresarial, Una Estrategia de Marketing". ESIC. Madrid
14. MARTÍNEZ GUILLEN, Carmen. (2007). "Manual Básico de Protocolo Empresarial y Social". Díaz de Santos S.A. España
15. MARISTANY, Fernando. (2006) "Las Tecnologías de la Información en las Empresas Españolas". Fundación EOI. España
16. Ministerio de Cultura y Juventud Contraloría de Servicios. (2009). "Manual de Atención y Servicio al Usuario"
17. PARERA PASCUAL, Cristina. (2006). "Técnicas de Archivo y Documentación en la Empresa." 4ta. Edición. FC. Madrid
18. PAZ, Renata. (2007). "Atención al Cliente-Guía Práctica de Técnicas y Estrategias" Vigo. España
19. PÉREZ TORRES, Vanesa C. (2006). "Calidad Total en la Atención al Cliente". IDEAS PROPIAS. España
20. SÁNCHEZ MAZA, Miguel Ángel. (2008). "Atención Telefónica al Público". Antakira GRAFIC. España.
21. TEJERO ÁLVAREZ, Mercedes. (2004), "Documentación Clínica y Archivo". Ediciones Díaz de Santos S.A. Ciudad: España.

6.10 LINKOGRAFÍA

<http://www.monografias.com/trabajos35/atencion/atencion.shtml>

<http://www.slideshare.net/Mauritolaculebrita/estrategia-de-servicio-al-cliente>

<http://www.rppnet.com.ar/imageninstitucional.htm>

<http://www.slideshare.net/mincus2/imagen-institucional>

http://books.google.com.ec/books/about/Atenci%C3%B3n_al_cliente.html?id=0yCuHNwXIMIC&redir_esc=y

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

<http://www.mundoarchivistico.com/?menu=articulos&id=288>

<http://archivo.ucr.ac.cr/docum/tesis2.pdf>

<file:///C:/Documents%20and%20Settings/Usuario/Mis%20documentos/Downloads/TEISIS-LOLIMARCEDE%C3%91O.pdf>

<http://eprints.rclis.org/14058/1/sisarchivesp.pdf>

<http://www.filotron.com/UserFiles/File/WEB/tiposdearchivos.pdf>

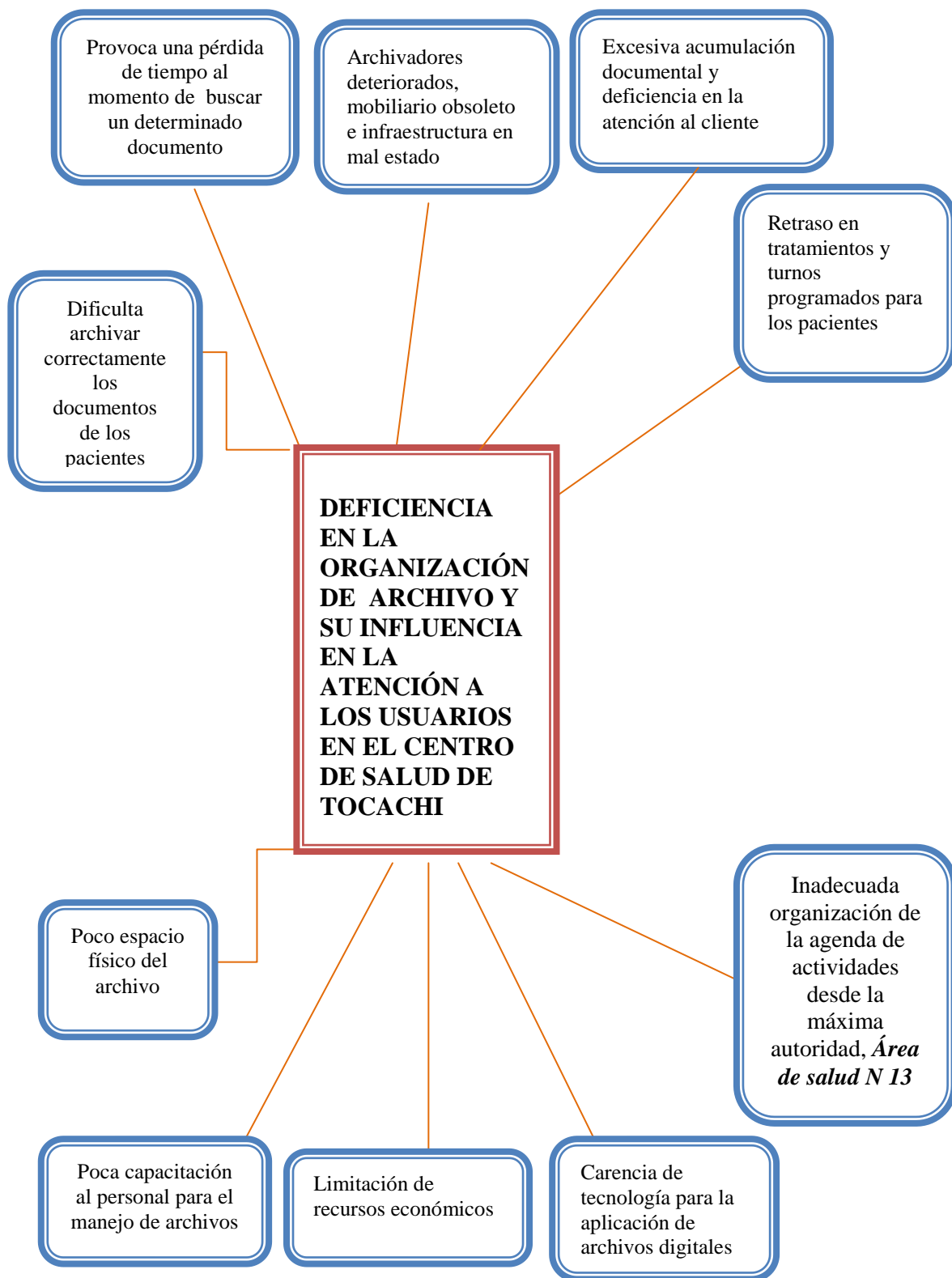
http://portalweb.ucatolica.edu.co/easyWeb2/files/85_5846_instructivo-para-la-organizacion-archivos-de-gestion.pdf

<http://www.serviciostic.com/las-tic/definicion-de-tic.html>

<http://www.archivonorma.com/news/showByTitle/title/importancia-de-los-archivos-para-la-administraci-n/src/@random4d8b5a002184c>

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ DE DIAGNÓSTICO



ANEXO 2
MATRIZ DE COHERENCIA

MATRIZ DE COHERENCIA	
TEMA	OBJETIVO GENERAL
Organización del archivo y su influencia en la atención al usuario en el Centro de Salud de Tocachi	Determinar qué tipos de archivos utilizan para la organización de los documentos y su influencia en la atención al usuario en el Centro de Salud de Tocachi.
INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Cómo influye el desconocimiento de las técnicas de archivo en la atención al Cliente?	Diagnosticar el estado de los documentos.
Cómo mejoró el desempeño de las actividades con la clasificación de los archivos e implementación informática?	Analizar si la atención al cliente y usuarios es con calidad y calidez
¿La elaboración de un manual para la manipulación de documentos de la correspondencia oficial e historias clínicas, permitirá disminuir las falencias existentes?	Elaborar un manual de la atención al cliente que ayude a mejorar la calidad de atención interna y externa
¿Cuál sería la reacción de los beneficiarios ante los cambios?	Socializar el Manual con los empleados y del Centro de Salud.

ANEXO 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DE TOCACHI

Se solicita cordialmente, colabore llenando la siguiente encuesta, en la cual deberá marcar con una X la respuesta que crea conveniente.

1.- ¿La atención que recibe en esta institución es con prontitud?

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

2.- ¿El respeto por parte del personal de la institución es:

Adecuado	()
Poco Adecuado	()
Inadecuado	()

3.- ¿El personal interno ingresa con puntualidad a la institución?

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

4.- ¿Los usuarios respetan los turnos adquiridos.

Siempre ()

Casi siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

5.- ¿Los funcionarios de la institución tienen preferencia con los usuarios?

Siempre ()

Casi siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

6.- ¿Cree que el personal que labora en esta institución maneja correctamente el archivo de las historias clínicas?

Muy adecuado ()

Adecuado ()

Inadecuado ()

7.- ¿Cree que esta institución maneja una tecnología adecuada para archivar los documentos?

Si ()

No ()

8.- ¿El tiempo de espera para ser atendido en el Centro de Salud es?

Muy Largo ()

Largo ()

Mediano ()

Corto ()

9.- ¿Está de acuerdo con el horario de atención de este Centro de Salud?

Siempre ()

Casi siempre ()

No ()

10.- ¿Cree usted que deben aumentar profesionales en el Centro de Salud?

Si ()

No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

TEMA: Organización del archivo y su influencia en la atención al cliente en el Centro de Salud de Tocachi

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DEL CENTRO DE SALUD DE TOCACHI

OBJETIVO: Conocer la calidad del servicio que brinda esta institución

INSTRUCCIONES:

Señores/as interesa conocer el tipo de archivo que maneja y la calidad de servicio que ofrece el Centro de Salud, por favor conteste con veracidad. Se agradece su ayuda.

Preguntas

1.- ¿Cómo es la atención que usted ofrece al usuario?

Buena ()

Mala ()

Regular ()

2.- ¿Reciben los usuarios una atención oportuna?

Siempre ()

Casi siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

3.- ¿Cree usted que con la atención brindada logra satisfacer las necesidades del usuario?

Siempre ()

Casi siempre ()

Rara vez ()

4.- ¿Cómo es el almacenamiento de las historias clínicas?

Muy Bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

5.- ¿Cree usted que, el contar con un sistema de archivo adecuado ayudará a agilizar los trámites?

Si ()

No ()

6.- ¿Cómo calificaría usted al sistema de archivo que la institución mantiene actualmente

Muy bueno ()

Bueno ()

Malo ()

Regular ()

7.- La conservación de los documentos es?

Excelente ()

Buena ()

Regular ()

Mala ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 5

FOTOGRAFÍAS DEL CENTRO DE SALUD DE TOCACHI



PERSONAL QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD DE TOCACHI



Dra. Andrea Herrera (Odontóloga), Dra. Catalina Carpio (Medicina General), Dra. Wendy Arreaga (Ginecóloga) Sra. Susana Caiza, (Auxiliar de enfermería) Lcda. Paola Pogo (Enfermera)

ADULTOS MAYORES DE TOCACHI



NIÑOS DE LA ESCUELA 19 DE NOVIEMBRE-CHIMBURLO-TOCACHI



INTERVENCIÓN DE LOS ARCHIVOS DEL CENTRO DE SALUD DE TOCACHI







**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

1.- IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1723514970		
APELLIDOS Y NOMBRES:	ANDAGOYA VALLEJO ZOILA VICTORIA		
DIRECCIÓN:	TOCACHI, CALLE ABDÓN CALDERÓN Y S/N		
EMAIL:	zoivican@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	23610113	TELÉFONO MÓVIL	0990355544

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN EL CENTRO DE SALUD DE TOCACHI, PERIODO 2014. PROPUESTA ALTERNATIVA
AUTOR:	ANDAGOYA VALLEJO ZOILA VICTORIA
FECHA: AAMMDD	2015/03/13
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA	Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR/DIRECTOR:	Ab. Ernesto Grijalva D.

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

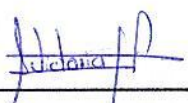
Yo, ANDAGOYA VALLEJO ZOILA VICTORIA, con cédula de ciudadanía 172351497-0, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación 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 asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 13 días del mes de marzo de 2015

EL AUTOR:

Firma:  _____

Nombre: ANDAGOYA VALLEJO ZOILA VICTORIA

Cédula: 172351497-0



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, ANDAGOYA VALLEJO ZOILA VICTORIA, con cédula de ciudadanía 172351497-0, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4,5 y 6, en calidad de autora de la obra o trabajo de grado titulado: **“ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, EN EL CENTRO DE SALUD DE TOCACHI, PERIODO 2014. PROPUESTA ALTERNATIVA**, que ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 13 días del mes de marzo de 2015

Firma: 

Nombre: ANDAGOYA VALLEJO ZOILA VICTORIA

Cédula: 172351497-0