

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“LA ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS EN EL CENTRO MÉDICO MUNICIPAL DE SAN GABRIEL - CANTÓN MONTÚFAR”; y Propuesta de Sistematización Informática

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

AUTORAS:

**CEVALLOS QUILCA FANY MARIBEL
LANDÁZURI YEPEZ MARTHA CECILIA**

DIRECTOR:

DR. GALO ALVAREZ

Ibarra, 2011

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 de la Tesis del siguiente tema: **“LA ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS EN EL CENTRO MÉDICO MUNICIPAL DE SAN GABRIEL - CANTÓN MONTÚFAR”**, trabajo realizado por las señoritas egresadas: **CEVALLOS QUILCA FANY MARIBEL – LANDÁZURI YÉPEZ MARTHA CECILIA**, previo a la obtención del título de Licenciadas en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

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

Esto es lo que puedo certificar por ser justo y legal.

Dr. Galo Álvarez
DIRECTOR DE TESIS

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios ya que sin él no hubiese sido posible llegar a culminar nuestra carrera universitaria.

Nuestro profundo agradecimiento a nuestros facilitadores, quienes durante el trayecto de nuestra carrera nos impartieron sus conocimientos que contribuyó para incrementar nuestro aprendizaje y a la vez aportó con nuestra profesionalización, agradecer también a la Universidad Técnica del Norte que nos acogió durante los cuatro años y nos formó con valores éticos y profesionales.

De manera especial al Dr. Galo Álvarez quien nos guió con sus consejos y sabia experiencia para la realización de este trabajo fundamental para la obtención de nuestro título profesional.

Maribel Cevallos

Martha Landázuri

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado en primer lugar a Dios, por darme la vida, fuerza y salud; también a mi madre querida por su apoyo y comprensión durante todo el tiempo de estudios, también por ser una gran madre y amiga, a la Universidad Técnica del Norte y todos los docentes por abrirme las puertas y formarme como una gran profesional.

Maribel Cevallos

Dedico este trabajo a Dios, ya que con su bendición ha logrado que cumpla con esta nueva etapa de mi vida profesional, a Jorge quien con su apoyo y consejo incondicional en los momentos difíciles siempre me dio ánimos para salir adelante y superar los retos que en el camino surgían, a mis padres, quienes con su apoyo moral y espiritual siempre me han inculcado el valor de seguir progresando profesionalmente.

Martha Landázuri

INDICE

| | |
|--|------|
| CARATULA | i |
| CEPTACIÓN DEL TUTOR | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| INDICE | v |
| RESUMEN | viii |
| RESUMEN EN INGLÉS | ix |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPITULO I | |
| EL PROBLEMA | 3 |
| ANTECEDENTES | 3 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 5 |
| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 6 |
| DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 6 |
| OBJETIVOS | 7 |
| JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA | 7 |
| FACTIBILIDAD | 8 |
| CAPITULO II | |
| MARCO TEÓRICO | 10 |
| FUNDAMENTO TEÓRICO DEL PROBLEMA | 10 |
| ORGANIZACIÓN | 10 |
| ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS | 11 |
| ARCHIVO | 12 |
| CATEGORÍAS DE ARCHIVOS | 14 |
| FUNCIONES DEL ARCHIVO | 16 |
| DOCUMENTACIÓN | 17 |
| REQUISITOS PARA TENER UN ARCHIVO EFICIENTE | 21 |
| SISTEMAS DE CLASIFICACIÓN Y ORDENACIÓN DE DOCUMENTOS | 22 |
| TÉCNICAS DE ARCHIVO | 28 |
| ARCHIVO COMPUTARIZADO | 28 |

| | |
|--|----|
| POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL | 30 |
| GLOSARIO DE TÉRMINOS | 31 |
| TERMINOLOGÍA DE UN ARCHIVO FÍSICO | 31 |
| TERMINOLOGÍA BÁSICA DE ARCHIVO INFORMÁTICO | 35 |
| INTERROGANTES | 37 |
| MATRIZ CATEGORIAL | 38 |
| CAPITULO III | |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 39 |
| DISEÑO, TIPOS Y ENFOQUE | 39 |
| MÉTODOS | 40 |
| TÉCNICAS | 40 |
| INSTRUMENTOS | 41 |
| POBLACIÓN | 41 |
| CUADRO DE POBLACIÓN | 41 |
| MUESTRA | 42 |
| CAPITULO IV | |
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | 43 |
| CAPITULO V | |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 58 |
| CONCLUSIONES | 58 |
| RECOMENDACIONES | 59 |
| CAPITULO VI | |
| PROPUESTA ALTERNATIVA | 60 |
| TÍTULO DE LA PROPUESTA | 60 |
| JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA | 60 |
| FUNDAMENTACIÓN | 61 |
| OBJETIVOS | 63 |
| UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA | 63 |
| DESARROLLO DE LA PROPUESTA | 64 |
| IMPACTOS | 76 |
| DIFUSIÓN | 77 |
| BIBLIOGRAFÍA | 78 |
| ANEXOS | |

| | |
|--|----|
| ANEXO 1 (ÁRBOL DE CAUSAS Y CONSECUENCIAS) | 83 |
| ANEXO 2 (FORMATOS DE ENCUESTA) | 84 |
| ANEXO 3 (MATIZ DE COHERENCIA) | 87 |
| ANEXO 4 (AUTORIZACIÓN) | 88 |
| ANEXO 5 (MAPA DEL CANTÓN MONTUFAR) | 89 |
| ANEXO 6 (FOTOGRAFÍAS DEL CENTRO MÉDICO MUNIC.) | 90 |
| ANEXO 7 (FOTOGRAFÍAS DEL ARCHIVO) | 91 |

RESUMEN

Se inició la investigación en base a los antecedentes del Centro Médico Municipal con su reseña histórica desde su creación en el año 2002 hasta la actualidad, una vez que se conoció sus referencias se procedió a plantear el problema por la inadecuada organización y archivo de los documentos que existe en la organización y la pérdida de la información; se formuló el siguiente problema de investigación: “LA ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS EN EL CENTRO MÉDICO MUNICIPAL DE SAN GABRIEL - CANTÓN MONTÚFAR”, seguidamente se delimitó y se determinó a quien va dirigida la encuesta según los datos registrados en el Centro Médico Municipal de San Gabriel, se planteó los objetivos tanto general como específicos necesarios para el trabajo de investigación. En el Marco Teórico se detalla las técnicas y sistemas de archivo que se utilizan, los diferentes componentes necesarios y sus funciones; además se explica de los archivos computarizados su ventaja ante el archivo físico, también se establecieron las interrogantes necesarias para esta investigación considerándose así que en la actualidad es necesaria la implementación de sistemas informáticos de archivo en las instituciones para la organización y manejo de la información que se origina a diario en las diferentes dependencias. El presente trabajo de investigación es de carácter exploratorio, documental, cualitativo, descriptivo y no experimental, con un universo constituido por los pacientes que concurren al Centro Médico Municipal de San Gabriel – Cantón Montúfar. Se obtuvo la muestra para la aplicación de la encuesta. Se utilizó los métodos inductivo, deductivo y analítico; se tomó en consideración la atención, la organización y la manera de archivar la información, además se utilizó las técnicas de observación y encuesta y sus diferentes instrumentos necesarios para la obtención de los datos. Los resultados que se obtuvo según las encuestas aplicadas a 133 pacientes dio como resultado que era necesario la implementación de un sistema informático de archivo ya que la mayoría de los usuarios no estaban satisfechos con la atención recibida y para alcanzar los objetivos se desarrolló la propuesta de crear un Sistema Informático de Archivo para agilizar la atención de los pacientes que acuden a esta unidad de salud, con la implementación del mismo se socializó con el personal que labora en la institución para que se capaciten y cumplan con las expectativas de los usuarios.

ABSTRACT

The investigation was initiated based on the background of the Municipal Medical Center with his historical review since its inception in 2002 until today, once they knew their references proceeded to raise the problem of inadequate organization and archiving of documents that exists in the organization and the loss of information, gave the following research question: "ORGANIZATION AND FILING OF DOCUMENTS IN THE MUNICIPAL MEDICAL CENTER OF SAN GABRIEL - CANTON Montufar, then was delimited and determined to whom it is addressed the survey according to the records at the Medical Center of San Gabriel City, raised the general and specific objectives required for the research. In the theoretical framework outlined techniques and file systems that are used, different required components and their functions also explained the advantage to computer records the physical file, also were established for this specific research questions considered so is now necessary to implement file systems in institutions for the organization and management of information originating daily in the different units. This research is exploratory in nature, documentary, qualitative, descriptive and not experimental, with a universe made up of the patients attending the Medical Center of San Gabriel City - Canton Montúfar. The sample was obtained for the implementation of the survey. We used inductive methods, deductive and analytical consideration was given attention, the organization and how to archive the information, and we used the observation and survey techniques and different tools required for data collection. The results obtained according to surveys of 133 patients resulted in the need to implement a computer system file because most users were satisfied with their care and to achieve the goals we developed the proposed create a computer system to streamline File care of patients attending the health unit, with the implementation of it is socialized with staff working in the institution to be trained and meet the expectations of users.

INTRODUCCIÓN

La organización y archivo de los documentos, por parte de las secretarías es un tema ineludible debido a que define el perfil de las instituciones, constituye una estrategia competitiva de las organizaciones determina el logro de éxito de las secretarías y por ende de las entidades. La inteligencia y la capacidad creativa de las funcionarias para organizar un archivo sirven como recurso para su crecimiento económico, progreso social y desarrollo humano.

A medida que crecen las instituciones también se incrementa la cantidad de documentos que reciben. Este crecimiento es tan significativo que no se puede ignorar la importancia de conservar papeles que le permitan desenvolverse en forma dinámica, útil, eficaz y que además habilite la optimización de recursos que son tan importantes para la institución.

Razón por la cual se ha realizado esta investigación en el Centro Médico Municipal de San Gabriel con la finalidad de buscar una mejor manera de archivar y brindar un mejor servicio a los pacientes.

En el primer capítulo se trata sobre los antecedentes del Centro Médico, su reseña histórica desde su inicio en el año 2002 hasta la actualidad; se plantea el problema ya que no existía una adecuada organización y archivo de los documentos, ya que éstos se encontraban en un anaquel a la intemperie, permitiendo que a largo plazo se deterioren y se pierda la información, con los siguientes datos el problema se formuló de la siguiente manera ¿De qué forma se utiliza la organización y archivo de los documentos en el Centro Médico Municipal de San Gabriel - Cantón Montúfar? Se fijan los objetivos siendo el general: Determinar la organización y archivo de los documentos con los que funciona el Centro

Médico Municipal de la ciudad de San Gabriel – Cantón Montúfar, seguidos de cuatro objetivos específicos.

En el segundo capítulo se realiza el marco teórico con la conceptualización de los términos que se utilizan al momento de archivar la información; las técnicas y sistemas de archivo, consejos para conservar los documentos, sistemas computarizados de archivo entre otros, además de las interrogantes y la matriz categorial.

En el tercer capítulo se habla de la metodología de la investigación su diseño, tipo y enfoque, dicha indagación es de carácter exploratorio, cualitativo, descriptivo con un diseño no experimental; la población consta de los pacientes que se atienden en el Centro Médico sacando una muestra de 133 personas. Se utilizaron los métodos inductivo, deductivo y analítico – sintético, con técnicas de observación y encuesta, por medio del formato de la encuesta, documentos, folletos, textos etc. Que ayudaron a la investigación.

En el cuarto capítulo se muestra el análisis e interpretación de resultados según la encuesta realizada, la misma que constaba de 15 preguntas de las cuales se finalizó en el capítulo cinco con las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES

Reseña Histórica del Centro Médico Municipal de San Gabriel – Cantón Montufar.

El 28 de febrero del año 2002, la Dra. Nora Cevallos y la Lic. Maura Hernández, presentaron un proyecto para la creación de un departamento de salud que consta de una farmacia y un consultorio médico ante el Concejo Municipal de Montufar presidida por el Arq. Homero Cadena.

El 27 de junio del mismo año se aprobó este proyecto cambiando la nominación de Departamento de Salud a Centro Médico Municipal.

Empieza su funcionamiento el 15 de abril del 2003 en las instalaciones del Municipio de Montúfar con la Dra. Nora Cevallos como médico tratante, una enfermera y una persona para atender la farmacia; luego de un tiempo el Centro Médico es trasladado a los predios del mercado central en la calle los Andes.

Entre las responsabilidades de los funcionarios están:

Del Médico y la enfermera: brindar servicios de salud en beneficio de los empleados/as y obreros/as Municipales, coordinar programas de salud comunitaria y familiar con el Ministerio de Salud.

De la Técnica/o Farmacia: ejecución y control de las actividades que se realizan en la farmacia.

La Dra. Cevallos inició sus actividades con la atención de dieciséis pacientes diarios y desempeño sus funciones hasta el año 2004.

En el año 2005 ingresa a prestar sus servicios el Dr. William Pozo como médico tratante, el mismo que presentó un proyecto de atención a sectores vulnerables como la niñez , personas de la tercera edad y los discapacitados del Cantón Montufar en diciembre del mismo año al Concejo Municipal.

El 1 de febrero del 2006 se analizó los proyectos para la firma de los convenios con las siguientes instituciones:

Asociación Jesús del Buen Pastor, Asociación de Caridad San Vicente de Paul, Centro de Rehabilitación Luz y Vida, Guardería Mis Amiguitos, Guardería Alegría de Los Niños; una vez que se analizó cada uno de estos proyectos se aprobó por unanimidad la firma de estos convenios.

El 16 de agosto del 2006 se firmó los convenios con las instituciones antes mencionadas para dar ayuda a los sectores vulnerables.

En el año 2008 el Centro Médico se trasladó a las instalaciones del Mercado Central en la calle Bolívar entre Olmedo y Montalvo, mejorando su infraestructura y servicios para satisfacción de sus pacientes, donde funciona hasta la actualidad.

El 15 de septiembre del 2008 se solicita al Concejo Municipal la aprobación del proyecto, la autorización al Alcalde y Procurador Síndico para que firmen el convenio con el CONADIS, mismo que servirá para la

cooperación en la implementación de unidades básicas de rehabilitación, el mismo que se aprueba y se autoriza la firma del mencionado convenio.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Centro Médico Municipal de San Gabriel – Cantón Montufar, no existía una adecuada organización y archivo de los documentos, ya que los mismos se encontraban en un anaquel a la intemperie, permitiendo que a largo plazo se deterioren y se pierda la información.

En esta institución, debido al tradicionalismo o resistencia al cambio no se manejaba adecuadamente los archivos, por lo cual sus documentos ocupaban mucho espacio debido a la desorganización.

Esto trajo como consecuencia el desgaste de papel e incluso el extravío de documentación muy importante para la institución, ocasionando la pérdida de tiempo cuando se requiere información que contiene un documento que no está archivado en un lugar específico.

Era imprescindible el manejo correcto de los documentos y por ende del archivo, para ello se necesitó conocer los sistemas y técnicas que se utilizaban, siguiendo las reglas de la Archivología según la tecnología, permitiendo de esta forma una atención rápida y oportuna a los pacientes.

La organización de los documentos se logrará con la implementación del archivo informático, se ahorrará al mismo tiempo dinero que servirá para otras importantes inversiones; la agilidad en los trámites o información, resaltarán la eficiencia del servicio que recibirán los usuarios.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Luego de las observaciones enunciadas anteriormente, se planteó el siguiente problema de investigación.

¿De qué forma se utiliza la organización y archivo de los documentos en el Centro Médico Municipal de San Gabriel - Cantón Montúfar desde julio 2010 hasta febrero de 2011?

El problema que se plantea está dirigido a solucionar los inconvenientes que se originan por la falta de una adecuada organización y archivo de los documentos.

1.4 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Unidad de Observación

Se realizó la encuesta a 133 pacientes que acudían mensualmente al Centro Médico Municipal, que se encuentran registrados según la ficha médica.

1.4.2 Delimitación Espacial.

Centro Médico Municipal de la Ciudad de San Gabriel.

1.4.3 Delimitación Temporal.

Esta investigación se la realizó desde julio de 2010 hasta febrero de 2011.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 GENERAL

Mejorar la organización y archivo de los documentos con los que funciona el Centro Médico Municipal de la ciudad de San Gabriel – Cantón Montúfar.

1.5.2 ESPECÍFICOS

- a) Diagnosticar la situación de la organización y archivo de los documentos.
- b) Establecer las técnicas de archivo que se utilizan en el Centro Médico.
- c) Elaborar un sistema de archivo informático para mejorar la agilidad en la información de la institución.
- d) Socializar el sistema informático de archivo.

1.6 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El personal encargado del manejo de la documentación, debe comprender que un documento desde su ingreso a la institución se convierte en patrimonio documental de la misma, su manejo es muy delicado, pues tiene de por medio muchos intereses y en muchos casos el futuro de la institución.

Con la inserción de las tecnologías de información y la aplicación de técnicas para la organización y archivo de los documentos en las

instituciones modernas son muchos los cambios que se han dado para la búsqueda de ventajas competitivas.

La toma de decisiones basadas en los diferentes actos administrativos realizados en el pasado, junto con la consecución de información actualizada sobre un tema en específico, maximizan la importancia de la existencia de un sistema informático de archivo en el Centro Médico Municipal de San Gabriel, a fin de disponer de información organizada y oportuna en el momento en que se necesite.

Actualmente cualquier organización que se considere competitiva debe tener instalado un sistema de archivo informático, que basado en el ciclo vital de los documentos, la aplicación de las técnicas de archivo, la planificación y automatización de sus procesos y servicios, garantice la normalización, organización, selección, descripción y traslado de los documentos por las diferentes dependencias, en concordancia con el personal profesional y/o técnico capacitado en las más modernas teorías y prácticas archivísticas.

Entendiendo la importancia de los archivos para las organizaciones del siglo XXI y de la necesidad de salvaguardar los documentos, para el buen funcionamiento de las mismas se presentó esta investigación, la cual introduce a la persona encargada de la documentación en el aprendizaje de la organización y archivo de documentos; a la vez que logró mayor eficiencia y efectividad en la obtención de la información.

Personalmente se realizó este trabajo de investigación como requisito para la obtención del título de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo y profesionalmente porque se pudo aplicar los conocimientos que adquirimos durante la carrera universitaria ya que este tema es relacionado con nuestra especialidad.

1.7 FACTIBILIDAD

La investigación y la implementación de un sistema informático de archivo en el Centro Médico Municipal de San Gabriel - Cantón Montufar, es factible de realizar por las siguientes razones:

- ✓ Existía la colaboración del personal y autoridades de la institución.
- ✓ La institución contaba con los recursos necesarios para la ejecución del proyecto.
- ✓ Se disponía de los recursos económicos y del tiempo necesario para el mismo.
- ✓ Los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria permitieron que la investigación se realice y se facilite el desarrollo de la propuesta.

Mediante lo prescrito se concibió la idea de que la investigación era factible por cuanto la institución necesitaba mecanismos que le permitan ser competitiva en la sociedad y en el entorno que nos desenvolvemos día a día.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTO TEÓRICO DEL PROBLEMA

2.1.1 Organización

Para Simón Andrade Espinoza, la organización es **"la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto"**.

Según Alexei Guerra Sotillo, *la "organización es, a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta. Como objeto, la organización supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un objetivo preestablecido"*.

Para Ferrell, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos, la **"organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito"**.

Según la American Marketing Association (A.M.A.) la organización **"cuando es utilizada como sustantivo, implica la estructura dentro de la cual, las personas son asignadas a posiciones y su trabajo es coordinado para realizar planes y alcanzar metas"**.

El Diccionario de la Real Academia Española, en una de sus definiciones, menciona que la organización es una "**asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines**".

Según "Troche Zúñiga" defensor de la organización cronológica - topográfica propuso en 1828, cinco grandes tareas para la ordenación de un archivo.

- ✓ Elaborar la lista de procedencias.
- ✓ Asignar a cada documento el lugar que le corresponde en la división anterior.
- ✓ Colocación por fechas en cada una de las secciones.
- ✓ Revisar todos los documentos señalando los que faltan.
- ✓ Numerar los documentos y los legajos.

2.1.2 ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS:

Los archivos se organizaron de acuerdo a los siguientes criterios.

1. Los documentos se clasificarán respetando la procedencia del documento.
2. Los documentos se ordenarán respetando el orden cronológico, numérico y alfabético.
3. Los archivos centrales se clasificarán siguiendo el principio de precedencia de las secciones documentales y al orden original.
4. Todos los documentos se clasifican, ordenan, ubican y describen el archivo para ser dispuesto a su inmediata consulta.
5. Los archivos se forman en cada unidad administrativa en archivos principales y auxiliares.

6. Los archivos principales se constituyen con documentos que tratan de asuntos, de personas o de temas, al agrupar los documentos referentes entre sí, formarán un expediente, en algunos casos el expediente se amplía en uno o más cuerpos. El agrupamiento de expedientes de similares asuntos, personas o temas forman las series documentales.
7. Las instituciones establecen el sistema de clasificación de archivos, en base a las actividades que cumple cada unidad archivística, lo que permite la localización inmediata de la información para servicio a la institución y al usuario.
8. Los archivos auxiliares se constituyen con copias de los documentos creados por la institución, estos se organizan de forma numérica cronológica o alfabética a nivel orgánico – estructural.

Cada expediente inicia su formación y finaliza así:

- ✓ Documento que inicia el trámite
- ✓ Anexos y /o antecedentes (si los hay)
- ✓ Toda la documentación que se genera en el proceso.
- ✓ Y documento(s) que finaliza el proceso.

Todo expediente debe ser foliado para asegurar su integridad y facilitar el acceso a la información.

2.1.3 ARCHIVO

La palabra archivo, del latín archivium, presenta tres acepciones distintas de acuerdo con el Diccionario de la R.A.L.E.:

- ✓ Local en el que se custodian documentos públicos o particulares (lo que significa la existencia de archivos no solo oficial sino también semipúblicos, comerciales o particulares); conjunto de estos

documentos y el mueble/s que los contienen (carpetas, guías, etc., donde se colocan).

- ✓ Institución cuya función primordial es la de reunir, organizar, conservar y difundir, utilizando las técnicas adecuadas, dichos conjuntos de documentos para el cumplimiento de los fines anteriormente mencionados.
- ✓ También se le da el nombre al servicio especializado (servicio de archivo) cuya misión consiste en recibir, clasificar, custodiar y facilitar documentos.
- ✓ Archivar significa guardar de forma ordenada documentos útiles, haciéndolo de un modo lógico y eficaz que permita su posterior localización de la forma más rápida posible cuando sea necesario.
- ✓ El diccionario de Terminología Archivística elabora en 1993, por la Dirección de Archivos Estatales Españoles lo define de esta manera: “Un documento de archivo es el testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, de acuerdo con unas características de tipo material y formal.
- ✓ El archivo también es el local donde se conservan y consultan los conjuntos orgánicos de documentos. Se cree que es posible llegar a una unificación terminológica, teniendo presentes al mismo tiempo los conceptos de institución archivística, el conjunto orgánico de documentos y el depósito documentos. A ellos se añade, el elemento personal, los profesionales archiveros que hacen posible la actividad científica y técnica, así como el servicio documental, también elementos imprescindibles en el concepto de archivo.

- ✓ Conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos en el ejercicio de sus funciones por las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas.

2.1.4 CATEGORÍAS DE ARCHIVOS

2.1.4.1 Según el grado o frecuencia de utilización:

2.1.4.1.1 Archivos activos de gestión: Recogen documentos recién entregados en la entidad o de consulta frecuente. Se encuentran en los siguientes archivos:

a) Archivo de recepción y registro

Constituye el inicio de la gestión documental.

b) archivos de oficina: son archivos generados por las actividades de cada unidad administrativa. Su función es la organización y la conservación de la documentación mientras su utilización es constante.

c) Archivo central: este archivo es único en cada entidad y podrá contener el archivo de recepción y registro; es el responsable del control del tratamiento documental que se produce en cada unidad administrativa y de recibir la documentación considerada pasiva que le trasfieren los archivos de oficina.

d) Archivo intermedio: administrador de las series documentales transferidas por los archivos centrales de las instituciones de servicio público, permanece en este hasta que prescriban sus valores administrativos.

e) Archivo histórico / permanente: administrador de la documentación con valores históricos y culturales, custodio del Patrimonio Documental.

2.1.4.1.2 Semiactivos: Contienen documentos provenientes de archivos activos por haberse realizado sobre ellos el trabajo concreto.

2.1.4.1.3 Inactivos: Recoge los documentos que habiendo perdido todo su valor operativo y funcional, conservan valor histórico, político, o documental.

2.1.4.2 Según el Grado de Emplazamiento

2.1.4.2.1 Generales o centralizados: documentos que se conservan en el mismo lugar y es consultado por distintos departamentos.

2.1.4.2.2 Descentralizados o parciales: se encuentran en las distintas dependencias de la entidad. Estos a su vez pueden ser:

2.1.4.2.3 Departamentales o por secciones: en el propio departamento por ser utilizado constantemente por este.

2.1.4.2.4 Personales: de cada puesto de trabajo para que pueda ser de acceso inmediato a la persona que trabaja con ellos.

2.1.4.2.5 El archivo de gestión: es el archivo realizado directamente por el empleado o funcionario en su puesto de trabajo. El número de consultas de este archivo es muy amplio y los documentos archivados pueden provenir de otros organismos, departamentos o bien han sido entregados directamente por los interesados.

Debe clasificar los documentos y mantenerlos en el archivo el tiempo estrictamente necesario fijado por la entidad o el que resulte imprescindible para realizar sobre el documento las operaciones oportunas.

El archivo de gestión debe estar perfectamente ordenado para facilitar la rapidez de actuación y la perfecta localización del documento.

2.1.5 FUNCIONES DEL ARCHIVO

La principal función del archivo consiste en la conservación de documentos, ya que la ley obliga a ello estableciendo unos plazos mínimos de conservación, durante los cuales puede ser requerida su presentación, estos documentos se conservan debidamente ordenados y clasificados. Esta conservación proporciona información sobre el funcionamiento y los asuntos tratados por la entidad. El archivo será eficaz cuando se encuentra rápidamente lo que se busca, al mismo tiempo que se optimiza espacio y dinero.

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 realización de un acto o la forma de hacerlo.

Poseer un archivo en las condiciones debidas es importante en cualquier institución, debido a la gran cantidad de documentos que existen en ella. Además a que con el tiempo el archivo ha pasado a ser un sitio donde se almacenaban los papeles a convertirse en un importante instrumento de consulta.

Además el archivo debe cumplir tres funciones principales:

- ✓ Reunir, de manera ordenada, toda la documentación que genere la institución.
- ✓ Guardar el material de forma segura, es decir protegido contra el fuego, la humedad, el polvo, la utilización, el desgaste, etc.

- ✓ Cuando sea necesario permitir que el material pueda presentarse rápidamente.

Es función de la secretaria que tiene a su cargo una biblioteca o un archivo; recopilar, conservar y difundir los documentos e información que en ella hay, así como administrar el archivo por medio de un trabajo competente para así lograr optimizar de mejor manera el archivo.

2.1.6 DOCUMENTACIÓN: Según el “Registro Oficial” No. 67

Documento: Es todo aquello que contiene información.

2.1.6.1 Tipos de documentos

- ✓ Documentos jeroglíficos
- ✓ Documentos escritos
- ✓ Documentos sonoros
- ✓ Documentos audiovisuales
- ✓ Documentos gráficos

2.1.6.2 Administración de documentos: Control sintético de documentos desde su creación hasta su destino final.

2.1.6.3 Administrador de documentos: Persona a cargo de administrar todo lo referente a los documentos de una institución.

2.1.6.4 Tiempo de permanencia de los documentos:

- ✓ Documentos transitorios
- ✓ Documentos temporales
- ✓ Documentos permanentes

2.1.6.5 Documentos Transitorios: son aquellos que deben permanecer de uno hasta tres años en el archivo.

2.1.6.6 Documentos Temporales: Deben permanecer de tres hasta diez años, la de tipo financiero contable al menos diez años en el archivo.

2.1.6.7 Documentos Permanentes: De once años en adelante estos pueden convertirse en históricos.

Los documentos históricos son aquellos que contienen información histórica, por ejemplo *la carta de Simón Bolívar*.

2.1.6.8 Codificación y etiquetación de carpetas

Cada carpeta o folder se codifica y etiqueta tomando de base **la procedencia** del archivo, en el siguiente orden:

- ✓ Nombre del fondo documental (nombre de la institución)
- ✓ Nombre de la sección documental (nombre de la unidad administrativa)
- ✓ Nombre de la serie documental (agrupamiento de expedientes similares)
- ✓ Nombre del expediente (agrupamiento de documentos relacionados entre sí)

2.1.6.9 Conservación de los Documentos: Según Registro Oficial No. 67

- ✓ Las instituciones están obligadas a establecer programas de seguridad para proteger y conservar los documentos en cada una de las

unidades archivísticas, puede incorporar tecnologías avanzadas en la protección, administración y conservación de sus archivos, empleando cualquier medio electrónico, óptico o telemático, siempre y cuando se hayan realizado estudios técnicos como conservación física, condiciones ambientales, operacionales, de seguridad, perdurabilidad y reproducción de la información así como del funcionamiento razonable del sistema.

- ✓ Los documentos reproducidos por los citados medios, gozarán de la validez y eficacia del documento original, siempre que se cumplan los requisitos exigidos por las leyes procesales y se garantice la autenticidad, integridad e inalterabilidad de la información.
- ✓ Toda la información cuenta con respaldos a través de soportes de comprobada durabilidad y calidad, de acuerdo con las normas nacionales o internacionales que para el efecto sean acogidas.
- ✓ Los documentos de conservación permanente podrán ser copiados en nuevos soportes, debiendo preverse un programa de transferencia de información para garantizar la preservación y conservación de la misma.
- ✓ Los respaldos de los documentos vitales, considerados indispensables para la institución, son archivados en diferentes sitios a los originales con las seguridades del caso.
- ✓ Ningún documento original puede ser eliminado aunque hayan sido reproducidos por cualquier medio; excepto aquellos documentos que consten en la tabla de plazos de Conservación de Documentos, elaboradas por la institución y puestos a consideración del Consejo Nacional de Archivos para su autorización de eliminación o traslado al Archivo Intermedio

Realmente solo existe archivo cuando hay una organización, de otro modo se trata de un conjunto almacenado de papeles.

2.1.6.10 Tabla de Plazo de conservación documental

Según el Registro oficial No. 67: **“La institución debe disponer de un formato, elaborada por un comité, el mismo que estará integrado por profesionales entendidos en la materia de que tratan los documentos, un delegado del jurídico, un delegado de Auditoría y el jefe de Archivo Central”**

Para la elaboración de la tabla de plazos de conservación documental se observará la parte legal, el valor que tienen los documentos como justificativos en los actos administrativos, financieros, técnicos y legales, considerará aquellos documentos históricos de la propia institución y del Estado y más documentos beneficiosos para futuras investigaciones.

Los plazos de conservación señalados deberán contarse a partir del último día al que corresponde el expediente o grupo documental. Los plazos se aplicarán siempre y cuando los documentos correspondan a trámites concluidos y no existiere impugnaciones relacionadas a tal documentación.

Previa a la eliminación de los documentos que han cumplido los plazos de conservación, las instituciones solicitarán la autorización al Consejo Nacional de Archivos, quien delegará una inspección a la Dirección del Sistema Nacional de Archivos. Los documentos que esta institución considere con valor permanente e histórico, podrán transferirse al Archivo Intermedio de la Administración Pública y aquellos que no sean calificados como tales se dispondrá su eliminación, previo informe escrito.

De esta forma se organizará el archivo y se ganará espacio para otra documentación importante.

2.1.7 REQUISITOS PARA TENER UN ARCHIVO EFICIENTE

2.1.7.1 Personal Capacitado y Entrenado.

Según el Ing. Carlos Mora Venegas El archivo depende totalmente de la persona que lo maneja.

2.1.7.1.1 Características de la Persona que Archiva



2.1.7.1.2 Conocimientos:

- ✓ Como es la institución o empresa.
- ✓ A que se dedica la empresa.
- ✓ Qué personas forman la empresa.
- ✓ Qué documentos o papeles se manejan.
- ✓ Qué utilidad tienen los papeles.
- ✓ Cómo se piden los papeles del archivo.
- ✓ Cómo se organiza un archivo
- ✓ Facilidad de comprensión del contenido de los documentos que se archivan.

2.1.7.1.3 Experiencia

- ✓ Utilizar el sistema y técnica de archivo más adecuado según las necesidades de la entidad o empresa.
- ✓ Práctica de varios sistemas y técnicas de archivo.

2.1.8 SISTEMAS DE CLASIFICACIÓN Y ORDENACIÓN DE DOCUMENTOS

Según Fernández Verde Lola **“El archivo ha ido adquiriendo progresiva importancia dentro de la empresa debido a la cuantiosa documentación que genera el mundo de los negocios. En él se guardan los documentos y la correspondencia ordenados según un sistema o técnica de clasificación que permita consultarlos con facilidad y rapidez”**

En todas las empresas se generan multitud de documentos y en todas ellas resulta conveniente guardar la información de una manera ordenada.

Hay diferentes sistemas o métodos de clasificación y dependiendo de la organización y funcionamiento de cada empresa se elegirá un sistema único de ordenación o una combinación de los diferentes sistemas.

A la hora de optar por uno de ellos es conveniente que se observen las siguientes pautas:

Para poder clasificar los documentos primero es necesario elegir un sistema de ordenación. Los más utilizados son:

- ✓ Sistema de clasificación alfabético.
- ✓ Sistema de clasificación numérico.
- ✓ Sistema de clasificación alfanumérico.
- ✓ Sistema de clasificación cronológico
- ✓ Sistema de clasificación por asuntos
- ✓ Sistema de clasificación geográfico.
- ✓ Sistema de dígitos terminales
- ✓ Sistema decimal

A la hora de elegir un sistema de ordenación documental se han de tener en cuenta no sólo el sistema de archivo que se va a utilizar, sino también que facilite la visualización y recuperación rápida del documento que se esté buscando o localizando.

Para clasificar u ordenar los documentos es necesario adoptar uno de los diferentes sistemas de ordenación y depende del tipo de documentación de que se trate, se elegirá uno u otro, o una combinación de los diferentes métodos.

Para cada documento que hay que clasificar se utiliza una palabra o un número de referencia que lo identifique, y ese número, palabra o letra facilitará la disposición al sistema de clasificación a utilizar.

Se tendrá siempre en consideración que el alfabeto y la secuencia correcta de letras dentro del mismo se usa en todos los sistemas de archivo.

2.1.8.1 Sistema de Ordenación y Clasificación Alfabético

Según Fernández Verde Lola, “este sistema de clasificación toma como elemento ordenar una palabra que identifique cada documento, por ejemplo: en todas las empresas es necesario hacer una clasificación de documentos por materias, una de ellas sería clientes, que se colocará según corresponda al orden alfabético”

Es sistema de ordenación o clasificación alfabética es el más extendido a la hora de su utilización, pues es un sistema muy sencillo, directo y adecuado para ordenar nombres, calles, poblaciones, empresas ya sean personas físicas o personas jurídicas, etc.; además, puede encontrarse el documento o información de que se trate de una manera directa, pues solo hay que seguir las letras del abecedario.

Primero comenzará a ordenarse con las palabras que comienzan por la letra “a”, después las que comiencen por la letra “b” y así sucesivamente.

Para todas las palabras que comiencen por la misma letra, el siguiente orden sería la segunda letra del alfabeto y todas las palabras que coincidieran en la segunda letra, sería la tercera letra y así sucesivamente.

2.1.8.2 Sistema de Ordenación y Clasificación Numérico

Según Fernández Verde Lola; **“este sistema de clasificación numérico consiste en ordenar los documentos siguiendo la secuencia natural de los números, asignando a cada individuo, empresa, cliente..., o asunto de que se trate un número y todos los documentos correspondientes a ese número asignado se colocarán dentro de las carpetas que le corresponda”**

Este sistema de clasificación numérico necesita acompañarse de un sistema de tarjetas de tal manera que cada tarjeta se identifica con cada carpeta. A través de estas se podrá averiguar que información contiene cada número asignado.

Hoy día gracias a los sistemas informáticos existentes en el mercado, todos los datos relativos a clientes, socios, asegurados, etc...., pueden obtenerse de manera rápida y eficaz a través de una base de datos.

2.1.8.3 Sistema de Ordenación y Clasificación Cronológico

La clasificación cronológica es un sistema que se utiliza las fechas a la hora de ordenar o registrar documentos.

En general es un sistema que se utiliza para ordenar presupuestos, actas, memorias, etc. También es muy utilizado cuando se trata de confirmar vencimientos de pagos o cobros y control de plazos.

2.1.8.4 Sistema de Ordenación y Clasificación Geográfico

Según Fernández Verde Lola, **“el sistema de ordenación y clasificación geográfico se utiliza cuando se requieren los documentos de la empresa de acuerdo a la zona geográfica o localidades a las que pertenecen”**.

Las divisiones que hacen para clasificar los documentos mediante este sistema pueden ser varias, dependerá del orden que la empresa quiera establecer como prioritario.

En general, teniendo en cuenta en territorio geográfico en que opera la empresa y las necesidades de cada entidad a la hora de ordenar y clasificar sus documentos, se utilizan las siguientes divisiones territoriales.

1. Continente
2. País
3. Comunidad autónoma
4. Provincia
5. Comarca
6. Municipio
7. Calle, número
8. Nombre de la empresa ya sea persona física o jurídica.

Este sistema es muy utilizado a la hora de ordenar o clasificar los datos relativos a los clientes o a los proveedores, la correspondencia con otras empresas, la relación de las empresas de mensajería que operan en los diferentes territorios, etc.

En realidad este es un sistema que utiliza el orden alfabético, por lo que además de considerar las reglas de orden de la clasificación alfabética, hay unas normas para determinar las posiciones de la clasificación geográfica.

2.1.8.5 Sistema de Ordenación y Clasificación por Asuntos

El sistema de clasificación por temas o asuntos utiliza el orden de clasificación teniendo en cuenta la materia de que se trata. Este sistema se utiliza cuando en una empresa se está más interesado en la descripción de un asunto, como pueden ser las devoluciones de ventas y por qué se han producido, que en la fecha de entrada de estas mercancías.

Es este sistema, el nombre de las personas, firmas comerciales o fechas no se consideran. Sin embargo, el sistema de clasificación por asuntos puede combinarse con las reglas de orden alfabético, numérico.

Para cualquier clasificación que se quiera realizar, teniendo en cuenta el material que se quiera ordenar, pueden utilizarse dos sistemas diferentes para dividir las materias.

2.1.8.6 Sistemas para las unidades recepción de documentos:

Los sistemas son las unidades por donde pasan los documentos antes de llegar al destinatario, esta unidad puede llamarse ventanilla de recepción, atención al cliente...etc.

2.1.8.6.1 Sistema Centralizado.

Es aquel que tiene una sola unidad administrativa que se encarga del registro, control del documento, el cual internamente envía un

documento a la unidad correspondiente para su respectivo trámite; facilitando así que el cliente no se pierda en las distintas dependencias.

Permite tener un buen registro y control, brindarnos una información oportuna y eficaz, evita el ingreso del público o usuarios y por ende el desorden, mantenemos el aseo de nuestra institución y optimizamos el tiempo, espacio y dinero.

2.1.8.6.2 Sistema Descentralizado:

No existe un centro de administración de documentos; es todo lo contrario al centralizado, por lo tanto al no existir esta unidad, significa que cada persona deberá ir personalmente a cada una de las dependencias, para que ellas a su vez realicen el trámite respectivo hasta el momento de su despacho.

Este sistema no es muy recomendable pues significa que cada dependencia manejará el sistema que le convenga por lo tanto no hay unificación de criterios, no hay información concreta y hay pérdida de tiempo en los usuarios.

2.1.8.6.3 Sistema Semicentralizado.

Es un sistema mixto que conjuga parte del sistema centralizado y parte del descentralizado, es decir podemos utilizar del uno y del otro.

Puede darse de la siguiente forma:

Recibir los documentos en una unidad central y despachar los mismos desde cada una de las unidades. O viceversa.

2.1.9 TÉCNICAS DE ARCHIVO

Según Fernández Verde Lola, **“Los modernos avances tecnológicos en materia de archivo de documentos emplean sistemas de microfilmación y sobre todo los informáticos en todo tipo de empresas”**

2.1.9.1 Archivo de Microfilmación

Consiste en fotocopiar el documento original en películas, al quedar reducidas queda poco espacio y pueden conservarse indefinidamente, cuando se desea realizar si coloca la película en un proyector.

Los documentos importantes deben tener un archivo de seguridad. Se utiliza en bancos, hospitales, bibliotecas, empresas públicas y privadas.

Este sistema nos da algunas ventajas como:

- ✓ Reducción de espacio.
- ✓ Rapidez en la localización de la información.
- ✓ Seguridad
- ✓ Integridad de la información
- ✓ Durabilidad
- ✓ Facilidad de transporte

2.1.10 ARCHIVO COMPUTARIZADO

Tomado del Mini-Manual No. 5 de Leonardo Guzmán Mora dice que **“con la introducción de computadoras y de procesadores de textos en muchas oficinas es posible almacenar la información que se desea archivar en la misma computadora”**

La información de uso inmediato se almacena en la memoria central de la computadora.

El archivo computarizado permite almacenar la información en computadores mediante la HOJA DE TRABAJO desplegada en la pantalla del equipo. Previamente el archivista debe diligenciar, en forma manual, un formato idéntico, conocido como HOJA DE ENTRADA DE DATOS.

Tanto la HOJA DE TRABAJO como la HOJA DE ENTRADA DE DATOS, son prácticamente los equivalentes de la FICHA DE PROCESO utilizada en el sistema manual, por cuanto en unas y otras se consigna la totalidad de la información extraída del documento.

Una de las ventajas de este sistema radica en que no exige la elaboración de ÍNDICES, puesto que la información capturada se puede recuperar en forma inmediata, total o parcialmente, por pantalla o impresa y por cualquiera de los PUNTOS DE ACCESO, lo cual redundará en economía de tiempo tanto en los procesos de captura como en los de recuperación.

Ambos sistemas deben ser usados en los procesos de implementación automatizada para archivos. En una primera fase los archivistas elaboran manualmente las fichas y/o las HOJAS DE ENTRADAS DE DATOS, y luego proceden a almacenar la información en las respectivas HOJAS DE TRABAJO de las BASES DE DATOS del computador.

2.1.10.1 Componentes

Los sistemas de computadores tienen formas y tamaños muy diferentes. Es necesario un conocimiento básico de la “arquitectura” del sistema para comprender las diferentes opciones, obviamente las seleccionadas y, aún más, conocer aquellas que se dejan de lado.

De forma concreta, un sistema de computador está integrado básicamente por un equipo físico y un componente lógico. La parte tangible (física) en un sistema de computador se denomina hardware. Para que un procesador dé informaciones y sea efectivo, debe recibir instrucciones adecuadas. Las instrucciones que obedecen los procesadores son los soportes lógicos o programas (software).

Los ordenadores, como elementos carentes por completo de inteligencia, obedecen a toda instrucción válida que se les dé. Incluso si la instrucción está equivocada. Por consiguiente, la preparación de programas fiables es una tarea que exige mucho tiempo y la labor de personal profesional especializado y costoso. Los sistemas de soporte lógico vienen con el equipo (sistemas operativos). Los de aplicación deben ser elaborados especialmente para una determinada tarea o adquirirse ya preparados para el tipo de tarea que deseamos realizar.

2.2 POSICIONAMIENTO TEORICO PERSONAL

Comparando las diferentes técnicas y sistemas de archivo se enfatiza en que en la actualidad y según cómo avanza la tecnología es imprescindible sobre todo en las organizaciones implementar sistemas de archivos informáticos que permitan acceder de forma ágil y segura a la información.

Se ha observado que los archivos físicos tienen grandes desventajas como son la pérdida de documentos, de tiempo, desorganización, deterioro de la información entre otras y que trae como consecuencia la insatisfacción tanto de los usuarios como de las personas que prestan el servicio.

El personal encargado del archivo debe estar capacitado o tener por lo menos conocimientos básicos sobre técnicas y sistemas de archivo que le permitan llevar una organización correcta de la documentación para de esta manera entregar un servicio eficiente, eficaz y satisfactorio a los usuarios.

2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS

2.3.1 Terminología de un Archivo Físico

Accesibilidad: posibilidad de consulta de los documentos de archivo, determinada por la normativa vigente, su control archivístico y su estado de conservación.

Archivística: Disciplina que trata de los aspectos teóricos y prácticos de los archivos y el tratamiento archivístico de sus fondos.

El Diccionario de la Lengua Española. 20ª ed. Madrid: Real Academia Española, 1984. 2 T. **“Es la disciplina que estudia los archivos en todos sus aspectos”**

Calidad.- La calidad de producto es la capacidad de producir satisfactores (sean bienes o servicios) que satisfagan las expectativas de los usuarios. Por otro lado, también significa realizar correctamente cada paso del proceso de producción para satisfacer a los clientes internos de la organización y evitar satisfactores defectuosos. Su importancia se basa en que el cliente satisfecho nos vuelve a comprar o vota, colabora y paga sus impuestos o donativos con gusto.

Competitividad.- La competitividad se define como la capacidad de generar una mayor producción o satisfacción de los usuarios con el menor costo posible.

Conservar.- En cuanto al almacenamiento, la secretaria tendrá que guardar y conservar materialmente los documentos.

La selección de los documentos consiste en separar los que ya no son de uso frecuente y archivarlos en otro lugar, con lo cual se busca una conservación definitiva, con éste método se evita asimismo la duplicación documental.

Documento:

1. Diploma, carta, relación u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho, principalmente de los históricos.
2. **“Escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo”.** Según el diccionario Microsoft® Encarta® 2009. © 1993-2008

Efectividad: Cuantificación del logro de la meta. Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

Eficacia: Según Idalberto Chiavenato, la eficacia **"es una medida del logro de resultados"**.

Para Koontz y Weihrich, la eficacia es **"el cumplimiento de objetivos"**.

Según Robbins y Coulter, eficacia se define como **"hacer las cosas correctas"**, es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos.

Para Reinaldo O. Da Silva, la eficacia **"está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado"**.

Simón Andrade, define la eficacia de la siguiente manera: **"actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva"**.

Finalmente, el Diccionario de la Real Academia Española nos brinda el siguiente significado de Eficacia: (Del lat. *efficacia*). **"Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera"**

Eficiencia: en El Diccionario de Encarta 2009; es la **"capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles, obteniendo los mayores resultados con los mismos recursos (gastos). Aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones a personas y de allí al término eficiente"**.

Pero la eficiencia tiene estrecha conexión con la eficacia (término que hace énfasis en los resultados, hacer las cosas correctas, lograr objetivos, crear más valores), por lo que para optimizar recursos, no nos bastaría con ser eficientes, sino que también hay que ser eficaces.

Según Idalberto Chiavenato, eficiencia **"significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados"**.

Para Koontz y Weihrich, la eficiencia es **"el logro de las metas con la menor cantidad de recursos"**.

Según Robbins y Coulter, la *eficiencia* consiste en **"obtener los mayores resultados con la mínima inversión"**.

Para Reinaldo O. Da Silva, la eficiencia significa **"operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada"**.

Optimización.- Optimizar, no es sinónimo de ahorrar o suprimir, se define en términos generales como buscar la mejor manera de realizar una actividad.

Recopilar.- Según el Diccionario de la Enciclopedia Encarta **"es el manejo del archivo trata de reunir toda la documentación que llegue a sus manos y archivarlos de la mejor manera para hacer uso de los mismos en el momento apropiado o que alguien solicite"**.

Recurso.- Según el Diccionario Encarta 2009.

- ✓ **"Medio de cualquier clase que, en caso de necesidad, sirve para conseguir lo que se pretende"**.
- ✓ **"Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa"**.

Servicio.- Es la capacidad de tratar a sus clientes o ciudadanos atendidos, en forma honesta, justa, solidaria y transparente, amable, puntual, otros., dejándolos satisfechos de sus relaciones con la organización.

Toma de Decisiones: Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las alternativas o formas para resolver diferentes situaciones de la vida, estas se pueden presentar en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, es decir, en todo momento se toman decisiones, la diferencia entre cada una de estas es el proceso o la forma en la cual se llega a ellas.

2.3.2 Terminología Básica de Archivo Informático

Según Leonardo Guzmán Mora “**para la comprensión del texto, se ofrecen algunos términos de alcance más general en el campo de los sistemas**”

Archivo: Colección de registros interrelacionados que se consideran como conjunto.

Archivo Diccionario (Invertido): Archivo paralelo al archivo maestro en donde existen las palabras claves de acceso. Es un diccionario creado a partir de una tabla de selección de campos.

Archivo Maestro: Es el archivo principal de una base de datos en donde se encuentra residente toda la información capturada.

Base de Datos: Conjunto de archivos interrelacionados, destinados a ser utilizados por uno o más usuarios.

Campo: Es un grupo de caracteres contiguos pertenecientes a un mismo tipo de información.

Cursor: Símbolo móvil, deslizante o intermitente en una pantalla, que indica la posición donde aparecerá el siguiente carácter.

F.D.T.: Tabla de definición de campos. Es un editor de línea en donde se definen etiquetas, nombres, tipos, longitudes, etc., de los campos de una base de datos.

Formato de Salida: Es un conjunto de instrucciones mediante las cuales se da una presentación final y definida a la impresión/visualización de los registros.

F.S.T: Tabla de selección de campos. Es la parte del diseño de bases de datos en donde se establecen los campos a ser indexados para la posterior recuperación de la información.

Grupo Repetible: Característica de un campo por medio de la cual es posible incluir varias ocurrencias en una misma unidad de información.

Hardware: Soporte físico de un sistema electrónico de computador para distinguirlo del soporte lógico o software.

Hoja de Trabajo: Formato de entrada de datos en donde es capturada o modificada la información.

Registro: Colección de elementos de datos relacionados, que se trata como una unidad. Conjunto de campos. **SUBCAMPO:** Parte de un campo que puede ser trabajado como unidad independiente.

Software: Conjunto de programas de ordenador, procedimientos y demás documentos implicados en el mantenimiento de operación de un sistema de proceso de datos.

T.A.G.: Identificador numérico de un campo.

2.4 INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN:

- ✓ ¿Cómo y de qué manera se determinará cuál es la organización y archivo de los documentos?

- ✓ ¿Cuáles son las técnicas de archivo que se utilizan en el Centro Médico Municipal de la ciudad de San Gabriel?

- ✓ ¿Cómo ayudaría la implementación de un sistema informático de archivo en el Centro Médico Municipal de San Gabriel?

- ✓ ¿Con la socialización del sistema informático se puede mejorar la organización y archivo de los documentos en la institución?

MATRIZ CATEGORIAL

| CONCEPTO | CATEGORIA | DIMENSIÓN | INDICADORES |
|--|----------------------------------|----------------------|--|
| <p>1. Organizar.- establecer o reformar documentos sujetos a reglas, de tal forma que haya, orden, armonía y dependencia de sus partes.</p> <p>Archivar.-significa guardar de forma ordenada documentos útiles, haciéndolo de un modo lógico y eficaz que permita su posterior localización de la forma más rápida posible cuando sea necesario.</p> | <p>1. Organización y Archivo</p> | <p>Centro Médico</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Agilidad en los trámites y ahorro de tiempo ✓ Documentos ordenados, clasificados y conservados. ✓ Estructuración adecuada del archivo. |
| <p>2. Sistema Informático.- es un sistema computarizado, un conjunto de programas, utilizado para rastrear y almacenar documentos electrónicos y/o imágenes digitales de documentos originalmente soportados en papel.</p> | <p>2. Sistemas informático</p> | <p>Capacitación</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Respaldo de la información ✓ Optimización de recursos ✓ Solución de problemas ✓ Atención eficiente. ✓ Satisfacción de necesidades ✓ Almacenamiento de una mayor cantidad de información. ✓ Confiabilidad en el Sistema de Archivo. |

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 DISEÑO, TIPOS Y ENFOQUE

La investigación fue de carácter exploratorio, porque según Hernández R., et al (1994, p.58) **“Los estudios exploratorios sirven para preparar el terreno y para tener una idea general de lo que se va a investigar”**.

Se examinó un problema que no fue investigado anteriormente porque no se le dio la importancia que merece, por tal razón se buscó fuentes de información acordes al tema.

Fue documental porque se exploró en fuentes de carácter documental como: libros, folletos, tesis, internet y otros medios relacionados con la investigación. Además porque se llevó a efecto en forma ordenada el levantamiento de la información.

Tuvo carácter cualitativo ya que permitió analizar y determinar con certeza las cualidades del problema sugerido. Estudiando a la entidad y a las personas en el contexto de su pasado y situaciones presentes.

Fue descriptivo puesto que se estudia, analiza y describe la realidad presente en cuanto a la organización y archivo de documentos del Centro Médico Municipal.

La investigación tuvo un diseño no experimental porque no se manipuló variables independientes para observar los efectos en las respectivas variables dependientes, es decir no tuvo el propósito de

precisar la relación causa – efecto y porque no se cambiaron los resultados obtenidos.

3.2 MÉTODOS

Los métodos que empleamos son:

Inductivo: Se observó y experimentó las diferentes formas en que el personal encargado organizaba el archivo, los problemas internos que producían la desorganización y que además influía en forma negativa en la atención a los pacientes. Además se comparó los resultados que obtuvimos en la institución al utilizar bien las técnicas de archivo, en relación con lo anterior.

Deductivo: Se usó para comprender las normas y principios que se aplicaban en el manejo de la documentación, para extraer conclusiones y consecuencias de este proceso y al final demostrar los beneficios de una buena organización del archivo.

Analítico – Sintético: Más que un método es parte de los dos anteriores, pues se investigó la forma de cómo se organizaba los documentos para mostrar, describir y explicar las causas del mismo y mediante la síntesis volver a unir las partes para un mejor análisis.

3.2.1 TÉCNICAS

Se utilizó las siguientes técnicas de investigación:

Observación: Se acudió a la institución para verificar la organización y archivo de los documentos.

Encuesta: Se aplicó un formato de la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue un cuestionario que constaba de quince preguntas de tipo cerrado relacionadas a la investigación propuesta, acerca de la organización y archivo de los documentos del Centro Médico Municipal de la ciudad de San Gabriel – Cantón Montúfar con lo que se formuló el problema, con la finalidad de recopilar información de varias personas.

3.2.2 INSTRUMENTOS

Los instrumentos que utilizamos en nuestra investigación son los siguientes:

- ✓ Formato de Encuesta
- ✓ Documentos, textos, folletos y otros relacionados con el tema de investigación.

3.3 POBLACIÓN

La población objeto de estudio representó a los pacientes que acudían al Centro Médico Municipal de la ciudad de San Gabriel – Cantón Montúfar.

Alrededor de 199 personas al mes de 6231 fichas registradas, colaboraron con la búsqueda y respondieron las encuestas de acuerdo a su criterio y punto de vista.

CUADRO DE LA POBLACIÓN

| INSTITUCIÓN | N° DE PACIENTES AL MES | TOTAL |
|--|-----------------------------------|--------------|
| Centro Médico Municipal de San Gabriel – Cantón Montúfar | 199 | 199 |

3.4 MUESTRA

Cálculo de la Muestra

n = Tamaño de la muestra

P = Probabilidad de Éxito (0,5)

Q = Probabilidad de fracaso (0,5)

PQ = Varianza de la Población, valor constante 0,25

N = Población o Universo

(N – 1) = Correlación geométrica, para muestras grandes > 30

E = Margen de error estadísticamente aceptable (0.05 recomendado en educación).

K = Coeficiente de Corrección de Error, valor constante = 2

$$n = \frac{N \cdot PQ}{((N - 1) \frac{(E)^2}{k^2} + PQ)}$$

$$n = \frac{199 \times 0,5 \times 0,5}{((199 - 1) \frac{(0,05)^2}{2^2} + 0,25)}$$

$$n = \frac{49,75}{(198) \frac{(0,0025)}{4} + 0,25}$$

$$n = \frac{49,75}{198(0,000625) + 0,25}$$

$$n = \frac{49,75}{0,37375}$$

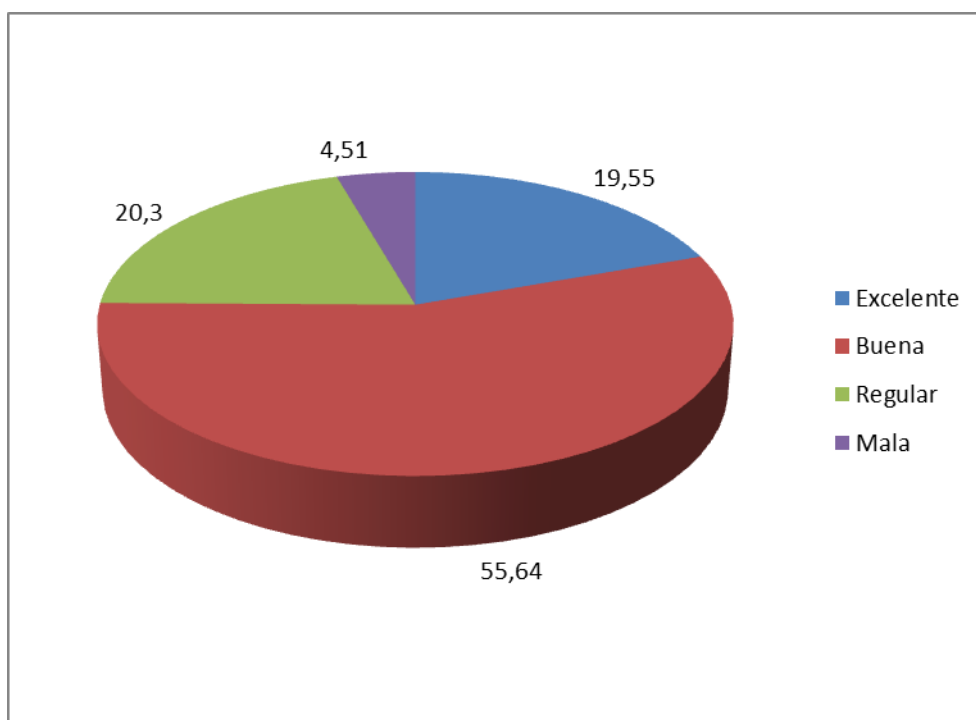
$$n = 133$$

CAPITULO IV

4. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

1. La atención en el Centro Médico es:

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente | 26 | 19,55 |
| Buena | 74 | 55,64 |
| Regular | 27 | 20,3 |
| Mala | 6 | 4,51 |
| TOTAL | 133 | 100% |



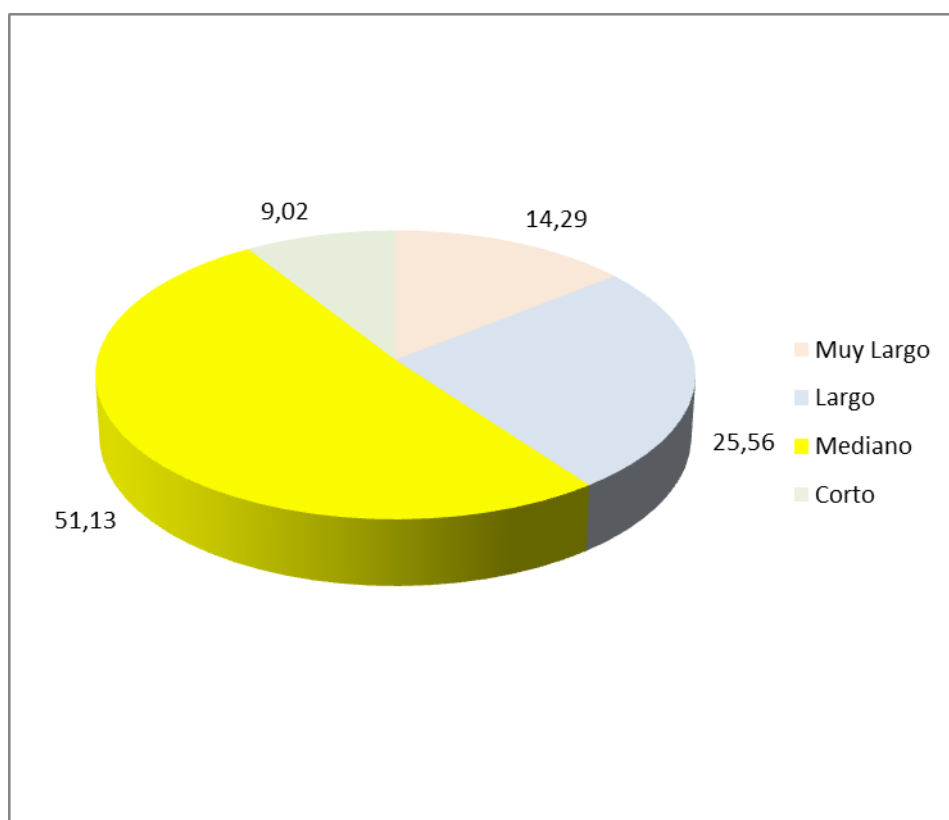
FUENTE: Encuesta Enero 2011

AUTORAS: Maribel Cevallos y Martha Landázuri

ANALISIS E INTERPRETACION: Se observa que 55,64% de los pacientes cree que la atención en el Centro Médico es buena, un 19,55% cree que es excelente, un 20,3% cree que es regular y un 4,51% cree que es mala. Por lo que se puede afirmar que la atención del centro Médico no es excelente y no cumple con las expectativas de los usuarios

2. El tiempo de espera para ser atendido es:

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Muy Largo | 19 | 14,29 |
| Largo | 34 | 25,56 |
| Mediano | 68 | 51,13 |
| Corto | 12 | 9,02 |
| TOTAL | 133 | 100% |



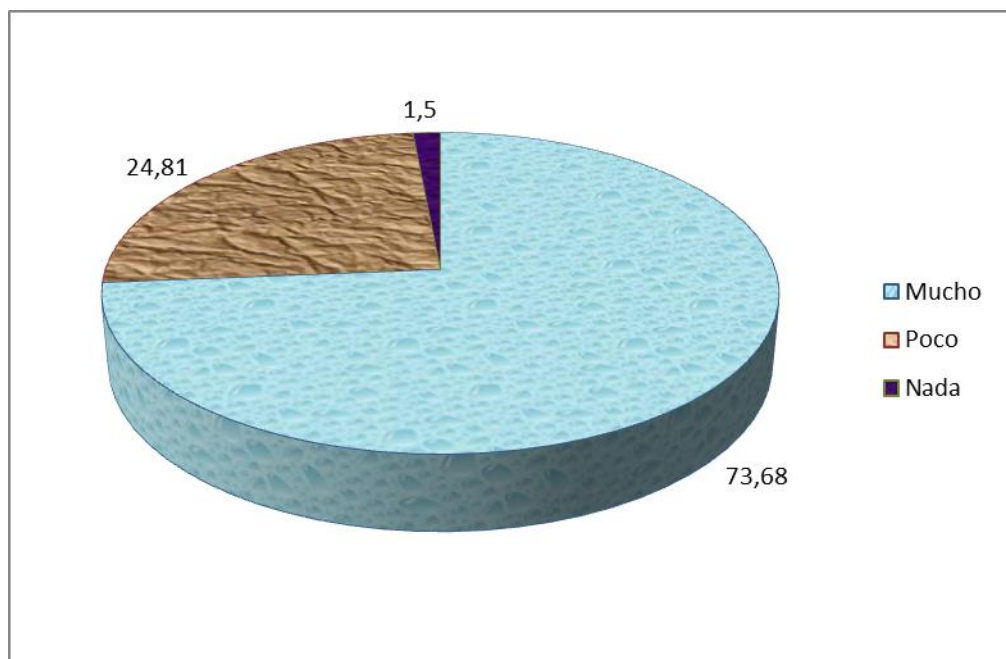
FUENTE: Encuesta Enero 2011

AUTORAS: Maribel Cevallos y Martha Landázuri

ANÁLISIS E INTERPRETACION: Los pacientes encuestados creen que el tiempo de espera es muy largo en 14.29%, un 25,56% creen que el tiempo es largo, el 51.13% que es mediano y el 9,2%% consideran que la espera es corta. Por lo que se concluye que el tiempo de espera para la atención no está de acuerdo a la necesidad del usuario.

3. ¿Cree usted que un sistema de archivo informático agilizaría la atención a los pacientes?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Mucho | 98 | 73,68 |
| Poco | 33 | 24,81 |
| Nada | 2 | 1,50 |
| TOTAL | 133 | 100% |

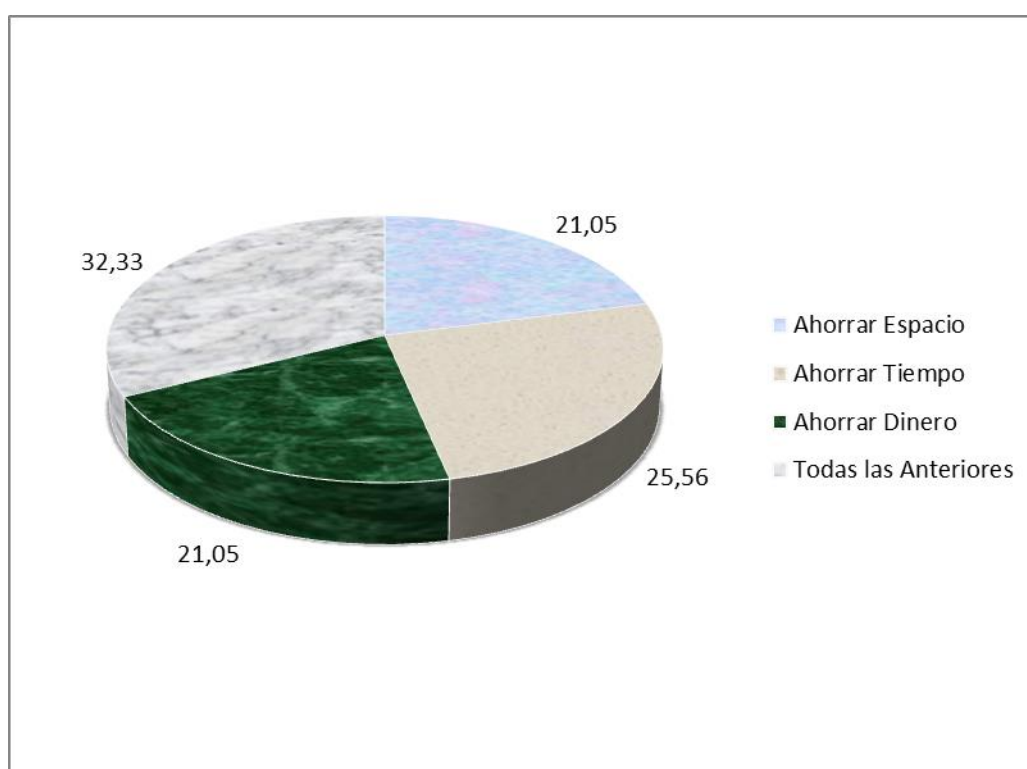


FUENTE: Encuesta Enero 2011
AUTORAS: Maribel Cevallos y Martha Landázuri

ANALISIS E INTERPRETACION: Los pacientes creen que un sistema informático agilizaría mucho la atención de los pacientes en un 73.68%, un 24,81% creen que poco y un 1,50% creen que nada. Por consiguiente sería oportuno implementar el sistema informático para ofrecer una atención más ágil.

4. Cree que un sistema informático de archivo ayudaría a:

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Ahorrar Espacio | 28 | 21,05 |
| Ahorrar Tiempo | 34 | 25,56 |
| Ahorrar Dinero | 28 | 21,05 |
| Todas las Anteriores | 43 | 32,33 |
| TOTAL | 133 | 100% |



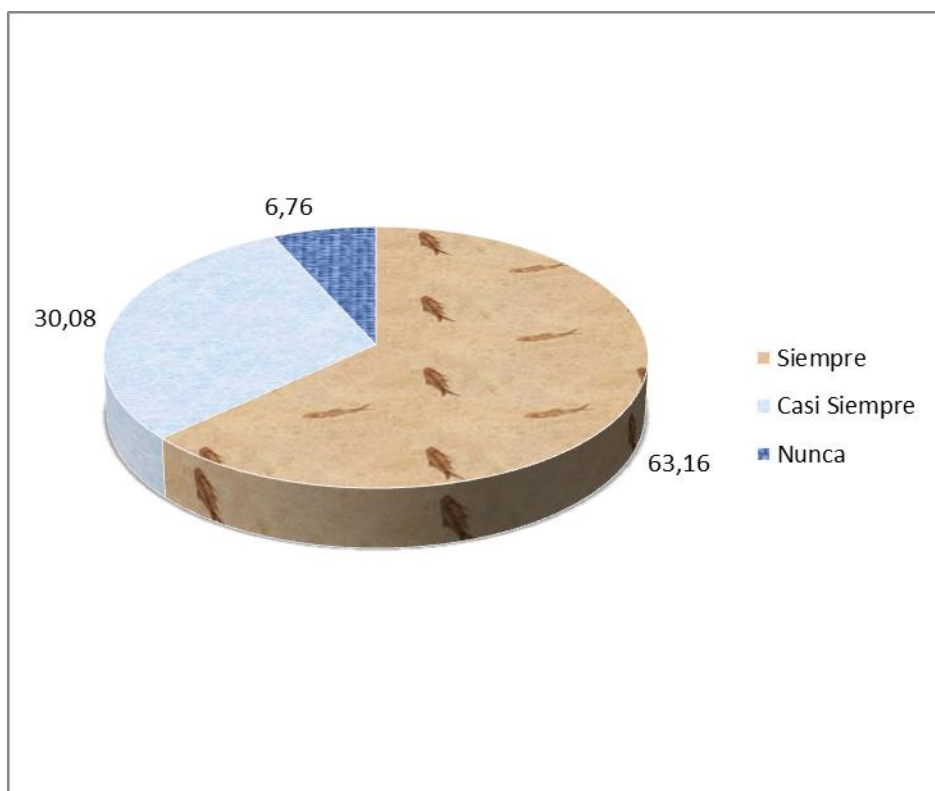
FUENTE: Encuesta Enero 2011

AUTORAS: Maribel Cevallos y Martha Landázuri

ANALISIS E INTERPRETACION: Se concluye que un sistema informático de archivo ahorraría espacio en un 21.05%, el 25,56% cree que se ahorra tiempo, el 21,05% piensa que se ahorra dinero y mientras que la mayoría opina que todas las opciones ayudarían en un 32.33%. Por lo cual se considera que un sistema informático ayudaría a optimizar de mejor manera los recursos.

5. ¿La inadecuada distribución de los documentos que contiene el archivo dificulta su búsqueda?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 84 | 63,16 |
| Casi Siempre | 40 | 30,08 |
| Nunca | 9 | 6,76 |
| TOTAL | 133 | 100% |

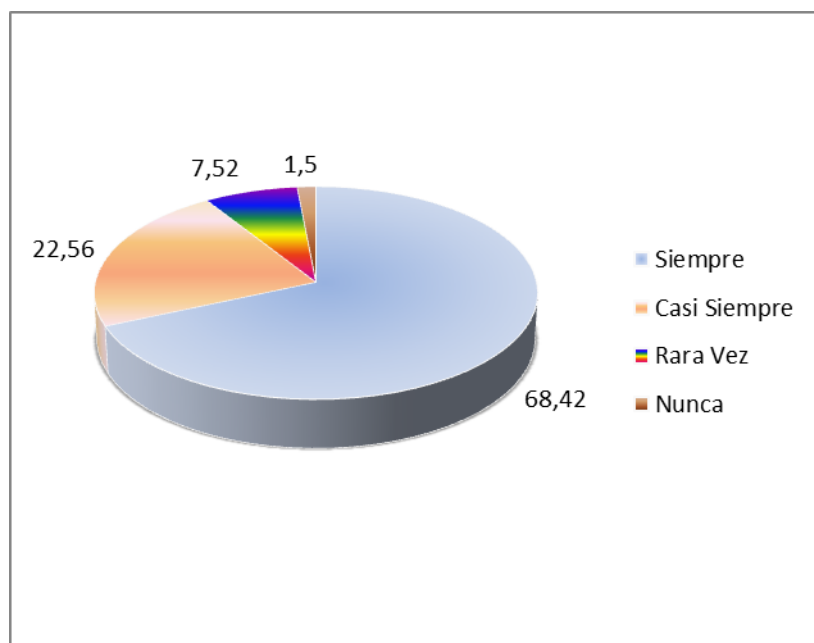


FUENTE: Encuesta Enero 2011
AUTORAS: Maribel Cevallos y Martha Landázuri

ANÁLISIS E INTERPRETACION: Se concluye que la inadecuada distribución de los documentos siempre dificulta su búsqueda en un 63.16%, casi siempre en un 30,08% y nunca en un 6,76%. Por lo que se considera que un archivo desordenado siempre dificulta la búsqueda de la información.

6. ¿Cree usted que la falta de un sistema informático de archivo impide un buen manejo de los documentos?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 91 | 68,42 |
| Casi Siempre | 30 | 22,56 |
| Rara vez | 10 | 7,52 |
| Nunca | 2 | 1,5 |
| TOTAL | 133 | 100% |

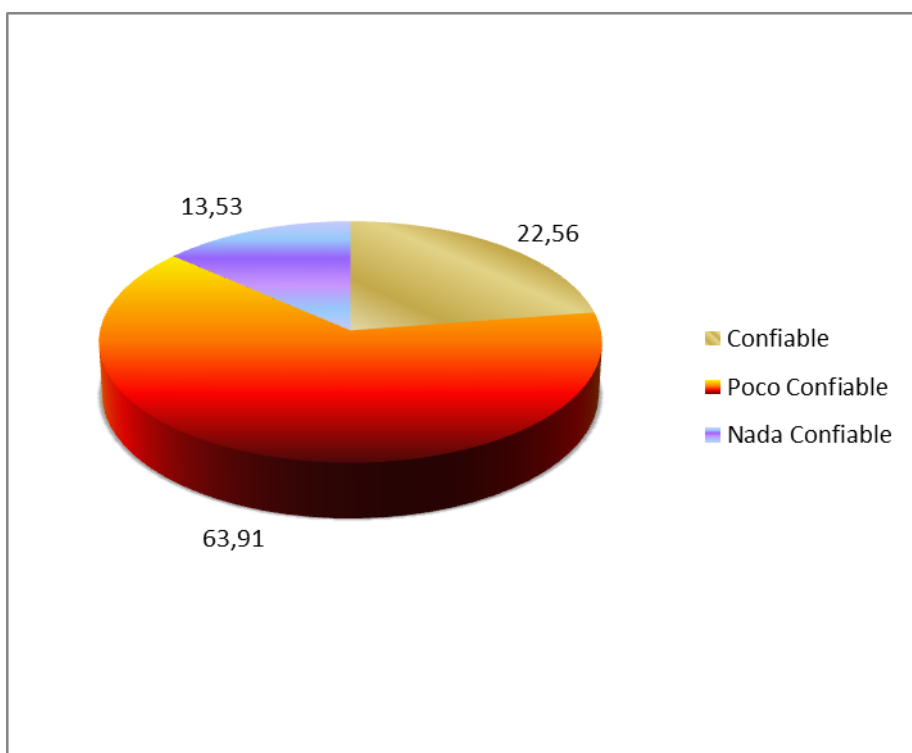


FUENTE: Encuesta Enero 2011
AUTORAS: Maribel Cevallos y Martha Landázuri

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Los pacientes encuestados creen que la falta de un sistema de archivo informático siempre impide un buen manejo de los documentos en un 68.42%, casi siempre en un 22,56%, rara vez en un 7,52% y nunca en un 1,5%. Por lo que se considera que al implementar un sistema de archivo informático ayudaría a organizar de mejor manera la información.

7. ¿Según usted el sistema de Archivo que se utiliza en el Centro Médico Municipal es?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|-------------|
| Confiable | 30 | 22,56 |
| Poco Confiable | 85 | 63,91 |
| Nada Confiable | 18 | 13,53 |
| TOTAL | 133 | 100% |

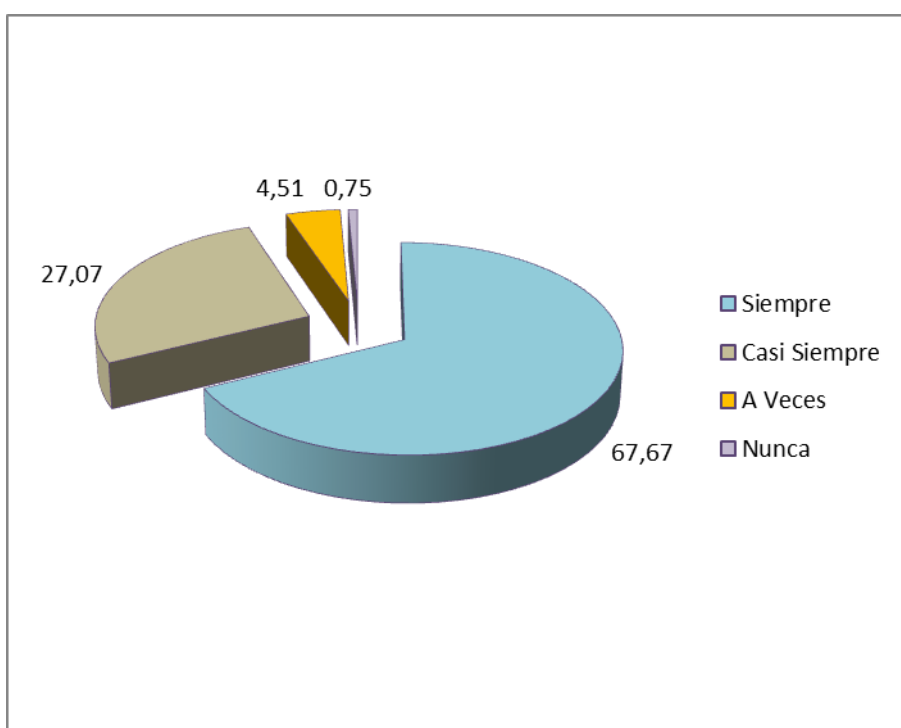


FUENTE: Encuesta Enero 2011
AUTORAS: Maribel Cevallos y Martha Landázuri

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Se deduce en un 22,56% es confiable, el 63.91% que el archivo que utiliza el Centro Médico Municipal es poco confiable, y el 13,53% es nada confiable. De esta manera se piensa que el sistema de archivo del Centro Médico no es confiable y podría perderse de esta forma la información.

8. ¿Considera usted que una buena atención, depende de un archivo bien organizado?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 90 | 67,67 |
| Casi Siempre | 36 | 27,07 |
| A Veces | 6 | 4,51 |
| Nunca | 1 | 0,75 |
| TOTAL | 133 | 100% |



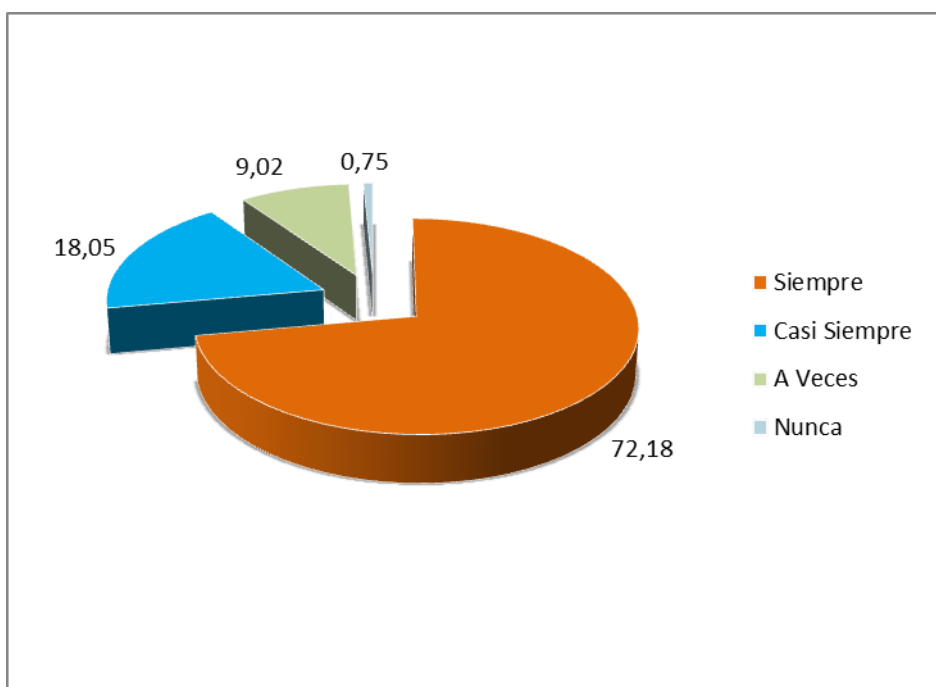
FUENTE: Encuesta Enero 2011

AUTORAS: Maribel Cevallos y Martha Landázuri

ANÁLISIS E INTERPRETACION: Se cree que siempre una buena atención depende de un archivo bien organizado en un 67.67%, mientras que el 27.07% cree que casi siempre, el 4,51% considera que a veces y el 0,75% nunca. En conclusión se considera que al mantener un archivo organizado correctamente siempre influye para que exista una buena atención.

9. ¿El sistema computarizado de archivo ayudaría a optimizar los útiles de oficina?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 96 | 72,18 |
| Casi Siempre | 24 | 18,05 |
| A Veces | 12 | 9,02 |
| Nunca | 1 | 0,75 |
| TOTAL | 133 | 100% |

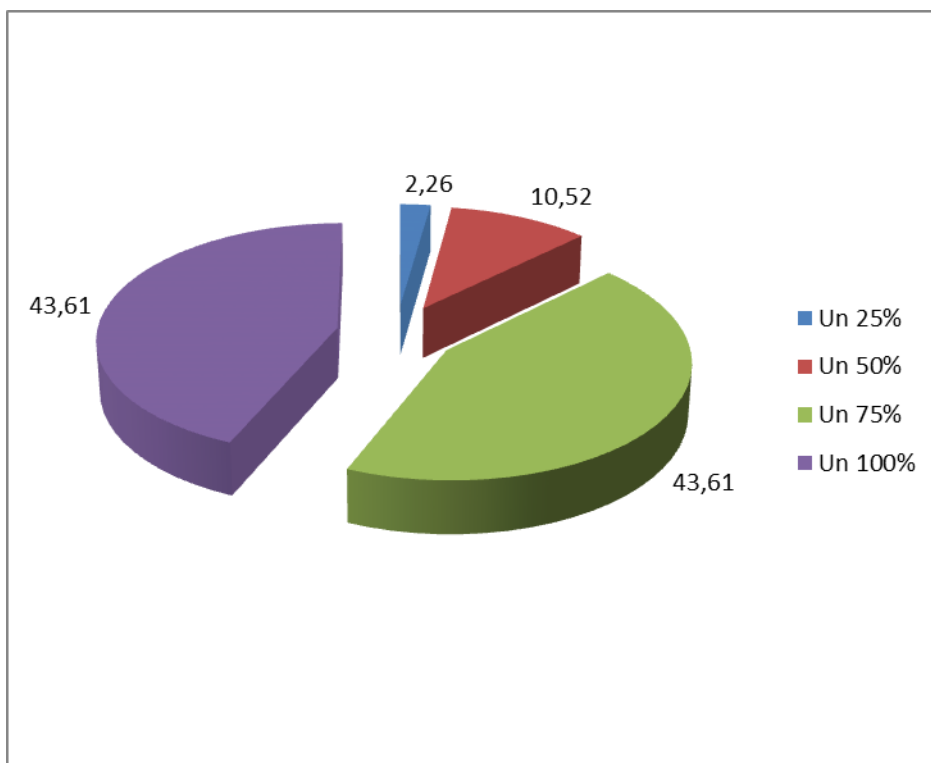


FUENTE: Encuesta Enero 2011
AUTORAS: Maribel Cevallos y Martha Landázuri

ANALISIS E INTERPRETACION: Se dice que los útiles de oficina se optimizarían siempre en un 72,18%, casi siempre en un 18.05%, a veces el 9.02% y nunca el 0,75%. Por lo cual se manifiesta que es de vital importancia la implementación de un sistema informático en el Centro Médico.

10. ¿En qué tanto por ciento considera que un sistema computarizado ayuda a respaldar la información?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| 25% | 3 | 2,26 |
| 50% | 14 | 10,52 |
| 75% | 58 | 43,61 |
| 100% | 58 | 43,61 |
| TOTAL | 133 | 100% |

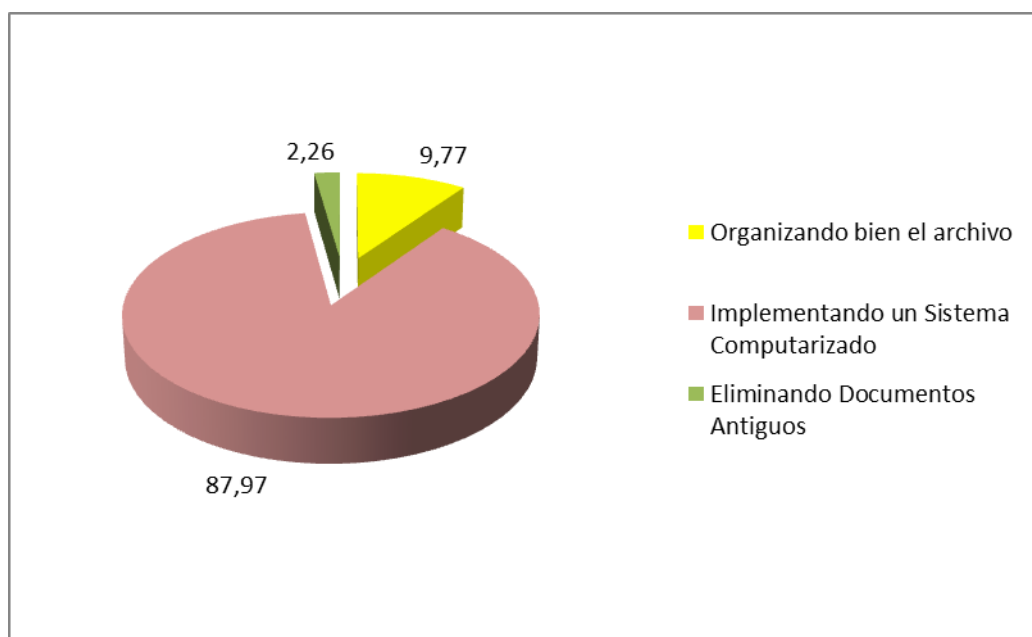


FUENTE: Encuesta Enero 2011
AUTORAS: Maribel Cevallos y Martha Landázuri

ANÁLISIS E INTERPRETACION: Los pacientes creen en un 2,26% que el sistema informático ayudaría a respaldar la información en un 25%, el 10,52% en un 50%, el 43,61% en un 100% y en un 75% de igual manera. Por lo tanto se determina que la información de los pacientes del Centro Médico estaría eficazmente respaldada si se utiliza un sistema computarizado de archivo.

11. ¿Cómo considera que se ahorra más espacio?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--|------------|-------------|
| Organizando bien un Archivo | 13 | 9,77 |
| Implementando un Sistema Computarizado | 117 | 87,97 |
| Eliminando documentos antiguos | 3 | 2,26 |
| TOTAL | 133 | 100% |

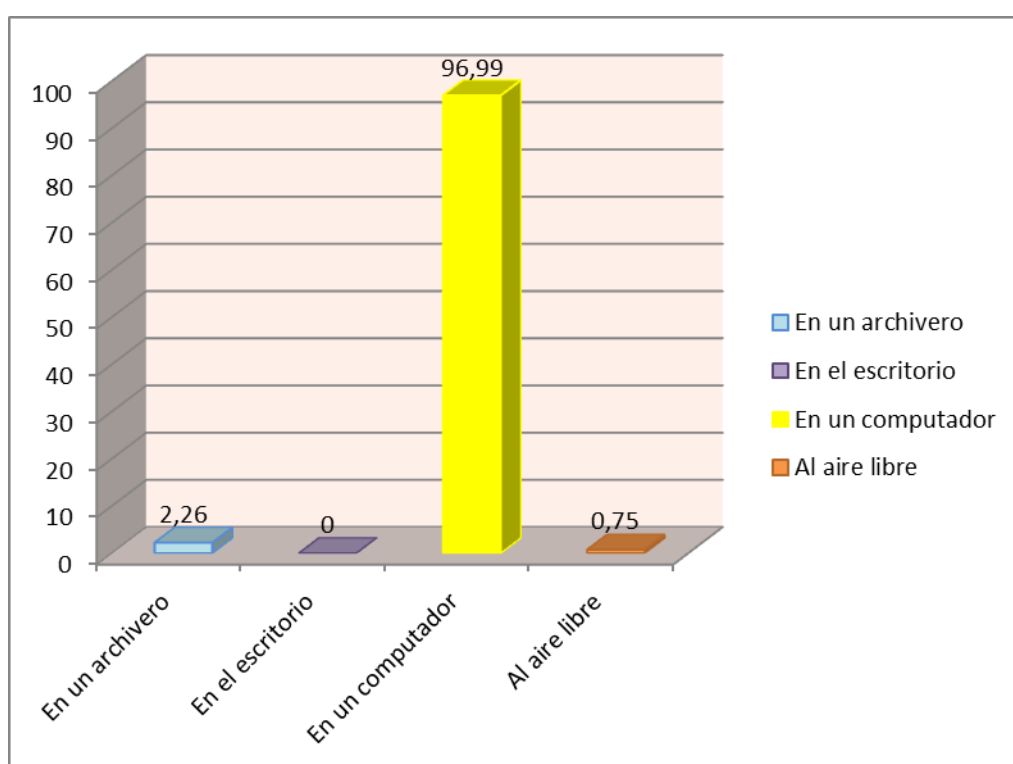


FUENTE: Encuesta Enero 2011
AUTORAS: Maribel Cevallos y Martha Landázuri

ANALISIS E INTERPRETACION: El 9,77% cree que se ahorra más espacio organizando bien el archivo, el 87.97% de los pacientes considera que implementando un sistema de archivo, el 2,26% cree que eliminando documentos antiguos. Por consiguiente se considera que un sistema computarizado permite ahorrar más espacio que un archivo físico.

12. ¿De qué forma cree usted que se conservaría mejor la información?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------|------------|-------------|
| En un archivero | 3 | 2,26 |
| En el escritorio | 0 | 0 |
| En un computador | 129 | 96,99 |
| Al aire libre | 1 | 0,75 |
| TOTAL | 133 | 100% |

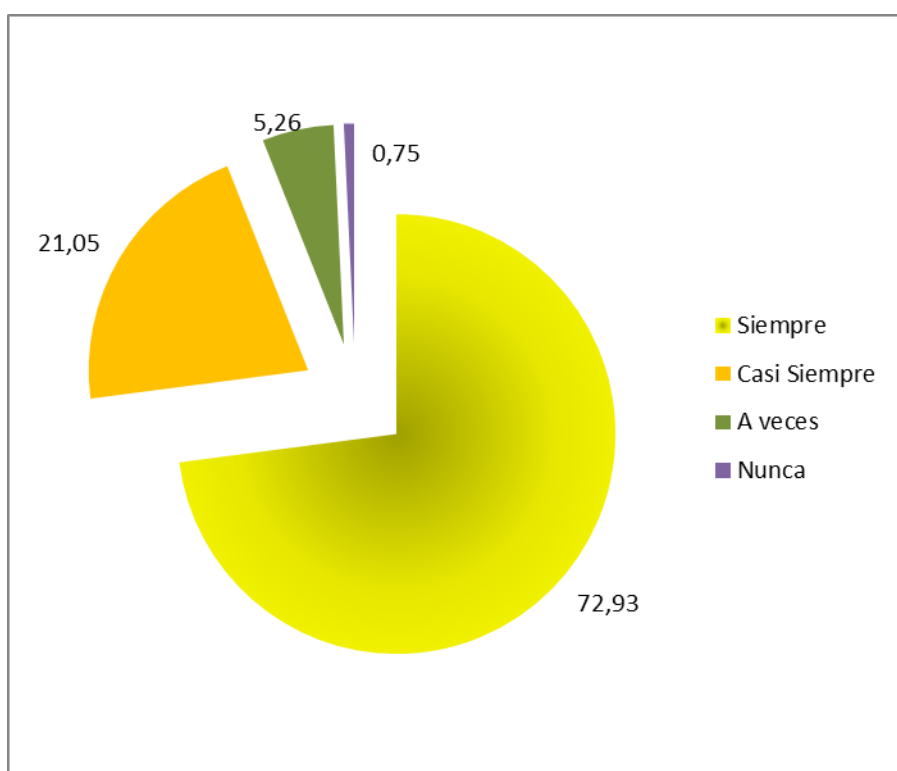


FUENTE: Encuesta Enero 2011
AUTORAS: Maribel Cevallos y Martha Landázuri

ANÁLISIS E INTERPRETACION: El 2,26% cree que la información se conservaría mejor en un archivero, el 0% en el escritorio, el 96,99% en un computador y el 0,75% al aire libre. Por lo que se concluye que para mantener la información completa de los pacientes del Centro Médico, se requiere de un equipo informático.

13. ¿Cree usted que un archivo bien organizado ayuda a satisfacer las necesidades de atención?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 97 | 72,93 |
| Casi Siempre | 28 | 21,05 |
| A Veces | 7 | 5,26 |
| Nunca | 1 | 0,75 |
| TOTAL | 133 | 100% |

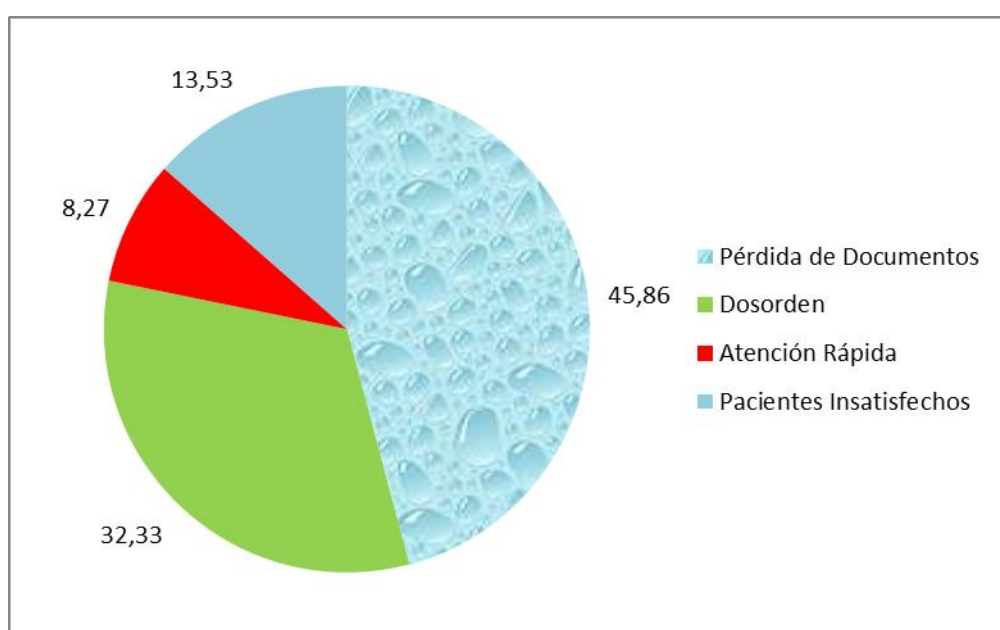


FUENTE: Encuesta Enero 2011
AUTORAS: Maribel Cevallos y Martha Landázuri

ANÁLISIS E INTERPRETACION: Se cree que en un 72.93% un archivo bien organizado siempre ayuda a satisfacer las necesidades de atención, casi siempre en un 21,05%, a veces en un 5,26% y nunca en un 0,75%. Por lo tanto se considera que cuando existe un archivo bien organizado la atención a los pacientes siempre satisface las necesidades de los mismos.

14. Seleccione cuáles cree son las consecuencias negativas de un archivo físico.

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------------------|------------|-------------|
| Pérdida de Documentos | 61 | 45,86 |
| Desorden | 43 | 32,33 |
| Atención Rápida | 11 | 8,27 |
| Pacientes Insatisfechos | 18 | 13,53 |
| TOTAL | 133 | 100% |

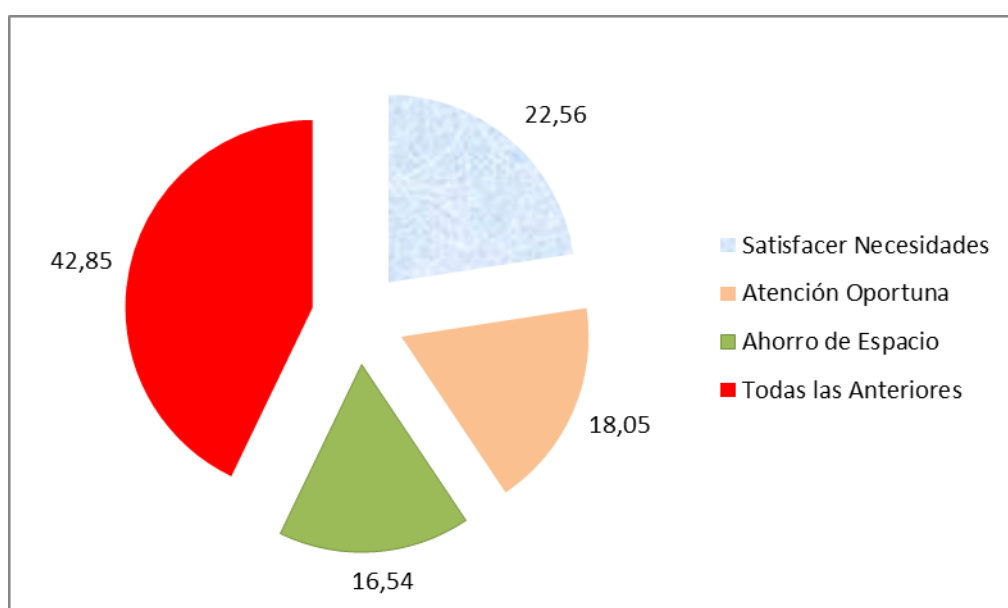


FUENTE: Encuesta Enero 2011
AUTORAS: Maribel Cevallos y Martha Landázuri

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Los pacientes creen que las consecuencias negativas de un archivo físico son la pérdida de documentos en un 45,86%; además del desorden en un 32,33%, atención rápida en un 8,27% y pacientes insatisfechos en un 13,53%. Por lo que se considera que las consecuencias negativas de un archivo físico que se dan con frecuencia es la pérdida de documentos y el desorden evitando así que exista una atención oportuna y eficiente.

15. Con la implementación de un sistema informático de Archivo se lograría

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------|------------|-------------|
| Satisfacer necesidades | 30 | 22,56 |
| Atención Oportuna | 24 | 18,05 |
| Ahorro de Espacio | 22 | 16,54 |
| Todas las anteriores | 57 | 42,85 |
| TOTAL | 133 | 100% |



FUENTE: Encuesta Enero 2011

AUTORAS: Maribel Cevallos y Martha Landázuri

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Los pacientes creen en un 22,56% se satisface las necesidades, en un 18,05% se lograría la atención oportuna, en un 16,54% ahorraría espacio y el 42,85% que con la implementación del Sistema de Archivo informático se lograría cumplir con las tres opciones dadas anteriormente. Por lo que si se implementa un sistema de archivo informático se lograría satisfacer las necesidades de los pacientes, ahorrar espacio en el Centro Médico y una atención rápida y oportuna.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- ✓ Se puede afirmar que la atención del centro Médico no es excelente y no cumple con las expectativas de los usuarios y que el tiempo de espera para la atención no está de acuerdo a la necesidad del usuario.
- ✓ Sería oportuno implementar el sistema informático para ofrecer una atención más ágil, además ayudaría a optimizar de mejor manera los recursos.
- ✓ Se considera que un archivo desordenado siempre dificulta la búsqueda de la información por lo tanto se considera que al implementar un sistema de archivo informático ayudaría a organizar de mejor manera la documentación.
- ✓ El sistema de archivo del Centro Médico no es confiable y podría perderse de esta forma la información.
- ✓ Se determina que la información de los pacientes del Centro Médico estaría eficazmente respaldada si se utiliza un sistema computarizado de archivo y permite ahorrar más espacio que un archivo físico.
- ✓ Se considera que las consecuencias negativas de un archivo físico que se dan con frecuencia es la pérdida de documentos y el desorden evitando así que exista una atención oportuna y eficiente, además que ayude a satisfacer las necesidades de los pacientes.

5.2 RECOMENDACIONES

- ✓ A la encargada del archivo que se debe tomar en cuenta sugerencias de los pacientes que asisten al Centro Médico.

- ✓ A las Autoridades de la Institución que se implemente un sistema informático de archivo para que exista atención más ágil hacia los pacientes y la optimización de los recursos del Centro Médico Municipal.

- ✓ A la encargada del Archivo para evitar que esté desorganizado se recomienda utilizar técnicas actuales propias para el archivo.

- ✓ Al personal encargado que busque una mejor alternativa para guardar y respaldar la información de los pacientes de manera segura y confiable.

- ✓ A las Autoridades del Centro Médico que colaboren para que se realice la implementación de un sistema de archivo informático.

- ✓ Es recomendable sugerir a la encargada de llevar el archivo, se realice un respaldo de la información en un equipo informático.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO DE ARCHIVO EN EL CENTRO MÉDICO MUNICIPAL DE SAN GABRIEL – CANTÓN MONTÚFAR.

6.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El Centro Médico Municipal de San Gabriel es muy reconocido por los servicios que ofrece a la colectividad, pero como toda institución pretende alcanzar la excelencia para satisfacer las necesidades de sus pacientes y de esta forma ser más competitivo.

Según las encuestas realizadas a los usuarios la atención es buena pero no excelente ya que existen algunos inconvenientes que dificulta el buen desempeño de la institución, la falta de un sistema de archivo informático es la causa mayor que impide el buen funcionamiento del Centro Médico.

Con la implementación de este sistema se logrará que la persona encargada de la documentación no tenga que recurrir al archivador físico a buscar la historia clínica del paciente, sino que, fácilmente y de una forma más rápida y segura con solo poner un dato del mismo, pueda obtener la información que necesita; de esta forma se agiliza la atención y

el tiempo de espera del usuario es corto en relación con el período que esperaba antes de la implementación de dicho sistema.

Igualmente, con esta propuesta la institución y los usuarios están conscientes que la tecnología les va a permitir optimizar los recursos muy importantes como tiempo, dinero, útiles de oficina y espacio físico satisfaciendo de esta forma sus necesidades.

Los pacientes concordaron que mediante la inserción de la tecnología en el Centro Médico, tendrán acceso a una atención más eficiente y eficaz, la información de su historia de salud estará respaldada y no habrá pérdida de documentos.

Esta propuesta significa un gran aporte social para la ciudadanía del Cantón Montúfar, ya que con esto se logrará que más personas con escasos recursos económicos puedan acceder a los servicios de salud de una forma más digna y satisfactoria.

Los médicos y todo el personal que labora en la institución están prestos a apoyar en todo lo que se necesite para lograr la implementación del sistema de archivo informático, por lo que esta implementación es factible y sin limitaciones cumplir con el anhelado objetivo.

6.3 FUNDAMENTACIÓN

El Centro Médico Municipal de San Gabriel es una institución de carácter social que brinda servicios de salud a las personas de escasos

recursos económicos, cuenta con más de seis mil pacientes que acuden al mismo en busca de atención; por lo tanto, se maneja información muy importante día a día.

La persona encargada de la información actualmente utiliza archivos físicos donde organiza los documentos con un sistema alfabético y al no tener suficiente espacio ante la demanda de pacientes se crea un poco la desorganización y dificultad al momento de encontrar información determinada.

La tecnología es muy importante en toda institución ya que es una herramienta muy útil al momento de manejar documentos y administrar todos sus recursos, por ello es necesario equipar el Centro Médico Municipal de San Gabriel.

Con la implementación del sistema informático de archivo se va a lograr el ahorro de espacio, ya que toda la información será guardada en una base de datos y no será imprescindible utilizar los archiveros físicos que actualmente existen.

La persona encargada de la documentación se sentirá más segura, pues la información estará respaldada y además se facilitará el manejo de la información entregando como resultado una excelente atención a los pacientes.

6.4 OBJETIVOS

General

Implementar un Sistema Informático de Archivo para mejorar la atención a los pacientes del Centro Médico Municipal del Cantón Montúfar.

Específicos

- Llevar un registro automático de las fichas médicas de los pacientes del Centro Médico Municipal de San Gabriel, para ofrecer un servicio integrado de información.
- Almacenar la información en una Base de Datos acorde a las necesidades del sistema con el fin de tener datos claros, no redundantes y ordenados.
- Generar reportes con información clara y correcta para proveer al personal que labora una base de datos confiables y efectivos; también a los pacientes una atención ágil y oportuna.

6.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

En el año 2008 el Centro Médico de San Gabriel se traslada a las instalaciones del Mercado Central en la calle Bolívar entre Olmedo y Montalvo, mejorando su infraestructura y servicios para satisfacción de sus pacientes, donde funciona hasta la actualidad.

1.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

SISTEMA DE ARCHIVO INFORMÁTICO DEL CENTRO MÉDICO MUNICIPAL DE MONTÚFAR

SISTEMA DE SERVICIO MEDICO – MONTUFAR (SSM-MONTUFAR)

Entrada de Datos

El diseño de entradas es muy importante, de ello depende la salida del sistema. Todo esto es realizado en base a un lenguaje natural para el usuario permitiendo de esta manera una mejor manipulación del sistema.

Las pantallas del sistema fueron diseñadas tomando en cuenta los diferentes datos que manejara el sistema, buscando siempre la comprensión por parte del usuario y la facilidad de su manejo.

Objetivos de diseño de entradas

Las diferentes formas y pantallas que forman parte de un sistema deben satisfacer los siguientes objetivos:

- a) **Efectividad.-** La efectividad significa que las formas y pantallas de entrada deben cumplir acciones específicas y manejar la información de una manera precisa y adecuada.
- b) **Facilidad.-** La facilidad significa que las formas y pantallas son directas y no requieren tiempo adicional para descifrarlas.

- c) **Consistencia.**- La consistencia dice que las formas y pantallas de entrada agrupan en forma similar de una aplicación a la siguiente.
- d) **Simplicidad.**- La simplicidad significa que las formas y pantallas de entrada deben ser concretas, simples, deben tener lo necesario para que el usuario no se confunda en su manejo.
- e) **Atractivo.**- Las formas y pantallas de entrada deben agradar al usuario para que así él se involucre más en el manejo del sistema y su utilización sea más interesante.

Menú Principal:



Este menú sirve como referencia para llegar a los diferentes formularios que tienen la función como sus nombres indican en los botones.

Registro de Pacientes:

The screenshot shows a web application window titled "PACIENTES" with a sub-header "REGISTRO - PACIENTES". The interface is divided into several sections:

- Left Panel:** Contains a placeholder for a patient's profile picture (a simple cartoon figure) and a placeholder for a group of people (three cartoon figures around a globe).
- Formularios:**
 - DATOS PERSONALES :** Includes input fields for Cedula, Apellidos, Nombres, Fecha Nacimiento, Sexo (dropdown), Estado Civil (dropdown), Provincia (dropdown), Cantón (dropdown), Ciudad / Parroquia / Recinto, Dirección, Telefono, and Celular.
 - EN CASO DE EMERGENCIA AVISAR A:** Includes input fields for Nombres, Provincia (dropdown), Cantón (dropdown), Ciudad / Parroquia / Recinto, Dirección, Telefono, and Celular.
- Botones de Acción:** A vertical column of buttons on the right side: NUEVO (with a pencil icon), GRABAR (with a floppy disk icon), CANCELAR (with a blue arrow icon), ELIMINAR (with a trash can icon), BUSCAR (with a magnifying glass icon), IMPRIMIR (with a printer icon), and SALIR (with a door icon).
- Footer:** A navigation bar at the bottom with "Registro: 1 de 1" and a search bar containing "Sin filtro" and "Buscar".

Como su nombre indica, por medio de él se hará posible el ingreso de datos personales de los pacientes, las actualizaciones, modificaciones de los registros de cada uno de los campos con los que cuenta el formulario.

Diseño de salida

Para el diseño de las pantallas de salidas debemos tener en cuenta que éstas presentaran los resultados de toda la información que hemos trabajado en el sistema.

El diseño de las pantallas de salida está elaborado en base a los requerimientos y necesidades del Servicio Médico del Cantón Montufar. Las pantallas de salida del sistema son claras y explícitas, para que los usuarios no encuentren dificultad al interpretar cada una de ellas.

Objetivo de diseño de salidas

Los objetivos del diseño de salidas son:

- 1) Diseñar la salida para que sirva al propósito deseado.
- 2) Diseñar la salida para que se ajuste al usuario.
- 3) Entregar la cantidad adecuada de salida.
- 4) Asegurarse de que la salida se encuentre donde se necesita.
- 5) Entregar la salida a tiempo.

Seleccionar el Método de Salida Adecuado.

La salida puede tomar muchas formas. El usuario depende de las salidas para realizar sus tareas, y frecuentemente juzga el método de un sistema únicamente por su salida.


Diseño de salida impresa

Cuando se ha determinado los requerimientos de información y habiendo decidido realizar salidas impresas, debemos considerar que estas salidas tengan todos los requerimientos que el usuario necesite en cuanto a información se refiere.

El diseño de salida impresa permite al usuario tener un documento en el que se pueda tener toda la información que se ha procesado en el sistema.


Informe de Datos de Pacientes

PACIENTES



" SSM-MONTUFAR "

SISTEMA DE SERVICIO MEDICO - MONTUFAR



REGISTRO DE PACIENTES

DATOS PERSONALES :

| | |
|-------------------|--------------------------|
| Cedula: | 0401395173 |
| Apellidos: | Aguirre Manosalbas |
| Nombres: | Jose Raimundo |
| Fecha Nacimiento: | 28/03/1982 |
| Sexo: | Masculino |
| Estado Civil: | Soltero/a |
| Provincia: | Carchi |
| Canton: | Montufar |
| Ciudad: | San Gabriel |
| Direccion: | Los Andes 12-36 y Olmedo |
| Telefono: | 062290123 |
| Celular: | 093152634 |

EN CASO DE EMERGENCIA AVISAR A:

| | |
|------------|--------------------------|
| Nombres: | Bertha Manosalbas |
| Provincia: | Carchi |
| Canton: | Montufar |
| Ciudad: | San Gabriel |
| Direccion: | Los Andes 12-36 y Olmedo |
| Telefono: | 062290123 |
| Celular: | |

Jueves, 17 de Marzo de 2011 Página 1 de 1 ***¡Personas que atienden Personas!***

Diseño de salida en pantalla

Los lineamientos para el diseño de pantallas son:

- 1) Mantener la pantalla simple.
- 2) Mantener consistente la presentación de la pantalla.
- 3) Facilitar al usuario el movimiento entre pantallas.
- 4) Crear una pantalla activa.








Diseño de formas

Las formas no deben verse amontadas, deben ser organizadas y lógicas para ser atractivas, las formas deben utilizar la información en el orden esperado.

DATOS PERSONALES :

| | |
|-----------------------------|------------------------|
| Cedula: | <input type="text"/> |
| Apellidos: | <input type="text"/> |
| Nombres: | <input type="text"/> |
| Fecha Nacimiento: | <input type="text"/> |
| Sexo: | <input type="text"/> ▼ |
| Estado Civil: | <input type="text"/> ▼ |
| Provincia: | <input type="text"/> ▼ |
| Cantón: | <input type="text"/> ▼ |
| Ciudad /Parroquia/ Recinto: | <input type="text"/> |
| Direccion | <input type="text"/> |
| Telefono | <input type="text"/> |
| Celular | <input type="text"/> |

Botones para manejo de los Registros

| |
|---|
|  NUEVO |
|  GRABAR |
|  CANCELAR |
|  ELIMINAR |
|  BUSCAR |
|  IMPRIMIR |
|  SALIR |

El uso del color en la pantalla permite el contraste entre el frente y el fondo, resaltar campos importantes en formas, mostrar errores, codificación especial de la entrada y llamar la atención a otros atributos especiales.

Implementación del Sistema

La implementación del sistema es la última fase del desarrollo de sistemas informáticos. Es el proceso de instalar equipos o software nuevo, como el resultado de un análisis y diseño previo como resultado de la sustitución o mejoramiento de la forma de llevar a cabo un proceso automatizado.

Al implementar un sistema informático lo primero que debemos hacer es asegurarnos que el sistema sea operacional o sea que funcione de acuerdo a los requerimientos de análisis y permitir que los usuarios puedan operarlos.

En la preparación de la implementación, aunque el sistema esté bien diseñado y desarrollado correctamente su éxito dependerá de su implementación y ejecución por lo que es importante capacitar al usuario con respecto a su uso.

Requerimientos de Hardware

Para el buen desempeño del sistema informático que se implantara en el Centro Médico Municipal se necesita un computador con las siguientes características:

P4 o superior

512 de RAM

Espacio mínimo en disco 500Mb

Monitor de 14"

Cdrom o superior

Impresora

Requerimientos de software

El computador donde se va a instalar el sistema debe tener las siguientes características en cuanto a software:

Win XP / Vista / Seven

Office 2007 / 2010

MANUAL DEL USUARIO

Al implementar un sistema informático lo primero que debemos hacer es asegurarnos que el sistema sea operacional o sea que funcione de acuerdo a los requerimientos de análisis y permitir que los usuarios puedan operarlos.

Este sistema informático contiene pantallas y botones de fácil utilización, su entorno es agradable para la vista de los usuarios, la información que se manejará es de rápido ingreso en los diferentes módulos que constan dentro del sistema.

Pantalla Control de Usuarios

El sistema contiene un control de usuarios, por lo cual si una persona quiere manejar el sistema primero debe estar registrado, dicho usuario tendrá un nombre de usuario, su contraseña y su tipo de usuario, sin estos requisitos no se puede tener acceso.



- 1) Cuadro de texto para ingresar la clave del usuario.
- 2) Cuadro de texto para ingresar la contraseña del usuario.
- 3) Al pulsar este botón ingresa al sistema.
- 4) Al pulsar este botón abandona del sistema.

Pantalla Principal (Administrador)



Para el usuario esta pantalla tiene las opciones de:

- 1) Al hacer clic en el botón se accede al área de PACIENTES, en la que se encuentra los datos personales de cada uno de los pacientes.
- 2) Al hacer clic en el botón se accede al área de HISTORIAS CLINICAS, en la que se encuentra los datos relacionados a la ficha individual de cada paciente que se ha atendido en el centro.
- 3) Al hacer clic en el botón se accede al área de ANALISIS MEDICO, en la que se encuentra los datos recabados por el médico en el análisis clínico realizado al paciente.
- 4) Al hacer clic en el botón se accede al área de REPORTE, en la que se puede obtener reportes ya sea en pantalla o impresos de los diferentes datos que maneja el sistema informático.
- 5) Al hacer clic en el botón se accede al área de USUARIOS, en la que se encuentra los datos de los usuarios que pueden acceder al ingreso y manipulación de información dentro del sistema informático.
- 6) Al hacer clic en el botón se accede al área de ACERCA DE, en la que se encuentra los datos relacionados a la versión del sistema informático.
- 7) Al pulsar este botón se abandona del sistema.

Pantallas de Ingresos de Datos

A screenshot of a data entry form. The form contains several fields with labels on the left and input areas on the right. The labels are: ID:, NOMBRE, FECHA DE NACIMIENTO, RAZA:, # PARTOS, ORIGEN:, ESTADO ACTUAL:, and CARACTERISTICAS:. The input areas include text boxes, a date dropdown menu (showing 02/04/2008), and a large text area. Two callout boxes, labeled '1' and '2', are positioned around the form. Callout '1' points to the labels, and callout '2' points to the input fields.

Detalle

- 1) Etiquetas que indican el nombre del campo requerido a ingresar.
- 2) Cuadros de texto o listas desplegables par ingreso de información.

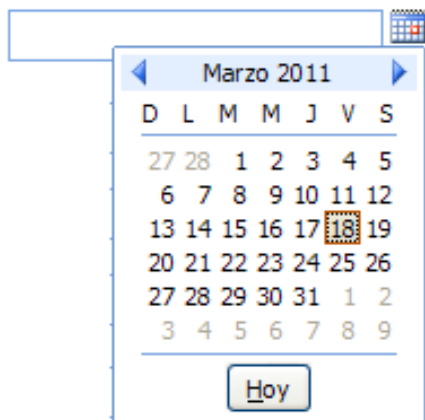
Cuadro de texto

A simple rectangular text input box with a thin border.

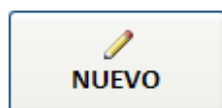
Lista desplegable

A dropdown menu with a blue arrow icon on the right. The menu is open, showing a list of options: Soltero/a, Casado/a, Divorciado/a, Viudo/a, and Union Libre.

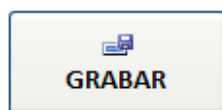
Fechas



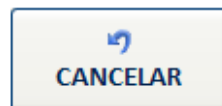
Botones de comando



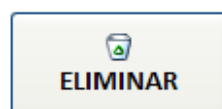
Para agregar un nuevo



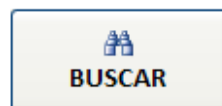
Para grabar los cambios que se realicen en un registro.



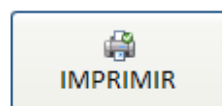
Para cancelar algún cambio que se quisiera hacer en un registro.



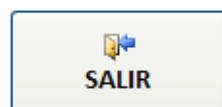
Para eliminar un registro.



Para buscar un registro.

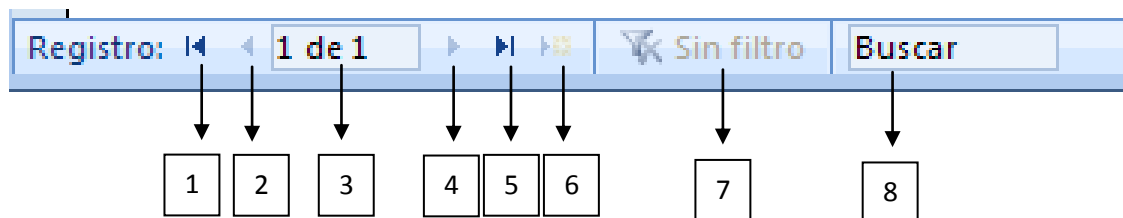


Para imprimir un registro.



Para salir del formulario.

Manejo de registros



1. Botón Para ir al Primer Registro.
2. Botón para ir al Anterior Registro.
3. Muestra la posición del registro actual del total de registros.
4. Botón para ir al Siguiente Registro.
5. Botón para ir al Último Registro.
6. Botón para crear Registro Nuevo.
7. Botón para Filtrar Registros.
8. Botón para Buscar un Registro.

6.7 IMPACTOS

Aspecto Social

Con la implementación del Sistema Informático de Archivo se logrará que la atención hacia los pacientes sea más eficiente, ágil y rápida; es decir se llegará a que la atención sea excelente y más personas de bajos recursos económicos podrán tener acceso a este servicio.

Aspecto Ecológico

Se optimizará los recursos de oficina como son hojas de papel, carpetas, entre otros.

Los resultados que se desea obtener con la implementación del sistema informático de archivo son optimizar los recursos tiempo, dinero, espacio, útiles de oficina. A la vez, se evitará la pérdida de la información; además se podrá tener acceso inmediato a las fichas médicas de los pacientes apoyando así a la organización para que alcance sus objetivos institucionales.

Aspecto Tecnológico

El Sistema Informático de Archivo servirá como herramienta de trabajo al personal que labora en el Centro Médico Municipal para optimizar los recursos como son el tiempo, dinero, útiles de oficina, entre otros; entregando un mejor servicio a la colectividad montufareña.

1.7 DIFUSIÓN

Se realizó una demostración al personal del Centro Médico sobre la manera de utilizar el sistema de archivo informático y se entregó un manual a la institución para el manejo del mismo, en el cual se detalló paso a paso la función de cada uno de los íconos desde el ingreso de la información hasta su almacenamiento, de tal forma que les permite acceder de manera más ágil a la información, ofrecer una atención más eficiente y con ello satisfacer las necesidades de los pacientes.

BIBLIOGRAFÍA

- 1) ABUADILI J. – (2008) – “Cómo Organizar Eficazmente Archivos y Documentos” – Primera Edición – Editorial Trillas – México.
- 2) BENALCAZAR M, ÁLVAREZ G y MONTESDEOCA C. (2005) “Guía Para Realizar Monografías, Tesinas Y Tesis De Grado”, Segunda edición. CREAARTE, Ecuador, Ibarra.
- 3) BERNAL C. (2000) “Metodología de la Investigación para Administración y Economía”. QuebecorWorld Bogotá S. A. Colombia.
- 4) BERNAL C. (2006) “Metodología de la Investigación” – Segunda Edición – Pearson Educación – México
- 5) ESPINOSA J, MÉNDEZ F. et., (2002) “Los Directivos de Educación Media del Cantón Pimampiro, Frente a los Problemas Administrativos y Académicos, Lineamientos Alternativos”. Ibarra.
- 6) FERNÁNDEZ D. – (2005) “Comunicación, Archivo de la Información y Operatoria de Teclados” – Primera Edición – Thomson Editores Spain – España.
- 7) FERNÁNDEZ L. (2005) “Comunicación, Archivo de La Información y Operatoria de Teclados” Segunda Reimpresión COPYRIGHT © International ThombonSpain, España.
- 8) FIGUEROA C. y CHALAN M. (2004), “El Manejo de Archivo Proyecto de Tesina”. Ibarra.

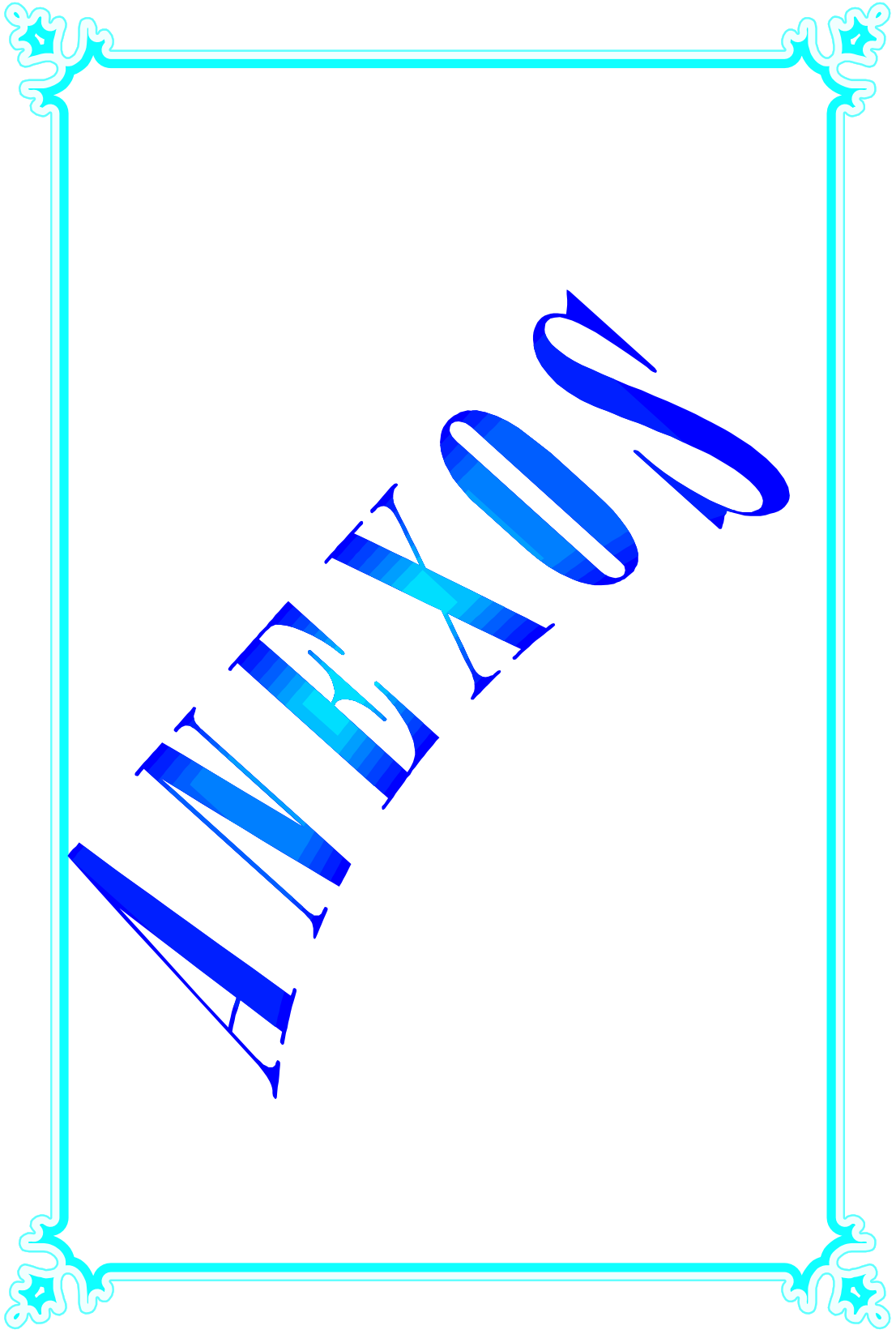
- 9) HERRERA L., MEDINA A., NARANJO G. y PROAÑO J., (2002) “Maestría en Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales”. Primera Edición, AFEFCE, Ecuador, Quito.
- 10) LEIVA F. (2006) – “Nociones de Metodología de Investigación Científica” – Quinta Edición – Libresa – Ecuador, Quito.
- 11) LERMA H. (2004) “Metodología de la Investigación” 2da. Edición, Ecoe Ediciones, Colombia, Bogotá.
- 12) “Registro Oficial” N° 67, lunes 25 de julio del 2005
- 13) SENDELBACH N. (2004) “Programa de Liderazgo de la Universidad de Michigan”, Seminarium El Valor del Conocimiento.
- 14) VINUEZA R. (2005) “Ejemplos Prácticos de Actas, Oficios, Solicitudes” – Quinta Edición – ISBN.

4.1.4 LINGÜÍSTICA

- 1) <http://www.lafacu.com/apuntes/informatica/estructura/default.htm>
- 2) <http://www2.ing.puc.cl/iic1102/materia/cap10.htm>
- 3) http://www.uady.mx/sitios/matemati/enlinea/admin_arch/materiales/material1.html
- 4) <http://coqui.lce.org/cadiaz/CEDU5120V/Contenido/ArchExt.htm>

- 5) http://www.itlp.edu.mx/publica/tutoriales/pascal/u8_8_8.html
- 6) http://help.sap.com/saphelp_srm40/helpdata/es/15/c9df3b6ac34b44e10000000a114084/content.htm
- 7) http://www.agoratel.com/recursos/docs_calidad/calidad.htm
- 8) <http://www.monografias.com/trabajos7/arch/arch.shtml>
- 9) http://www.gestiondelconocimiento.com/concep_rec.htm
- 10) http://ec.europa.eu/civil_service/admin/perform/index_es.htm
- 11) <http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/020829171632-EFICACIA.html>
- 12) <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>
- 13) <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- 14) <http://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>
- 15) <http://es.wikipedia.org/wiki/Competitividad>
- 16) <http://www.degerencia.com/tema/efectividad>
- 17) <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/1931-que-hace-eficaz-a-un-ejecutivo.html>
- 18) <http://www.icost.us/productividad.asp>
- 19) <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>

- 20) http://www.agoratel.com/recursos/docs_calidad/calidad.htm
- 21) http://es.wikipedia.org/wiki/Archivo_inform%C3%A1tico
- 22) <http://www.alegsa.com.ar/Dic/archivo.php>
- 23) <http://es.wikipedia.org/wiki/Documento>
- 24) <http://topsecres.iespana.es/documentos/documentacion.htm>
- 25) <http://www.gestiopolis.com/organización-talento/perfil-de-la-nueva-secretaria-ejecutiva-htm>
- 26) <http://www.archivonorma.com/index.php?seccion=6&tema=25>
- 27) http://es.wikipedia.org/wiki/Disco_%C3%B3ptico



ANEXO 1

1

Fallas en el manejo de los documentos

2

Dificultades para encontrar la información

3

Archivo desordenado

4

Deterioro de los documentos físicos

5

Equivocaciones involuntarias



¿De qué forma se organiza y se archiva los documentos en el Centro Médico Municipal de San Gabriel - Cantón Montúfar desde julio de 2010 hasta febrero de 2011?

1

Poco interés por capacitarse

2

Tratamiento inadecuado del uso de los documentos

3

Desconocimiento de las técnicas de archivo

4

Falta de tecnología

5

Falta de Experiencia

6. ¿Cree usted que la falta de un sistema informático de archivo impide un buen manejo de los documentos?

Siempre _____ Casi siempre _____
Rara vez _____ Nunca _____

7. ¿Según usted el sistema de Archivo que se utiliza en el Centro Médico Municipal es?

Confiable _____ Poco Confiable _____ Nada Confiable _____

8. ¿Considera usted que una buena atención, depende de un archivo bien organizado?

Siempre _____ Casi siempre _____
A veces _____ Nunca _____

9. ¿El sistema computarizado de archivo ayudaría a optimizar los útiles de oficina?

Siempre _____ Casi siempre _____
A veces _____ Nunca _____

10. ¿En qué tanto por ciento considera que un sistema computarizado ayuda a respaldar la información?

25% _____ 50% _____ 75% _____ 100% _____

11. ¿Cómo considera que se ahorra más espacio?

Organizando bien el archivo _____
Implementando un sistema computarizado _____
Eliminando documentos antiguos _____

12. ¿De qué forma cree usted que se conservaría mejor la información?

| | | | |
|------------------|-------|------------------|-------|
| En un archivero | _____ | En el escritorio | _____ |
| En un computador | _____ | Al aire libre | _____ |

13. ¿Cree usted que un archivo bien organizado ayuda a satisfacer las necesidades de atención?

| | | | |
|---------|-------|--------------|-------|
| Siempre | _____ | Casi siempre | _____ |
| A veces | _____ | Nunca | _____ |

14. Seleccione cuáles cree son las consecuencias negativas de un archivo físico.

| | | | |
|-----------------------|-------|-------------------------|-------|
| Pérdida de Documentos | _____ | Desorden | _____ |
| Atención Rápida | _____ | Pacientes Insatisfechos | _____ |

15. Con la implementación de un sistema informático de Archivo se lograría

| | | | |
|------------------------|-------|----------------------|-------|
| Satisfacer necesidades | _____ | Atención Oportuna | _____ |
| Ahorro de Espacio | _____ | Todas las anteriores | _____ |

ANEXO 3

MATRIZ DE COHERENCIA

| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL |
|---|---|
| ¿De qué forma se utiliza la organización y archivo de los documentos en el Centro Médico Municipal de San Gabriel – Cantón Montúfar desde julio 2010 a febrero 2011? | Mejorar la organización y archivo de los documentos con los que funciona el Centro Médico Municipal de la ciudad de San Gabriel – Cantón Montúfar |
| PREGUNTAS DIRECTRICES | OBJETIVOS ESPECÍFICOS |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cómo y de qué manera se determinará cuál es la organización y archivo de los documentos? ✓ ¿Cuáles son las técnicas de archivo que se utilizan en el Centro Médico Municipal de la ciudad de San Gabriel? ✓ ¿Cómo ayudaría la implementación de un sistema informático de archivo en el Centro Médico Municipal de San Gabriel? ✓ ¿Con la socialización del sistema informático se puede mejorar la organización y archivo de los documentos en la institución? | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diagnosticar la situación de la organización y archivo de los documentos. ✓ Establecer las técnicas de archivo que se utilizan en el Centro Médico. ✓ Elaborar un sistema de Archivo Informático para mejorar la agilidad en la información de la institución. ✓ Socializar el sistema informático de archivo. |

ANEXO 4



MUNICIPIO DE MONTUFAR

- *A s i s t e n c i a S o c i a l*

Dirección: Carrera Bolívar entre Montalvo y Olmedo

Tel.: (06) 2291-321

San Gabriel - Carchi

AUTORIZACIÓN

Dr. Willam Pozo con cédula de ciudadanía 04 0098716-0, Director del Centro Médico Municipal del Cantón Montúfar, **AUTORIZO** a las Señoritas **FANY MARIBEL CEVALLOS QUILCA** y **MARTHA CECILIA LANDÁZURI YÉPEZ**, estudiantes de la Universidad Técnica del Norte para que realicen la investigación sobre Gestión Documental en la entidad que dirijo y cuyos datos obtenidos irán destinados para la elaboración de la Tesis de las mencionadas señoritas.

Es todo cuanto puedo decir en honor la verdad.

San Gabriel, 26 de julio del 2010.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Willam', enclosed within a large, loopy oval stroke.

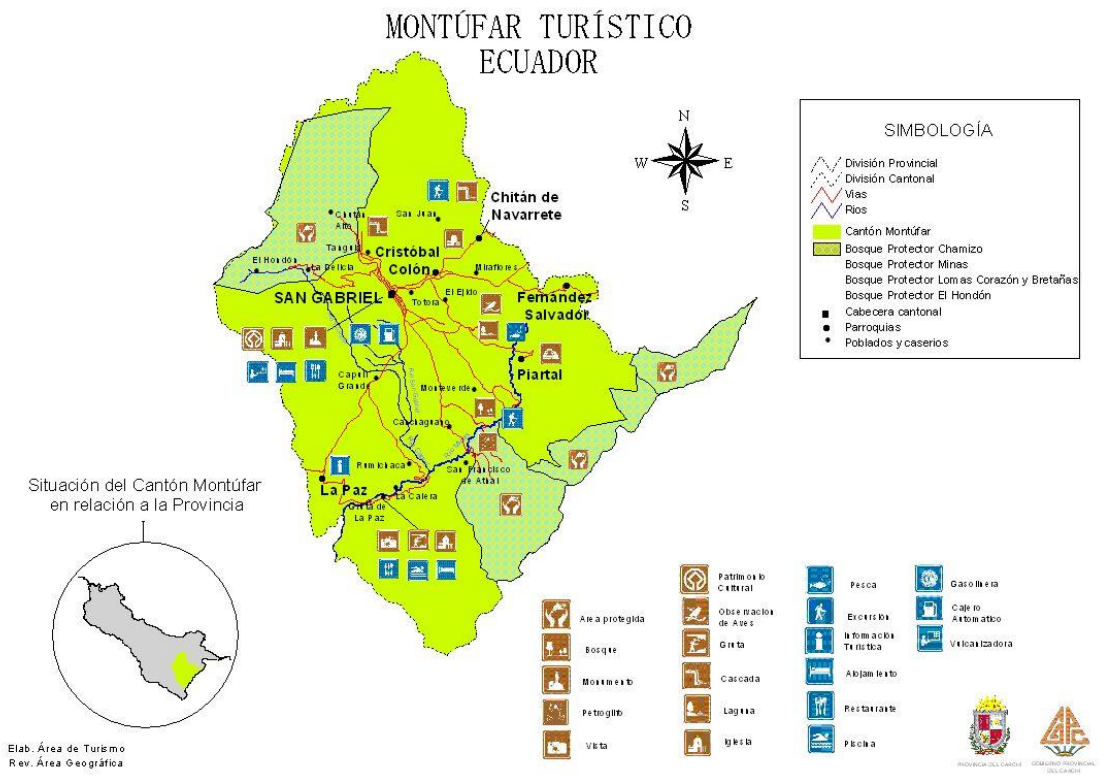
Dr. Willam Pozo

DIRECTOR

¡Personas que atienden personas!

ANEXO 5

MAPA DEL CANTÓN MONTÚFAR



ANEXO 6

FOTOGRAFÍAS DEL CENTRO MÉDICO MUNICIPAL



ANEXO 7

FOTOGRAFÍA DEL ARCHIVO



FOTOGRAFÍA DE LOS DOCUMENTOS EN EL ESCRITORIO

