



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

## **FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **TEMA:**

**“ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS EN EL MANEJO DE ARCHIVO DEL DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA DEL HOSPITAL FISCOMISIONAL DIVINA PROVIDENCIA DEL CANTÓN SAN LORENZO, PROVINCIA DE ESMERALDAS. PROPUESTA ALTERNATIVA”.**

Trabajo de Grado previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

### **AUTORA:**

JÁCOME MINA NELLY BOLIVIA

### **DIRECTOR:**

MGS GALO ÁLVAREZ TAFUR

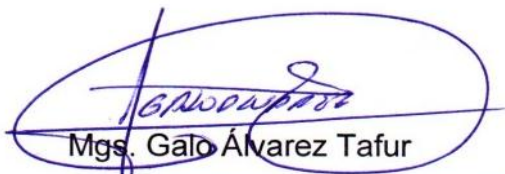
Ibarra, 2015

## 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 participar como Director del Trabajo de Grado del siguiente tema: "ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS EN EL MANEJO DE ARCHIVO DEL DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA DEL HOSPITAL FISCO- MISIONAL DIVINA PROVIDENCIA DEL CANTÓN SAN LORENZO, PROVINCIA DE ESMERALDAS. PROPUESTA ALTERNATIVA". Trabajo realizado por la señorita Jácome Mina Nelly Bolivia, previo a la obtención del título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en español.

Al ser testigo presencial, y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación. Certifico que reúne los requisitos y méritos suficientes para el sustento ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Es todo lo que puedo certificar por ser justo y legal.



Mgs. Galo Álvarez Tafur

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

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

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

<b>DATOS DEL CONTACTO</b>	
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	1003701404
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	JÁCOME MINA NELLY BOLIVIA
<b>DIRECCIÓN:</b>	AZAYA. ISLA SANTA CRUZ 2-71 Y TULCÁN
<b>EMAIL:</b>	nellyjacome07@hotmail.com
<b>TELÉFONO FIJO:</b> 2558 273	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b> 0983635869

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS EN EL MANEJO DE ARCHIVO DEL DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA DEL HOSPITAL FISCOMISIONAL DIVINA PROVIDENCIA DEL CANTÓN SAN LORENZO, PROVINCIA DE ESMERALDAS. PROPUESTA ALTERNATIVA”
<b>AUTORA:</b>	Jácome, Nelly
<b>FECHA:</b>	2015/12/03
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>	

<b>Programa:</b>	<b>PREGRADO</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b> <input type="checkbox"/>
<b>Título por el que opta:</b>	Licenciatura en Secretariado ejecutivo pañol.
<b>Director:</b>	MGS GALO ÁLVAREZ TAFUR

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Jácome Mina Nelly Bolivia, portadora de la cédula de ciudadanía N° 1003701404, 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 autorizamos 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. CONSTANCIA

La autora 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 03 días del mes de diciembre de 2015.

**LA AUTORA:**

(FIRMA):.....

Jácome Mina Nelly Bolivia

C.C: 1003701404

**ACEPTACIÓN:**

(FIRMA):.....

Ing. Betty Chávez

JEFE DE BIBLIOTECA



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Jácome Mina Nelly Bolivia, portadora de la cédula de ciudadanía N° 1003701404, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados a la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4,5 y 6 en calidad de autora de la obra o trabajo de grado denominado **"ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS EN EL MANEJO DE ARCHIVO DEL DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA DEL HOSPITAL FISCO- MISIONAL DIVINA PROVIDENCIA DEL CANTÓN SAN LORENZO, PROVINCIA DE ESMERALDAS. PROPUESTA ALTERNATIVA"**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciada en Secretariado Ejecutivo en español**, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Institución, facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos.

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 03 días del mes de diciembre de 2015.

**LA AUTORA:**

(FIRMA):.....

Jácome Mina Nelly Bolivia

C.C: 1003701404

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Jácome Mina Nelly Bolivia, con cédulas de ciudadanía N° 100370140-4, respectivamente, declaro que los resultados obtenidos en el Trabajo de Grado que presento como informe final, previo la obtención del título de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo en español, son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, expreso que la aplicación del presente trabajo, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden de este desarrollo propuesto, es de exclusiva responsabilidad de la autora.



Nelly Jácome Mina

C.I: 100370140-4

## DEDICATORIA

Con mucho cariño dedico este trabajo, fruto de sacrificio, a mis padres, quienes con paciencia, dedicación y esfuerzo grabaron en mí ser, el verdadero sentido de la responsabilidad. Con su ejemplo me mostraron el amor por el trabajo honrado hacia superación porque con entusiasmo y nobleza supieron depositar todo su apoyo y confianza en mí.

A mi esposo e hijo, por su paciencia y comprensión esperando el resultado de este proyecto, me dieron la fuerza y apoyo necesario para seguir siempre adelante.

Con amor

Nelly

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por la vida, salud y fortaleza que me brinda, para que con responsabilidad y empeño concluya mi sueño, meta.

A la Universidad Técnica del Norte, a nuestra Facultad FECYT, de cuyas aulas llevo los mejores recuerdos.

A mis maestros en especial a mi director el Doctor Galo Álvarez, mi eterna gratitud porque con su ejemplo y enseñanza sembró en mí, la semilla del saber.

A las personas que colaboraron con la realización de este trabajo, ya que con su apoyo contribuyeron para concluir esta etapa académica.

A todos, gracias.

LA AUTORA



## ÍNDICE

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR .....	ii
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO .....	v
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
AGRADECIMIENTO .....	viii
ÍNDICE .....	ix
RESUMEN .....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	xviii
CAPÍTULO I .....	1
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	1
1.1. ANTECEDENTES .....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.4. DELIMITACIÓN .....	4
1.4.1. Delimitación de las Unidades de Observación .....	4
1.4.2. Delimitación Espacial .....	4
1.4.3. Delimitación Temporal .....	4
1.5. OBJETIVOS .....	5
1.5.1. Objetivo General .....	5
1.5.2. Objetivos Específicos .....	5
1.6. JUSTIFICACIÓN .....	6
CAPÍTULO II .....	9
2. MARCO TEÓRICO .....	9
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	9
2.1.1. Fundamentación Sociológica .....	9

2.1.2. Fundamentación Psicológica .....	10
2.1.4. EL ARCHIVO .....	16
2.2. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL .....	29
2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	31
2.4. INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN .....	36
2.5. MATRIZ CATEGORIAL.....	37
CAPÍTULO III.....	39
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	39
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	39
3.1.1. Descriptiva – Propositiva.....	39
3.1.2. Bibliográfica .....	39
3.1.3. De Campo.....	39
3.2. MÉTODOS.....	40
3.2.1. Método Inductivo – Deductivo.....	40
3.2.2. Método Estadístico .....	41
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	41
3.3.1. Técnica .....	41
3.3.2. Instrumento .....	41
3.4. POBLACIÓN .....	42
3.4.1. Muestra.....	43
CAPÍTULO IV.....	45
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	45
4.1. Resultados de la encuesta aplicada al personal del Hospital Divina Providencia. ....	45
4.2. Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Divina Providencia .....	57
CAPÍTULO V.....	67
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
5.1. Conclusiones .....	67

5.2. Recomendaciones .....	68
CAPÍTULO VI.....	69
PROPUESTA.....	69
6.1. Título.....	69
6.2. Justificación de importancia.....	69
6.3. Fundamentación .....	70
6.4. Objetivos.....	72
6.4.1. Objetivo General.....	72
6.4.2. Objetivos Específicos.....	72
6.5. Ubicación sectorial y física.....	73
6.6. Desarrollo de la Propuesta.....	73
6.7. Impactos .....	99
6.7.1. Social .....	99
6.7.2. Educativo .....	100
6.7.3. Económico .....	100
6.8. Difusión.....	100
BIBLIOGRAFÍA.....	101
ANEXOS.....	103
Anexo 1.....	103
Árbol del Problema .....	103
Anexo 2.....	104
Matriz de Coherencia.....	104
ANEXO N. 3.....	105
ENCUESTA .....	105
ANEXO N. 4.....	109
ENCUESTA .....	109

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Evaluación de la calidad de atención en el Hospital .....	45
Tabla 3 Se aplican técnicas de archivo adecuados en el Dpto. de Estadística .....	47
Tabla 4 Distribución de documentos.....	48
Tabla 5 Entrega de información documental y/o verbal .....	49
Tabla 6 Responsable del manejo de archivo de Estadística conoce su trabajo.....	50
Tabla 7 Se maneja algún tipo de técnica de archivo en Estadística .....	51
Tabla 8 La técnica aplicada contribuye a la prestación eficiente de los servicios.....	52
Tabla 9 El personal de estadística ha recibido capacitación sobre manejo de archivos.....	53
Tabla 10 Es necesaria la implementación de técnicas de manejo de archivo .....	54
Tabla 11 Contar con un manual de técnicas de manejo de archivo sería	55
Tabla 12 Mejorar el sistema de trabajo contribuiría a la calidad de los servicios.....	56
Tabla 13 Evaluación de la calidad de la atención en el Hospital .....	57
Tabla 14 Evaluación de la calidad de la atención del Dpto. de Estadística .....	58
Tabla 15 El Dpto. de Estadística organiza su trabajo para ofrecer atención de calidad .....	59
Tabla 16 Inconvenientes para recibir atención ágil y oportuna en el Dpto. de Estadística .....	60
Tabla 17 Agilidad para atención de archivo, documento o información ...	61
Tabla 18 Responsable del manejo de archivo estadístico conoce su trabajo.....	62
Tabla 19 Sistema de atención de Estadística contribuye a la prestación eficiente de servicios.....	63

Tabla 20 Dpto. de Estadística necesita capacitación para atender mejor a pacientes .....	64
Tabla 21 Mejorar el sistema de trabajo de Estadística contribuye a optimizar la calidad de los servicios.....	65

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Evaluación de la calidad de atención en el Hospital.....	45
Gráfico 2 Evaluación de la atención Dpto. Estadística.....	46
Gráfico 3 Se aplican técnicas de archivo adecuados en el Dpto. de Estadística .....	47
Gráfico 4 Distribución de documentos .....	48
Gráfico 5 Entrega de información documental y/o verbal .....	49
Gráfico 6 Responsable del manejo de archivo de Estadística conoce su trabajo.....	50
Gráfico 7 Se maneja algún tipo de técnica de archivo en Estadística.....	51
Gráfico 8 La técnica aplicada contribuye a la prestación eficiente de los servicios.....	52
Gráfico 9 El personal de estadística ha recibido capacitación sobre manejo de archivos.....	53
Gráfico 10 Es necesaria la implementación de técnicas de manejo de archivo .....	54
Gráfico 11 Contar con un manual de técnicas de manejo de archivo sería .....	55
Gráfico 12 Mejorar el sistema de trabajo contribuiría a la calidad de los servicios.....	56
Gráfico 13 Evaluación de la calidad de la atención en el Hospital .....	57
Gráfico 14 Evaluación de la calidad de la atención del Dpto. de Estadística .....	58
Gráfico 15 El Dpto. de Estadística organiza su trabajo para ofrecer atención de calidad .....	59
Gráfico 16 Inconvenientes para recibir atención ágil y oportuna en el Dpto. de Estadística .....	60
Gráfico 17 Agilidad para atención de archivo, documento o información	61
Gráfico 18 Responsable del manejo de archivo estadístico conoce su trabajo.....	62

Gráfico 19 Sistema de atención de Estadística contribuye a la prestación eficiente de servicios.....	63
Gráfico 20 Dpto. de Estadística necesita capacitación para atender mejor a pacientes .....	64
Gráfico 21 Mejorar el sistema de trabajo de Estadística contribuye a optimizar la calidad de los servicios.....	65

## RESUMEN

Este presente trabajo refleja los resultados de una investigación de campo efectuada en las áreas de secretaría del Hospital Fisco Misional Divina Providencia” del Cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas, dando a conocer acerca de la influencia e impacto que genera la aplicación de una técnica en el manejo de archivo documental y su incidencia en el desempeño laboral. La investigación presenta los lineamientos teóricos que requiere la secretaria moderna para un buen desempeño profesional y obtener satisfacción y dominio de competencias. La realización de esta investigación se origina en la necesidad de diagnosticar la situación real que ponen en evidencia las debilidades del personal administrativo que labora en el departamento de Estadística del Hospital sujeto de estudio. En el desarrollo de la investigación se puntualizaron temas que hacen referencia a los conocimientos y desempeño en el sistema de gestión documental que inciden de manera directa en la cadena de servicios que presta la institución de salud pública. Para el efecto se aplicó una encuesta al personal que labora en la entidad y se generó una muestra con la población de usuarios del Cantón San Lorenzo obteniendo información relevante sobre el tema. Los resultados de la investigación permitieron evidenciar que en el departamento de estadística nunca se ha sistematizado el procedimiento de gestión documental, el personal no administra técnicas de archivo actualizadas, su personal administrativo no ha recibido capacitación sobre el manejo de documentos, situaciones que se reflejan en la calidad del desempeño y los productos que ofrecen en la unidad. Con el propósito de corregir esta realidad, se planea el diseño y aplicación de un manual de técnicas de archivo documental como herramienta de gestión, que optimizara tiempos y por ende la calidad de atención a los usuarios, se impedirán tramites rezagados y se dinamizara el sistema integral de atención a los usuarios del Hospital Fisco-Misional Divina Providencia mejorando la imagen institucional en la sociedad de influencia.



## **ABSTRACT**

This research reflects the field research results had conducted in the areas of secretary Fisco Misional Divina Providencia Hospital "San Lorenzo Canton, Esmeraldas Province, revealing about the influence and generated impact through the application of a technique document archive management and its impact on job performance. The research shows out the theoretical guidelines that had required by modern professional secretary for good performance and getting satisfaction and mastery skills. The research development gets starting from the need to diagnose the real situation that reveal the weaknesses of the administrative staff in the hospital statistic department which is a study subject. Furthermore, that refers to knowledge, achievement and the document system management that directly affects in the chain of services provided by the public health institution that pointed out. In fact, for this purpose had done a survey to working staff in the company and a sample was generated with the users from San Lorenzo Canton which gets relevant information on the subject that was applied. As a result, showing in the statistics department which has never been into the systematized process of document management, the staff manages file-date techniques, the administrative staff has not been ongoing trained in the document handling, situations that are reflected in performance and quality offered products in the unit. As a matter of fact, it has planned the design and a manual file documentary technique implementation like a management tool which optimizes time and the service quality to users to prevent straggler procedures and the system which will invigorate comprehensive care to Fisco-Misional Divina Providencia Hospital users improving corporate image in society influence.

## INTRODUCCIÓN

El cantón San Lorenzo en la provincia de Esmeraldas, es tradicionalmente uno de los sectores que quizás por su ubicación geográfica, han sido menos atendidos en la dotación de requerimientos para satisfacer las necesidades básicas de la población. En esa ciudad está ubicado el Hospital Público Divina Providencia, que cubre la demanda de prestación de servicios de salud para la población local y circundante. Una de las debilidades encontradas en la institución es el nivel de formación del personal administrativo, en el ámbito de la Secretaría, con perfiles muy bajos de formación y consecuentemente escaso nivel de conocimientos para desempeñar su rol laboral con eficiencia para convertirse en verdadero apoyo del nivel directivo y de los usuarios de la institución.

Como en toda organización pública o privada, una de las labores que ejecuta la Secretaria es la gestión de archivo, que aparentemente puede no ser significativa; sin embargo, es evidente que este proceso ayuda a ordenar y sistematizar las actividades internas y constituye un elemento importante en la gestión institucional.

Cuando el archivo institucional no es procesado de forma técnica, oportuna y ordenada, el resultado puede notarse en cada uno de los procesos internos ya que ocasionan retraso, pérdida de la información, incumplimientos, entre otros efectos que afectan sin duda la calidad de la imagen institucional y la prestación de servicios a los usuarios.

En este contexto, se ha tomado la iniciativa de realizar un análisis de las técnicas en el manejo de archivo del departamento de estadística del Hospital Fisco- Misional Divina Providencia del cantón San Lorenzo, en la provincia de Esmeraldas, cuyo informe final se presenta a continuación y está estructurado de acuerdo con las especificaciones de la Facultad de

Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, por capítulos:

En el Capítulo I, se encuentra el problema que consta de antecedentes, planteamiento del problema, la formulación, delimitación temporal y espacial, objetivos; general y específicos y la justificación.

El Capítulo II se refiere al Marco Teórico en el cual se basa la investigación sustentando de manera científica y teórica las variables de estudio, utilizando un lenguaje sencillo y claro para facilitar la comprensión del lector.

El Capítulo III contiene la metodología utilizada en la investigación, métodos técnicas e instrumentos; población y muestra, para facilitar la recolección de la información relevante para los propósitos de clarificar el problema de estudio y proponer una propuesta alternativa que contribuya a su solución.

En el Capítulo IV se encuentra al análisis y procesamiento de los resultados de la investigación, resumidos a través de la utilización de tablas de frecuencias y gráficos circulares, que permiten visualizar los resultados y tener un panorama real de problema detectado.

En el Capítulo V se ubican las conclusiones y recomendaciones puntuales dirigidas tanto a los directivos como a los usuarios del Hospital Divina Providencia del cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas, que son el resultado de los hallazgos del diagnóstico.

Finalmente, en el Capítulo VI se ubica la propuesta alternativa de solución a la problemática encontrado, a través de un Manual de archivo para el Departamento de Estadística del Hospital "Divina Providencia" del cantón San Lorenzo, en la provincia de Esmeraldas.



## **CAPÍTULO I**

### **1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. ANTECEDENTES**

El cantón San Lorenzo está ubicado en la frontera norte de la provincia de Esmeraldas, al norte limita con la República de Colombia, hacia el sur con el cantón Eloy Alfaro, al este con las provincias del Carchi e Imbabura y hacia el oeste con el Océano Pacífico, cubre un territorio aproximado de 305,310 kilómetros cuadrados. La división política establece una cabecera cantonal, con 12 parroquias rurales así: Ancón de Sardinias, San Javier, Tululbí, Mataje, Tambillo, Santa Rita, Calderón, Urbina, Alto Tambo, Concepción y Carondelet.

El Hospital Divina Providencia es una institución de salud pública, fue creado por la Misión Comboniana y fundado por el Padre Ángel Barbisotty quien en ese entonces era el Obispo de la Diócesis de Esmeraldas y por el Párroco Lino Campesanny en el año de 1960. Actualmente brinda a los habitantes de este cantón los servicios de hospitalización, emergencia, consulta externa, maternidad, medicina general, cirugía, pediatría, odontología, traumatología, servicio de farmacia, laboratorio, ginecología y obstetricia.

Como parte de la estructura funcional, el Hospital Divina Providencia del cantón San Lorenzo provincia de Esmeraldas, cuenta con un departamento de estadística, que tiene como objetivo principal facilitar la

atención ágil, eficiente y ordenada, a todas las personas que acuden en busca de servicios de salud.

En este Departamento se concentra la información consolidada del registro de atención ambulatoria y de hospitalización, difunde información de los servicios a los usuarios de manera general, mantiene en custodia para consulta, acceso y utilización las historias clínicas de pacientes, además de recolectar, elaborar, procesar, tabular y analizar las estadísticas de salud del Hospital, a fin de que sirvan de guía en la planificación, supervisión y evaluación de las actividades que encomendadas al hospital.

De lo anterior se desprende la importancia que el Departamento de Estadística tiene en la cadena de atención a los usuarios, pues cumple sin duda la función de enlace entre el paciente y el personal profesional que satisface el requerimiento de cobertura de salud, al mismo tiempo que le permite a la institución registrar la información y procesarla de acuerdo con las necesidades de la dirección para facilitar la toma de decisiones.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Unidad Hospitalaria “Divina Providencia” en relación a los procesos de gestión administrativa, entre los que se encuentra la sección de Estadística, aplica procedimientos obsoletos y poco eficientes en la recepción, organización y custodia de archivo, lo que ocasiona desorganización de la documentación e información desactualizada.

El departamento de Estadística no cuenta con Recurso Humano calificado y capacitado para la organización y control de documentos, lo que no permite aplicar nuevas y modernas técnicas que mejoren el manejo de archivo.

Existe poco interés por parte de la máxima autoridad y directivos del Hospital para aplicar nuevas técnicas de manejo de Archivo en el departamento de estadística, originando a su vez desmotivación en el personal que labora en el área.

Existe un registro y control en los diferentes archivos que se mantienen en el departamento de estadística, la falta de control hace que el trabajo se haga tedioso y escasamente productivo puesto que al momento de necesitar un documento, no es posible determinar su ubicación exacta y la fase de atención en la que se encuentra.

La dificultad de ubicación y acceso a los documentos que maneja el departamento de estadística y el riesgo de extravío genera pérdida de tiempo, constituyendo una falta de respeto a la persona que necesita atención urgente.

Todos los problemas identificados inciden de manera negativa a la imagen institucional de esta casa de salud llamada a prestar servicios de calidad en la cobertura de salud a los habitantes del cantón y sectores aledaños, por lo que es urgente la intervención que solucione el problema generando resultados en el corto, mediano y largo plazo. Un servicio público debe y tiene que ser integral.

De no adoptarse medidas administrativas urgentes, las falencias detectadas pueden afectar en mayor grado los servicios de salud que ofrece la institución a la comunidad, el contar con un archivo actualizado, ordenado y clasificado permitirá coordinar y controlar la recepción, entrega y custodia de documentación reflejados en una excelente atención optimizando tiempos.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

En virtud del análisis realizado, la presente investigación parte del siguiente problema:

**¿Cómo inciden las técnicas en el manejo de archivo del departamento de estadística del Hospital Fisco- Misional Divina Providencia del Cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas?**

### **1.4. DELIMITACIÓN**

#### **1.4.1. Delimitación de las Unidades de Observación**

Las unidades de observación identificadas en el presente estudio son:

- Personal Profesional y administrativo
- Usuarios de los servicios del departamento de Estadística

#### **1.4.2. Delimitación Espacial**

Esta investigación se llevó a cabo en las instalaciones del Hospital Fisco Misional Divina Providencia del Cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas, Departamento de Estadística.

#### **1.4.3. Delimitación Temporal**

El Trabajo de Grado se cumplió en el transcurso del segundo semestre del año 2014.



## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. Objetivo General**

Optimizar las técnicas utilizadas en el manejo de archivo del departamento de estadística del Hospital Fisco- Misional Divina Providencia, del Cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Identificar la situación actual sobre la aplicación de técnicas de archivo utilizadas por el personal administrativo del departamento de estadística del Hospital Fisco Misional Divina Providencia del Cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas.
- Definir cómo afecta a la organización la aplicación de una técnica de archivo en el Departamento de Estadística, del Hospital Fisco Misional Divina Providencia del Cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas.
- Proponer la aplicación de una técnica de archivo documental como alternativa que mejore la atención al departamento de estadística del Hospital Fisco Misional Divina Providencia.
- Socializar la propuesta de archivo documental a funcionarios administrativos del Departamento de Estadística del Hospital Fisco Misional Divina Providencia del Cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas.

## 1.6. JUSTIFICACIÓN

Es indiscutible que en la época en que actualmente vivimos, la era de la información y la comunicación, la gestión de archivo documental o digital cobra especial importancia para proporcionar agilidad en los procedimientos administrativos institucionales, trátase de instituciones públicas o privadas, la situación reviste distintas características, pero son sin duda igualmente fundamentales.

Mantener sistemas obsoletos que obstaculicen, retarden y hasta limiten la capacidad de atención a los usuarios, es un problema por el que atraviesan muchas organizaciones. Es necesario que las metodologías tradicionales se renueven y modernicen, que se apliquen de manera eficiente no solamente en los procedimientos de gestión documental sino además en el entorno organizacional, con el ánimo de mejorar el desempeño del talento humano y la prestación de los servicios de calidad para los usuarios.

La gestión documental del archivo en cualquier institución, tiene real importancia desde el momento mismo en el que ingresa el trámite. Para el usuario es esencial que su requerimiento se cumpla con eficiencia en el producto, en el proceso; y, en el tiempo; para la organización en cambio, ésta, es solamente la primera fase de la gestión documental de archivo puesto que, una vez cumplido el trámite para el cliente, ese procedimiento debe quedar registrado y sus evidencias ordenadamente conservadas con propósitos no solamente de rendición de cuentas sino además para disponer de la información histórica o de referencia ya sea para el propio usuario o con la finalidad de facilitar el seguimiento, control y evaluación además de la toma de decisiones posteriores. Desde esta óptica de la investigación, es necesario, que el departamento de estadística del Hospital Divina Providencia. Adopte una perspectiva renovada, moderna

y eficiente de la Gestión Documental; cambiando el concepto tradicional de archivar, por la idea de una verdadera organización documental.

La trascendencia de la investigación es evidente porque el departamento de estadística del Hospital Fisco Misional Divina Providencia, es el encargado de recolectar, elaborar, procesar, tabular y analizar documentación e información importante de esta entidad pública. Es importante señalar que actualmente esta área mantiene archivos obsoletos, innecesarios o de poca utilidad; y, que la aplicación de nuevas y modernas técnicas de manejo de archivo, le permitirían organizar y ejecutar las actividades de clasificación, codificación y custodia a fin de mantener información actualizada y organizada a disposición del personal médico y administrativo de la institución de salud.

Para la autora de la investigación es fundamental motivar a las autoridades del Hospital Fisco – Misional Divina Providencia del Cantón San Lorenzo Provincia de Esmeradas, en el desarrollo de un manual de técnicas para el manejo de los archivos del departamento de Estadística, que será una guía o herramienta de trabajo que facilite el procedimiento de recepción, seguimiento, organización, conservación, transferencia, préstamo, selección y control de la documentación que ingresa, mantiene y se procesa dentro del departamento.

Son beneficiarios directos de los resultados de la investigación principalmente el personal administrativo del Departamento de Estadística cuyo desempeño laboral será favorecido por los resultados de su gestión individual y de equipo; los usuarios que realizan trámites en este Departamento porque sus requerimientos serán satisfechos de manera ágil, eficiente y oportuna; y, la sociedad que contará con una institución que ofrece cobertura de salud y servicios administrativos de calidad.

La investigación es factible desde el punto de vista legal y operativo porque atañe exclusivamente a los servicios administrativos de una institución pública del área de salud y por lo tanto no afecta ni interviene en los procedimientos de atención a los pacientes. Se cuenta además con la autorización y colaboración de la señora Directora del Hospital Fisco Misional Divina Providencia, del Cantón San Lorenzo en la Provincia de Esmeraldas.

Existe la disponibilidad de material bibliográfico y documental que facilite el acceso a la información teórica y científica requerida para el desarrollo de la investigación, así como también con los recursos humanos, materiales y económicos para cumplir a satisfacción el propósito de este estudio.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

##### **2.1.1. Fundamentación Sociológica**

###### **Teoría Socio Crítica**

“Se ciñe en el revelar inconsistencias y contradicciones de la comunidad para la transformación por medio de una acción comunicativa y la formación de redes humanas para realizar procesos de reflexión crítica y creando espacios para el debate, la negociación y el consenso.” (Martínez Oñoro, 2007)

Desde el punto de vista sociológico, la presente investigación se fundamenta en la teoría socio crítica para aportar al desarrollo de la sociedad, que tiene como argumento básico, cuestionar el modelo tradicional y desarrollista de la forma del manejo de la documentación en el departamento de estadística, y proponer nuevas técnicas, lo que permite encontrar alternativas para contribuir en al mejoramiento de los servicios de salud que ofrece el hospital, comprometido con el auténtico desarrollo de la comunidad. Según el sociólogo norteamericano Althusser, el máximo representante de esta posición junto a Bowles y Gintis, la escuela proporciona a las diferentes clases y grupos sociales, el conocimiento y las habilidades necesarias, para ocupar su lugar en las relaciones de producción.

La teoría socio crítica tiene el valor de desvirtuar las ingenuas concepciones de los funcionarios y de los miembros de la sociedad en general, quienes aceptan que el trabajo en las instituciones de salud es una estructura social cuyo único fin es servir y atender a las personas en la vida social y laboral.

## **2.1.2. Fundamentación Psicológica**

### **Teoría Sociocultural**

“El aprendizaje del pensamiento según la teoría sociocultural, proceso por el cual los aprendices desarrollan competencias cognitivas realizando sus tareas con miembros más experimentados de la sociedad, generalmente los padres o los maestros, que cumplen la función de tutores y mentores.” (Berger, 2006, pág. 49)

Según la teoría Socio cultural el objetivo del aprendizaje es proporcionar la instrucción y el apoyo que los estudiantes necesitan para adquirir conocimientos o habilidades que su cultura valora, mediante la participación guiada. La característica básica es el trabajo compartido en el que a más de la instrucción es necesario el compromiso de las partes en la ejecución de actividades que tienen gran importancia para el aprendizaje, por ejemplo, prácticas, juegos, rutinas, procesos, técnicas, etc.

El aprendizaje activo y la participación guiada son conceptos básicos de la teoría sociocultural porque que la persona depende de otras para aprender. Este proceso es informal, dominante y social.

La interacción social es fundamental en la teoría socio cultural lo que es bastante diferente del descubrimiento individual de un estudiante o la

enseñanza en clase de un profesor. Esta concepción de aprendizaje contrasta con el de las grandes teorías, en las que el proceso depende principalmente del estudiante o del profesor, y no de ambos de simultáneamente. “Sin embargo, en la participación guiada se supone que ni el estudiante ni el profesor son pasivos: aprenden uno del otro, a través de palabras y actividades en las que se involucran uno y otros.” (Karpov y Haywood. 19981. porque "el desarrollo cognitivo se produce y surge de las situaciones sociales\* (Gauvain, 1998. p. 1911). Los adultos aprenden de los niños y viceversa, todos aprenden más de los pares que de individuos mayores o menores.

Si se aplica la teoría a la investigación, se busca el aprendizaje social del personal responsable de la Unidad de Estadística del Hospital La Providencia, en un proceso compartido que facilite las acciones y los resultados. Que los servidores públicos responsables del servicio compartan aprendizajes para mejorar la calidad de los servicios construyendo nuevos métodos y técnicas para modificar, diversificar y coordinar esquemas de conocimiento, que enriquecen su entorno social cultural y laboral potenciando al mismo tiempo su crecimiento personal.

Las actuaciones de los funcionarios como mediadores en el servicio cotidiano son importantes, porque proponen experiencias, contenidos, materiales adecuadamente planificados, para contribuir a que el usuario reciba efectivamente el servicio que espera. A su vez, la satisfacción del usuario representa una adecuada imagen institucional, credibilidad y aceptación social.

### **2.1.3. Fundamentación Axiológica**

Considerando el concepto mismo de la axiología, lo que es valioso o estimable, y logos, ciencia, teorías del valor o de que se considera

valioso. La axiología no solo se trata de los valores positivos, sino también de los valores negativos, analizando los principios que permiten considerar que algo es o no valioso y considerando los fundamentos de tal juicio. (Robert S Hartman Institute, University of Tennessee)

Las instituciones son diferentes, todas actúan de manera distinta ajustada a su función, a los servicios que presta y que constituyen la particularidad de la función orientada a la salud; en esta oportunidad nos ponemos a analizar y definir lo que es “bueno” institucionalmente hablando, algo que nos permita evaluar administrativamente y escoger una alternativa que proyecta el cumplimiento de las función en mejores condiciones orientada al servicio de la comunidad, es pensar en las cosas en relación a las demás y decidir cuál es mejor. Es decir, lo que es “bueno” para la institución, lo que le permite generar la imagen del servicio excelente, complementario ajustado a estándares de calidad para entidades dedicadas al servicio de salud y que seguramente van a incidir en la escritura de valores.

#### **2.1.4. EL DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA**

El Departamento de Estadística constituye un elemento importante en el mejoramiento y funcionamiento del Hospital. La información que procesa, receipta, organiza y conserva es básica para la prestación de los servicios de todas las unidades y etapas de la administración institucional, desde la fase de planeación hasta la de control, seguimiento y evaluación de las acciones desarrolladas.



#### **2.1.4.1. Funciones del Departamento de Estadística**

Entre las funciones que debe cumplir el departamento de estadística del hospital Divina Providencia del cantón San Lorenzo de la provincia de Esmeraldas se puede enumerar las siguientes:

- Identificación, inscripción y atención ágil, ordenada y grata de los usuarios, con el fin de prestarle los servicios con que cuenta el hospital.
- Conservar y custodiar las historias clínicas de los pacientes del Hospital.
- Efectuar el control estadístico de todas las actividades médicas que se realizan en el hospital.
- Levantamiento de datos para la planificación, supervisión, evaluación de los programas, actividades médicas y administrativo (Técnico – administrativo, comité de fallecidos, etc.).
- Transmitir en tiempo y forma a la dirección o nivel correspondiente, toda la información necesaria y oficialmente establecida por el nivel superior para facilitar la toma de decisiones.
- Elaborar y suministrar los datos que sean solicitados para cualquier actividad del Hospital, previa autorización de la dirección.
- Mantener una buena coordinación con los diferentes servicios y unidades básicas del área de estadística de la respectiva dirección de planificación.

#### **2.1.4.2. Normas de Archivo Clínico**

El Ministerio de Salud Pública (2007) del Ecuador, emitió el Manual del Manejo, Archivo las Historias Clínicas de uso y aplicación obligatoria para las instituciones que prestan servicios de salud pública en todo el territorio nacional. Entre las más importantes se señalan:

**“...3. Todas las historias clínicas reposarán en un solo lugar denominado Archivo Central de Historias Clínicas, clasificado en un archivo activo y pasivo, de manera ordenada y accesible, tomando en cuenta la última atención al paciente.**

**4. Las historias clínicas se utilizarán y saldrán del Archivo Central, únicamente para los siguientes casos: atención en consulta externa, hospitalización y emergencia.....**

**5. A todo paciente que requiere atención de salud, el personal de Estadística procederá a la apertura la historia Clínica Única, en su primera visita a la unidad operativa, asignándole un número el mismo que se mantendrá permanentemente.**

....

**13. El personal de Estadística proporcionará las historias clínicas con todos los formularios básicos, solicitadas por los diferentes servicios del establecimiento para la atención tanto en consulta externa como en hospitalización y emergencia, dependiendo del nivel de complejidad de la unidad.**

**14. El personal de Estadística procederá a ordenar, verificar la integridad de la historia clínica como identificación de los formularios, firma de responsabilidad del profesional que brindó la atención antes de ser archivados.....**

**17. El personal de Estadística entregará las historias clínicas al personal de enfermería (enfermeras o auxiliar de enfermería o personal disponible) quienes son los responsables de la recepción, manejo y devolución a**

**Estadística luego de la consulta.....(Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2007, págs. 5-7)**

El manual publicado por el Ministerio de Salud Pública, todas las normas para el manejo de apertura, organización, manejo, custodia y conservación, son importantes; sin embargo, es pertinente tratar en este apartado exclusivamente aquellas que están vinculadas de manera directa al departamento de Estadística con el propósito de familiarizar al lector con el problema de investigación y facilitar la comprensión de cómo esta Unidad contribuye con los servicios integrales del Hospital, que por su parte y de acuerdo con las características particulares y su realidad local, aplica las siguientes normas internas que de alguna forma se adaptan a las disposiciones del órgano regulador:

- Se establece como norma que las historias clínicas de los pacientes no deben bajo ninguna circunstancia salir fuera del Hospital o la Institución.
- Para la solicitud de su expediente clínico, éste solo debe ser autorizado por el Médico tratante con su respectivo recibo y control del archivo clínico.
- Para la solicitud de Historia Clínica, para realizar sus investigaciones Docentes estos deberán ser autorizados por el Sub Dirección Docente del hospital y luego la jefa de estadística para su debido control. El petionario realizará la revisión de los expedientes requeridos dentro del Hospital.

- No es permitida la salida de ningún expediente clínico sin previo registro y control del mismo y con la autorización de autoridad competente.
- La agenda de citas se debe sacar con 1 o 2 días de anticipación y estas históricas clínicas deberán quedar de igual forma con 1 día de anticipación en las clínicas, con sus respectivos exámenes insertos en los expedientes.
- Los expedientes clínicos no deben entregarse a los pacientes, sino que deben manejarlos el médico, la enfermera y/o la auxiliar.

#### **2.1.4. EL ARCHIVO**

##### **2.1.4.1. Definición**

**Es la información básica de la emulad, sobre la cual se deberá mantener un conocimiento actualizado de las actividades que se llevan a cabo, su estructura organizacional, el marco legislativo que le es aplicable, así como, las áreas críticas, los componentes de sus actividades y el cumplimiento de sus logros y metas.**(Fonseca Luna, 2007, pág. 293)

Archivar es organizar los documentos para su uso inmediato o posterior. Para organizar los documentos de una empresa o institución hace falta lógica, sentido común, conocimiento del entorno organizacional o al menos de la unidad de gestión a la que corresponde la producción documental, a la par que dedicación de tiempo y una actitud positiva. Quien archiva gana tiempo puesto que es mucho más práctico y funcional

clasificar, organizar y archivar que simplemente guardar sin un criterio previo de organización que facilite la búsqueda.

En suma, un archivo es la memoria colectiva de una empresa y por tanto es de gran importancia para su supervivencia y su buen funcionamiento.

#### **2.1.4.2. Funciones del archivo**

Las funciones esenciales de un archivo son: recibir, conservar y servir. Sin embargo, cuando hablamos de archivo, la principal idea que viene a la mente es la conservación documental, aunque en la actualidad ya no se habla únicamente de documentos, también puede tratarse de archivos digitales, electrónicos, magnéticos y aún de otras especies. Cuando el tema se trata de archivo documental su conservación debe cumplir reglas estandarizadas previstas en normas que regulan a las instituciones, organizaciones o empresas, dependiendo de su carácter público o privado, en cuyo caso, la ley obliga a ello estableciendo plazos mínimos de conservación y custodia.

#### **Recibir**

Es la primera función del archivo y consiste en el ingreso de la documentación tramitada y recibida por la institución u organismo. Las distintas oficinas o dependencias que producen o reciben de la documentación remiten para su custodia al archivo, los documentos cuya tramitación está concluida. Este proceso se denomina transferencia.

Para proceder a la transferencia es necesario tener en cuenta:

- **Sólo se remitirá al Archivo los documentos, libros y expedientes cuya tramitación esté concluida, es decir cuando ya hayan cumplido la edad administrativa.**
- **Antes de la transferencia, se deberán eliminar todos los elementos innecesarios, especialmente los duplicados y las fotocopias inútiles.**
- **Salvo excepciones justificadas, sólo se incluirán documentos en forma de originales.**
- **La documentación será transferida en buen estado de conservación y ordenada correctamente.**<sup>505</sup> (Martos Navarro, Calvo Prieto, González Rabanal, Salamanca Criado, & otros, 2005, pág. 505)

Según los autores, las transferencias pueden ser de dos tipos:

Ordinaria, es decir aquella que se realiza normalmente como acto final del procedimiento administrativo que consiste en la recepción de la documentación para el trámite concluido que procede de diferentes dependencias administrativas.

Extraordinaria o indirecta, es decir aquella documentación que ingresa al margen del procedimiento regular, por ejemplo, aquella que ingresa mediante la compra, donación, depósito o devolución.

### **Conservar**

Se refiere básicamente a la necesidad de establecer procedimientos de custodia en las mejores condiciones posibles, es decir, garantizando la mayor seguridad y en el orden más adecuado.

Las medidas destinadas a asegurar la perdurabilidad material de los documentos pueden ser:

- **Mantenimiento y control de las instalaciones del Archivo: estado de los edificios, instalaciones eléctricas, estanterías.**
- **Medidas preventivas contra los diversos factores de deterioro, destrucción o desaparición de los documentos: control de humedad y temperatura, sistemas anti-incendio y antirrobo, aplicación de procesos de desinsectación ...**
- **Restauración de documentos deteriorados.**
- **Reproducción de la documentación más significativa, deteriorada o consultada.**(Martos Navarro, Calvo Prieto, González Rabanal, Salamanca Criado, & otros, 2005, pág. 506)

Los criterios y métodos de organización documental también llamados: clasificación y ordenación, actividades de carácter técnico en las que se deben aplicar procedimientos previamente definidos de acuerdo con las normas de archivo documental.

## **Servir**

**La última función, la de servir, la del servicio a la administración y a la sociedad en general, podemos considerarla como el objetivo final de los archivos, al menos de los archivos públicos. Esta función de servicio consiste especialmente en la capacidad del Archivo para facilitar información extraída de sus propios fondos documentales.** (Martos Navarro, Calvo Prieto, González Rabanal, Salamanca Criado, & otros, 2005, pág. 508)

Para cumplir esta función eminentemente social el archivo requiere disponer de instrumentos descriptivos como guías, inventarios, catálogos o índices para facilitar el acceso y conocimiento apropiado y oportuno de la documentación que conserva a sus potenciales usuarios. La

descripción del archivo vincula a los usuarios con los documentos y cumple dos objetivos esenciales: dar información y facilitar el control.

#### **2.1.4.3. Clases de archivos**

(Flores, 2006), propone una clasificación diversificada de los archivos, así:

Según el tipo de documentación que contienen:

- Archivos históricos. Son aquellos que conservan documentos que registran hechos relevantes del pasado y que por lo tanto tienen un valor histórico fundamental.
- Archivos de Gobierno. Conservan documentos que son el testimonio de los vínculos y relaciones entre los Estados y que por lo tanto tienen trascendencia pública.
- Archivos Eclesiásticos. Tienen relación con documentación de carácter religioso.
- Archivos de la Administración. Poseen documentos vinculados con la Administración central, administraciones autónomas y locales.
- Archivos privados. Se trata de documentos de carácter particular de cualquier índole.
- Archivos de empresas. Contienen documentación relativa a las empresas.



Por el grado de utilización

- Centralizado. Es el archivo en el que toda la documentación de la organización se conserva en un único lugar físico.
- Descentralizado. Por el contrario, en este caso, la documentación se ubica en distintos lugares, es decir dispersa en las distintas dependencias o servicios.

Por el grado de autonomía

- Activos. Es aquel archivo en el que sus documentos están disponibles para la organización por el uso frecuente para consulta, trámite o verificación de la información que contiene.
- Semiactivos. Cuando su documentación es consultada de manera esporádica.
- Pasivos. O también denominado archivo definitivo. Es el archivo que conserva la documentación por el tiempo regulado para su vigencia.

#### **2.1.4.4. Tipos de archivos**

Una adecuada conservación del material documental de una organización que debe ser archivado requiere de ambientes, áreas, muebles y equipos funcionales que faciliten el cumplimiento de la finalidad que se persigue. Existen archivadores de la más diversa índole para ser ubicados en sentido vertical, lateral, en bandeja, rotativo, multiuso, digitalizado, en fin, tantos como la imaginación humana es capaz de concebir pues un sistema de archivo puede ser tan simple como un tarjetero con series de cajetines en el que se ubican los identificadores

seriados al estilo del fichaje o tan sofisticado como un sistema electrónico que almacena datos en un servidor central o inclusive en la red.

El sistema de archivo en todo caso dependerá de la iniciativa y creatividad de los responsables de la organización mientras cumpla estándares y condiciones funcionales para la que fue creado, es decir, para almacenar y conservar información. La eficiencia del archivo depende también del tiempo de vigencia de los registros, de acuerdo a la normativa aplicable.

Según (Lodolini, 2008), los tipos de archivos son entre otros los siguientes:

- 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. (pág. 67)

Son tres tipos principales de archivo que se adaptan a las características de cualquier tipo de mobiliario disponible para conservar la documentación que debe procesarse en el archivo. El personal responsable del archivo adoptará el tipo de archivo que mejor se adapte a

las condiciones del espacio y muebles asignados, puesto que no afecta la clasificación, organización y archivo de la documentación que guardan las carpetas que finalmente son colocadas en los archivadores para su destino final.

#### **2.1.4.5. Condiciones físicas del área de archivo**

Las condiciones físicas que requiere el área del archivo, son las siguientes:

**Iluminación.** - Si el ambiente destinado al archivo dispone de ventanas por las que penetran los rayos solares, es necesario colocar persianas semi abiertas de tal manera que los rayos penetren de modo indirecto. Los documentos necesitan iluminación natural no directa. El sol afecta la conservación del papel.

**Temperatura.** - La temperatura óptima oscila entre 18 y 22 grados centígrados. Si la temperatura ambiente es superior o inferior, será necesario instalar aire acondicionado para mantener la temperatura ideal permanente.

**Humedad.** - La humedad ambiental ideal es de 45 a 55%. El exceso de humedad destruye el material documental, la insuficiente humedad también afecta el material de archivo.

**Polvo.** - El polvo es enemigo natural del archivo, por ello es necesario disponer de una aspiradora para eliminar residuos de polvo no solamente del piso y de los muebles sino además de los documentos. No es aconsejable utilizar paños húmedos o plumeros. Cuando se cuenta con recursos suficientes podría instalarse un sistema de aire acondicionado con filtros de aire.

**Ventilación.** - El ambiente del archivo debe disponer de la ventilación suficiente con el propósito de lograr que fluyan naturalmente corrientes de aire natural o acondicionado.

**Equipos para archivos.** - Es recomendable usar archivadores metálicos, armarios o estanterías y colocar los documentos del archivo pasivo en cajas especiales o contenedores codificados.

**Equipo especial para planos, mapas u otros similares.** - Los planos, mapas y otros similares que generalmente son de importancia para la organización deben guardarse en contenedores especiales y colocados de manera vertical u horizontal sin afecta su forma natural. Generalmente se enrollan y conservan en cilindros metálicos o papel pelón de 60 gramos.

**Equipo para fotografías.** - Se conservan en ficheros metálicos. Se intercalan con papel pelón de 60 gramos. Se guardan en sobres manila lacrados y luego en archivadores metálicos normales.

#### **2.1.4.6. Transferencia y eliminación de archivos**

El mantenimiento de un sistema de archivo requiere de un mantenimiento apropiado. Periódicamente se debe revisar su contenido y proceder a la transferencia o eliminación de los documentos de acuerdo a su importancia y utilidad funcional para la organización. Es la etapa final del ciclo de vida de todos los documentos.

La transferencia de documentos a espacios regulares de tiempo permite optimizar el espacio, los muebles, equipos y hasta la mano de

obra; permite ubicar nuevos documentos que provienen de las oficinas, es decir del archivo activo, con lo que se ahorra finalmente tiempo, dinero y ambientes a la vez que facilita la ubicación ágil y eficiente del material documental guardado en el archivo.

Determinar el valor de los documentos requiere sobre todo conocimiento profundo de la empresa, su misión, objetivos y metas. El estar comprometido con la institución en la que trabaja, facilitará la tarea de discriminar lo importante de lo superfluo; sin embargo, existen ciertos criterios que es necesario tener en cuenta:

### **Documentos Vitales**

Forman parte de la esencia de la organización y está conformado por actas de constitución, títulos de propiedad, escrituras públicas, estados financieros, actas de sociedades y otras.

### **Documentos importantes**

Son documentos importantes los registros de venta, de compra, cotizaciones, facturas, cuentas bancarias, correspondencia determinante para las actividades esenciales de la organización.

### **Documentos útiles**

En este apartado se incluye la correspondencia general interna y externa que se utiliza temporalmente en las oficinas y que pueden ser destruidos una vez que cumplen su cometido generalmente al cabo de un año.

## Documentos no esenciales

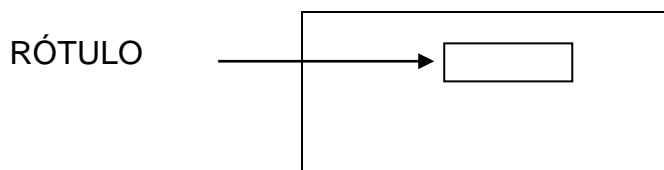
Son los anuncios, publicaciones, afiches, formatos que pueden ser destruidos una vez que se utilizaron temporalmente en las actividades diarias de la organización. Generalmente no es necesario archivarlos.

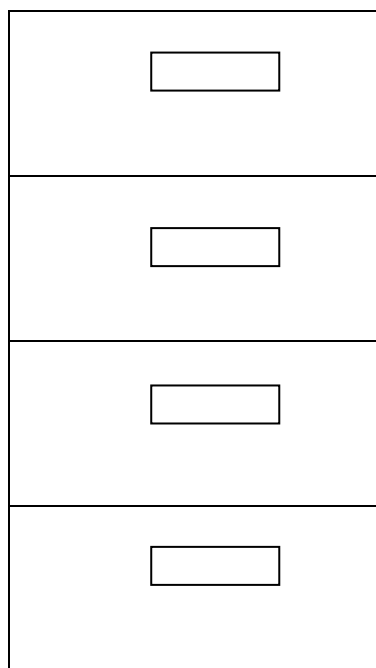
Determinado el valor de los documentos a partir de una clasificación responsable, se decidirá el tiempo de conservación de cada grupo documental y su lugar de ubicación ya sea temporal o definitiva. A más del sano criterio del responsable del archivo, para tomar estas decisiones deberá servirse también de las disposiciones legales que normen la vida de la organización y aquellas relacionadas con las del manejo del archivo. En este último caso, pueden ser instructivos o normas técnicas para el caso de las instituciones públicas.

### 2.1.4.7. Organización de un sistema de archivos

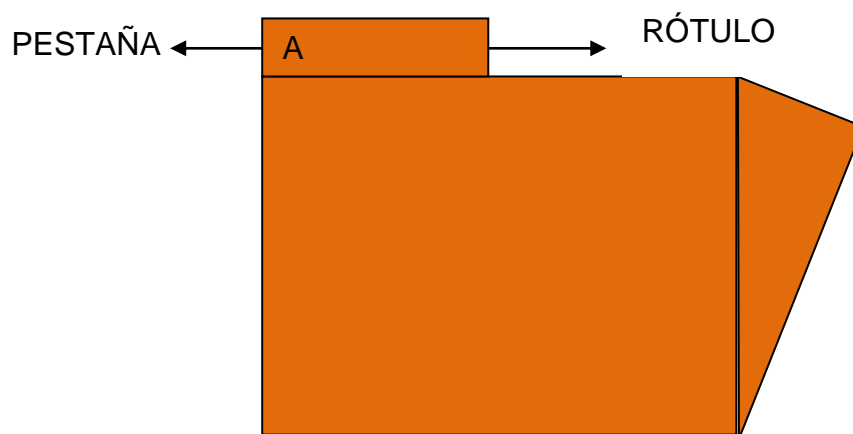
Para organizar un sistema de archivos son necesarios tres elementos básicos:

**Equipo:** Un archivador es un mueble resistente vertical que ocupa poco espacio y dispone de una o varias gavetas. Tiene una gran capacidad de almacenamiento de documentos que se colocan generalmente en carpetas colgantes clasificadas en su interior con letras, números o palabras, dependiendo del sistema de archivo que se esté aplicando.



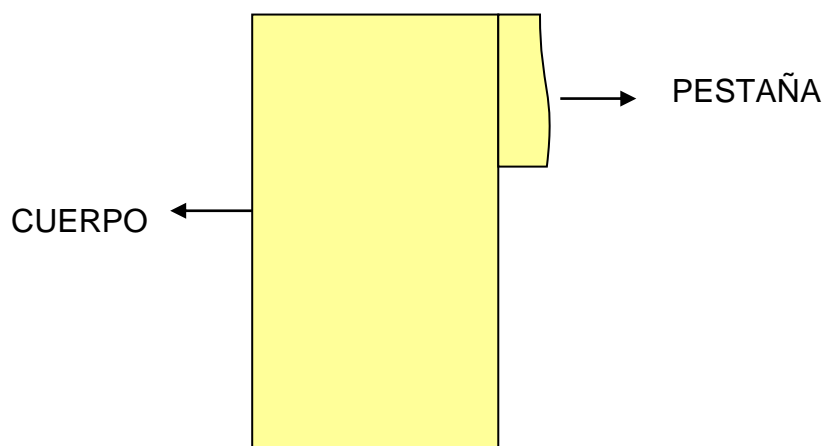


**Guías:** Son hojas de cartón Dúplex, que tiene una parte que sobresale llamada pestaña para rotular con números, letras o palabras que identifique el contenido.



La guía que generalmente es colocada en carpetas colgantes cumple la función de dividir archivos y sostener correspondencia o carpetas de menor grosor y capacidad.

**Carpetas:** Son fólderes, que se utilizan para guardar la correspondencia. Las carpetas tienen una pestaña que se utiliza para colocar el nombre de una persona, empresa o asunto. Vienen en varios tamaños.



#### 2.1.4.8. Procedimientos para archivar

Archivar es un proceso intelectual que requiere de varias etapas secuenciales y precisas:

**Inspeccionar:** Verificar si los documentos dispuestos para archivar realmente han concluido el proceso de atención interna en las diferentes fases del servicio.

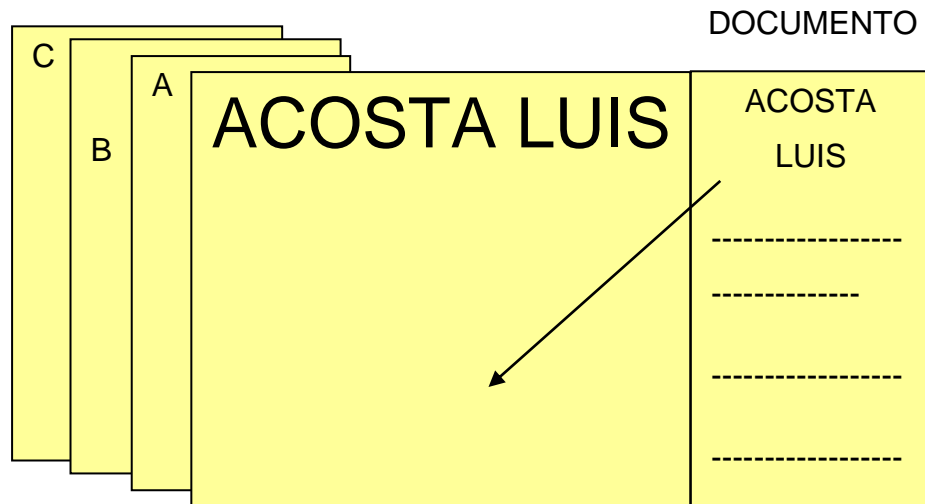
**Clasificar:** Es la actividad que consiste en asignar un lugar o un documento o grupo de documentos aplicando un criterio estandarizado que le permita a la persona responsable conocer exactamente su ubicación a futuro.

**Codificar:** Una vez clasificados los documentos se procede a colocar el código que lo identifique individualmente dentro del sistema de archivo.



**Distribuir:** Consiste en separar por grupos de iguales para facilitar la tarea de guardar los documentos en sus respectivas carpetas o en su destino final.

**Archivar:** Es colocar los documentos en las correspondientes carpetas. Asignar al material su destino final.



## 2.2. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

Los archivos son una parte esencial de los recursos de información de un país, porque contienen la memoria histórica de la evolución de la sociedad, su pasado y su presente, documenta el ciclo vital de las organizaciones su misión, funciones y actividades. Su importancia radica en la comprensión de su valor dentro de la administración de los Estados, Organismos y dependencias, entidades, empresas y hasta familias. Cobran vital importancia desde que conservan registros de la historia de cualquier época que pueden ser consultados para información, comprobación, uso didáctico y sobre todo para validar la herencia cultural de los pueblos y civilizaciones precedentes. Están disponibles para sus usuarios abiertos o restringidos, quienes debe recurrir frecuentemente a los documentos que han producido o recibido durante su gestión a fin de

verificar proyectos, llevar investigaciones, realizar comparaciones, tomar decisiones, responder tramites o demandas de orden legal, administrativo o fiscal y atender requerimientos ciudadanos.

Establecida la importancia del archivo, es fundamental entonces organizarlo y mantenerlo de manera apropiada y sistematizada, para lo que es esencial contar con personal con formación y conocimientos específicos.

Desde el interés de la investigación, el estudio se fundamenta en el aprendizaje social y cognitivo puesto que busca que el personal asignado a la Unidad de Estadística del Hospital Divina Providencia, de manera compartida adquiera los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para contribuir de manera eficiente en la instalación y funcionamiento de un sistema de archivo documental interno que facilite y aporte a la prestación de servicios de salud de calidad.

Se ha analizado con anterioridad la importancia vital de la Unidad de Estadística puesto que no solamente se encarga de conservar el material documental que produce el Hospital, sino que además ofrece servicios de entrada, de atención y de salida en el ciclo activo de la organización. No se trata de un sistema de archivo de destino final, por lo tanto, su personal está directamente involucrado en los procesos de atención, es más, podría decirse que la atención a los pacientes depende en mucho de la agilidad y eficiencia de esta Unidad, lo que finalmente producirá efectos en la calidad de imagen corporativa que se proyecte a la comunidad usuaria y la sociedad en general. Un sistema de archivo bien organizado facilita el trabajo de sus responsables quienes no tendrán que partir de cero o invertir su tiempo en búsquedas infructuosas, elevando los costos de operación, atraso, confusión y en general una deficiente administración.

El archivo es la memoria colectiva de una institución, hay entonces que concederle la atención e importancia que tiene, asignándole el personal capacitado, los recursos suficientes y el espacio idóneo para su adecuado funcionamiento. Pero además es indispensable que ese personal esté comprometido con su rol y lo asuma con responsabilidad y ética.

La teoría del aprendizaje social no solamente busca el desarrollo de habilidades, destrezas y capacidades técnicas y profesionales; busca sobre todo la coincidencia de comportamientos y de actitudes, una disposición para ser, saber y actuar; por lo tanto, es necesaria una actitud positiva y entrega a su rol específico.

### **2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**1. Acervo.** - Caudal o abundancia de documentos. Conjunto de documentos.

**2. Administración de documentos:** Conjunto de métodos y prácticas destinados a planear, dirigir y controlar la producción, circulación, organización, conservación, uso, selección y destino final de los documentos de archivo.

**3. Alfabético Numérico.** - Sistema de ordenación que consiste en la identificación de elementos que pueden ser documentos, materiales, artículos, etc., mediante una combinación de letras y números.

**4. Anaquel.** - Mueble que sirve para conservar documentación concluida en su trámite.

**5. Apertura de Correspondencia.** - Consiste en abrir los sobres o empaques de las piezas que integran la correspondencia de entrada.

**6. Archivar propiamente:** Es colocar las cartas en el respectivo fólderes, carpetas o archivadores de palanca.

**7. Archivar.** - Operación que consiste en guardar expediente en un archivo.

**8. Archiveros.** - Muebles de diversos diseños y materiales, destinados para guardar expediente.

**9. Archivística:** Disciplina que trata de los aspectos teóricos y prácticos de los archivos y la administración de documentos.

**10. Archivo Activo.** - Es el que contiene expedientes de asuntos vigentes o en trámite, que por su naturaleza son de frecuente consulta.

**11. Archivo Alfabético.** -Toma en consideración el nombre de la persona, empresa o materia que los documentos que se refieren ordenándolos conforme a la secuencia natural de las letras del alfabeto o abecedario.

**12. Archivo Clínico.** - Integrado con historias clínicas del paciente se forman en hospitales, sanatorios, consultorios, dispensarios, puestos de socorro etc.

**13. Archivo Confidencial.** - Aquel que conserva documentos que por su índole solo determinadas personas pueden consultarlos.

**14. Archivo de Concentración:** Unidad responsable de la administración de documentos, cuya consulta es esporádica por parte de las unidades administrativas de las dependencias y entidades y que permanecen en él hasta su destino final.

**15. Archivo de Trámite:** Unidad responsable de la administración de documentos de uso cotidiano y necesario para el ejercicio de las atribuciones de una unidad administrativa.

**16. Archivo Histórico:** Unidad responsable de organizar, conservar, administrar, describir y divulgar la memoria documental institucional.

**17. Archivo Numérico.** - Cuyo expediente se encuentra numerado progresivamente, sin tener en cuenta la materia tratada en ellos.

**18. Archivo.** - Conjunto de expedientes y documentos organizados con el fin de integrar una fuente de información.

**19. Archivología.** - se refiere a los archivos de historias armarios muebles donde se conservan expedientes piezas de archivo o cajas archivadoras.

**20. Aseguramiento de Documentos.** -Seguridad utilizada en las cubiertas de gavetas o carpetas de archivo documental, con hilo, cintas de colores, broches o grapas no metálicos.

**21. Asunto:** Contenido específico de cada una de las unidades documentales que permite su individualización dentro del conjunto de características homogéneas al que están integrados.

**22. Carpeta:** Contenedor formado por dos tapas de papel o material flexible que sirve para integrar documentos de archivo. Se le conoce como "fólder".

**23. Catálogo de Disposición Documental:** Registro general y sistemático que establece valores documentales, plazos de conservación, vigencia documental, clasificación de reserva o confidencialidad y destino final.

**24. Clasificación.** - agrupar documentos por su semejanza separándolos según sus diferencias.

**25. Codificar:** Poner una marca o código al nombre que se eligió en el paso anterior.

**26. Compilar.** - reunir diversos documentos para formar los expedientes o legajos.

**27. Documento Activo.** - Documento a los que nos referimos con frecuencia.

**28. Documento de Archivo.** - toda expresión testimonial de las actividades del hombre, de los grupos humanos y de las instituciones en cualquier lenguaje y en cualquier tipo de formato o soporte material.

**29. Documento inactivo.** - documento de trámite anterior al año vigente y que sirve para consulta histórica o referencial.

**30. Documento Semi activo.** - documento a los que nos referimos durante el año vigente.

**31. Documento Temporal.** - documento que posee valor continuo o permanente para la institución. Se refiere a ellos en ocasiones como documentos transitorios.

**32. Eliminación.** - Destrucción física de unidades o series documentales que hayan perdido su valor administrativo, probatorio o constitutivo o extintivo de derechos y que no hayan desarrollado ni se prevea que vayan a desarrollar valores históricos.

**33. Expediente.** - Conjunto de todos los papeles pertenecientes a una persona, asunto o negocio.

**34. Gestión Documental.** - Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes al manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final para facilitar su utilización y conservación.

**35. Inventario.** - Instrumento de consulta que describe las unidades documentales de una serie o series, respetando su estructura.

**36. Ordenación.** - Operación archivística realizada dentro del proceso de organización que consiste en establecer secuencias dentro de las categorías y grupos, de acuerdo con las series naturales cronológicas o alfabéticas.

**37. Ordenamiento.** - colocación de los expedientes uno tras otro, dentro de los muebles archivadores, en una serie o secuencia predeterminada que permita localizarla fácilmente.

**38. Organización.** - Adaptación material o física de un fondo a la estructura que le corresponde, una vez realizado el proceso intelectual de identificación, incluye las fases de clasificación y ordenación.

**39. Patrimonio Documental.** - Conjunto de documentos conservados por su valor histórico o cultural.

**40. Recepción.** - acto que conforme a los procedimientos que se implanten, consiste en recibir las piezas o documentos provenientes de diversos lugares en una unidad de correspondencia y archivo.

**41. Registro.** - Acción administrativa y jurídica de control de la expedición, salida, entrada y circulación de los documentos.

**42. Sistema de Archivo.** - Se entiende al conjunto ordenado de normas, medios y procedimientos con que se protegen y se hacen funcionar los archivos.

**43. Soporte Documental.** - Medios materiales en los cuales se contiene la información.

**44. Tipología Documental.** - Características semejantes determinadas por el análisis de los caracteres externos e internos de los documentos y de su mensaje o información.

## 2.4. INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN

Para facilitar el trabajo investigativo, se plantean las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son las técnicas utilizadas actualmente por el personal administrativo en el manejo del archivo del departamento de estadística del hospital Divina Providencia del cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas?
- ¿De qué manera afecta la organización del archivo del Departamento de Estadística, en los procedimientos administrativos del hospital Divina Providencia del cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas?
- ¿Es posible proponer la aplicación de una propuesta alternativa que proporcione al departamento de estadística del Hospital Divina Providencia un sistema de gestión de archivo documental que contenga los principales procedimientos para la recepción, seguimiento, organización, conservación, transferencia, préstamo, selección y control de la documentación que es de responsabilidad de esta unidad?
- ¿Socializar la propuesta con los funcionarios administrativos del Departamento de Estadística del Hospital Divina Providencia del cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas, permitirá superar el problema identificado?



## 2.5. MATRIZ CATEGORIAL

Tema: “Análisis de las técnicas en el manejo de archivo del departamento de estadística del Hospital Fisco- Misional Divina Providencia del cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas.

CONCEPTO	CATEGORÍAS	DIMENSIÓN	INDICADOR
Serie ordenada y sistematizada de actividades técnicamente diseñadas para conservar documentos útiles, haciéndolo de un modo lógico y eficaz tanto que permita su posterior localización y utilización de la forma más rápida posible cuando se requiera.	Técnicas en el manejo de archivo	Procedimiento de atención a usuarios  Trámite Interno del proceso de archivo.  Procedimiento interno de archivo documental	Ingreso  Registro  Trámite  Clasificación  Codificación  Conservación  Consulta
Conjunto de cualidades que caracterizan los procedimientos de atención de los servicios que el usuario necesita en un departamento u organización y que deben estar orientados a satisfacer y superar sus expectativas.	Calidad de la atención	Atención ambulatoria  Servicio de hospitalización  Trámites administrativos  Consultas	Comunicación asertiva  Flujo de la información  Tiempo/trámite  Satisfacción de expectativas



## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1. Descriptiva – Propositiva**

La investigación es descriptiva porque expone las características particulares del fenómeno en estudio con relación a sus variables y establece con ellas, las posibles alternativas de solución al problema identificado. Es también Propositiva, porque sobre la base de la investigación teórica fue posible diseñar técnicas alternativas de manejo de archivo documental para el departamento de estadística del Hospital Divina Providencia de San Lorenzo.

##### **3.1.2. Bibliográfica**

La investigación es de tipo documental y bibliográfico, puesto que, para la elaboración del marco teórico, así como también en la fase de la construcción de la propuesta, fue necesario recurrir a fuentes documentales, libros, revistas, periódicos, páginas de internet.

##### **3.1.3. De Campo**

Fue una investigación de campo, ya que para su realización fue necesario acudir al departamento de estadística del Hospital Divina

Providencia del San Lorenzo, donde se recopiló toda la información necesaria para los propósitos de este estudio.

## **3.2. MÉTODOS**

Los métodos empleados en el desarrollo de este tema investigativo, fueron los siguientes:

### **3.2.1. Método Inductivo – Deductivo**

MÉNDEZ, Carlos E. (2001) afirma que:

**“El método inductivo es un proceso en el que, a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados”**(Rodríguez Moguel, 2008, pág. 29)

El método inductivo se aplicó básicamente en la fase de la investigación documental para la elaboración del marco teórico y en la selección d temas que permitieron construir la propuesta de mejoramiento. También fue de utilidad práctica para el establecimiento de las conclusiones del estudio.

RODRÍGUEZ, (2008) afirma que “el método deductivo consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal” (pág. 29)

El método deductivo se aplicó a lo largo de toda la investigación para identificar los hemos más importantes, deducir sus relaciones y formular hipótesis que deben ser comprobadas a través del estudio, partiendo d verdades generales que faciliten la comprensión a través del razonamiento.

### **3.2.2. Método Estadístico**

El método estadístico de la investigación se aplicó en la etapa del diagnóstico para el procesamiento y análisis de la información recopilada luego de la aplicación de los instrumentos, presentando en el informe final tablas de frecuencias y gráficos que faciliten la visualización y comprensión.

## **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **3.3.1. Técnica**

"La técnica se origina por la interposición de medios para la consecución de un fin. Esto implica una serie de caracteres de la técnica: la inteligencia y el cálculo por parte de quien persigue el fin, la subordinación de la técnica a una finalidad." (Berciano V., 2005, pág. 20)

La técnica seleccionada para realizar la investigación fue la encuesta que se aplicó tanto al personal Profesional y administrativo del Hospital Fisco Misional Divina Providencia, cuanto a la muestra poblacional de los pacientes usuarios de sus servicios.

### **3.3.2. Instrumento**

El cuestionario es el instrumento de la encuesta. Fue elaborado con preguntas cerradas, dicotómicas o de selección múltiple, relacionada con las dimensiones de las variables del estudio, para obtener información relevante para encontrar la realidad y plantear una solución alternativa en el Departamento de Estadística del Hospital Divina Providencia.

### 3.4. POBLACIÓN

HURTADO DE BARRERA, Jacqueline define que:

**“Población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación. Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado”** (Hurtado de Barrera, 2010, pág. 53)

La población identificada en la investigación, estuvo integrada por el recurso humano que labora en el Hospital Divina Providencia de San Lorenzo, provincia de Esmeraldas, de acuerdo con el siguiente cuadro:

**Cuadro 1 Población de Personal del Hospital Divina Providencia**

#### HOSPITAL DIVINA PROVIDENCIA

<b>RECURSO HUMANO</b>	<b>NÚMERO</b>
Dirección	2
Administración	2
Contabilidad	3
Recursos Humanos	2
Enfermería	4
Estadística	6
Medicina General	6
Pediatría	2
Maternidad	4
Laboratorio	3
Farmacia	3
Bodega	2
Obstetricia	3
Odontología	3
Lavandería	2
Cocina	6
Nutricionista	1
Epidemiología	4
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>

Elaborado por: Jácome Nelly

Para contrastar la información proporcionada por el personal, es necesario tomar en cuenta la opinión de los usuarios que acuden al Departamento de Estadística del Hospital Fisco Misional Divina Providencia. Para el efecto se tomó como referencia el promedio de afluencia mensual de pacientes a los diferentes servicios que ofrece el Hospital, en un número fluctuante entre 450 a 500. Se trabajó con el margen superior.

### 3.4.1. Muestra

Con relación al personal del Hospital Divina Providencia del cantón San Lorenzo, por ser una población reducida, no se realizó cálculo de muestra, es decir que se trabajó con el total de la población.

Con respecto a los usuarios, se calcula una muestra poblacional utilizando la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N * PQ.}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

Donde

n= Tamaño de la muestra

P= 50% Probabilidad de éxito

Q= 50% Probabilidad de fracaso

P.Q.= Varianza media de la población. Valor constante 0.25

N= Población, Universo

(N-1) = Corrección geométrica para muestras superiores a 30 individuos

E = Margen de error estadísticamente aceptable 5%

K = Coeficiente de corrección de error, valor constante = 2

$$n = \frac{500 * 0,25}{(500 - 1) \frac{0.05^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{125}{(499) \frac{0.0025}{4} + 0.25}$$

$$n = \frac{125}{(499) * 0.000625 + 0.25}$$

$$n = \frac{125}{0.561875}$$

$$n = 222.4694$$

El tamaño de la muestra de pacientes que acuden al Hospital Fisco Misional Divina Providencia, calculados con un 5% de margen de error es de 222 usuarios, a quienes se les aplicó la encuesta que consta como anexo del informe final con el propósito de obtener información importante para el estudio. La encuesta se aplicó de manera aleatoria.



## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

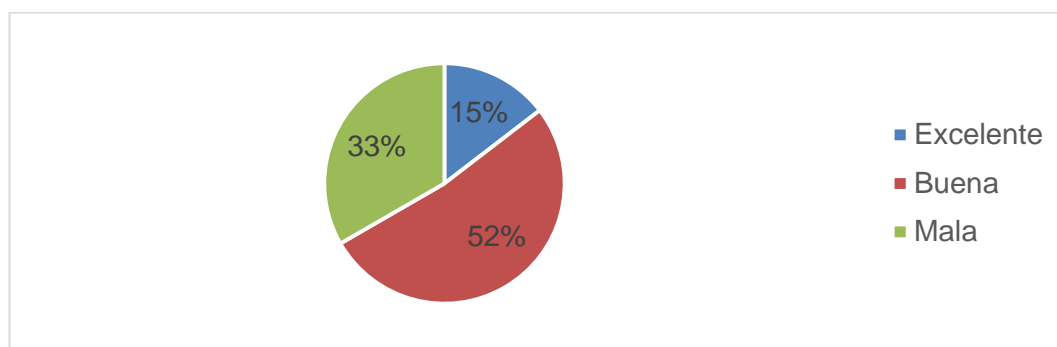
#### 4.1. Resultados de la encuesta aplicada al personal del Hospital Divina Providencia.

Pregunta 1: Considera usted que la atención que recibe en el Hospital Divina Providencia del cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas es:

**Tabla 1 Evaluación de la calidad de atención en el Hospital**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	7	15
Buena	25	52
Mala	16	33
TOTAL	48	100

**Gráfico 1 Evaluación de la calidad de atención en el Hospital**



Fuente: Encuesta a personal

Elaborado por: Jácome Nelly

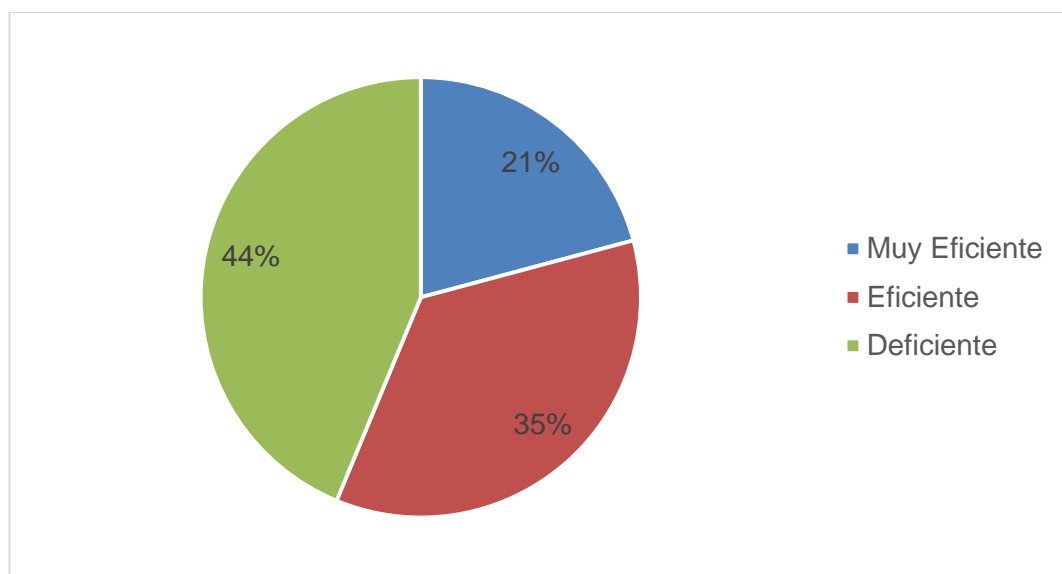
#### **Análisis e interpretación**

Se ratifica la necesidad de implementar un proceso de archivo técnico en el Hospital Fisco misional “Divina Providencia” de la muestra se refleja y evalúan como buena, no cumplirá el objetivo de prestar un servicio con calidad y calidez.

Pregunta 2: ¿La atención que recibe del Departamento de Estadística al momento de ingresar al Hospital es?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy Eficiente	10	21
Eficiente	17	35
Deficiente	21	44
TOTAL	48	100

**Gráfico 2 Evaluación de la atención Dpto. Estadística**



Fuente: Encuesta a personal

Elaborado por: Jácome Nelly

### **Análisis e Interpretación**

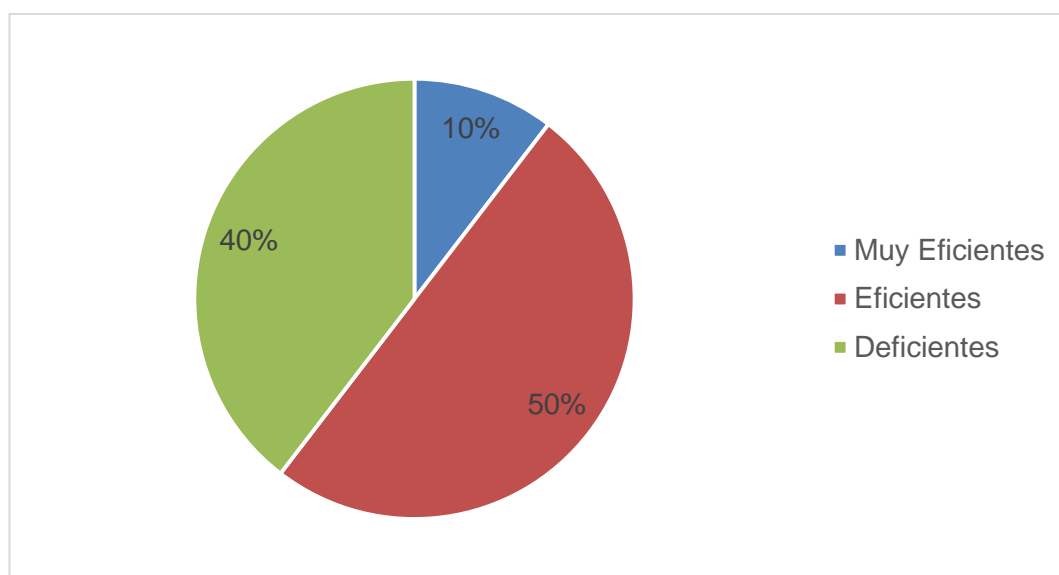
Se puede interpretar que el personal no está totalmente conforme con el desempeño laboral del personal de Estadística en el Hospital.

Pregunta 3: ¿Considera usted que las técnicas de manejo de archivo empleadas actualmente en el departamento de estadística del hospital Divina Providencia son?

**Tabla 2 Se aplican técnicas de archivo adecuados en el Dpto. de Estadística**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy Eficientes	5	10
Eficientes	24	50
Deficientes	19	40
TOTAL	48	100

**Gráfico 3 Se aplican técnicas de archivo adecuados en el Dpto. de Estadística**



Fuente: Encuesta a personal

Elaborado por: Jácome Nelly

### **Análisis e interpretación**

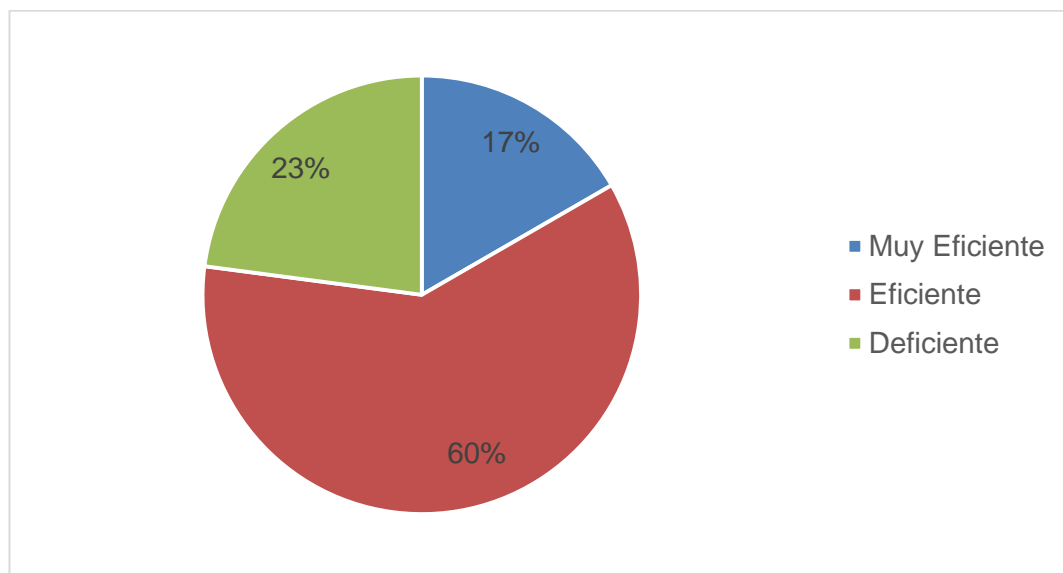
Las técnicas de manejo de archivo empleadas actualmente en el departamento de estadística del hospital Divina Providencia son eficientes, con tendencia a deficientes. De esta respuesta se puede interpretar que la apreciación del personal en relación al desempeño del personal del Departamento de Estadística, no alcanza el nivel óptimo.

Pregunta 4: La distribución de documentos en el departamento de estadística es:

**Tabla 3 Distribución de documentos**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy Eficiente	8	17
Eficiente	29	60
Deficiente	11	23
TOTAL	48	100

**Gráfico 4 Distribución de documentos**



Fuente: Encuesta a personal

Elaborado por: Jácome Nelly

### **Análisis e interpretación**

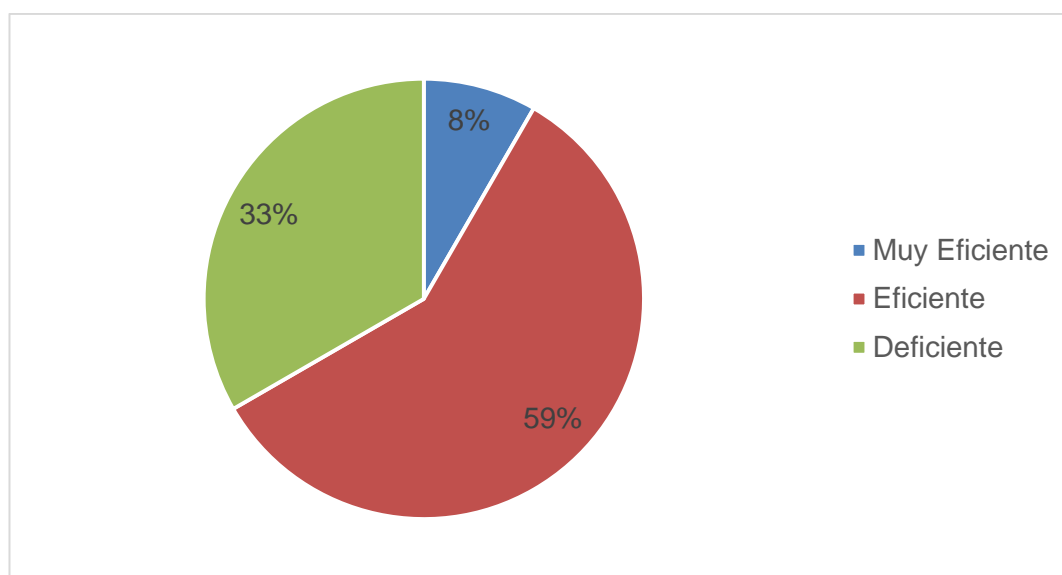
De acuerdo con la opinión de la mayoría del personal encuestado, la distribución de documentos que fluyen desde el departamento de estadística es eficiente. Por estos resultados, se infiere que existe un punto medio de opinión medianamente favorable al desempeño del personal de estadística en la distribución documental.

Pregunta 5: ¿Al momento de necesitar algún archivo, documento o información en el departamento de estadística, usted lo recibe de manera?

**Tabla 4 Entrega de información documental y/o verbal**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy Eficiente	4	8
Eficiente	28	58
Deficiente	16	33
TOTAL	48	100

**Gráfico 5 Entrega de información documental y/o verbal**



Fuente: Encuesta a personal

Elaborado por: Jácome Nelly

### Análisis e interpretación

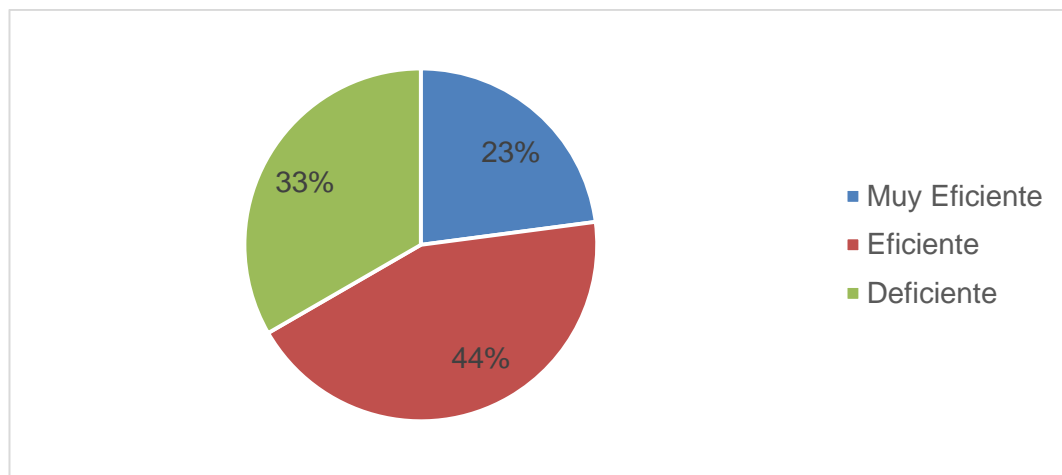
En el nivel de eficiente se ubica la preferencia de los informantes con respecto a la pregunta que busca información relacionada con el momento de necesitar algún archivo, documento o información en el departamento de estadística, cómo se recibe el servicio. Las respuestas permiten inferir que el manejo documental alcanza un punto medio de aceptación.

Pregunta 6: ¿Cree usted que la persona responsable del departamento de estadística del hospital Divina Providencia conoce su trabajo es decir: verifica, clasifica, codifica y distribuye apropiadamente los documentos?

**Tabla 5 Responsable del manejo de archivo de Estadística conoce su trabajo**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy Eficiente	11	23
Eficiente	21	44
Deficiente	16	33
TOTAL	48	100

**Gráfico 6 Responsable del manejo de archivo de Estadística conoce su trabajo**



Fuente: Encuesta a personal

Elaborado por: Jácome Nelly

### Análisis e interpretación

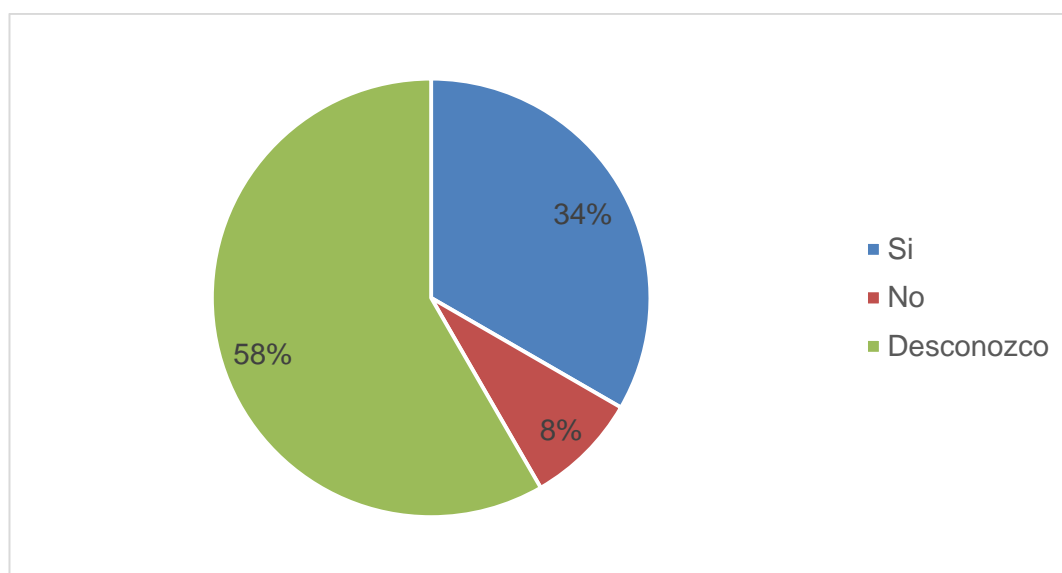
Un porcentaje cercano a la mitad del personal encuestado afirma que la persona responsable del departamento de estadística del hospital Divina Providencia desempeña de manera eficiente su trabajo, es decir: verifica, clasifica, codifica y distribuye apropiadamente los documentos; sin embargo, la tendencia de las respuestas se inclinan a deficiente.

Pregunta 7: ¿Conoce usted si dentro del departamento de estadística del hospital Fisco – Misional Divina Providencia para el archivo de documentos manejan algún tipo de técnica?

**Tabla 6 Se maneja algún tipo de técnica de archivo en Estadística**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	33
No	4	8
Desconozco	28	58
TOTAL	48	100

**Gráfico 7 Se maneja algún tipo de técnica de archivo en Estadística**



Fuente: Encuesta a personal

Elaborado por: Jácome Nelly

### **Análisis e interpretación**

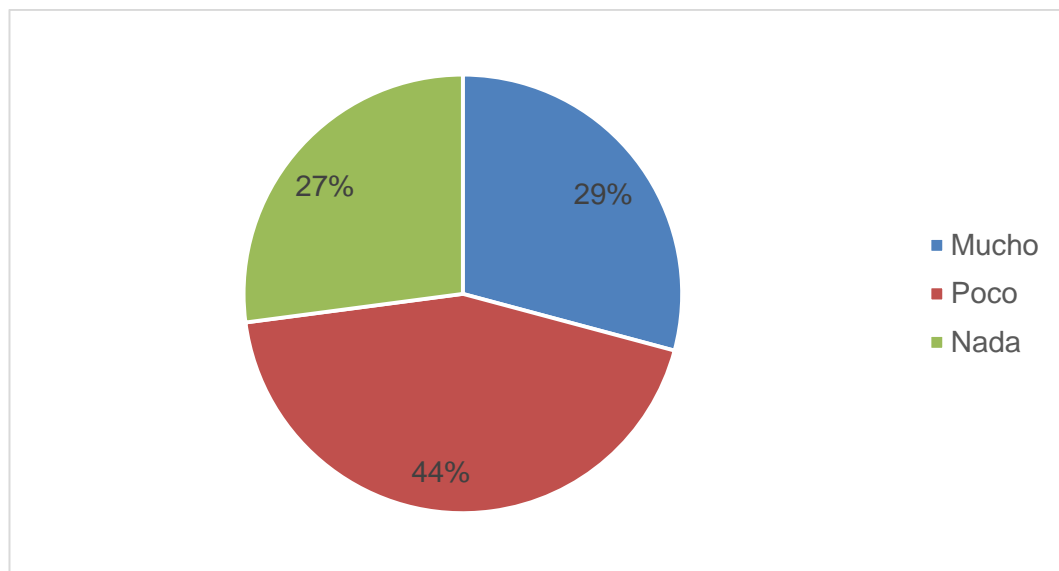
La mayoría del personal encuestado desconoce si dentro del departamento de estadística del hospital Fisco – Misional Divina Providencia para el archivo de documentos se maneja algún tipo de técnica. El personal que trabaja en el hospital Divina Providencia no está familiarizado con la organización y funcionamiento del Departamento de Estadística y archivo.

Pregunta 8: ¿Las técnicas de archivo que utiliza el Departamento de Estadística, contribuye a la prestación eficiente de los servicios del Hospital Fisco Misional Divina Providencia?

**Tabla 7 La técnica aplicada contribuye a la prestación eficiente de los servicios**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	14	29
Poco	21	44
Nada	13	27
TOTAL	48	100

**Gráfico 8 La técnica aplicada contribuye a la prestación eficiente de los servicios**



Fuente: Encuesta a personal

Elaborado por: Jácome Nelly

### Análisis e interpretación

Cerca de la mitad del personal encuestado reconoce las técnicas de archivo que utiliza el Departamento de Estadística, contribuyen muy poco a la prestación eficiente de los servicios del Hospital Fisco Misional Divina Providencia. De esta respuesta se puede inferir que el producto o servicio que oferta el Departamento de Estadística no cumple los estándares de calidad en el desempeño.

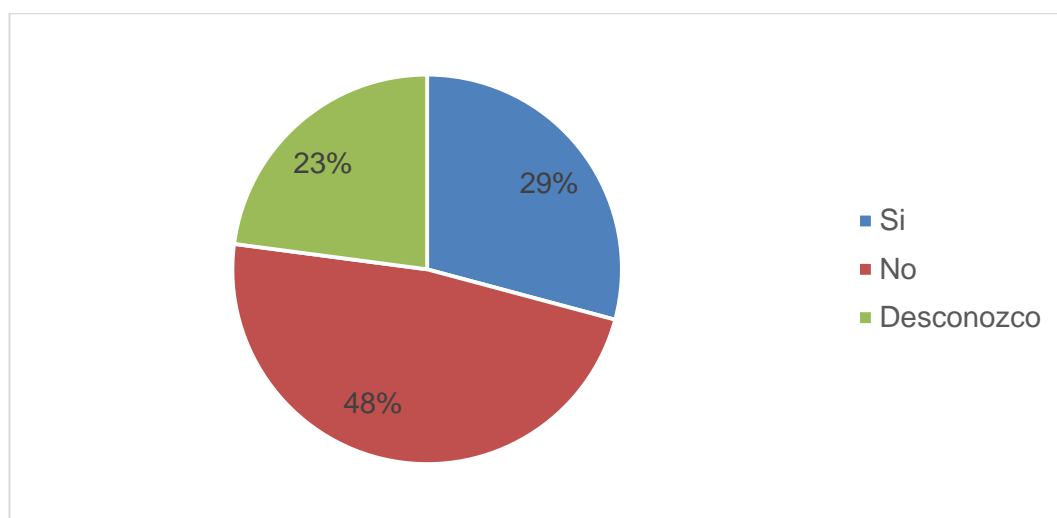


Pregunta 9: ¿Conoce usted si el personal del Departamento de Estadística ha recibido capacitación o actualización para el manejo apropiado del sistema de archivo?

**Tabla 8 El personal de estadística ha recibido capacitación sobre manejo de archivos**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	29
No	23	48
Desconozco	11	23
TOTAL	48	100

**Gráfico 9 El personal de estadística ha recibido capacitación sobre manejo de archivos**



Fuente: Encuesta a personal

Elaborado por: Jácome Nelly

### **Análisis e interpretación**

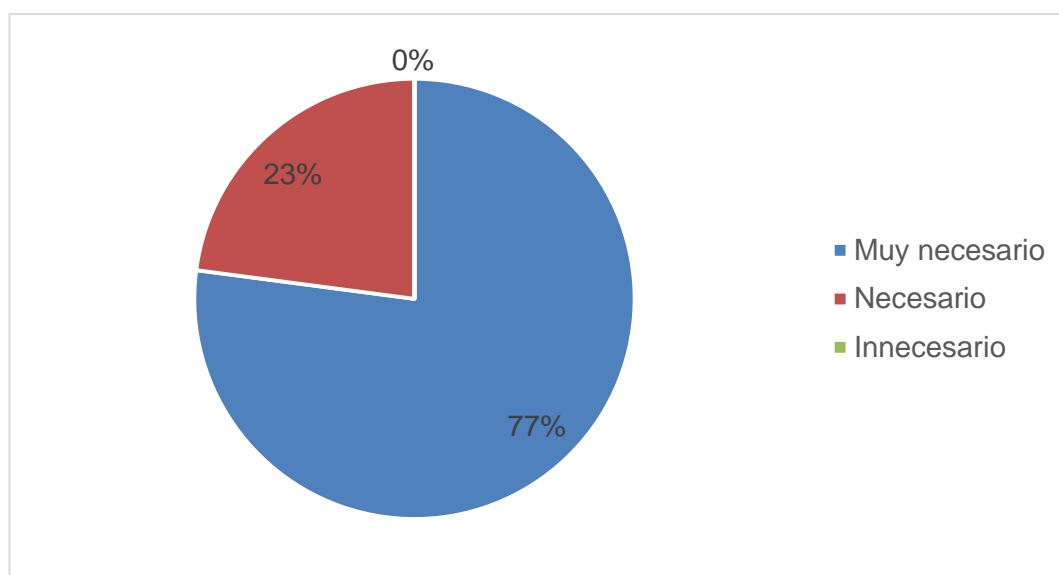
Los resultados obtenidos en esta pregunta permiten interpretar que la institución no invierte en el desarrollo del personal para mejorar la calidad de los servicios que oferta a la comunidad.

Pregunta 10: ¿Considera usted necesaria la implementación de técnicas de manejo de archivo en el departamento de estadística del hospital Divina Providencia?

**Tabla 9 Es necesaria la implementación de técnicas de manejo de archivo**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy necesario	37	77
Necesario	11	23
Innecesario	0	0
TOTAL	48	100

**Gráfico 10 Es necesaria la implementación de técnicas de manejo de archivo**



Fuente: Encuesta a personal

Elaborado por: Jácome Nelly

### **Análisis e interpretación**

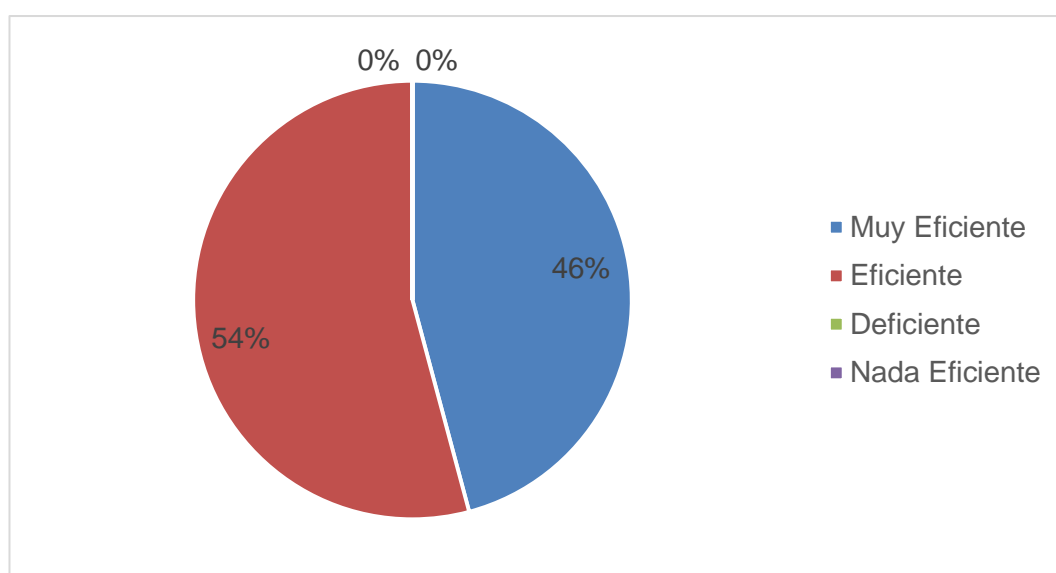
Una gran mayoría del personal que trabaja en el Hospital “Divina Providencia” está de acuerdo en que es muy necesaria la implementación de técnicas para el manejo del archivo del Departamento de Estadística. Lo que permite inferir que las actividades relacionadas con el manejo del archivo del Departamento de Estadística de la institución, no alcanzan el nivel de eficiencia deseado y es necesario mejorar.

Pregunta 11: ¿Considera usted que contar con un manual de técnicas de manejo del archivo sería?

**Tabla 10 Contar con un manual de técnicas de manejo de archivo sería**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy Eficiente	22	46
Eficiente	26	54
Deficiente	0	0
Nada Eficiente	0	0
TOTAL	48	100

**Gráfico 11 Contar con un manual de técnicas de manejo de archivo sería**



Fuente: Encuesta a personal

Elaborado por: De Jesús Erika y Jácome Nelly

### **Análisis e interpretación**

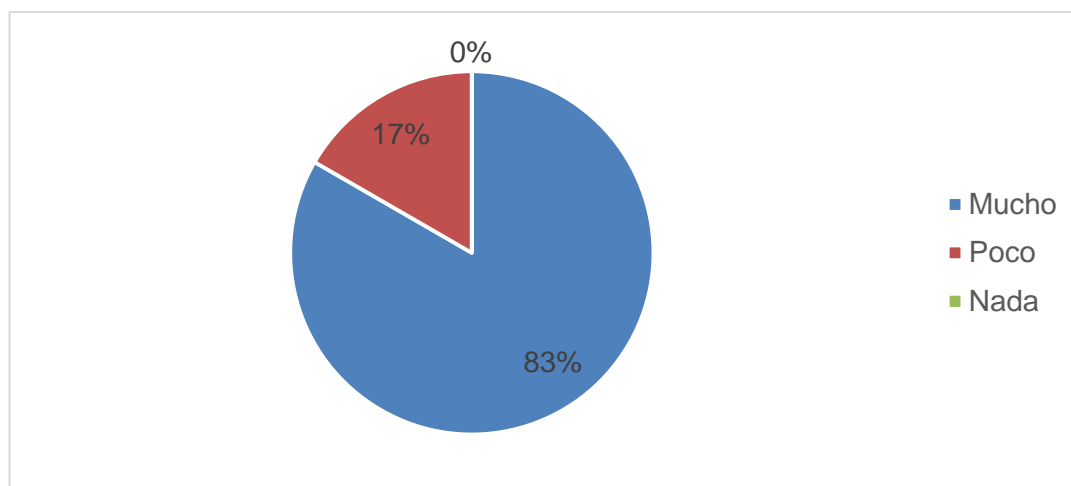
La mayoría del personal encuestado reconoce que contar con un manual de técnicas para el manejo del archivo del Departamento de Estadística del Hospital “Divina Providencia” sería necesario. La aplicación de un manual de técnicas para el manejo del archivo en el Departamento de Estadística aportaría significativamente del mejoramiento de la calidad de los servicios que ofrece la institución a la comunidad de usuarios.

Pregunta 12: ¿Mejorar el sistema de trabajo del Departamento de Estadística del Hospital “Divina Providencia” contribuiría a ofrecer servicios de mejor calidad a la sociedad?

**Tabla 11 Mejorar el sistema de trabajo contribuiría a la calidad de los servicios**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	40	83
Poco	8	17
Nada	0	0
TOTAL	48	100

**Gráfico 12 Mejorar el sistema de trabajo contribuiría a la calidad de los servicios**



Fuente: Encuesta a personal

Elaborado por: Jácome Nelly

### **Análisis e interpretación**

Se considera que mejorar el sistema de trabajo en Departamento de Estadística del Hospital “Divina Providencia”, mediante la aplicación de técnicas que optimicen la gestión de archivo documental, contribuiría a ofrecer servicios de mejor calidad a la sociedad, para hacer más ágil y eficiente la prestación de servicios.

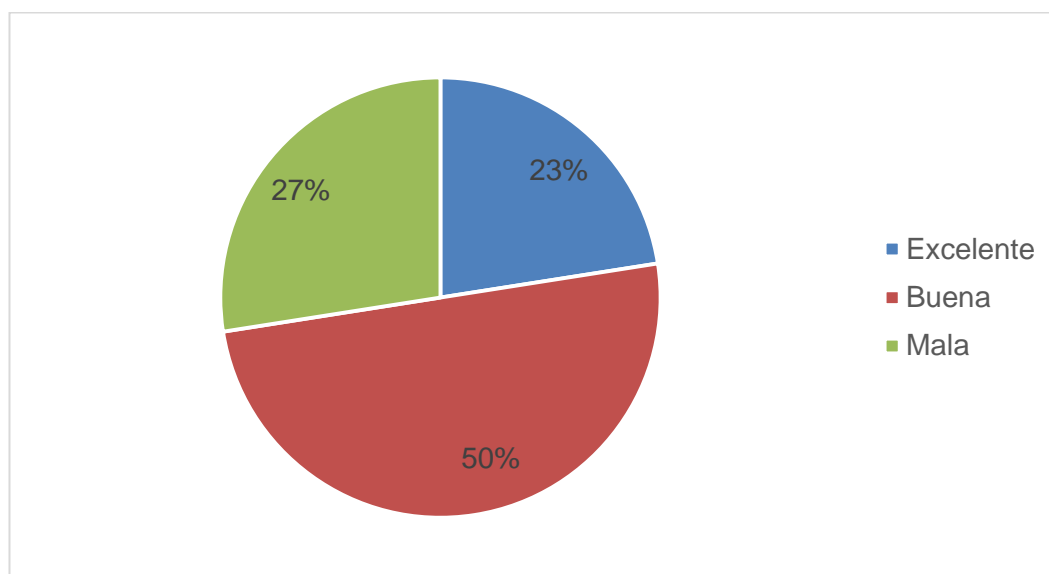
## 4.2. Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Divina Providencia

Pregunta 1: Considera usted que la atención que recibe en el Hospital Divina Providencia del cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas es:

**Tabla 12 Evaluación de la calidad de la atención en el Hospital**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	50	23
Buena	111	50
Mala	61	27
TOTAL	222	100

**Gráfico 13 Evaluación de la calidad de la atención en el Hospital**



Fuente: Encuesta a usuarios      Elaborado por: Jácome Nelly

### **Análisis e interpretación**

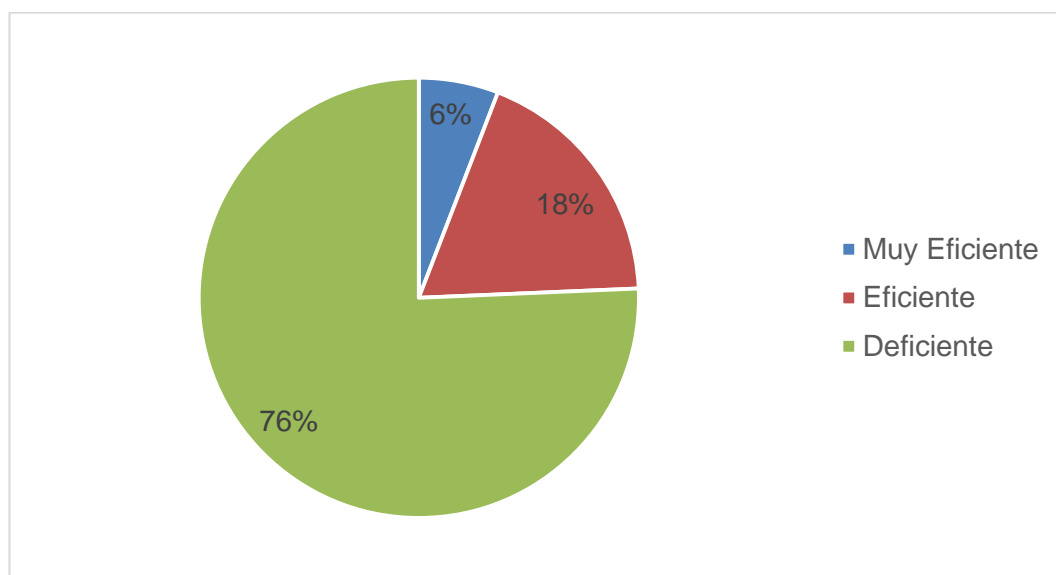
La mitad de los usuarios encuestados, perciben en nivel bueno la calidad de atención que ofrece el Hospital “Divina Providencia” a los pacientes. Desde la perspectiva de los usuarios, la calidad de atención del Hospital “Divina Providencia” no alcanza el nivel de excelencia pero tampoco se ubica en el rango inferior, es decir, mala.

Pregunta 2: ¿La atención que recibe del Departamento de Estadística al momento de ingresar al Hospital es?

**Tabla 13 Evaluación de la calidad de la atención del Dpto. de Estadística**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy Eficiente	13	6
Eficiente	41	18
Deficiente	168	76
TOTAL	222	100

**Gráfico 14 Evaluación de la calidad de la atención del Dpto. de Estadística**



Fuente: Encuesta a usuarios      Elaborado por: Jácome Nelly

### **Análisis e interpretación**

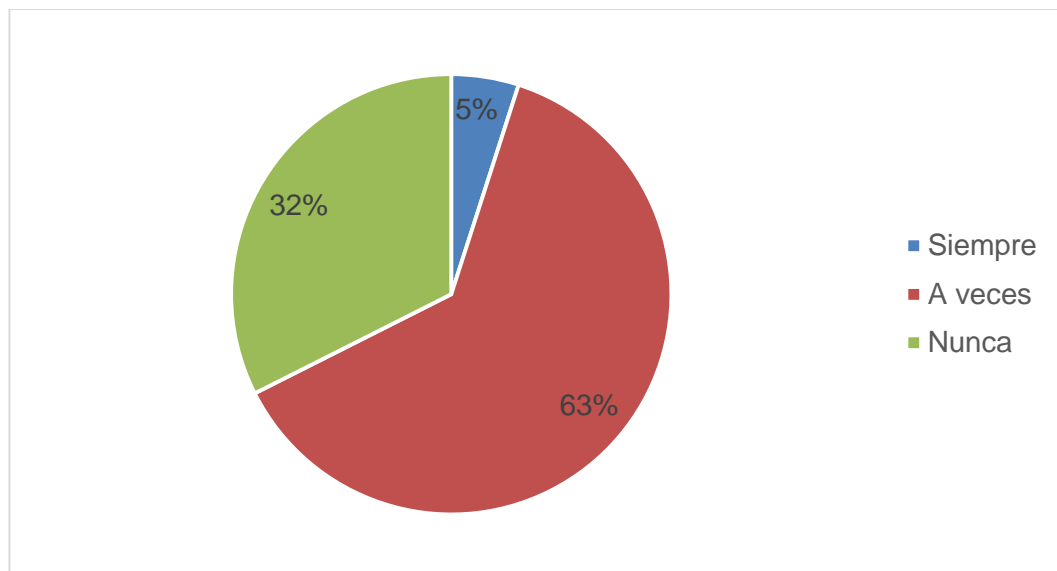
Una gran mayoría de los usuarios de los servicios del Departamento de Estadística del Hospital “Divina Providencia” de la ciudad de San Lorenzo, considera que la atención del personal es deficiente. Lo que permite concluir que el Departamento de Estadística no está cumpliendo con eficiencia el proceso de atención que ofrece a los usuarios en condiciones de excelencia.

Pregunta 3: ¿Cree usted que el Departamento de Estadística organiza su trabajo para ofrecer atención de calidad a los pacientes?

**Tabla 14 El Dpto. de Estadística organiza su trabajo para ofrecer atención de calidad**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	5
A veces	139	63
Nunca	72	32
TOTAL	222	100

**Gráfico 15 El Dpto. de Estadística organiza su trabajo para ofrecer atención de calidad**



Fuente: Encuesta a usuarios      Elaborado por: Jácome Nelly

### **Análisis e interpretación**

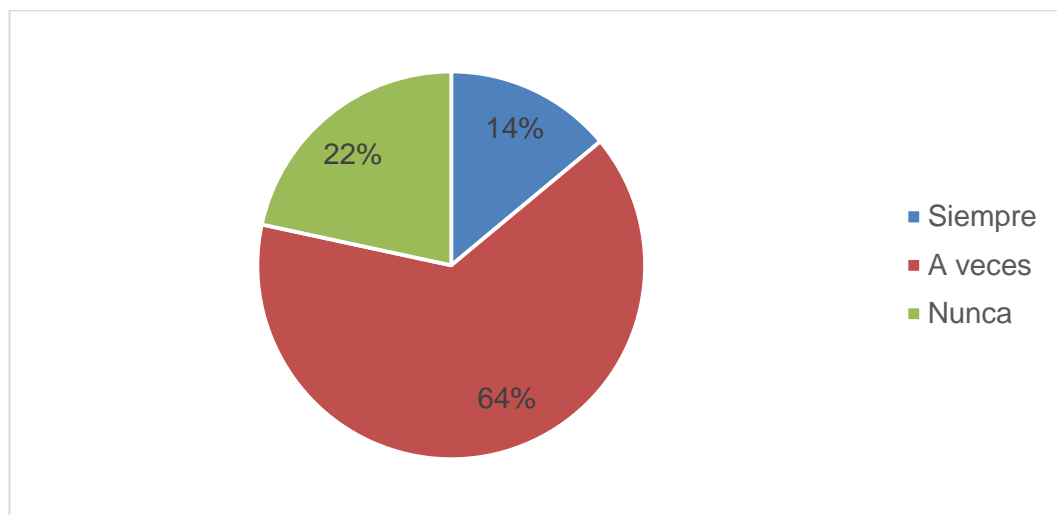
En la opinión de una apreciable mayoría, los usuarios del Hospital “Divina Providencia” creen que el personal de Estadística de esa institución, a veces organiza su trabajo para ofrecer atención de calidad a los pacientes. Se mantiene la mala opinión de los usuarios acerca de la calidad de los servicios que ofrece el Departamento de Estadística del Hospital investigado.

Pregunta 4: ¿Ha tenido problemas para recibir atención ágil y oportuna en el Departamento de Estadística para ser atendido por el profesional médico?

**Tabla 15 Inconvenientes para recibir atención ágil y oportuna en el Dpto. de Estadística**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	31	14
A veces	143	64
Nunca	48	22
TOTAL	222	100

**Gráfico 16 Inconvenientes para recibir atención ágil y oportuna en el Dpto. de Estadística**



Fuente: Encuesta a usuarios      Elaborado por: Jácome Nelly

### **Análisis e interpretación**

También en este caso, la mayoría de los pacientes encuestados afirma que a veces han tenido problemas para recibir atención ágil y oportuna en el Departamento de Estadística, lo que efectivamente rompe la cadena de atención adecuada a los usuarios puesto que Estadística es el enlace entre el paciente y el profesional que finalmente presta los servicios de salud.

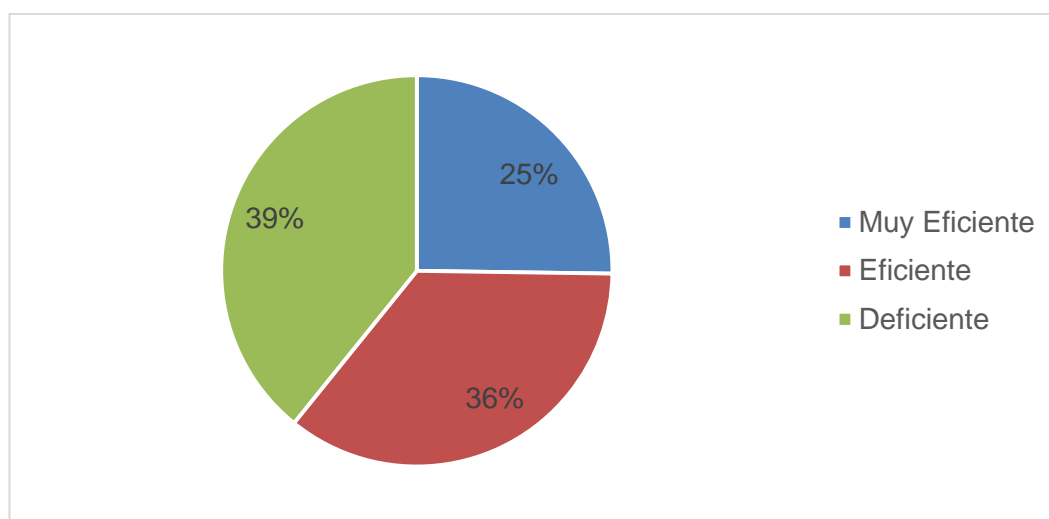


Pregunta 5: ¿Al momento de necesitar algún archivo, documento o información en el departamento de estadística, usted lo recibe de manera?

**Tabla 16 Agilidad para atención de archivo, documento o información**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy Eficiente	56	25
Eficiente	79	36
Deficiente	87	39
TOTAL	222	100

**Gráfico 17 Agilidad para atención de archivo, documento o información**



Fuente: Encuesta a usuarios      Elaborado por: Jácome Nelly

### **Análisis e interpretación**

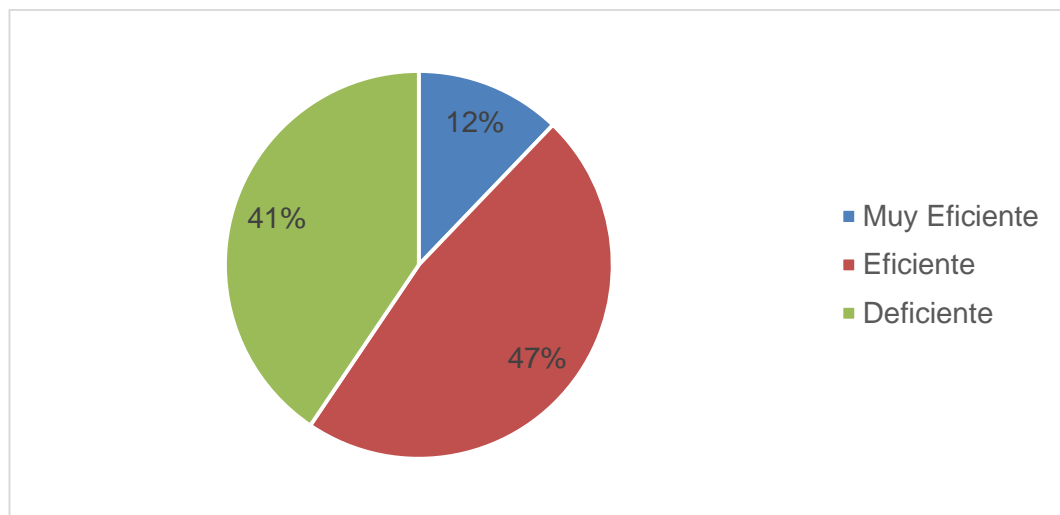
Entre los rangos de deficiente y eficiente se ubica la opinión mayoritaria de la población usuaria investigada, al preguntarles qué tipo de atención reciben cuando necesitan algún archivo, documento o información en el departamento de estadística. Los resultados de la encuesta a usuarios es bastante coherente y siempre están orientados a expresar una opinión poco favorable para la prestación de servicios del Departamento de Estadística.

Pregunta 6: ¿Cree usted que la persona responsable del departamento de estadística del hospital Divina Providencia conoce su trabajo es decir: verifica, clasifica, codifica y distribuye apropiadamente los documentos?

**Tabla 17 Responsable del manejo de archivo estadístico conoce su trabajo**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy Eficiente	27	12
Eficiente	105	47
Deficiente	90	41
TOTAL	222	100

**Gráfico 18 Responsable del manejo de archivo estadístico conoce su trabajo**



Fuente: Encuesta a usuarios      Elaborado por: Jácome Nelly

### **Análisis e interpretación**

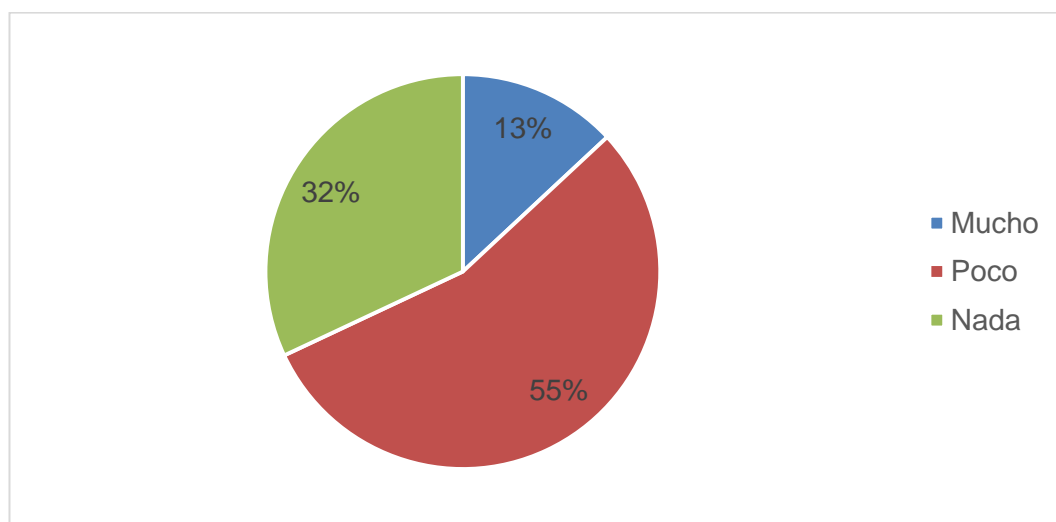
Los usuarios encuestados afirma que la persona responsable del departamento de estadística del hospital Divina Providencia conoce su trabajo es decir: verifica, clasifica, codifica y distribuye apropiadamente los documentos.

Pregunta 7: ¿El sistema de atención del Departamento de Estadística contribuye a la prestación eficiente de los servicios del Hospital Fisco Misional Divina Providencia?

**Tabla 18 Sistema de atención de Estadística contribuye a la prestación eficiente de servicios**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	29	13
Poco	122	55
Nada	71	32
TOTAL	222	100

**Gráfico 19 Sistema de atención de Estadística contribuye a la prestación eficiente de servicios**



Fuente: Encuesta a usuarios      Elaborado por: Jácome Nelly

### **Análisis e interpretación**

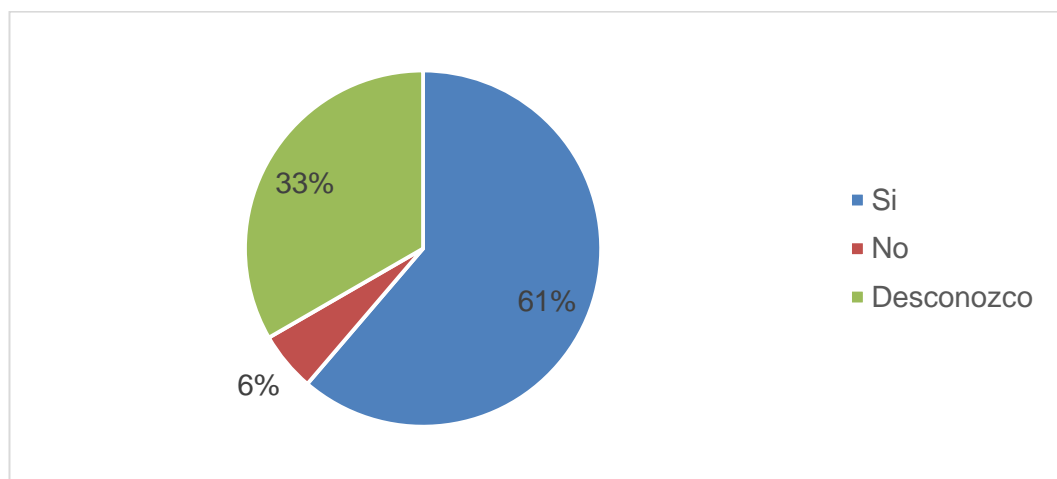
La mayoría de los usuarios encuestados cree que el actual sistema de atención del Departamento de Estadística contribuye muy poco a la prestación eficiente de los servicios del Hospital Fisco Misional Divina Providencia. De esta respuesta se deduce la necesidad de intervenir a través de la investigación para contribuir con el diseño y aplicación de técnicas de manejo de archivo documental.

Pregunta 8: ¿Cree usted que el personal del Departamento de Estadística necesita ser capacitado o recibir cursos de actualización para atender de mejor manera a los pacientes?

**Tabla 19 Dpto. de Estadística necesita capacitación para atender mejor a pacientes**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	136	61
No	12	5
Desconozco	74	33
TOTAL	222	100

**Gráfico 20 Dpto. de Estadística necesita capacitación para atender mejor a pacientes**



Fuente: Encuesta a usuarios      Elaborado por: Jácome Nelly

### **Análisis e interpretación**

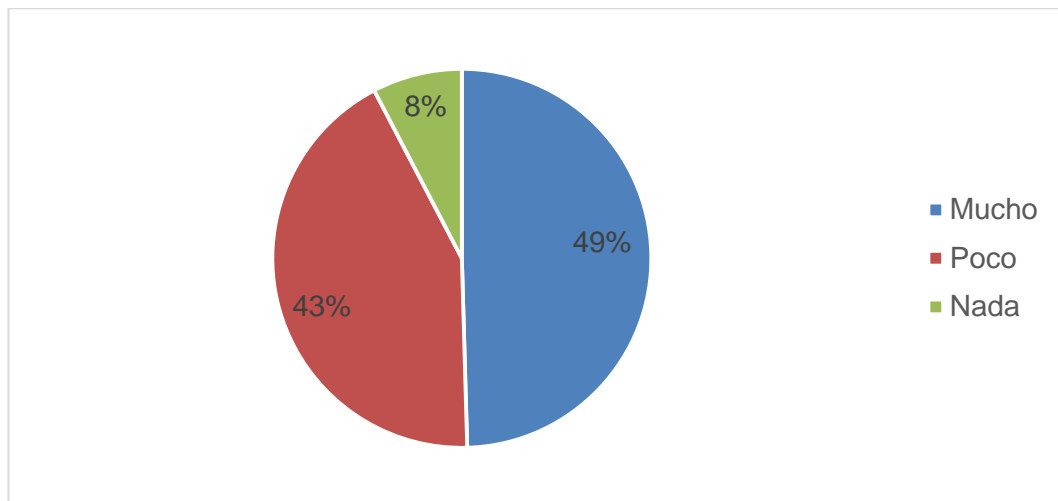
Una significativa mayoría de los usuarios de los servicios del Hospital “Divina Providencia” de la ciudad de San Lorenzo, estima que el personal del Departamento de Estadística necesita ser capacitado o recibir cursos de actualización para atender de mejor manera a los pacientes. Los usuarios de los servicios del Dpto. de Estadística del Hospital “Divina Providencia” creen que los servicios que ofrece esa unidad deben mejorar a través de la capacitación y actualización.

Pregunta 9: ¿Mejorar el sistema de trabajo del Departamento de Estadística del Hospital “Divina Providencia” contribuiría a ofrecer servicios de mejor calidad a la sociedad?

**Tabla 20 Mejorar el sistema de trabajo de Estadística contribuye a optimizar la calidad de los servicios.**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	110	50
Poco	95	43
Nada	17	8
TOTAL	222	100

**Gráfico 21 Mejorar el sistema de trabajo de Estadística contribuye a optimizar la calidad de los servicios.**



**Fuente:** Encuesta a usuarios      **Elaborado por:** Jácome Nelly

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con la percepción de cerca de la mitad de los usuarios encuestados, mejorar el sistema de trabajo del Departamento de Estadística del Hospital “Divina Providencia” contribuiría mucho a ofrecer

servicios de mejor calidad a la sociedad. De esta respuesta se deduce que la ciudadanía reconoce la importancia de los servicios del Dpto. de Estadística en la cadena de atención a los usuarios.

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

- Desde la percepción del personal y los usuarios del Hospital Fisco Misional “Divina Providencia” de la Ciudad de San Lorenzo, la calidad de atención que ofrece a la comunidad de usuarios es buena sin llegar a la excelencia. Con respecto al Departamento de Estadística la misma población manifiesta no estar satisfecha con el desempeño del personal en cuanto a la gestión documental que forma parte de la cadena de servicio al usuario.
- El personal que trabaja en el hospital Divina Providencia no está suficientemente familiarizado con la organización y funcionamiento del Departamento de Estadística y archivo, la institución o los propios funcionarios responsables, no invierten en su desarrollo profesional y personal a través de la capacitación, razón por la que el servicio que ofrece a los usuarios y pacientes no cumple con los estándares de calidad óptimos ya que incluso se han presentado inconvenientes entre el personal y los usuarios.
- El Departamento de Estadística del Hospital “Divina Providencia” no cuenta con un manual de técnicas para el manejo del archivo documental interno que contribuya significativamente al mejoramiento de la calidad de servicios que ofrece la institución a la comunidad de usuarios, puesto que las actividades que cumple el Departamento de

Estadística son parte esencial en la cadena de estrategias de atención al usuario para hacer más eficiente y ágil el servicio que presta la institución a la comunidad.

## **5.2. Recomendaciones**

- Realizar talleres de actualización relacionadas con procesos de atención a usuarios de servicios de salud con el personal técnico y administrativo del Hospital Fisco Misional “Divina Providencia”, de tal manera que se logre un cambio de actitud y el compromiso institucional para contribuir eficazmente en la cadena de atención que busca satisfacer las necesidades de los pacientes.
- Establecer una propuesta de incentivos para los funcionarios administrativos que concurren a eventos de capacitación, actualización y profesionalización para mejorar la calidad de su desempeño. Si bien las instituciones públicas no aplican directamente las políticas de mejoramiento continuo que están segregadas al Ministerio de Relaciones laborales y de Salud en este campo, es importante que la gestión de talento humano institucional desarrolle y aplique iniciativas para estimular a sus funcionarios que se interesan por su capacitación y actualización. Considerando gran parte del tiempo a emplearse es fuera de horario.
- Aplicar un manual de técnicas de manejo de archivo documental en el Departamento de Estadística del Hospital Fisco Misional “Divina Providencia” de la ciudad de San Lorenzo, con la finalidad de dinamizar los procesos que conduce esa unidad y que forman parte esencial de la cadena de atención a usuarios de los servicios de salud. Estadística es la puerta de entrada a la institución y el vínculo entre el paciente y el profesional médico, por lo tanto, es importante que las acciones que cumple esta unidad, se desarrollen de la mejor manera posible.



## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. Título**

Manual de Técnicas de Archivo para el manejo documental del Departamento de Estadística del Hospital Fisco Misional “Divina Providencia” de la Ciudad de San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas.

#### **6.2. Justificación de importancia**

La elaboración del Manual de Técnicas de Archivo para el manejo documental del Departamento de Estadística del Hospital Fisco Misional “Divina Providencia” proporcionará alternativas de gestión que beneficien al personal responsable en su desempeño laboral, y a la institución a la cual representa y en la que presta sus servicios.

Entre los principales problemas que han tenido algunos miembros del departamento de Estadística del Hospital Fisco Misional Divina Provincia del Cantón San Lorenzo, provincia de Esmeraldas, es la falta de un instrumento que les permita a cada uno funcionario del departamento, desempeñar correctamente su trabajo, implementando nuevas técnicas de manejo documental que hagan eficiente su trabajo y aporten positivamente en el ciclo de atención a los usuarios del Hospital, dando solución a las debilidades encontradas en el proceso de gestión documental.

El manual propone un sistema de gestión documental integrado a fin de que las distintas actividades se realicen con visión integral y trabajo en equipo, con criterio de efectividad en la prestación de servicios requeridos por los usuarios internos y externos; ayudará a crear un ambiente de armonía laboral, compromiso y motivación para adaptarse a los cambios necesarios que implican la transformación hacia la eficiencia en los procesos que se encuentran bajo la responsabilidad del Departamento de Estadística.

El manual beneficiará principalmente a los funcionarios que prestan servicios en el Hospital Fisco Misional “Divina Providencia” del Cantón San Lorenzo, porque constituye una herramienta de gestión que apoyará el mejoramiento sustancial de los servicios que intervienen en la atención a usuarios, mejorará las relaciones interpersonales y contribuirá a consolidar el dominio de competencias conceptuales, actitudinales y procedimentales.

### **6.3. Fundamentación**

Coherente con la orientación teórica de la investigación, la propuesta encuentra su fundamento teórico en el aprendizaje social y cognitivo puesto que aspira hacer conciencia en el personal asignado a la Unidad de Estadística del Hospital Divina Providencia, sobre la necesidad de realizar un trabajo compartido para desarrollar los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para contribuir de manera eficiente en la instalación y funcionamiento de un sistema de archivo documental interno que facilite y aporte a la prestación de servicios de salud de calidad.

Se ha analizado con anterioridad la importancia vital de la Unidad de Estadística puesto que no solamente se encarga de conservar el material

documental que produce el Hospital sino que además ofrece servicios de entrada, de atención y de salida en el ciclo activo de la organización. No se trata de un sistema de archivo de destino final, por lo tanto, su personal está directamente involucrado en los procesos de atención, es más, podría decirse que la atención a los pacientes depende en mucho de la agilidad y eficiencia de esta Unidad, lo que finalmente producirá efectos en la calidad de imagen corporativa que se proyecte a la comunidad usuaria y la sociedad en general. Un sistema de archivo bien organizado facilita el trabajo de sus responsables quienes no tendrán que partir de cero o invertir su tiempo en búsquedas infructuosas, elevando los costos de operación, atraso, confusión y en general una deficiente administración.

Si el archivo es en sí, la memoria colectiva de una institución, hay entonces que concederle la atención e importancia que tiene, asignándole el personal capacitado, los recursos suficientes y el espacio idóneo para su adecuado funcionamiento. Pero además es indispensable que ese personal esté comprometido con su rol y lo asuma con responsabilidad y ética.

La teoría del aprendizaje social no solamente busca el desarrollo de habilidades, destrezas y capacidades técnicas y profesionales; busca sobre todo la coincidencia de comportamientos y de actitudes, una disposición para ser, saber y actuar; por lo tanto, es necesaria una actitud positiva y entrega a su rol específico.

## **6.4. Objetivos**

### **6.4.1. Objetivo General**

Mejorar la gestión de archivo documental del departamento de estadística del Hospital Fisco Misional “Divina Providencia” del Cantón San Lorenzo, mediante la aplicación de un manual de técnicas de archivo que proporcione herramientas y estrategias de gestión que dinamice los procesos de atención a usuarios y contribuya a hacer más eficiente la prestación de los servicios de salud.

### **6.4.2. Objetivos Específicos**

- Seleccionar las técnicas de archivo documental apropiadas en el ámbito de la gestión institucional, que integradas de manera sistémica contribuyan a mejorar la fase del proceso de atención a usuarios en el que interviene el Departamento de Estadística del Hospital Fisco Misional “Divina Providencia”.
- Elaborar el manual de técnicas de archivo que proporcione herramientas y estrategias de gestión que dinamice los procesos de atención a usuarios y contribuya a hacer más eficiente la prestación de los servicios de salud.
- Socializar manual de técnicas de archivo documental con el personal administrativo responsable de la unidad de archivo del departamento de estadística del Hospital Fisco Misional “Divina Providencia” del Cantón San Lorenzo.

## **6.5. Ubicación sectorial y física**

La propuesta de aplicación de un manual de técnicas de archivo documental se aplicó en el Departamento de Estadística del Hospital Fisco Misional “Divina Providencia” con domicilio legal en la ciudad de San Lorenzo, Cantón San Lorenzo en la Provincia de Esmeraldas.

## **6.6. Desarrollo de la Propuesta**

### **Presentación**

El propósito del manual de técnicas de archivo documental para el Departamento de Estadística del Hospital Fisco Misional “Divina Providencia” de la ciudad de San Lorenzo, es fundamentalmente llegar a las personas que tienen bajo su responsabilidad el manejo de documentación hospitalaria, sus posibilidades, problemas y expectativas.

Los temas que se abordan en esta herramienta de gestión documental, se exponen de manera sencilla, clara y tan ordenada como fuera posible porque se trata de un manual de seguimiento que debe ser lógico, claro y preciso.

Es importante que los servicios de asistencia hospitalario del que forma parte el sistema de gestión de archivo documental, constituyan atributos que simplifiquen los procesos de prestación de servicios de salud para el usuario, de tal manera que se cumplan de la mejor manera posible, racionalizando el trabajo y las actividades que tiene a cargo el personal responsable con el propósito de aplicar una verdadera asistencia hospitalaria.

El Departamento de Estadística del Hospital Fisco Misional “Divina Providencia”, es la puerta de entrada y el inicio de la cadena de atención a los usuarios y pacientes. De su eficiencia depende en gran parte la satisfacción de los pacientes en relación al tiempo/trámite, el direccionamiento apropiado para sus requerimientos y sobre todo, la asistencia apropiada al personal profesional y técnico como contribución directa a la misión institucional en la prestación de servicios de salud pública con calidad y calidez, para la sociedad de su entorno.

### **La Aplicación de un Manual de Técnicas de Archivo Documental**

Si la principal función del archivo de cualquier naturaleza, es la de ofrecer información a los usuarios internos y externos de la institución; y conservarla de forma ordenada y coherente de manera de su sistema resulte de fácil acceso y utilización no solamente por el personal que circunstancialmente trabaja en la sección sino además por aquellas personas o funcionarios que por decisión de la función directiva deban asumir a futuro esta responsabilidad.

En el departamento de estadística del Hospital Fisco Misional Divina Providencia del Cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas, ingresan documentos que por sus características particulares requieren un tratamiento especial dado su carácter confidencial y de uso técnico y profesional, deben conservarse debidamente ordenados y clasificados de manera eficiente.

Otra función del archivo es la de ser un centro activo de información que permite relacionar los nuevos documentos con los ya archivados. Además sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado. También el archivo sirve como elemento probatorio cuando el organismo o entidad pretende demostrar la realización de un acto o la forma de hacerlo.

## **Objetivo General**

Establecer el procedimiento de manejo del archivo documental del Departamento de Estadística del Hospital Fisco Misional “Divina Providencia”.

## **Objetivos Específicos**

- Estandarizar el cumplimiento de rutinas de trabajo en el manejo documental
- Facilitar operaciones inherentes al ingreso, registro, clasificación, organización, custodia y conservación de los documentos que forman parte del archivo documental del departamento.

## **Procesos de gestión documental**

La gestión documental es un tema sensible que preocupa a todas las organizaciones públicas o privadas, y en este caso al Departamento de Estadística del Hospital “Divina Providencia”, que requiere de una solución que permita estructurar y organizar la información con documentos de variada naturaleza y distintos formatos que deben ser identificados, clasificados, ordenados y preservados para su custodia y consulta.

Las instituciones públicas y en este ámbito, las de salud utilizan sistemas informáticos para la gestión documental de carácter técnico y profesional, en este caso, las historias clínicas de los pacientes son registradas en una sola base de datos documental o en un solo repositorio virtual, de manera que se pueda recurrir a su contenido de una manera más fácil y oportuna.





- Gestión y Trámite
- Organización
- Transferencia
- Disposición
- Preservación a largo plazo
- Valoración

## SUB PROCESOS

### Planeación



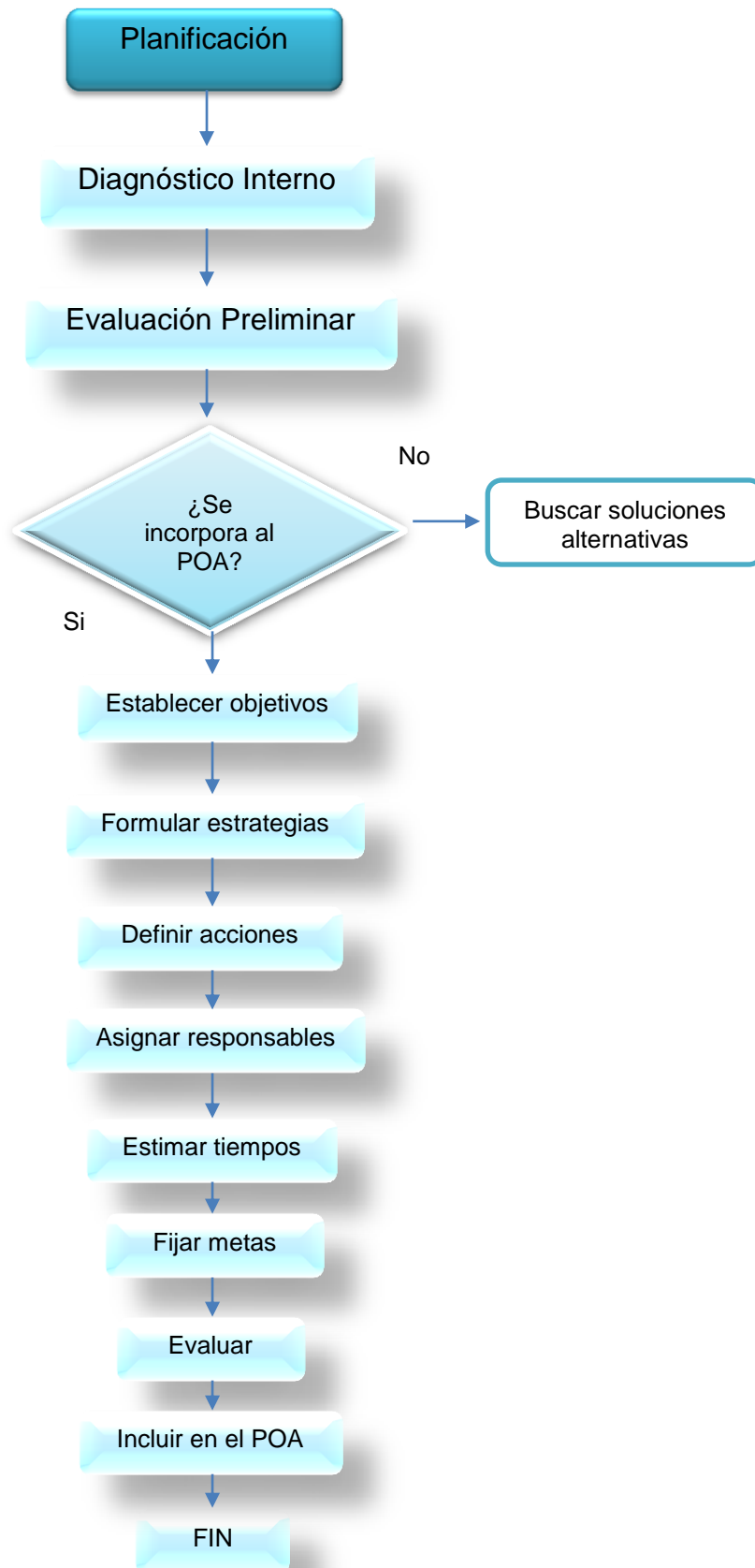
Todo proceso de gestión requiere de esta importante fase que es la planificación, en este caso relacionado con la previsión de estrategias de acción y actividades puntuales que espera llevar adelante el Departamento de Estadística del Hospital Fiscomisional “Divina Providencia” de la ciudad de San Lorenzo.

Fuente: <http://www.google.com/images>

Como parte del Plan Operativo Anual institucional deberá incorporarse el POA de gestión de archivo documental, siguiendo el formato estandarizado que utiliza el Sistema Nacional de Salud Pública.

El plan operativo anual incorpora de manera general los objetivos, estrategias, actividades, tiempo, responsables, metas y evaluación, aunque de acuerdo con el modelo que asuma cada institución pueden variar. Cada uno de estos aspectos debe estar claramente definido y lógicamente tienen que partir de un diagnóstico previo de la situación interna.

## Diagrama de Flujo de Planificación



## Producción de Documentos

El Departamento de Estadística del Hospital Fiscomisional “Divina Providencia”, genera sus propios documentos como parte del proceso de atención a usuarios y el material administrativo que por la naturaleza de sus roles laborales deben cumplir.



Fuente: <http://www.google.com/images>

En instituciones públicas como la que corresponde a este estudio, generalmente se acostumbra utilizar formularios oficiales, utilizando diseños que respeten integralmente los requerimientos del trámite.

Los manuales de procedimientos deben establecer los niveles de gestión y los cargos de los funcionarios autorizados para firmar la documentación interna y externa que genere cada una de las unidades y la institución propiamente dicha. En consecuencia, las unidades están obligadas a cumplir estas disposiciones, manteniendo las formas que cumplan con lo que está regulado.

Todos los actos administrativos deben ser numerados consecutivamente, para el efecto la Unidad de Estadística asume esta responsabilidad, llevando controles, consultas y reportes, cuidando que no existan repeticiones, códigos reservados, tachones o enmendaduras; sin embargo, no hay proceso en el que eventualmente no se cometan

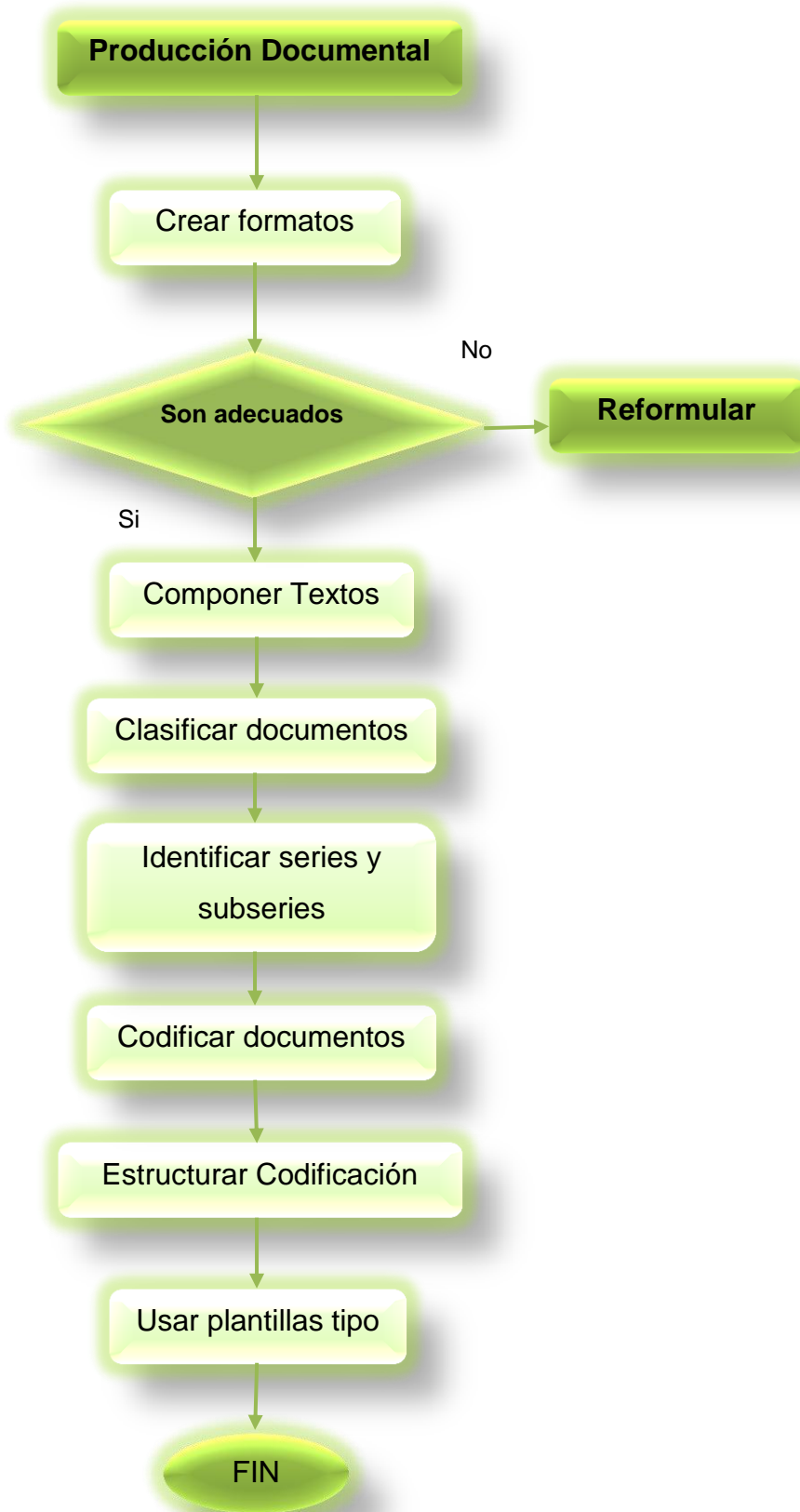
errores; cuando esto ocurra, se dejará constancia escrita con la firma del jefe de unidad responsable de numerar los actos administrativos.



Fuente: <http://www.google.com/images>

También las entidades son responsables por la conservación de los documentos que producen, incluyendo estrategias de gestión documental y estableciendo las directrices claras precisas en el manual de procedimientos para asegurar la integridad de los documentos desde el momento en el que se producen y causan efectos en el proceso de gestión documental.

## Diagrama de flujo de Producción Documental



## Recepción de documentos

Esta fase es la génesis de la gestión documental, los diferentes tipos de documentos que generan la unidad de servicios o la institución, en el nivel interno, en cumplimiento de sus funciones y actividades con miras a cumplir los objetivos previstos; y los documentos que ingresan de usuarios externos para presentar sus requerimientos que deben ser evacuados por la unidad respectiva.



Fuente: <http://www.google.com/images>

En cada institución se establecen procedimientos de atención para el ingreso de los documentos aplicando actividades y técnicas administrativas que facilitan la organización de la documentación producida y recibida, con el propósito de facilitar su consulta, conservación y requerimientos que contribuyen a una adecuada administración, seguimiento de trámites, rendición de cuentas, respaldos de procesos financieros, transparencia de gestión, acreditación, control interno y externo, así como la toma de decisiones.

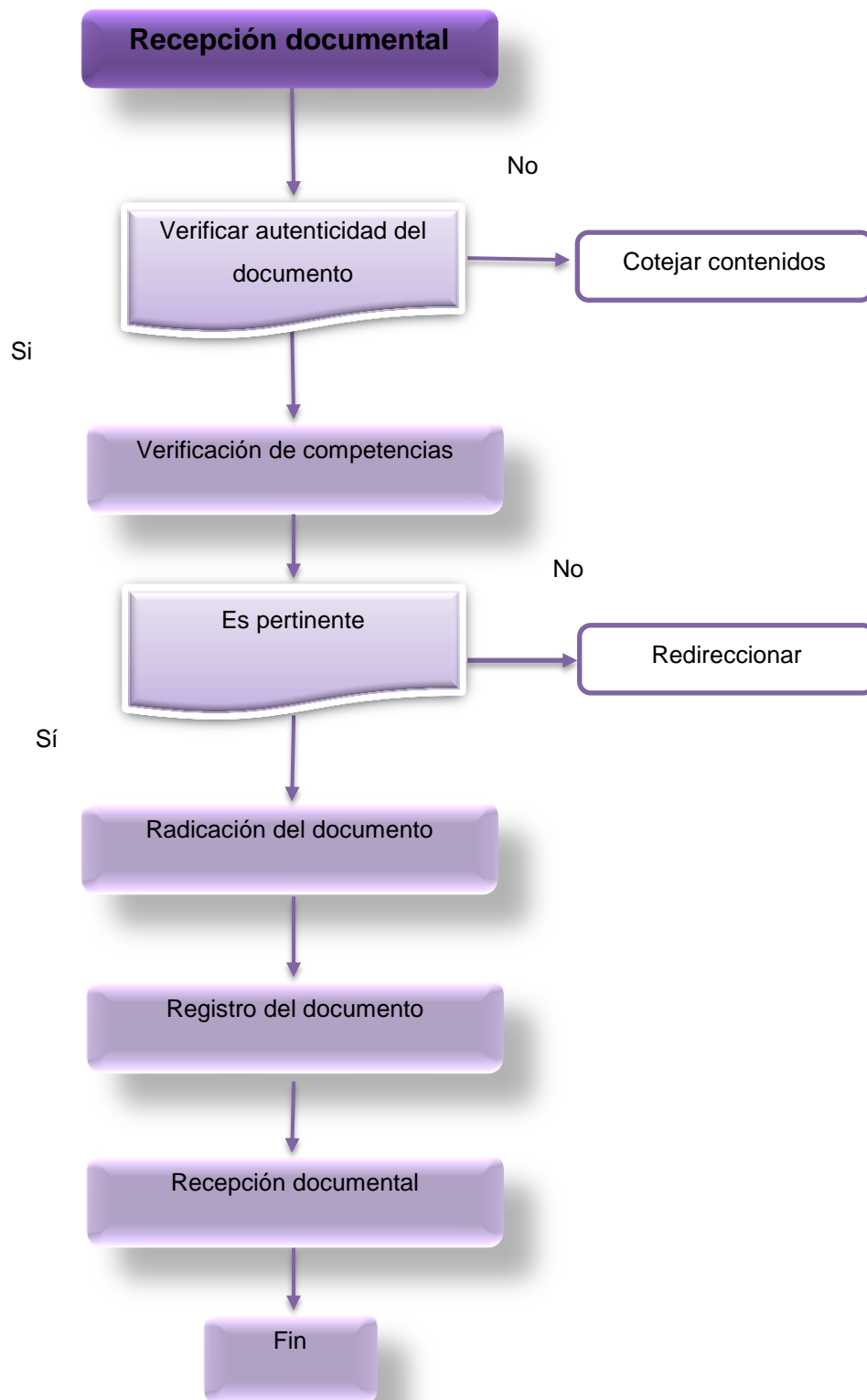
La recepción de documentos es una etapa, en el proceso comunicativo formal que es característica de toda organización, que debe seguir básicamente el siguiente procedimiento:

- Aplicar un sistema coherente y lo más sencillo posible de clasificación, un orgánico funcional que arranca generalmente en periodos anuales.

- Archivar la documentación de tránsito por tipo de documento, lo que deberá estar definido con anterioridad de acuerdo con el sistema interno que se adapte a las características particulares.
- Aquellos documentos que constituyen archivo en tránsito (cuyo requerimiento está en proceso y no ha sido atendido) se archiva junta en carpetas provisionales y sin mezclarla con otro tipo de documentos internos como por ejemplo: actas, informes, presupuestos, proyectos, entre otros. Hay que considerar los diferentes tiempos de vigencia de cada tipo de documento.
- Ordenar los documentos utilizando sistemas sencillos de ordenación, de manera que resulte fácil encontrar la documentación en el mínimo tiempo posible: cronológico, alfabético, numérico (en este último caso, el numérico es un sistema mixto puesto que recurre al cronológico)
- Diseñar y utilizar auxiliares descriptivos necesarios para controlar el trámite documental, por ejemplo: registros de entrada y salida, de préstamos, etc. Actualmente estos registros pueden ser digitales utilizando un sistema electrónico. Una simple base de datos en Excel facilitará el proceso. Este sub proceso no se refiere a la gestión documental que se genera por la especialidad del servicio. La prestación de servicios de salud que involucran historias clínicas se llevan en el sistema central del Hospital y está normalizado por el Ministerio de Salud.



## Diagrama de flujo de Recepción Documental



## Distribución de Documentos



En esta fase del proceso de gestión documental, el responsable debe identificar la dependencia y direccionar el documento que ingresa hacia la instancia competente para iniciar el trámite.

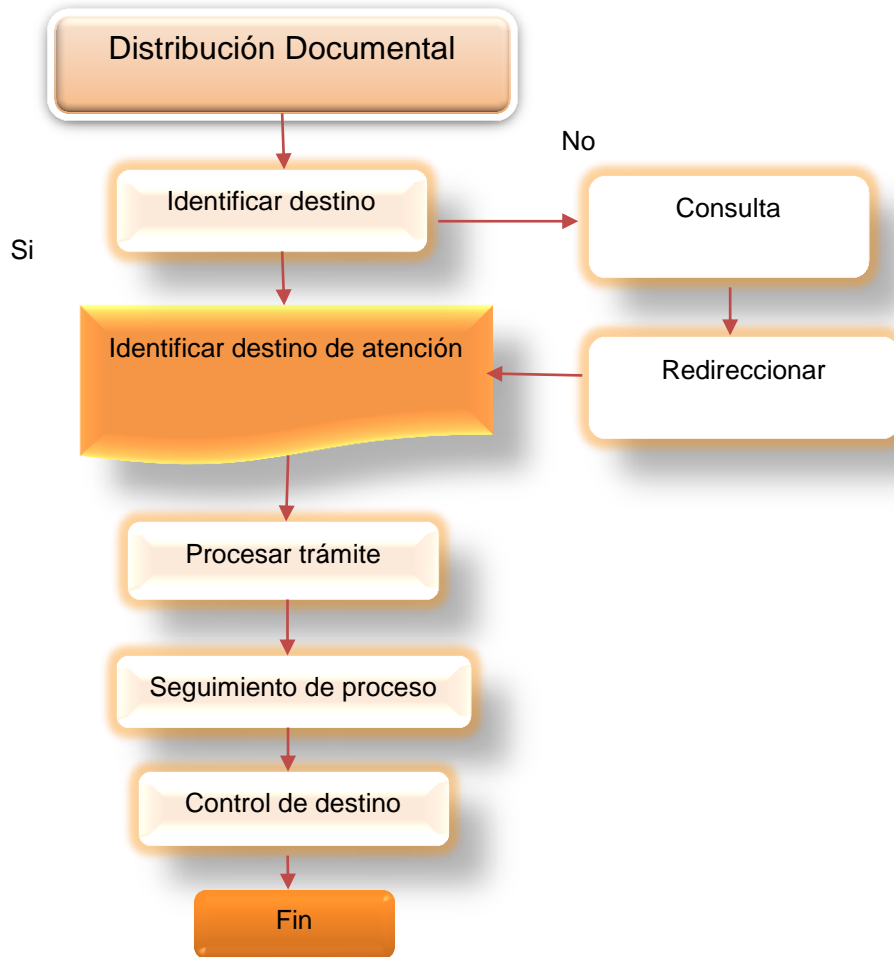
Fuente: <http://www.google.com/images>

Cada una de las fases de la gestión documental tiene relevancia en sí misma y como parte del proceso sistematizado que se aplica en el mecanismo para satisfacer los requerimientos de los usuarios; sin embargo, el direccionamiento del documento a la instancia apropiada tiene en realidad mucha importancia porque incide de manera directa en el tiempo de atención. Un error significa volver atrás y reiniciar el procedimiento con lo que la pérdida de tiempo es un factor que retrasa la entrega del servicio.



Fuente: <http://www.google.com/images>

## Diagrama de flujo de Distribución



## Organización Documental

En la fase de la organización documental, están incorporadas todas las acciones que permiten clasificar, ordenar, describir la documentación que ingresa al Departamento de Estadística como parte de procesos internos y externos que tienen que ver con las actividades que cumple en el sistema integral de atención a los usuarios de los servicios hospitalarios administrativos.



Fuente: <http://www.google.com/images>

Generalmente este proceso está bajo la responsabilidad de una sola persona, lo que permitirá mantener coherencia y sistematizar las acciones que cumple cada funcionario, que se evidencian a través de la producción de documentos.

En la clasificación documental, se identifican actividades como las siguientes:

- Identificación de las unidades administrativas funcionales
- Registro de procesos asignados a cada unidad administrativa
- Asignación de series y sub series documentales
- Control y seguimiento

En la ordenación documental, se procede a la ubicación física del documento dentro de la correspondiente serie definida en la clasificación,

apertura de expedientes, colocación en carpetas individuales o sub clasificadas, manteniendo un sistema predeterminado de atención, numeración o foliación.

Finalmente, la descripción documental, implica el análisis de los



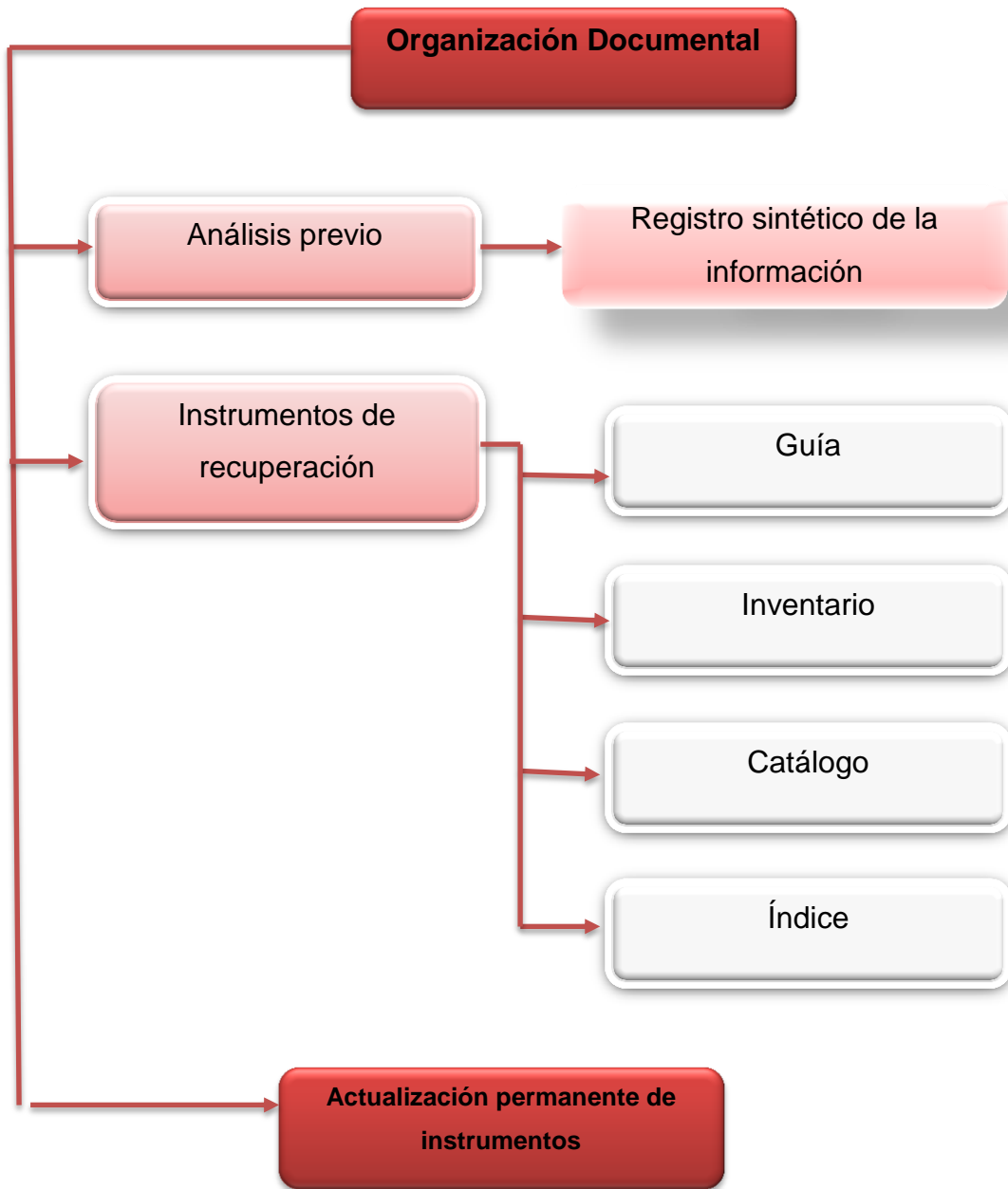
documentos por cuyo valor y significancia en la cadena de servicio al usuario, debe ser incorporado al sistema interno de archivo, aplicando criterios lógicos que permitan su identificación, localización y recuperación ya sea para la gestión o la consulta.

Fuente: <http://www.google.com/images>

Comprende el cumplimiento de las siguientes actividades:

- Análisis previo de la información y registro sintético de contenidos
- Diseño y aplicación de instrumentos de recuperación (guía, inventario, catálogo o índices).
- Actualización de instrumentos de manejo interno

## Esquema de Organización Documental



## Consulta de Documentos

Es quizás la fase en la que la gestión documental muestra su razón de



ser en cualquier organización. La fase de consulta facilita el acceso permanente de los usuarios autorizados para verificar la información que requiere en cualquier momento de su gestión.

Fuente: <http://www.google.com/images>

La consulta garantiza el derecho fundamental de los usuarios a acceder a la información concentrada en los organismos e instituciones públicas y se atenderá de acuerdo con los procedimientos que establezca la dirección institucional: mediante solicitud escrita o verbal.

Comprende las siguientes actividades:

- Condiciones de acceso
- Condiciones de reproducción
- Formulario de consulta
- Estrategia de búsqueda
- Respuesta a consulta



Fuente: <http://www.google.com/images>

La formulación de consulta requiere que el funcionario discrimine la pertinencia, precisión y competencia de la consulta, para ser registrada, para establecer las condiciones en las que se facilita el acceso, la verificación de la información disponible, en la que es importante tomar en cuenta las restricciones de reserva, de ser el caso; y, aplicar por supuesto, una reglamentación básica de consulta.

La estrategia de búsqueda consiste en la actividad que permite ubicar el expediente que contiene la información requerida, para luego establecer los recursos para facilitar la consulta.

De esta manera se llega a la respuesta o entrega de la consulta formulada por el usuario, lo que constituye la prestación del servicio interno propiamente dicho, en el que se contará con la disponibilidad de infraestructura adecuada para el funcionamiento ergonómico y

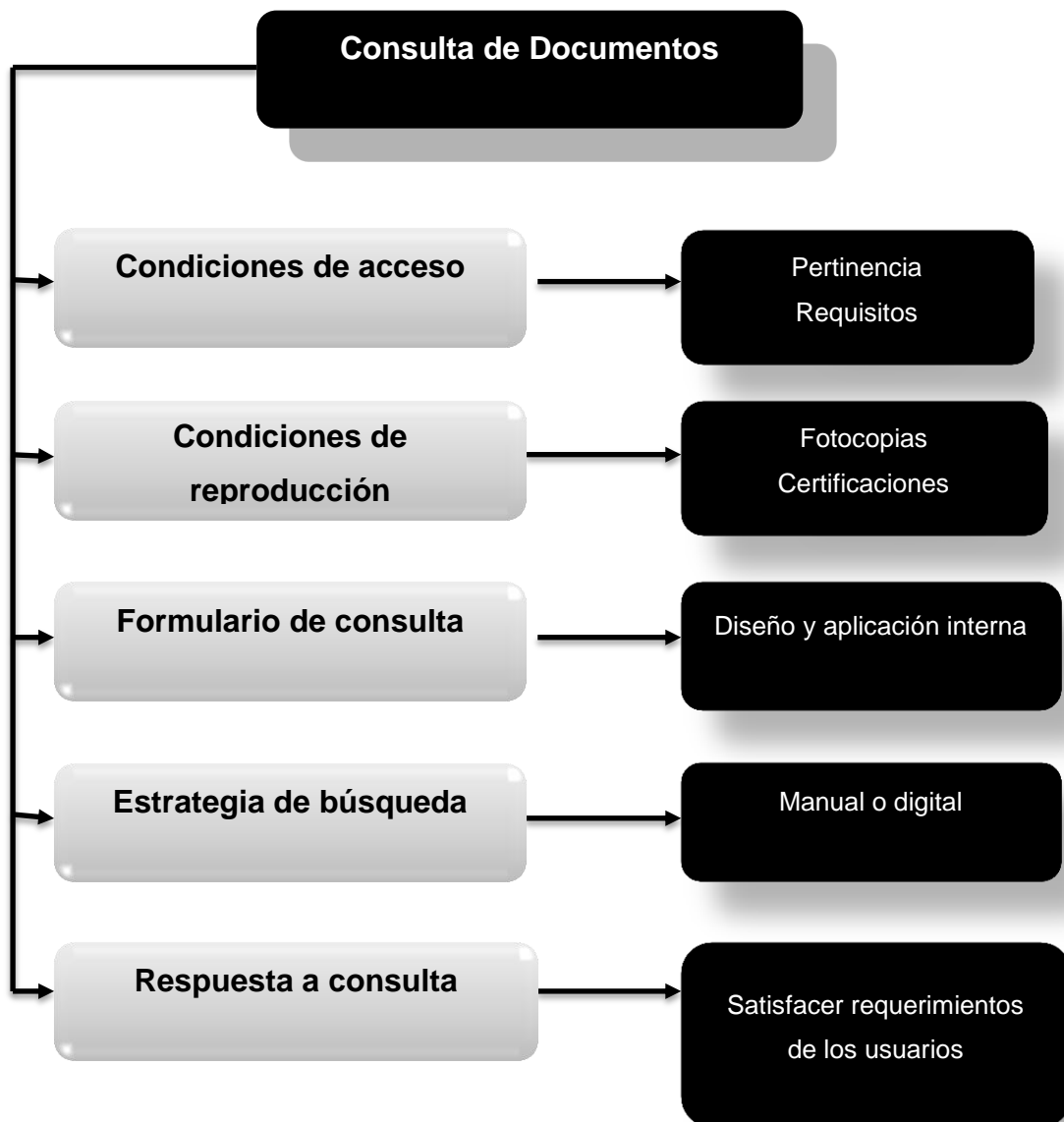


concentrado del archivo y la utilización de los sistemas internos para el registro y control de préstamo de uso documental.

Fuente: <http://www.google.com/images>



## Esquema funcional de la Consulta documental



## Conservación de Documentos

Quizás la palabra apropiada para este proceso de gestión documental



sea almacenamiento, pues consiste en guardar de manera organizada la producción física del archivo en espacios y unidades apropiadas.

Fuente: <http://www.google.com/images>

La conservación documental es la actividad más importante de la gestión documental puesto que permite la implantación de un sistema integrado de archivo que implica el cumplimiento de las siguientes actividades:



- Manejo apropiado del sistema
- Sensibilización del personal responsable
- Infraestructura apropiada
- Condiciones ambientales
- Capacidad de almacenamiento
- Mobiliario y material de almacenamiento

Fuente: <http://www.google.com/images>

Una forma apropiada de cumplir esta fase de la gestión documental, es que el personal responsable asuma la importancia de preservar el archivo que contiene en sí, la memoria histórica de la organización pues no se trata de apilar documentos sino de colocar la información de tal forma que

pueda ser accesible a terceras personas; por lo tanto, es importante considerar y aplicar un sistema comprensible.

En no pocas ocasiones se observa que la propia organización se niega a reconocer la importancia que debería al archivo institucional y por lo general, el archivo ocupa un rincón inapropiado, oscuro, húmedo en el que se colocan contenedores de documentos guardados sin ningún criterio técnico. Cuando se requiere información relevante, se encuentra



con la triste realidad de que es imposible acceder a la información a no ser a través de una búsqueda interminable y muchas veces infructuosa.

Fuente: <http://www.google.com/images>

## Esquema del proceso de Conservación documental



## Disposición final

Finalmente se llega a la disposición final de los documentos que integran el archivo de la organización. En esta fase, generalmente se aplican criterios estandarizados para aplicarlos en relación con la selección de documentos para la conservación y para la destrucción de papeleo que cumplió su función en el proceso de gestión institucional y no contiene información o representa valor histórico o de sustento financiero.



Fuente: <http://www.google.com/images>

En esta fase se aplican las siguientes actividades:

Aplicar una técnica para digitalizar documentos con el propósito de evitar la manipulación de los originales. Para este efecto es necesario tomar en cuenta que se trata de una decisión definitiva y por lo tanto hay que asegurarse que la información contenida en el archivo digital estará siempre disponible, que sea perdurable, fiel, accesible e inalterable. Los documentos originales no serán destruidos sino cuando transcurra el tiempo en el que prescriben sus efectos, según el caso.

La conservación total se aplica con aquellos documentos que por su valor histórico, económico, cultural, financiero, institucional, no están sujetos a los plazos de caducidad y que por disposición legal permanecerán inalterables en el tiempo. También deben ser digitalizados pero al mismo tiempo conservados y preservados en condiciones

especiales de mantenimiento. En este caso, no se admitirá el uso de los originales para consulta o manipulación del usuario.

La eliminación de documentos procede en los casos señalados por las normas estandarizadas aplicables en los organismos e instituciones del Estado; sin embargo, es necesario mantener sistemas de conservación total o parcial utilizando medios digitales:

- Microfilmación
- Digitalización



En el proceso de disposición final de los documentos, se utilizarán las tablas de retención documental que tienen los siguientes propósitos:

Fuente: <http://www.google.com/images>

- Identificación de las características de la organización y las fuentes documentales
- Análisis de la información obtenida
- Socialización de la tabla de retención
- Consenso y aprobación
- Aplicación
- Monitoreo y actualización

Las tablas de retención tienen el propósito de facilitar el manejo técnico de la información, contribuyendo a la racionalización de la producción documental así como también a la prestación de un servicio eficiente al usuario; facilitan el control y acceso a los documentos físicos o digitales, reduciendo tiempos de entrega; permiten seleccionar los documentos que por su valor deben ser conservados permanentemente, regulan el uso y movimiento de los documentos y se constituyen en una herramienta que facilita la racionalización en los procesos administrativos de la institución.

### Formato base de la Tabla de Retención Documental

ARCHIVO DEL DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA HOSPITAL FISCO MISIONAL "DIVINA PROVIDENCIA"  
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

ENTIDAD PRODUCTORA:..... HOJA: DE:  
OFICINA PRODUCTORA:.....

CÓDIGO	SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTOS
		Archivo de Gestión	Archivo Central	CT	E	M	S	

Fuente: (Mejía, Melo, Parada, & Triana, 2005, pág. 61)

## 6.7. Impactos

### 6.7.1. Social

Se contribuirá a la formación de los funcionarios del Hospital Divina Fisco Misional Providencia del Cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas, a su vez a la ciudadanía pues tendrá a su disposición un manual para aplicar en los procesos de atención a usuarios y mejorar la calidad de los servicios para la ciudadanía que acude a la institución.

### **6.7.2. Educativo**

Desde el punto de vista educativo, la ejecución de esta investigación representó sin duda un reto que se asumió con entera responsabilidad, atendiendo a los requerimientos del programa y como la mejor opción para vincular la teoría con el ejercicio práctico de una parte importante del quehacer laboral de la secretaria ejecutiva en proceso de formación.

### **6.7.3. Económico**

La aplicación de un manual de técnicas de archivo documental establece normas estandarizadas de procedimientos, tiene impacto económico considerando que no requiere inversión alguna; por el contrario, la adopción de la propuesta como mecanismo de trabajo para el personal responsable del archivo del departamento de estadística, le permitirá a la institución ahorrar tiempo y dinero a más del valor agregado que representa el mejoramiento de la calidad del servicio para los usuarios.

### **6.8. Difusión**

La socialización de este manual se lo realizó con el personal responsable de las áreas de archivo del departamento de Estadística del Hospital Divina Fisco Misional Providencia del Cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas.



## BIBLIOGRAFÍA

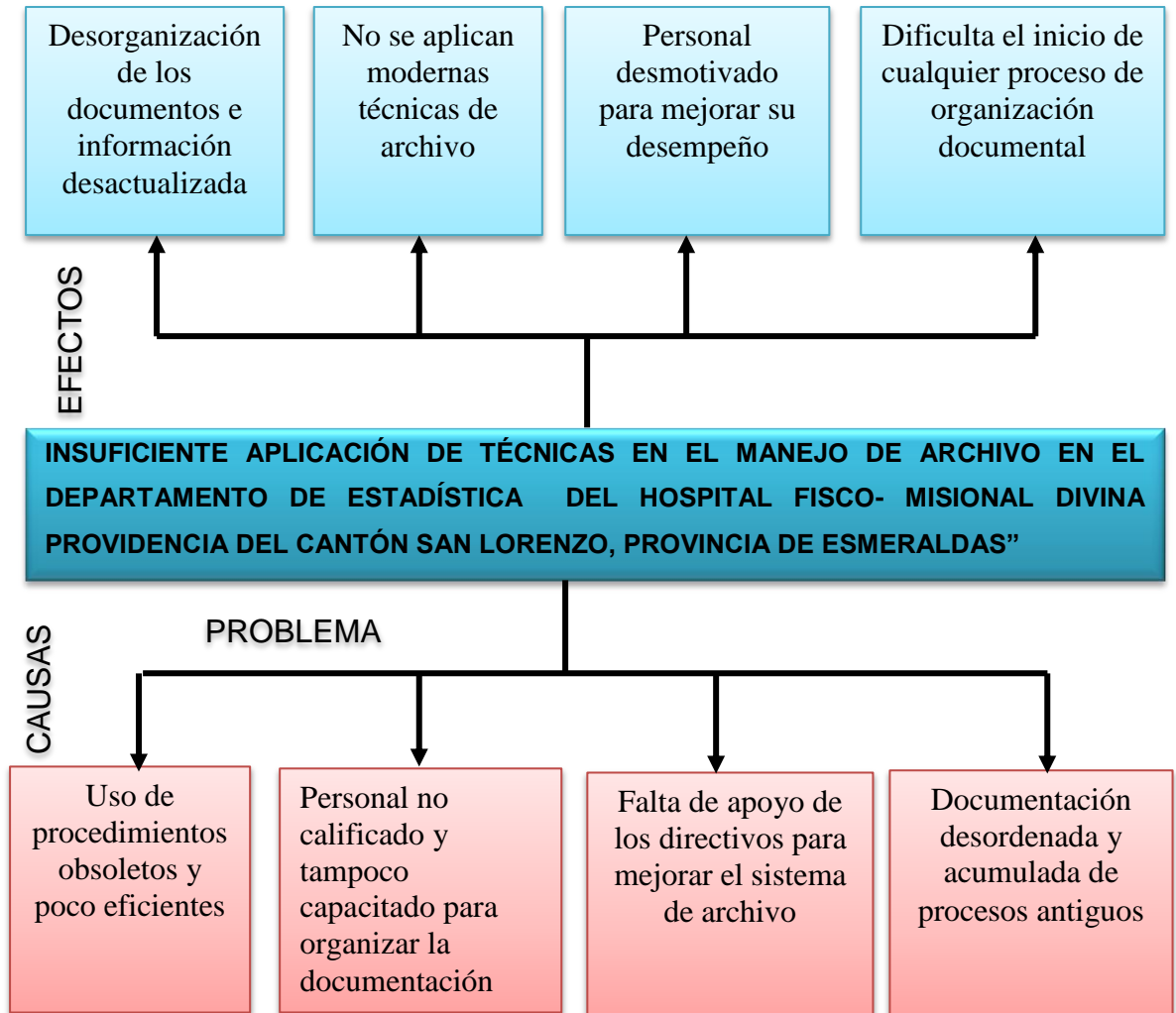
- Berciano V., M. (2005). *La Técnica Moderna. Reflexiones Ontológicas*. Barcelona: Universidad de Oviedo.
- Berger. (2006). *Psicología del Desarrollo. Infancia y Adolescencia*. Madrid: Panamericana.
- Flores, K. (2006). *Fundamentos generales sobre archivística*. México: ATX.
- Fonseca Luna, O. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna*. Lima: Ilco.
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Metodología de la Investigación*. Caracas: SYPAL.
- Lodolini, E. (2008). *Archivística: Principios y problemas*. Madrid: Española.
- Martínez Oñoro, R. (2007). *Educación Superior y Formación de Educadores*.
- Martos Navarro, F., Calvo Prieto, J., González Rabanal, J. M., Salamanca Criado, R., & otros, y. (2005). *Auxiliares administrativos*. Salamanca: MAD S.L.
- Mejía, M. C., Melo, A., Parada, H., & Triana, J. (2005). *Guía para la implementación de un Programa de Gestión Documental*. Bogotá: Archivo General de la Nación.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2007). *Manual del manejo, archivo de las historias clínicas*. Quito: MSP.
- Rodríguez Moguel, E. (2008). *Metodología de la Investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

**ANEXOS**

# ANEXOS

## Anexo 1

### Árbol del Problema



## Anexo 2

### Matriz de Coherencia

**TEMA: “ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS EN EL MANEJO DE ARCHIVO EN EL DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA DEL HOSPITAL FISCO- MISIONAL DIVINA PROVIDENCIA DEL CANTÓN SAN LORENZO, PROVINCIA DE ESMERALDAS”**

<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>
¿Cómo inciden las técnicas en el manejo de archivo del departamento de estadística del Hospital Fisco- Misional Divina Providencia del cantón San Lorenzo, provincia de Esmeraldas?	Optimizarla aplicación de las técnicas utilizadas en el manejo del archivo del departamento de estadística del Hospital Fisco- Misional Divina Providencia, del cantón San Lorenzo, provincia de Esmeraldas.
<b>INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>
<p><b>Pregunta Directriz N° 1</b></p> <p>¿Cuáles son las técnicas utilizadas actualmente por el personal administrativo en el manejo del archivo del departamento de estadística del hospital Divina Providencia del cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas?</p>	Identificar la situación sobre la aplicación de técnicas de archivo utilizadas por el personal administrativo del departamento de estadística del Hospital Fisco Misional Divina Providencia del Cantón San Lorenz, Provincia de Esmeraldas.
<p><b>Pregunta Directriz N° 2</b></p> <p>¿De qué manera afecta la organización del archivo del Departamento de Estadística, en los procedimientos administrativos del hospital Divina Providencia del cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas?</p>	Definir cómo afecta a la organización la aplicación de una técnica de archivo en el Departamento de Estadística, del Hospital Fisco Misional Divina Providencia del Cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas.
<p><b>Pregunta Directriz N° 3</b></p> <p>¿Es posible proponer la aplicación de una propuesta alternativa que proporcione al departamento de estadística del Hospital Divina Providencia un sistema de gestión de archivo documental que contenga los principales procedimientos para la recepción, seguimiento, organización, conservación, transferencia, préstamo, selección y control de la documentación que es de responsabilidad de esta unidad?</p>	Proponer la aplicación de una técnica de archivo documental como alternativa de mejora de atención al departamento del Hospital Divina Providencia.
<p><b>Pregunta Directriz N°4</b></p> <p>¿Socializar la propuesta con los funcionarios administrativos del Departamento de Estadística del Hospital Divina Providencia del cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas, permitirá superar el problema identificado?</p>	Socializar la propuesta de archivo documental a funcionarios administrativos del Departamento de Estadística del Hospital Divina Providencia del cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas.

### ANEXO N. 3

#### ENCUESTA

#### UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### DIRIGIDA AL RECURSO HUMANO DEL HOSPITAL FISCO MISIONAL DIVINA PROVIDENCIA CANTÓN SAN LORENZO, PROVINCIA DE ESMERALDAS.

Objetivo: Diagnosticar la situación actual de la aplicación de técnicas utilizadas por el personal administrativo en el manejo del archivo del departamento de estadística del Hospital Fisco Misional Divina Providencia del Cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas.

#### INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente la pregunta antes de contestarla
- Elija una sola opción por cada pregunta.
- Marque con una (x) en el paréntesis según corresponda su respuesta.

1. Considera usted que la atención que recibe en el Hospital Divina Providencia del cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas es:

Excelente ( )

Buena ( )

Mala ( )

2. ¿La atención que recibe del Departamento de Estadística al momento de ingresar al Hospital es?

Muy Eficiente ( )

Eficiente ( )

Deficiente ( )

3. ¿Considera usted que las técnica de manejo de archivo empleadas actualmente en el departamento de estadística del hospital Divina Providencia son?

Muy Eficientes ( )

Eficientes ( )

Deficientes ( )

4. La distribución de documentos en el departamento de estadística es:

Muy Eficiente ( )

Eficiente ( )

Deficiente ( )

5. ¿Al momento de necesitar algún archivo, documento o información en el departamento de estadística, usted lo recibe de manera?

Muy Eficiente ( )

Eficiente ( )

Deficiente ( )

6. ¿Cree usted que la persona responsable del departamento de estadística del hospital Divina Providencia conoce su trabajo es decir: verifica, clasifica, codifica y distribuye apropiadamente los documentos?

Muy Eficiente ( )

Eficiente ( )

Deficiente ( )

7. ¿Conoce usted si dentro del departamento de estadística del hospital Fisco – Misional Divina Providencia para el archivo de documento manejan algún tipo de técnica?

Si ( )

No ( )

Desconozco ( )

8. ¿Las técnicas de archivo que utiliza el Departamento de Estadística contribuye a la prestación eficiente de los servicios del Hospital Fisco Misional Divina Providencia?

Mucho ( )

Poco ( )

Nada ( )

9. ¿Conoce usted si el personal del Departamento de Estadística ha recibido capacitación o actualización para el manejo apropiado del sistema de archivo?

Si ( )

No ( )

Desconozco ( )

10. ¿Considera usted necesaria la implementación de técnicas de manejo de archivo en el departamento de estadística del hospital Divina Providencia?

Muy necesario ( )

Necesario ( )

Innecesario ( )

11. ¿Considera usted que contar con un manual de técnicas de manejo del archivo sería?

Muy Eficiente ( )

Eficiente ( )

Deficiente ( )

Nada Eficiente ( )

12. ¿Mejorar el sistema de trabajo del Departamento de Estadística del Hospital “Divina Providencia” contribuiría a ofrecer servicios de mejor calidad a la sociedad?

Mucho ( )

Poco ( )

Nada ( )

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



**ANEXO N. 4**  
**ENCUESTA**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL FISCO MISIONAL DIVINA PROVIDENCIA CANTÓN SAN LORENZO, PROVINCIA DE ESMERALDAS.**

Objetivo: Diagnosticar la situación actual de la aplicación de técnicas utilizadas por el personal administrativo en el manejo del archivo del departamento de estadística del Hospital Divina Providencia del Cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas.

**INSTRUCCIONES:**

- Lea detenidamente la pregunta antes de contestarla
- Elija una sola opción por cada pregunta.
- Marque con una (x) en el paréntesis según corresponda su respuesta.

1. Considera usted que la atención que recibe en el Hospital Divina Providencia del cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas es:

Excelente      (    )

Buena            (    )

Mala             (    )

2. ¿La atención que recibe del Departamento de Estadística al momento de ingresar al Hospital es?

Muy Eficiente    (    )

Eficiente         (    )

Deficiente        (    )

3. ¿Cree usted que el Departamento de Estadística organiza su trabajo para ofrecer atención de calidad a los pacientes?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

4. ¿Ha tenido problemas para recibir atención ágil y oportuna en el Departamento de Estadística para ser atendido por el profesional médico?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

5. ¿Al momento de necesitar algún archivo, documento o información en el departamento de estadística, usted lo recibe de manera?

Muy Eficiente ( )

Eficiente ( )

Deficiente ( )

6. ¿Cree usted que la persona responsable del departamento de estadística del hospital Divina Providencia conoce su trabajo es decir: verifica, clasifica, codifica y distribuye apropiadamente los documentos?

Muy Eficiente ( )

Eficiente ( )

Deficiente ( )

8. ¿El sistema de atención del Departamento de Estadística contribuye a la prestación eficiente de los servicios del Hospital Fisco Misional Divina Providencia?

Mucho ( )

Poco ( )

Nada ( )

9. ¿Cree usted que el personal del Departamento de Estadística necesita ser capacitado o recibir cursos de actualización para atender de mejor manera a los pacientes?

Si ( )

No ( )

Desconozco ( )

10. ¿Mejorar el sistema de trabajo del Departamento de Estadística del Hospital “Divina Providencia” contribuiría a ofrecer servicios de mejor calidad a la sociedad?

Mucho ( )

Poco ( )

Nada ( )

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## ANEXO N. 5

### FOTOGRAFIAS DEL LUGAR DE INVESTIGACIÓN

