



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

**PROYECTO DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN  
Y/O INTERVENCIÓN**

**“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL,  
ADMINISTRATIVA Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO  
MÉDICO OCUPACIONAL DE LA UTC.”**

Proyecto de Sistematización de Experiencias Prácticas de Investigación y/o Intervención  
presentada previa a la obtención del Título de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo  
Gerencial.

Autores:

Arias Agreda Gabriela de los Ángeles  
Pila Vinocunga Jessica Maribel

Tutor:

Mgs. Almeida Lara Libia Dolores

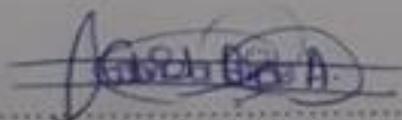
Latacunga – Ecuador

Febrero 2019

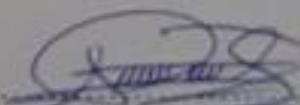
## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Arias Agreda Gabriela de los Ángeles y Pila Vinocunga Jessica Maribel, declaramos ser autoras del presente trabajo de titulación: **SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL, ADMINISTRATIVA Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO MÉDICO OCUPACIONAL DE LA UTC**, siendo la Mgs. Libia Dolores Almedia Lara tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo de Sistematización de Experiencias Prácticas de Investigación y/o Intervención, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



.....  
Arias Agreda Gabriela de los Ángeles  
C.I. 050380226-6



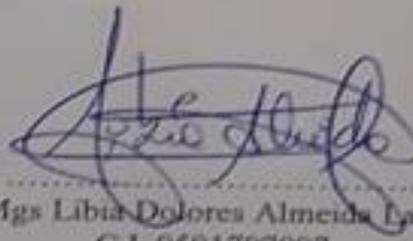
.....  
Pila Vinocunga Jessica Maribel  
C.I. 175203627-5

**AVAL DEL TUTOR DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN Y/O INTERVENCIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo Experimental sobre el tema:

"SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL, ADMINISTRATIVA Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO MÉDICO OCUPACIONAL DE LA UTC", de Arias Agreda Gabriela de los Ángeles y Pila Vinocunga Jessica Maribel, de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho Informe de Sistematización de Experiencias Prácticas de Investigación y/o Intervención cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Titulación que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Febrero, 2019



Mgs Libia Dolores Almeida Lara  
C.I. 0501797997  
Tutora

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

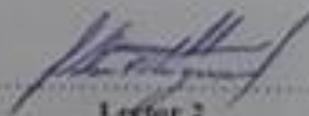
En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe Sistematización de Experiencias Prácticas de Investigación y/o intervención de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad De Ciencias Administrativas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial ; por cuanto, las postulantes: Arias Agreda Gabriela de los Angeles y Pila Vinocunga Jeseica Maribel, con el título: "Sistematización de Experiencias en Gestión Documental, Administrativa y Rendimiento Laboral en el Departamento Médico Ocupacional de la UTC" han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Febrero 2019

Para constancia firman:

  
Lector 1 (Presidente)  
Nombre: Lic. Angelita Falconi  
CC: 0502037674

  
Lector 2  
Nombre: PhD. Nelson Chiguano  
CC: 0501993356

  
Lector 3  
Nombre: Ing. Monica Salazar  
CC: 0502138191

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, por brindarme fortaleza, paciencia y sabiduría para culminar con éxito tan anhelado sueño.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus Docentes, por abrirme las puertas de tan noble institución y haberme formado con los más altos valores y principios.

A la Lcda. Paulina Arias y a la Mgs. Libia Almeida, por su paciencia, generosidad, orientación, y colaboración invertida en la construcción del presente proyecto.

A mis compañeras y amigas Jessica, Joselyn y Karina, por saber brindarme su cariño, su comprensión y sobre todo su amistad, y por extenderme su ayuda cuando más la he necesitado. Han sido los mejores 5 años de mi vida que he podido compartir con ustedes. ¡Las quiero!

**Gabriela**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen la Universidad Técnica de Cotopaxi, por confiar en mí, abrimme las puertas e irme formando cada día como profesional.

De igual manera mis agradecimientos a la Facultad de Ciencias Administrativas, y a los todos docentes de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial en especial a la Mgs. Libia Almeida quien con su experiencia, conocimiento y motivación me oriento en la investigación. A la Lcda. Paulina Arias por sus consejos, enseñanzas y apoyo.

**Jessica**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Fabián Arias y María Agreda, por ser el pilar fundamental de mi vida y haberme apoyado incondicionalmente en el transcurso de este largo camino, solo Dios y yo sabemos cada uno de los sacrificios que han hecho por mí; ¡Hoy, todo lo que he logrado, ha sido por y para ustedes, los quiero mis viejitos!

A mi abuelito Amable Arias, porque desde el cielo he podido sentir su amor y su apoyo, segura estoy que desde donde quiera que se encuentre estará feliz por este logro alcanzado y seguirá enviándome sus bendiciones siempre.

A mi hermana Sandra Arias, porque a pesar de la distancia siempre ha sabido estar conmigo y nunca me ha dejado sola, por ser quien me ha sostenido en mis momentos más difíciles, por creer y confiar en mí, por sus consejos y por motivarme siempre a seguir adelante a pesar de las circunstancias.

A mis sobrinos Andrea y David, por ser la razón de mi vida y de mis alegrías y por ser esa fuerza y esa luz que necesitaba para iluminar mi camino.

A mis amigas, que se convirtieron en hermanas, por su ánimo y apoyo moral constante y por saber compartir conmigo cada alegría y también cada tristeza. ¡Gracias por tanto Moni y Jessy!

Finalmente, quiero dedicar este logro a la persona que hoy ya no está, pero que durante su estancia fue ese compañero que supo siempre estar conmigo en las buenas y en las malas, por enseñarme a ser una mejor persona y enseñarme a saber luchar por mis sueños, por brindarme su apoyo total y desinteresado y haber formado parte importante de mi vida y de este sueño, que hoy se hace realidad. Sin duda, gesto tan noble siempre lo sabré llevar en mi corazón.

**Gabriela**

## **DEDICATORIA**

Todo este esfuerzo está dedicado a Dios, por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

Y a mis padres Jorge Pila y María Vinocunga que con su amor, esfuerzo, apoyo incondicional y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

A mis Hermanas Mónica, Verónica, Mayra y Katty y a mi hermano Bayron que con sus palabras me hacían sentir orgulloso de lo que soy y de lo que les puedo llegar a ser.

Y a mi familia porque cuando en un mal momento tome una mala decisión me supieron orientar, guiarme por lo correcto.

Finalmente quiero dedicar a todas mis amigas Gabriela, Joselyn y Karina por extenderme la mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, siempre las llevaré en mi corazón.

**Jessica**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Latacunga- Ecuador

---

**TITULO:** “SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL, ADMINISTRATIVA Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO MÉDICO OCUPACIONAL DE LA UTC”

**Autor/es:** Arias Agreda Gabriela  
Pila Vinocunga Jessica

## RESUMEN

La sistematización se basa en el análisis de las experiencias vividas en el Departamento Médico Ocupacional de la Universidad Técnica de Cotopaxi, lugar en donde las investigadoras realizaron las prácticas pre profesionales y a la vez fue el centro de estudio de esta investigación. Al realizar las prácticas pre profesionales en el DMO se pudo evidenciar que existió varias falencias en los procesos de Gestión Documental, Administrativa y Rendimiento Laboral, que hacen que el profesional al no contar con un colaborador, se dedique a realizar actividades como organización de archivo y atención al cliente, entre otras inherente a la Secretaria Ejecutiva Gerencial, actividades que no le corresponden realizar y que a la vez afectan al desarrollo de las tareas que desempeña como profesional de la salud. Por consiguiente, para la realización de este proyecto, con la ayuda de una matriz de recuperación de experiencias se obtuvo datos informativos en Gestión Documental, Administrativa y Rendimiento Laboral, de la misma manera, se aplicó una metodología basada en el enfoque cualitativo, donde intervienen personas o sujetos claves con los que se trabajó durante este proceso, que son el Dr. Richard Pérez encargado del departamento y su enfermera la Lcda. Daniela Chávez. Además se aplicó una entrevista que ayudó a recoger más información real y precisa para la realización del proyecto de sistematización de experiencias, y a su vez con la ayuda de revisiones bibliográficas e investigaciones sustentadas, dar cumplimiento a los objetivos planteados en el proyecto. Finalmente, se procedió a plantear y presentar estrategias de mejora que ayuden a solucionar los problemas encontrados en el departamento, los mismos que se encuentran detallados en este escrito y que además serán expuestos en la sustentación final del proyecto de investigación.

Palabras clave: Gestión documental, Gestión administrativa, Rendimiento laboral y Estrategias.



# TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

**Latacunga-Ecuador**

---

**TITULO:** “SYSTEMATIZATION DE EXPERIENCIAS IN MANAGEMENT DOCUMENT, ADMINISTRATIVE AND LABOR PERFORMANCE IN THE DEPARTMENT UTC OCCUPATIONAL MEDICAL DEPARTMENT”

**Autor/es:** Arias Agreda Gabriela  
Pila Vinocunga Jessica

## ABSTRACT

The systematization is based on the study of lived experiences analysis in the Occupational Medical Department at Technical University of Cotopaxi, place where the researchers carried out the pre-professional practices and at the same time it was the center of the researching. When it was carried out the pre-professional practices in the DMO it was possible to show that there were several shortcomings on Document Management processes, Administrative and Labor Performance, where the professional do not to count with another collaborator, to dedicate him/herself to carry out activities such as file organization and customer service, among others inherent activities to Executive Management and activities that do not concern his/her and at the same time affect to the activities development that the secretary performs as a health professional. Therefore to do this project, was used a matrix to recover experiences, information to systematize in a Management Document, Administrative and Labor Performance, in the same way, a qualitative methodology based on the approaching of the people was applied or key subjects who worked during this process; in this case to Dr. Richard Pérez in charge of the department and his nurse the Lcda. Daniela Chávez In addition, an interview was applied that helped to collect more real and accurate information for project making of experiences systematization and, at the same time, helped by bibliographic reviews and supported researchings, to fulfill the set out objectives at the project. Finally, it is proceeded to raise and present improvement strategies those help to solve found problems in the department, which are detailed in this paper and which will also be exposed at the final support of the researching project.

**Keywords:** Document management, Administrative management, Work performance and Strategies.



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

CENTRO DE IDIOMAS

#### AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen del trabajo de investigación al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Carrera Secretariado Ejecutivo Gerencial: Arias Agreda Gabriela de los Ángeles y Pila Vinocunga Jessica Maribel, cuyo título versa: "Sistematización de experiencias en Gestión Documental, Administrativa y Rendimiento Laboral en el Departamento Médico Ocupacional de la UTC", lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, febrero del 2019

Alientamente,

M.Sc. Marcelo Pacheco  
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS  
C.C. 050261735-0



## INDICE

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Declaración de autoría .....	ii; <b>Error! Marcador no definido.</b>
Aval del tutor de sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención.....	iii; <b>Error! Marcador no definido.</b>
Aprobación del tribunal de titulación.....	iv; <b>Error! Marcador no definido.</b>
Agradecimiento .....	v
Dedicatoria .....	vii
Resumen.....	ix
Abstract .....	x
Aval de traducción .....	ix; <b>Error! Marcador no definido.</b>
1. Información general .....	1
2. Objetivos .....	2
3. Fundamentación teórica de la intervención. ....	3
3.1. ¿Qué es gestión?.....	3
3.2. Tipos de Gestión: .....	3
3.3. Definición de Documento .....	5
3.4. ¿Qué es Gestión Documental? .....	5
3.5. Gestión Documental en las organizaciones.....	6
36. Documentación Electrónica .....	7
3.6.1. Sistema de gestión documental digital [SGD digital] .....	7
3.6.2. Ventajas de implementar un SGD digital .....	8
3.7. Archivología.....	8
3.8. Archivística .....	9
3.9. Archivo.....	9
3.9.1. Clases de archivos .....	10
3.10. Ciclo de vida de los Archivos .....	11
3.11. Sistemas de registro y clasificación de documentos .....	13
3.11. Factores que influyen en la selección del sistema de archivo .....	13
3.13. Procedimiento para archivar: .....	14
3.14. ¿Qué es administración? .....	14

3.15. La gestión administrativa .....	15
3.16. El Proceso Administrativo .....	16
3.16.1. Principios generales de la administración.....	17
3.17. Rendimiento laboral.....	18
3.18. Los factores negativos para el rendimiento laboral .....	18
4. Metodología .....	21
4.1. Definición de la metodología.....	21
4.1.1. Enfoque de investigación cualitativa .....	21
4.1.2. Investigación descriptiva.....	22
4.1.3. Investigación no experimental .....	22
4.2. Descripción conceptual .....	23
4.3. Métodos y Técnicas.....	23
4.4. Técnicas e instrumentos .....	24
5. Plan de acción .....	26
5.1. Análisis del Plan de Acción .....	26
6. Resultados de la intervención .....	28
6.1. Análisis de la Entrevista.....	28
7. Diseño de la propuesta .....	40
7.1. Estrategias .....	40
8. Descripción y contrastación teórica de los logros de intervención.....	50
9. Conclusiones .....	52
10. Recomendaciones.....	53
11. Bibliografía.....	54
12. Anexos.....	57

## 1.- INFORMACIÓN GENERAL

**Tema:** “SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL, ADMINISTRATIVA Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO MÉDICO OCUPACIONAL DE LA UTC.”

**Fecha de inicio:** Abril 2018-Agosto 2018

**Fecha de finalización:** Octubre 2018- Febrero 2019

**Lugar de ejecución:**

La experiencia profesional se desarrolló en el Departamento Médico Ocupacional [DMO], el cual fue creado aproximadamente hace dos años, con el objetivo de velar por la salud general y laboral de los docentes, empleados y trabajadores de la Universidad Técnica de Cotopaxi [UTC], mismos que sobrepasan de 500 pacientes, cantidad que aparentemente parecería elevada para que sea atendida por una sola persona.

**Facultad que Auspicia:**

Ciencias administrativas

**Carrera que auspicia:**

Secretariado Ejecutivo Gerencial

**Proyecto de investigación vinculado:**

**Equipo de Trabajo:**

**Tutor:** Mgs. Libia Dolores Almeida Lara

**Autoras:** Arias Agreda Gabriela de los Ángeles y Pila Vinocunga Jessica Maribel

**Área de Conocimiento:**

Gestión Documental, Administrativa y Rendimiento Laboral.

**Línea de investigación:**

**Línea de investigación de la Universidad.**

Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social.

**Sub líneas de investigación de la Carrera:**

Gestión Administrativa, Servicio al Cliente y TIC

## **2.-OBJETIVOS**

### **2.1. General**

Sistematizar las experiencias en Gestión documental, Administrativa y Rendimiento Laboral en el Departamento Médico Ocupacional de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

### **2.2 Específicos**

1. Identificar las experiencias en Gestión documental, Administrativa y Rendimiento Laboral en el Departamento Médico Ocupacional de la Universidad Técnica de Cotopaxi.
2. Elaborar estrategias sobre Gestión Documental, Administrativa y Rendimiento Laboral que sean aplicables en el DMO.
3. Presentar estrategias en Gestión documental, Administrativa y Rendimiento Laboral que sean aplicables en el DMO.

### **3.- FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INTERVENCIÓN.**

#### **3.1. ¿Qué es gestión?**

Gestión es el conjunto de actividades que se realizan para cumplir un determinado fin. Así, De acuerdo al autor se puede determinar que la gestión dentro de una organización o departamento es muy esencial saber desempeñarla de manera adecuada, porque de esto dependerá que los clientes se queden satisfechos por la atención recibida y por las inquietudes resueltas por parte del personal del departamento. (Real Academia Española RAE s. a). Es así que en el DMO la gestión forma un papel fundamental porque son varios los pacientes que asisten a este lugar en busca de ser atendidos así como también de que sus dudas sean resueltas sin ningún problema por esa razón manejar la gestión de diversas actividades, dentro de este lugar requiere de una gran atención y responsabilidad porque de esto dependerá la satisfacción del paciente y posteriormente el éxito del departamento.

Por otro lado, la gestión hace referencia a la actitud que una persona debe tener para poder realizar una actividad o resolver problemas e inquietudes; Además de que también se puede establecer que Gestión es el correcto manejo de recursos de una organización lo que quiere decir que si no existe un buen aprovechamiento de la gestión del personal especializado los objetivos departamentales no se cumplirían a cabalidad (Huergo, s.a). Por ello cabe destacar de que en el DMO no existe personal especializado para que realice todas estas actividades, sin embargo hasta el día de hoy este departamento ha logrado salir a flote a pesar de que éste no cuente con personal personalizado para cada actividad ha intentado salir adelante a pesar de las circunstancias.

#### **3.2. Tipos de Gestión:**

También se puede señalar que gestión son pautas que ayudan a la orientación de la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se deseen alcanzar, así como también se puede decir que es la secuencia de actividades que habrán de realizarse para cumplir y lograr con los objetivos propuestos o solicitudes requeridos. Benavides (2011). Además, dentro de este apartado se pueden identificar diferentes tipos de gestión, como se detalla a continuación.

1. **Gestión Tecnológica:** Se dice que es el proceso de adopción, ejecución y uso de la tecnología.
2. **Gestión social:** es un proceso completo de acciones y toma de decisiones en cuanto se refiere al abordaje estudio y comprensión de un problema.
3. **Gestión Administrativa:** no es más que la administración o control total de una institución o negocio, cabe mencionar que de ella dependerá el éxito o el fracaso de la empresa.
4. **Gestión Gerencial:** se establece que es el conjunto de actividades orientadas a la prestación de servicios o actividades especializadas dentro de las organizaciones.
5. **Gestión Financiera:** es aquella que se tienen que ver con la obtención manejo y uso eficiente de los recursos financieros disponibles en la empresa.
6. **Gestión Documental:** no es más que el manejo adecuado y ordenado de toda la documentación almacenada de una institución. Para lo cual muchas organizaciones este proceso consume mucho tiempo y a menudo se ignoran las posibilidades de mejorar el proceso. Cabe destacar que lo primordial en una empresa es saber llevar este tipo de gestión documental muy bien organizada porque de esto dependerá la fácil ubicación de los diferentes tipos de documentos cuando esto sea requerido.

Dentro de los tipos de gestión ya mencionados se puede establecer de que la Gestión Administrativa y la Gestión Documental son 2 áreas fundamentales a las que se debe prestar atención especial ya que la primera se encarga de llevar en orden toda la documentación existente, mientras que la otra controla a la organización y a cada una de las actividades que se realizan dentro de la misma. Para lo cual es de suma importancia conocerlas.

Además de ello, la gestión documental y administrativa, son temáticas que están enfocadas en el presente estudio de esta investigación, las mismas que a continuación se irán tratando.

### 3.3. Definición de Documento

En toda organización diariamente se producen documentos en la cual es necesario interpretar dicha información Así,

Un documento es un medio en el cual se puede transmitir cualquier tipo de mensaje en la cual existen tres elementos nucleares en el documento las cuales son: en instancia tenemos el medio por el cual se va a transmitir la información ya sea en papel, piedra, etc. en segunda instancia por su contenido en la cual abarca lo que es biografía, investigación, relato, etc. y por ultimo por un medio en el que intervine la pintura, escritura, etc. (Martínez, 2007)

Conforme con lo que (Martínez, 2007) manifiesta estamos de acuerdo porque los documentos son medios que permite comunicar el mensaje a diferentes personas en lo cual, se debe utilizar los tres elementos que dicho autor indica.

Una vez de que tenemos conocimiento que es documento pasaremos a explicar lo que es gestión documental.

### 3.4. ¿Qué es Gestión Documental?

Se puede establecer que para que una empresa pueda tener un fácil acceso a los documentos es necesario llevar una adecuada gestión documental, por consiguiente. Así, la gestión documental es un conjunto de actividades administrativas y técnicas inclinadas al manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, para facilitar su utilización y conservación” El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2015). Es decir, de acuerdo a lo estipulado por los autores ya mencionados, la gestión documental es un conjunto de técnicas que permiten realizar o llevar un control adecuado de los documentos desde que ingresan a la institución hasta su debida organización, codificación y almacenamiento en el archivo de la empresa.

La gestión documental ayuda a controlar la organización de los documentos. Así, Russo, (2009) mencionó que la gestión documental es un conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación,

acceso y difusión de documentos.(p.10).Por lo mismo de acuerdo a los conocimientos adquiridos en las clases durante todo este periodo estudiantil, estamos de acuerdo con el autor porque la gestión documental permite y ayuda a controlar todo tipo de documentos que constantemente circulan dentro de las actividades diarias que una institución realiza. De tal manera que la obtención de estos conocimientos deberían ser correctamente aplicados en nuestra futura vida laboral, cabe mencionar que ésta área es nuestro fuerte con el propósito de que la organización lleve un orden adecuado de documentación y archivo.

Para que una empresa pueda tener un fácil acceso a los documentos es necesario llevar una buena gestión documental. Así, Según El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2015) establecen que la gestión documental es un conjunto de actividades administrativas y técnicas inclinadas al manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, para facilitar su utilización y conservación. (p.6) De acuerdo con las nomas INEC, establecen que la gestión documental son técnicas que permiten realiza un control adecuado de los documentos desde que ingresan a la institución hasta su destino final.

### **3.5. Gestión Documental en las organizaciones**

Las empresas se mueven con gran cantidad de información y documentación. La entrada es desde diferentes vías (internas o externas) y en diferentes formatos (papel, electrónico...). Las bases de un buen funcionamiento son eficacia (enfocada al cliente) y eficiencia (dirigida al servicio), si eso falla quiere decir que se está dando un mal servicio y los costes derivados son excesivos.

Los problemas que se pueden evidenciar cuando no se lleva una gestión documental adecuada son:

- Producción descontrolada de documentos
- Multiplicación de copias
- Mucha documentación física
- Difícil acceso de documentación
- Pérdida de información

Por lo cual se puede constatar que un sistema de gestión documental físico en la mayoría de las organizaciones no responde a las expectativas y necesidades actuales de la organización, por lo que las instituciones hoy en día optan por llevar una gestión documental digital y no solo de manera física, optimizando espacio y la acumulación excesiva de papel.

### **3.6. Documentación Electrónica**

La documentación además de estar de manera física también la podemos salvaguardar de forma electrónica. (Núñez, s.a)

Es aquel instrumento en el cual consta de manera escrita, todo tipo de información, ya sea de un hecho, de un acto, imagen o idea; los cuales pueden ser creados, enviados, comunicados, notificados o recibidos por medios electrónicos; pudiendo ser almacenados de tal manera que se permita su uso, goce o aprovechamiento, generando derechos y obligaciones para los involucrados.

La documentación electrónica no solo se debería llevar de forma física sino también de forma electrónica puesto que de esta manera toda la información se mantiene salvaguardada sin ningún riesgo a perderse; por ello en el DMO toda la documentación a más de que se lleve físicamente debería llevarse electrónica y digitalmente para evitar el riesgo de pérdida de documentos que se manejan en el departamento los cuales son de alta confidencialidad.

#### **3.6.1. Sistema de gestión documental digital [SGD digital]**

Para que las organizaciones tengan respaldos de sus documentos es necesario la implementación de un sistema digital. Así, Open Document Management System S.L.(OpenKM, 2017) definen que un sistema de gestión documental es en origen, un programa informático para gestionar, almacenar y controlar el flujo de trabajo de documentos electrónicos, imágenes o documentos en papel, digitalizados a través de scanners. De acuerdo a lo que establece OpenKM un sistema de gestión documental tiene que ver con programas informáticos que hacen el uso de las Tics, agilizando así el proceso de archivo y localización rápida de documentos.

Por lo cual como equipo de investigación debido a la acumulación excesiva y desorganización de documentos creemos conveniente que implementar un sistema de gestión documental digital podría ser una estrategia para que la documentación en este departamento sea organizada y controlada, facilitando el acceso y ubicación inmediata de la información en el momento de necesitarlo.

### **3.6.2. Ventajas de implementar un SGD digital**

A continuación, se enumera una serie de ventajas que aporta la implementación de un SGD digital en una organización:

1. Reduce la necesidad de manipular, almacenar y recuperar la documentación en papel.
2. Reduce el coste del proceso de creación, almacenamiento y conservación de los documentos.
3. Asegura la eficiencia de los documentos al facilitar su recuperación y su acceso.
4. Permite la reutilización de la información ya obtenida y permite compartirla con toda la organización.
5. Agiliza los procesos de trabajo y mejora la productividad.
6. Acelera el flujo de información, dando más oportunidades de respuesta al servicio de los clientes.
7. Asegura la óptima utilización de los recursos y el espacio físico.
8. Reduce costes de mantenimiento y apoyo.
9. Ofrece apoyo ante acciones legales.
10. Asegura su preservación histórica.

### **3.7. Archivología**

La archivología estudia el archivo desde la perspectiva histórica es decir estudia la archivística.

Pérez y Remigio (como se citó en Quesada, s. a) piensa que es la ciencia que estudia la actividad archivística, específicamente los problemas teóricos, históricos y metodológicos referentes a los documentos y fondos de archivo. Comprende las especialidades de: teoría y práctica de la actividad de los archivos, historia de los archivos, economía de los archivos, estadística de los archivos, tecnología de los archivos, etcétera. (p.3)

La archivología es una ciencia que estudia la archivística, la misma que estudia el archivo desde sus principios hasta la actualidad es decir la archivología y la archivística a van de la mano.

### **3.8. Archivística**

La archivística se ocupa del estudio del archivo y las técnicas adecuadas de la gestión documental. Así, definen que la archivística es la ciencia activa que estudia la organización, conservación y almacenamiento de documentos que son reproducidos diariamente en las empresas públicas o privadas, es decir existen documentos guardados desde que se inicia una empresa u institución la cual estos son archivados en los diferentes archiveros de cada oficina o en archivo general de esta manera podrán ser adquiridos en cualquier momento el usuario lo requiera. (pp.117-118) Fuster (como se citó en El Diccionario de Terminología Archivística Español, 1993) La archivística es muy importante dentro de esta investigación porque nos permite conocer cómo se puede organizar el archivo, así como también y las técnicas que se debe aplicar en la gestión documental de cada empresa u organización.

### **3.9. Archivo**

El archivo permite manejar la documentación de forma ordenada dentro de cualquier entidad. Así, El archivo es un conjunto de documentos de cualquier tipo que nos permite guardar o preservar los documentos de entidades pública o privadas, documentos que deben ser conservados debido a la magnitud de importancia de la información que los mismos plasman referente a las diversas actividades que se realizan en la institución ya que esto permitirá que en un futuro los documentos sirvan como testimonio de información verídica en caso que así lo requerirlo la institución. El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2015). El saber cómo preservar los documentos es muy necesario porque en la presente investigación se habla de la gestión de documentos en la cual se parte desde lo que es el archivo.

El archivo es la actividad que permite salvaguardar cualquier tipo de información desarrollada en cada entidad. Anónimo (s.a) afirma “Archivo es un conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos en el ejercicio de sus funciones por las personas naturales o jurídicas, sean esta públicas o privadas.”

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.

### **3.9.1. Clases de archivos**

El sistema de organización de la documentación depende de las empresas, literalmente se clasifican:

#### **3.9.1.1. Por su ubicación**

- **El archivo descentralizado.**-Implica que todos los documentos estén ubicados en un mismo lugar, para que todas las personas y departamentos acudan a consultar el archivo en un mismo sitio.
- **El archivo centralizado.**-Se trata de conservar la documentación en diferentes secciones de la empresa.
- **El archivo mixto.**- Combinación de los dos tipos de archivos anteriores: se organiza el archivo por departamentos, una vez realizado este procedimiento, toda la documentación se traslada al archivo central. Podemos decir que el archivo se organiza de en tres niveles:
  - **Archivo individual.**-Contienen la documentación que consulta y maneja cada persona en su propio trabajo.
  - **Archivo departamental.**-cada departamento o sección guarda la documentación que maneja cada uno.
  - **Archivo general.**-se guarda la documentación procedente de cada uno de los departamentos o secciones cuando estos ya no la necesitan.

#### **3.9.1.2. Por su contenido**

- **El archivo público.**-Se considera que son archivos públicos los que se encargan de la reunión, conservación, clasificación, ordenación y divulgación de la documentación producida por las entidades públicas y personas físicas y jurídicas gestoras de servicios públicos.
- **El archivo privado.**-Son archivos privados los formados por fondos o colecciones documentales producidos o reunidos por las personas físicas o jurídicas de carácter privado.

### 3.9.1.3. Por la frecuencia de su utilización

- **El archivo activo o de gestión.**- Se denomina así a los archivos donde los documentos son consultados frecuentemente o que la documentación por su valor administrativo, legal, operativo o fiscal no pierda vigencia.
- **El archivo semi activo.**- Este tipo de archivo conserva los documentos que presentan una menor vigencia y una consulta menos frecuente.
- **El archivo definitivo o inactivo.**-Se almacenan y conservan los documentos de consulta poco frecuente que han perdido su vigencia actual pero que conservan su valor histórico documental.

### 3.9.1.4. Por el tipo de soporte utilizado

- **El archivo en formato papel.**- Son aquellos documentos que se guardan en soporte físico y/o material.
- **El archivo en formato electrónico.**- Son aquellos que emplean un soporte digital y no poseen una ubicación material. Hoy en día existen muchas clases de soportes electrónicos y digitales. (Guerrero,2017,s/p)

## 3.10. Ciclo de vida de los Archivos

La categorización del archivo es de suma importancia ya que es un método que facilita el proceso de los documentos y se divide en:

### **3.10.1. El archivo de gestión.**

Los documentos en la etapa de diligencia o los de usos frecuentes, están bajo la responsabilidad y manejo directo de las unidades administrativas, es más conocido como archivo de oficina por lo tanto los documentos deben permanecer cinco años ya sea por las situación o el caso correspondiente.

### **3.10.2. Archivo intermedio**

Es la fase de concentración o eliminación de los documentos cuyo uso para la gestión es hipotético, pero no seguro y se caracteriza por garantizar la instalación masiva de documentos a bajo coste. Las tramitaciones están concluidas, pero un recurso o el regreso sobre un asunto determinado puede hacerlas tornar a la fase anterior.

### **3.10.3. El archivo histórico.**

A partir de este momento, seleccionados por su valor informativo, histórico y cultural, se conservan a perpetuidad, en condiciones que garanticen su integridad y transmisión a las generaciones futuras, por cuanto constituyen parte del patrimonio histórico de las naciones y, por ende, de la humanidad. (Cruz, 2011, p.28)

### **3.10.4. El Archivo Central.**

Hace énfasis conservación de documentos la (Norma de Gestión Documental para entidades de administración pública del Ecuador [NGDEP], 2016) expresa que son aquellas unidades de archivo que dependen de la Dirección de Gestión Documental y Archivo o quién haga sus veces, que custodian y

administran la documentación procedente por ende las personas tienen el derecho a verificar el proceso de los trámites necesarios.

### 3.11. Sistemas de registro y clasificación de documentos

Los sistemas fundamentales de clasificación se resumen básicamente en: Alfabético, numérico, Alfanumérico, Temático y Geográfico. Así,

- **Sistema alfabético:** se basa en la utilización de las letras del abecedario en la cual su manera de utilizar es de forma ordenada de acuerdo al tipo de documento.
- **Sistema numérico:** consiste en ordenar a los documentos dependiendo la numeración que estos tengan.
- **Sistema alfanumérico:** es la combinación del sistema numérico y el sistema alfabético, lo que quiere decir que este sistema será ordenado utilizando los números y las letras del alfabeto.
- **Sistema temático:** el cual se basa en ordenar acorde al asunto o tipo de documento.
- **Sistema geográfico:** se basa en ordenar a los documentos de acuerdo a la localización, país región, provincia y/o comunidad. (Guerrero, 2017).

Cada sistema puede ser aplicado en determinados casos como por ejemplo en el Departamento Médico Ocupacional en cuanto se refiere a expedientes de cada paciente se podría aplicar el sistema alfabético porque es esencial archivarlos según sus nombres y apellidos para su fácil localización; por otra parte los documentos administrativos podrían ser ordenados con el sistema temático(Asunto) de esta manera se ordenaría documentos como (oficio, actas, memorándum), puesto que para realizar este tipo de archivo no es necesario ser un experto en organización de documentos.

### 3.11. Factores que influyen en la selección del sistema de archivo

Clase de documentos que se archivarán, frecuencia de consulta, cantidad de usuarios del archivo, cantidad de documentos recibidos y procesados en un período, forma en que son solicitados los

documentos (alfabético, geográfico, numérico, temático o combinación de ellos), método de control y seguimiento de documentos que sea más eficaz, plan de transferencia que se utilizará.

### 3.13. Procedimiento para archivar:

Cuando se realiza un adecuado orden de documentos es necesario realizar un procedimiento al momento de archivar por lo mismo a continuación se indicará los procesos para archivar documentación entre ellas tenemos:

1. **Inspeccionar:** en este procedimiento hay que cerciorarse que los documentos estén listos para su respectiva archivarían.
2. **Clasificar:** En este punto hay que clasificar los documentos que deben ser archivados, es decir si los documentos ya son atendidos se procederá a enviar a los documentos al archivo tomando en cuenta que tipo de sistema se utilizara para su activación.
3. **Codificar:** en todos los documentos es necesario insertar un código como: el nombre o asunto.
4. **Guardar o archivar :** es necesario tener un lugar específico para guardar los documentos para que de esta manera al momento de necesitarlo se puede adquirirlo fácilmente unas de las opciones para guardar seria las guardar en carletas para luego colocar en las gavetas.

Todos estos procedimientos ayudan a mantener un orden adecuado de los documentos y también evitan la acumulación de los mismos; por ello es recomendable ponerlos en práctica ya sea en el DMO o en cualquier institución o empresa.

### 3.14. ¿Qué es administración?

La administración es lograr que las cosas se hagan a través de otros. Rue y Byars (2008) afirman “Administración es un proceso o forma de trabajo que comprende la guía o dirección de un grupo de personas hacia metas u objetivos organizacionales”. (p.4) Según el aporte de Rue y Byars estamos de acuerdo porque en el DMO o en cualquier otra organización se debe realiza guía o dirección de un grupo

de personas en donde todos deben enfocarse en las metas u objetivos que tiene la organización para que tenga resultados positivos.

El objetivo de toda organización es generar utilidad de acuerdo a su bien o servicio. Hurtado (2008) afirma “La administración es un proceso mediante el cual se utiliza unos recursos que son escasos con el fin de alcanzar unos objetivos propuestos y lograr la maximización de las utilidades mediante el proceso administrativo de planeación, dirección, organización y control”(p.41) .El aporte que nos presenta Hurtado es muy relevante y aceptable en esta investigación porque plantea a la administración como un proceso en la cual se debe desarrollar la planeación, dirección, organización y control para que los recursos que son escasos permitan alcanzar los objetivos que se planten en dicha organización. En este caso dentro del DMO debe existir una buena gestión administrada para que de esta manera los procesos administrativos sean desarrollados de manera rápida y de forma eficaz y eficiente logrando así alcanzar todos los objetivos y propósitos que el departamento tiene.

### **3.15. La gestión administrativa**

En toda empresa u organización es indispensable desarrollar una buena gestión administrativa para conservar un personal eficaz y eficiente. Hurtado (2008) afirma “La gestión administrativa es una acción humana y el hombre tiene la responsabilidad y la tarea de construir una sociedad económicamente mejor, normas sociales mejoradas y una organización más efectivas y competitivas es el reto de la gestión administrativa moderna.” Con el aporte que establece Hurtado nuestro grupo de investigación está de acuerdo ya que la gestión administrativa que se debe aplicar en el DMO son acciones que desarrollan los responsables del departamento con mucha responsabilidad con el único objetivo de tener una organización competitiva dentro de la institución.

Hurtado (como se citó en George Terry, s. a) piensa que la administración pone en orden los esfuerzos, en situaciones complejas, donde se requiere una habilidad para gestionar con los recursos que tiene,

materiales, financieros, tecnológicos, y humanos, entre muchos otros, para alcanzar el logro de los objetivos de una manera eficiente y eficaz.

Es a través del esfuerzo colectivo donde la administrativa adquiere su significado más precisa y fundamental; ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines; de la buena o mala gestión administrativa depende el éxito o fracaso de las organizaciones es por ello que debe existir una adecuada gestión administrativa en el DMO para de esta manera alcanzar los propósitos que dicho departamento tienen.

### 3.16. El Proceso Administrativo

El proceso administrativo, es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes debe estar encaminado a crear y dar cumplimiento al proceso administrativo.

A continuación se presenta el proceso administrativo en la figura 1.



Figura 1. El proceso Administrativo

1. **Planeación:** Determina los objetivos que se desean alcanzar en el futuro y las acciones que se deben emprender para el logro de los mismos.
2. **Organización:** Es la estructura de la organización donde intervienen elementos fundamentales para la asignación de funciones y delimitación de responsabilidades mediante los cargos, con el fin del logro de los objetivos.
3. **Dirección:** Consiste en ejecutar lo planeado a través del recurso humano; es el que debe ser liderado, a través de una eficiente administración que conduzca al logro de lo propuesto.
4. **Control:** Permite comparar resultados durante y después de los procesos, los cuales sirven para tomar decisiones y aplicar los correctivos necesarios.

Cada proceso cumple un papel muy importante dentro del proceso administrativo logrando así cumplir y alcanzar las metas y objetivos de manera eficaz y eficiente por ello es fundamental que en el DMO exista un proceso administrativo que permita la organización de las actividades se lleven a cabo dentro del departamento, para así corregir posibles errores y aplicar los correctivos necesarios.

### 3.16.1. Principios generales de la administración.

Se puede determinar que los principios generales de la Administración son:

- **División de trabajo:** Es la especialización de las tareas de conformidad con las áreas funcionales de una organización y con el conocimiento humano.
- **Autoridad o responsabilidad:** La autoridad está dada por el nivel jerárquico que un puesto de trabajo ocupa dentro de una estructura organizacional.
- **La jerarquía:** Esta dada por niveles que determine una estructura organizacional. A mayor jerarquía mayor nivel de autoridad.
- **Unidad de mando:** Se debe tener un solo jefe, que tenga la suficiente autoridad para hacer que los subordinados realicen las tareas.
- **Organización de funciones y tareas:** Es brindar y proporcionar un conocimiento muy exacto sobre las funciones que va a desarrollar un empleado según el cargo ocupe dentro de la estructura

organizacional y, a su vez se le deben brindar las herramientas y los recursos necesarios para un desempeño eficiente de sus actividades laborales. (p.51-52).

En cada organización debe existir una persona que lidere todas las actividades que se deben realizar en la institución o dentro de un departamento para que todas las tareas asignadas se realicen a cabalidad sin ninguna dificultad.

### **3.17. Rendimiento laboral**

En toda organización el rendimiento laboral es un factor indispensable que se debe tomar en cuenta en todo momento.

El rendimiento laboral es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados. Las organizaciones suelen plantear para ese producto del trabajo unas expectativas mínimas de cantidad y calidad, que los empleados deben cumplir o superar. Para ello las organizaciones plantean incentivos con los que fomenten dicho rendimiento laboral. (Wolters Kluwer Werther, 1993).

De acuerdo con el diccionario Wolters Kluwer Werther, el rendimiento laboral es el producto del trabajo que todos los empleados realizan en sus actividades diarias, dando como resultado un buen trabajo con pocas actividades.

### **3.18. Los factores negativos para el rendimiento laboral**

Debemos distinguir entre factores externos o directamente relacionados con la organización de la empresa, sus prioridades o su mayor o menor concienciación e identificación con sus empleados, y circunstancias externas a la empresa que también afectan al rendimiento en el trabajo.

Dentro de los factores internos, los grandes enemigos de la buena marcha e imagen de la empresa son los siguientes:

- **Una mala organización**

Muchas empresas fallan en la planificación y organización de sus empleados, normalmente no de forma global pero sí en detalles que acaban incidiendo negativamente en el conjunto. Organizar las reuniones o equipos de trabajo a horas inapropiadas y con formatos o asistentes inadecuados, asignación de tareas mal planteadas que llevan a la sobrecarga de trabajo o la ausencia de una buena política de mejora continua constituyen los ejemplos más claros o frecuentes.

- **Falta de motivación**

Motivar no es solo subir el sueldo. Muchos empleados no se sienten suficientemente motivados en sus trabajos por falta de tacto o capacidad de la dirección a la hora de reconocer abiertamente sus logros, definir y comunicar objetivos, asignar indebidamente puestos o funciones o carecer de programas adecuados de promoción y formación.

- **No dar la debida importancia al bienestar o salud de los trabajadores**

Este tercer factor es la principal causa de la falta de competitividad y productividad de muchas empresas. Una buena promoción de la salud, con completas revisiones médicas, asesoramiento especializado y una gestión adecuada de los riesgos y enfermedades laborales disminuye drásticamente las bajas médicas y aumenta la capacidad de los empleados.

- **Cuidar los factores ambientales e higiénicos**

Muchos puestos de trabajo se caracterizan por el ruido excesivo, una iluminación deficiente, una mala calidad del aire o la ausencia de un espacio donde relajarse y tomar un buen café o hidratarse con agua de calidad. Todos estos factores son desmotivadores y potencian el estrés.

- **Los factores externos**

En este punto se engloban todas aquellas circunstancias que, sin estar relacionados directamente con el puesto de trabajo, influyen en la concentración y el rendimiento laboral. Conflictos familiares y personales del empleado, enfermedades físicas o mentales, insomnio o depresión son problemas ajenos a la empresa, lo cual no quiere decir que ésta no pueda realizar algún tipo de intervención.

Una empresa que se preocupa por sus trabajadores puede detectar estos problemas y ofrecerles ayuda a través de algún profesional como un psicólogo o un trabajador social. También se puede optar por un traslado momentáneo a un puesto o un destino más tranquilo o de menor responsabilidad hasta que mejoren sus circunstancias personales.

Se puede decir que el Rendimiento laboral dentro de cualquier actividad que se realice es muy indispensable, en el mismo intervienen varios factores negativos como por ejemplo la mala organización, que hacen que el rendimiento en varias ocasiones sea deficiente o se genere en débiles cantidades, como es en el caso del DMO al existir solo una persona encargada del departamento debe realizar varias actividades laborales que no están dentro de su experiencia profesional por lo mismo hace de que exista una aglomeración excesiva de actividades por cumplir, dando como resultado que a la hora de que el médico realice el trabajo como profesional de la salud no rinda como es debido y todo el departamento se vea afectado.

Por lo cual podría ser recomendable que el DMO cuente con personal adecuado y capacitado para la realización de cada tarea es decir un profesional o una secretaria especializada que se dedique al área documental y administrativa del departamento, mientras que el doctor se dedique solo a atender a sus pacientes como profesional de la salud, logrando así que ya no exista ningún tipo aglomeración de actividades y su desempeño laboral no se vea afectado.

## 4. METODOLOGÍA

### 4.1. Definición de la metodología

#### 4.1.1. Enfoque de investigación cualitativa

El enfoque cualitativo es aquel que permitirá a un acercamiento directo con las personas involucradas en la investigación. Así Hernández, R. Fernández, C. Baptista, M. (2014) afirma que:

El enfoque cualitativo es un proceso inductivo contextualizado en un ambiente natural, esto se debe a que en la recolección de datos se establece una estrecha relación entre los participantes de la investigación sustrayendo sus experiencias e ideologías en detrimento del empleo de un instrumento de medición predeterminado (.....) El alcance final del estudio cualitativo consiste en comprender un fenómeno social complejo, más allá de medir las variables involucradas, se busca entenderlo.

Se puede decir que el enfoque cualitativo es aquel en donde los investigadores analizan y recogen todos los datos que sean necesarios para la realización de la investigación, cabe recalcar que este enfoque intervienen personas o sujetos claves con los que se trabajará durante este proceso. Por ese motivo de acuerdo al análisis realizado como equipo de investigación se establece que el presente proyecto de sistematización estará basado en el enfoque cualitativo, puesto que como mencionan Hernández, R. Fernández, C. Baptista, M.(2014), este enfoque o tipo de investigación trabaja con personas o sujetos, es decir el equipo de investigación podrá interactuar con el Dr. Richard Pérez encargado del DMO y los pacientes(docentes, personal administrativo y empleados) que asisten al departamento para de esta manera recolectar información necesaria , información que podrá ser obtenida haciendo uso de ciertas técnicas propias de este enfoque, lo que nos permitirá llegar a la obtención de información y de datos necesarios para el desarrollo de la investigación.

## Nivel

### 4.1.2. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva es aquella que describe o reúne las características de un hecho o suceso. Así, Fidias (2012) define

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p.24)

Se puede decir que este tipo de investigación ayuda a conocer las situaciones o hechos más predominantes suscitados en la entidad que está siendo investigada; por esa razón el grupo de investigación se pone en contacto directo con la realidad a investigarse y con las personas relacionadas en el lugar, además de que no solo se reúne y procesa datos o información sino que también se define el análisis y los procesos que involucrará el mismo.

## Diseño

### 4.1.3. Investigación no experimental

La investigación no experimental es aquella que interactúa con las personas en el contexto natural en el que ellas se desarrollan. Así Hernández (2003) establece que “El diseño de investigación no experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. (p.31)Hernández destaca que este tipo de investigación no manipula variables ya que solamente se tiene contacto directo con las personas o el entorno natural. Como equipo de investigación establece que el diseño de investigación de esta sistematización de experiencias será de tipo no experimental, porque no se manipulará variables y únicamente tendremos acercamiento con las personas involucradas para esta investigación en este caso con el Dr. Richard Pérez y pacientes que reciben servicios médicos en el DMO.

## **4.2. Descripción conceptual**

La sistematización de experiencias es la recopilación de experiencias vividas en un lugar. Así.

Ministerio de Educación Perú MEP (s. a)

Es un proceso intencionado, de creación participativa, que privilegia el análisis y la reflexión crítica de una experiencia y sus evidencias, a través de su memoria histórica. Se ordena y reconstruye sus pasos y elementos, así como las relaciones generadas en dicha etapa. Además de reconocer lo realizado, analizar e identificar los aportes y puntos críticos latentes, mejorar y/o aportar en la formación, productividad y transformación social.

Como establece el Ministerio de Educación Perú MEP la sistematización de experiencias, es la recolección de hechos o sucesos vividos en un determinado lugar, con la finalidad de poder recolectar información o datos que permitan al final analizar e identificar falencias para de esta manera poder plantear estrategias de mejora que aporte en beneficio del departamento.

## **4.3. Métodos y Técnicas**

### **4.3.1. Método Inductivo**

Para el desarrollo de esta investigación el método que se utilizará es el inductivo.

Es un proceso utilizado para poder sacar conclusiones generales partiendo de hechos particulares. (...) es un método que se basa en la observación, el estudio y la experimentación de diversos sucesos reales para poder llegar a una conclusión que involucre a todos esos casos.

El método de la presente investigación será inductivo porque por medio de este método se podrá sacar conclusiones partiendo en hechos reales que se experimentaron en el DMO. Por lo cual de acuerdo a la Enciclopedia de Conceptos (2018) una vez aplicado este método se podrán llegar a obtener resultados que facilitarán el estudio de esta sistematización de experiencias.

## **4.4. Técnicas e instrumentos**

### **4.4.1. Observación**

Por medio de la observación se puede obtener la información necesaria para el desarrollo del proyecto.

Es un procedimiento de recolección de datos destinado a constatar por cuenta propia determinado fenómeno que se está investigando en el contexto en que éste ocurre, con la finalidad de registrar la información de un conjunto previamente establecido de casos. Para hacer este procedimiento los investigadores utilizan en principio, sus propios sentidos. Los registros pueden ser visualizaciones directas mediante el sentido de la vista, fotografías, grabaciones de audio etc. (Ríos, 2017, p.199).

La técnica de la observación ayudará a identificar cada una de las experiencias vividas en el DMO que se puedan constatar en las visitas realizadas al departamento, estas experiencias una vez de identificarlas podrán ser registradas en una matriz de registro de experiencias la misma que fue elaborada por el equipo de investigación. Una vez realizada esta actividad podremos identificar y clasificar una a una las experiencias obtenidas para poder cumplir con uno de los objetivos de esta investigación.

### **4.4.2. Entrevista**

La entrevista es una herramienta que ayuda a la recolección de datos mediante la aplicación de un cuestionario.

Por medio de la entrevista se puede acceder a información que no obtenemos por la observación directa de ciertos hechos. Es la técnica orientada a obtener información de manera oral y personalizada sobre hechos vividos y aspectos subjetivos de los informantes, los cuales se relacionan con el tema que se investiga. Se lleva a cabo en forma de conversación entre dos personas el entrevistador y el entrevistado con la finalidad de recoger descripciones, interpretaciones o evaluaciones sobre determinados hechos, sucesos o situaciones. (Ríos, 2017, p.215).

De la misma manera la técnica de la entrevista permitirá la obtención de información por parte del doctor encargado del DMO así como de cada una de las personas que se atienden en el mismo en este caso los docentes, personal administrativo y empleados y trabajadores de la UTC , en donde aplicaremos una

entrevista, la misma que cuales poseerán previamente una guía de entrevista o cuestionarios con preguntas ya planteadas para facilitar la contestación de estas por parte de los involucrados y la obtención de información. De esta manera luego de la aplicación de estas técnicas, se revisará toda la información obtenida y procederá a realizar el respectivo análisis de información.

#### **4.4.3. Análisis de contenido**

Analizar es distribuir y separar las partes de algo para conocer su composición. Andreu (2001) afirma:

En la actualidad se refiere a un conjunto de métodos y procedimientos de análisis, sistemáticos y objetivos de las comunicaciones, tendientes a comprender el sentido de los textos, a descubrir el significado de los mensajes, lo que permite la construcción de conocimientos relativos a las condiciones de producción y recepción de estos mensajes en un contexto social determinado. (p.292)

Después de realizar la observación, desarrollar la entrevista, llegamos al análisis de contenido en donde se podrá interpretar los resultados, partiendo desde lo particular hacia lo general, permitiendo la elaboración de estrategias de mejora para el DMO por parte del equipo de investigación.

## 5. PLAN DE ACCIÓN

Para el desarrollo de esta sistematización se utilizará técnicas que se especifican en la Tabla 1:

Tabla 1

*Descripción de la metodología aplicarse en el proceso de sistematización*

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Sujetos que intervienen</b>	<b>Observación</b>
Identificar las experiencias en Gestión documental, Administrativa y Rendimiento Laboral en el Departamento Médico Ocupacional de la Universidad Técnica de Cotopaxi.	Observación	Matriz de recuperación de experiencias (semanal).	Investigadoras Funcionarios del departamento y pacientes.	Este registro es elaborado por las investigadoras a través de la experiencia personal vivida en el Departamento.
Elaborar las estrategias sobre Gestión Documental, Gestión Administrativa y Rendimiento Laboral que sean aplicables en el DMO.	Entrevista	Guía de entrevista	Investigadoras	La entrevista será desarrollada mediante una guía de entrevista.
Presentar estrategias en Gestión documental, Gestión Administrativa y Rendimiento Laboral que sean aplicables en el DMO.	Análisis de contenido.	Elaboración de estrategias de mejora.	Investigadoras	Con el análisis de resultados del contenido se podrá elaborar estrategias de mejora.

### 5.1. Análisis del Plan de Acción

Frente a los objetivos específicos planteados en nuestro proyecto de sistematización de experiencias. En primer lugar tenemos Identificar las experiencias en Gestión documental, Administrativa y Rendimiento Laboral en el Departamento Médico Ocupacional de la Universidad Técnica de Cotopaxi, se realizó como actividades la observación y el registro de la información en la matriz de recuperación de experiencias y empleando como medio de verificación la matriz de recuperación de experiencias, se pudo obtener como resultado, la obtención de información real y precisa, relacionada con la situación actual del DMO de acuerdo a las actividades o experiencias registradas en la matriz.

En el segundo objetivo planteado, elaborar estrategias sobre Gestión Documental, Administrativa y Rendimiento Laboral que sean aplicables en el DMO, realizando como actividades la aplicación de una entrevista, recopilando información relevante y la estructuración de un plan de acción y utilizando como medio de verificación la guía de entrevista y la presentación de un video, se pudo obtener como resultado, el análisis de la información de la entrevista.

Por último, en el objetivo, Presentar estrategias en Gestión documental, Administrativa y Rendimiento Laboral que sean aplicables en el DMO, se realizó como actividades el análisis de la entrevista y la presentación de resultados, empleando como medio de verificación la presentación de estrategias de mejora, obteniendo como resultado, el mejoramiento en el área de Gestión Documental, Administrativa y Rendimiento Laboral.

## **6. RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN**

### **6.1. Análisis de la Entrevista**

Una vez aplicada la entrevista al personal que labora en el Departamento Médico Ocupacional de la Universidad Técnica de Cotopaxi se obtuvo los siguientes resultados que se describen en el siguiente análisis.

#### **Análisis de la entrevista realizada al Dr. Richard Pérez, encargado del DMO.**

##### **Pregunta 1**

##### **¿Conoce usted sobre los procesos y sistemas de Gestión Documental (Organización de archivo)?**

El doctor nos supo manifestar que él no tiene conocimiento acerca de los procesos y sistemas de archivo pero él considera importante que se debe tener conocimiento amplio sobre este tema porque en todo departamento sea del tipo que sea, siempre se va a manejar documentos con información relevante y que deben ser resguardados.

##### **Pregunta 2**

##### **¿Conoce usted sobre el procedimiento que se debe utilizar para archivar documentos?**

Se obtuvo como respuesta que el doctor no conoce sobre este procedimiento porque dentro de su formación como profesional de la salud está enfocado en velar por el bienestar de los pacientes más no en el área de la gestión documental.

##### **Pregunta 3**

##### **¿Qué sistema de archivo utiliza usted para el control y archivo de documentos?**

El sistema de archivo que utiliza comúnmente es el alfabético, debido a que por falta de conocimiento es el único sistema que puede manejar y que ha aplicado dentro del departamento.

**Pregunta 4****¿Qué tiempo tarda usted en localizar los documentos?**

El tiempo que tarda es de 5 minutos en adelante, debido a la aglomeración excesiva de documentos que existen y que no han sido archivados adecuadamente, lo que ha hecho que la localización rápida de los archivos resulte difícil.

**Pregunta 5****¿Cada que tiempo realiza el expurgo (eliminación de documentos) de archivos?**

El doctor manifestó que nunca ha realizado el expurgo o eliminación de documentos, porque no tiene conocimiento alguno sobre este proceso, razón por la cual no ha podido desarrollar este procedimiento lo que ha ido generando desorganización y pérdida de los archivos.

**Pregunta 6****¿El confort de este consultorio es adecuado y consta con los materiales necesarios para la atención de los pacientes?**

Después de un año y medio de hacer las solicitudes correspondientes a las autoridades competentes de la UTC el departamento ya cuenta con algunos materiales y equipos de oficina para la adecuada atención a los pacientes, sin embargo estos aún no han sido autorizados para que puedan ser utilizados, por lo que esa ha sido la causa principal por la cual el departamento no este equipado correctamente y pueda brindar una atención de calidad.

**Pregunta 7****¿Considera usted que en la UTC se debe realizar deferentes actividades recreativas que ayuden a mejorar su desempeño laboral?**

El doctor consideró que si es importante que se realicen actividades de integración para un mejor desempeño laboral por parte de las personas que trabajan no solo en el DMO sino también de todos los

trabajadores que conforman la UTC. El sugiere que estas actividades estén relacionadas con la integración de todo el personal de la universidad realizando por ejemplo actividades como mañanas deportivas o clases de rumba terapia por lo menos una vez al mes, de esta manera los beneficios serian en bienestar del rendimiento de cada uno de los trabajadores y de la universidad en general.

### **Pregunta 8**

#### **¿Conoce usted sobre Gestión Administrativa (Atención y Servicio al Cliente)?**

El profesional de la salud manifestó que si conoce sobre la atención y el servicio que debe brindar a sus pacientes, pero no en su totalidad, por lo que durante estos 2 años ha ido brindando atención de la forma en la que él conoce. Por lo que el sugiere que todo el personal administrativo de la UTC debería conocer y estar informado de las reglas o normas de atención y servicio al cliente que se deben seguir.

### **Pregunta 9**

#### **¿Le gustaría recibir capacitaciones o charlas sobre Gestión Documental (organización de archivo)?**

El doctor mencionó que si le gustaría recibir capacitaciones o charlas sobre gestión documental en temas sobre procedimientos que se debe seguir para archivar documentos, cuales son los sistemas de registro de documentos que existen y como se debe realizar un expurgo o eliminación de documentos entre otros, lo que sería necesario para reforzar y actualizar nuevos conocimientos, teniendo en cuenta que cada día la ciencia avanza y que cada día hay algo nuevo que aprender, lo que a su vez haciendo uso ya de estos conocimientos ayudarían a la mejora continua en el área de la gestión documental del DMO.

### **Pregunta 10**

**¿Le gustaría recibir capacitaciones o charlas sobre Gestión Administrativa (atención y servicio al cliente)?**

De la misma manera respondió que el recibir charlas y capacitaciones relacionadas con gestión administrativa y atención al cliente le ayudaría a enriquecer sus conocimientos y así conocer cuál es la manera adecuada de brindar servicio y atención a sus pacientes. Además el considera que recibir este tipo de capacitaciones sería fundamental para su formación continua como profesional.

### **Pregunta 11**

**¿Considera usted importante que el DMO cuente con una secretaria/o que se encargue de realizar actividades relacionadas con su perfil profesional como Gestión documental y atención al cliente?**

El profesional de la salud responde que si es importante y especialmente necesario que el departamento cuente con una secretaria porque tanto el doctor como la enfermera que laboran en el departamento, al no contar con una secretaria han tenido que realizar actividades que no están relacionadas con su perfil profesional, dificultando el cumplimiento de otras actividades ya antes programadas. El menciona que debido a los bajos recursos que la universidad posee ha sido imposible que se haga la contratación de una secretaria para el departamento, por lo cual además de velar por la salud de sus pacientes, ha tenido la obligación de realizar otro tipo de actividades como ya se mencionaba anteriormente actividades relacionadas en gestión documental y gestión administrativa dificultando además su desempeño laboral.

### **Pregunta 12**

**¿Considera usted que el DMO al contar con una secretaria/o, su desempeño laboral mejoraría?**

Expresó, que su desempeño laboral si mejoraría porque al contar con una secretaria se disminuiría la carga laboral para el doctor, además de que la Gestión Documental y Gestión Administrativa del DMO serían llevadas y atendidas por parte de la secretaria encargada aplicando sus conocimientos correspondientes, por lo mismo estas áreas tendrían una mejora continua en beneficio no solo del doctor si no del departamento.

### **Pregunta 13**

**¿Considera usted importante que las alumnas de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial realicen sus prácticas pre profesionales en el DMO?**

El doctor respondió que sí es importante que los alumnos de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial realicen sus prácticas pre profesionales en el DMO, porque aparte de que los alumnos ayudarían a mantener en orden la organización de archivo del departamento, a la vez aplicarían todo lo aprendido durante su periodo de vida estudiantil así como también obtendrían nuevos conocimientos o formas de cómo se debe llevar un archivo en el área de la salud. Además serviría de gran ayuda para el doctor y la enfermera para organizar mejor sus funciones.

### **Pregunta 14**

**¿Ha realizado actividades extras fuera de su perfil profesional DMO?**

Debido a que el departamento no cuenta con una secretaria el doctor respondió que casi siempre se ha visto en la obligación de realizar ciertas actividades relacionadas con una secretaria como por ejemplo archivo de documentos, redacción y entrega de oficios, atención y servicio al cliente entre otras actividades correspondientes al área de secretaría.

### **Pregunta 15**

**¿En qué nivel o porcentaje su desempeño laboral se ha visto afectado al realizar actividades extras o actividades fuera de su perfil profesional?**

Tomando como referencia de una escala del 1% al 10%, siendo el 1% el nivel más bajo y el 10% el nivel más alto, el porcentaje de afectación que él considera que ha presentado ha sido en un 5%, por lo que se puede decir que su rendimiento ha sido afectado en un nivel medio.

### **Pregunta 16**

#### **¿Qué estrategias se han realizado para mejorar la Gestión Documental, Gestión administrativa y Rendimiento Laboral?**

El doctor manifestó que en lo que tiene que ver con el área de Gestión documental no ha existido algún tipo de mejora, sin embargo en relación a la Gestión administrativa y rendimiento laboral del departamento, gracias a la integración de una enfermera ocasional y a su iniciativa se ha implementado una ficha de registro de asistencia en donde todos los pacientes que asisten al mismo deben registrar su visita. De la misma manera a partir del ingreso de la enfermera, se ha tenido que encargar de la atención y servicio a los pacientes, sin embargo estas estrategias no han ayudado en su totalidad a la mejora del departamento.

#### **Análisis de la entrevista realizada a la Lcda. Daniela Chávez, enfermera en contrato ocasional del DMO.**

### **Pregunta 1**

#### **¿Conoce usted sobre los procesos y sistemas de Gestión Documental (Organización de archivo)?**

La enfermera supo manifestar que no tiene conocimiento acerca de los procesos y sistemas de archivo que se debe utilizar para archivar porque su perfil como profesional de la salud no está relacionado con la gestión documental.

### **Pregunta 2**

#### **¿Conoce usted sobre el procedimiento que se debe utilizar para archivar documentos?**

Se obtuvo como respuesta que la enfermera no conoce sobre este procedimiento pero que si existiera la posibilidad le resultaría interesante conocer sobre el tema.

**Pregunta 3****¿Qué sistema de archivo conoce y utiliza usted para el control y archivo de documentos?**

El sistema de archivo que la enfermera ha utilizado es el sistema alfabético y el sistema numérico, tomando en cuenta que son los únicos sistemas que conoce y que de alguna manera ha podido tratar de aplicar en el departamento.

**Pregunta 4****¿Qué tiempo tarda usted en localizar los documentos?**

El tiempo que tarda es de aproximadamente 15 minutos en adelante, debido a que le resulta difícil manejar grandes cantidades de documentos.

**Pregunta 5****¿Cada que tiempo realiza el expurgo (eliminación de documentos) de archivos?**

La enfermera manifestó que a partir de su integración en el DMO como una norma de higiene y limpieza, pudo realizar solo una eliminación general de papeles como revistas, libretas, etc. y también de documentos que ya no estaban en proceso de trámite sin embargo sigue existiendo documentación por eliminar.

**Pregunta 6****¿El confort de este consultorio es adecuado y consta con los materiales necesarios para la atención de los pacientes?**

En su opinión manifestó que el confort del departamento no es el adecuado porque no cuenta con vitrinas, estanterías entre otros materiales y equipos de oficina que ayuden a brindar atención adecuada a los pacientes. Considera que el mantener una oficina o departamento adecuadamente ordenado y equipado es un asunto importante por el cual la universidad debería de preocuparse más.

**Pregunta 7**

**¿Considera usted que en la UTC se debe realizar diferentes actividades recreativas que ayuden a mejorar su desempeño laboral?**

La enfermera considera que no es importante que se realicen actividades recreativas para la mejora del desempeño laboral, sugirió más bien que se dediquen a brindar capacitaciones o seminarios relacionados con su área profesional en beneficio de la salud de los pacientes que asisten al departamento.

**Pregunta 8**

**¿Conoce usted sobre Gestión Administrativa (Atención y Servicio al Cliente)?**

Manifestó que no conoce nada sobre gestión administrativa y atención y servicio que debe brindar a los clientes, pero a partir de su integración al DMO se ha visto en la necesidad de conocer y aprender sobre estas áreas.

**Pregunta 9**

**¿Le gustaría recibir capacitaciones o charlas sobre Gestión Documental (organización de archivo)?**

De la misma manera que el médico, ella responde que si le gustaría recibir capacitaciones o charlas sobre gestión documental en temas sobre que procedimientos se debe seguir para archivar documentos, cuales son los sistemas de registro de documentos que existen y como se debe realizar un expurgo o eliminación de documentos entre otros, lo que a su vez haciendo uso ya de estos conocimientos ayudarían a la mejora continua en el área de la gestión documental del DMO.

### **Pregunta 10**

**¿Le gustaría recibir capacitaciones o charlas sobre Gestión Administrativa (atención y servicio al cliente)?**

Respondió que si es necesario recibir charlas y capacitaciones relacionadas con gestión administrativa y atención al cliente porque le ayudaría a enriquecer sus conocimientos y así conocer cuál es la manera adecuada de brindar servicio y atención a sus pacientes.

### **Pregunta 11**

**¿Considera usted importante que el DMO cuente con una secretaria/o que se encargue de realizar actividades relacionadas con su perfil profesional como Gestión documental y atención al cliente?**

Respondió que si es necesario que el departamento cuente con una secretaria para que realice toda clase de actividad relacionada con sus conocimientos, de esta manera tanto el doctor como la enfermera podrían trabajar cada uno en su respectiva área sin ningún inconveniente, dando como resultado el cumplimiento inmediato a las actividades previstas a realizarse en el departamento.

### **Pregunta 12**

**¿Considera usted que el DMO al contar con una secretaria/o, su desempeño laboral mejoraría?**

Expresó que su desempeño laboral si mejoraría porque al contar con una secretaria la Gestión Documental y Gestión Administrativa del departamento estarían mejor organizados y la carga laboral tanto para el doctor como para ella sería de menos peso.

### **Pregunta 13**

**¿Considera usted importante que las alumnas de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial realicen sus prácticas pre profesionales en el DMO?**

Manifestó de que sí es importante que los alumnos de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial realicen sus prácticas pre profesionales en el DMO, porque además de que serviría de gran ayuda para el doctor y para ella con su ayuda podrían organizar mejor sus tareas, por ello la enfermera sugiere que los

estudiantes de la carrera no dejen de realizar sus prácticas pre profesionales en cada uno de los departamentos de la UTC.

#### **Pregunta 14**

##### **¿Ha realizado actividades extras fuera de su perfil profesional DMO?**

Respondió que desde su ingreso al departamento se ha visto en la obligación de realizar ciertas actividades relacionadas con el perfil de una secretaria, tomando en cuenta que son actividades que una enfermera no debe realizar.

#### **Pregunta 15**

##### **¿En qué nivel o porcentaje su desempeño laboral se ha visto afectado al realizar actividades extras o actividades fuera de su perfil profesional?**

Tomando como referencia de una escala del 1% al 10%, siendo el 1% el nivel más bajo y el 10% el nivel más alto, el porcentaje de afectación que ella considera que ha presentado ha sido en un 5%, por lo que se puede decir que su rendimiento tanto como el del doctor si ha sido afectado en un nivel medio.

#### **Pregunta 16**

##### **¿Qué estrategias se han realizado para mejorar la Gestión Documental, Gestión administrativa y Rendimiento Laboral?**

Manifestó que en el área de Gestión documental no ha existido algún tipo de mejora, sin embargo en relación a la Gestión administrativa y rendimiento laboral del departamento, como iniciativa propia ha implementado una ficha de registro de atención en donde todos los pacientes que asisten al mismo a atenderse deben registrar su visita, de la misma manera a partir de su ingreso, ha tenido que encargarse de la atención y servicio a los pacientes, sin embargo estas estrategias no han ayudado en su totalidad a la mejora del departamento.

## 6.2. Análisis de los resultados de la intervención

Tras el análisis de resultados de la entrevista realizada al Médico Richard Pérez y a la enfermera Lcda. Daniela Chávez, en temas sobre Gestión Documental, Administrativa y Rendimiento Laboral, nos permitió adentrarnos en la investigación y corroborar lo observado, obteniendo así como resultado de que si existen falencias en el Departamento Médico Ocupacional en lo que concierne a las temáticas antes mencionadas.

El personal involucrado como es el médico y la enfermera, manifestaron que no tienen conocimientos sobre los procedimientos que se deben realizar en gestión documental para archivar documentos, así como también no conocen sobre los sistemas de registro que se deben utilizar para el archivo de los mismos, ellos manifestaron que de la única forma que ordenan la documentación administrativa como memorándums, oficios entre otros y las fichas de control periódico de los pacientes( documentación que se maneja en el departamento), lo realizan de forma alfabética, por lo que este tipo de organización de documentos no les ha permitido obtener un orden adecuado de toda la documentación, ya que para cada tipología de documentación se debe utilizar un sistema de registro acorde al tipo de documentación que se maneje en el departamento, por esa razón también se ha producido una aglomeración excesiva de archivos, cabe recalcar que siendo profesionales de la salud ellos no tienen ningún conocimiento del área de gestión documental que les permita llevar de forma adecuada la gestión documental del departamento.

Por ello el personal involucrado del departamento sugirió que sería de mucha ayuda la integración de una secretaria para que de esta manera la documentación del DMO sea llevada de mejor manera y que de igual forma al momento de solicitar un documento ellos puedan localizar rápidamente los documentos porque ellos al tener su desconocimiento en la organización de los archivos, al momento de ubicarlos se demoran más de 15 minutos, lo que a su vez ha ocasionado mucha pérdida de tiempo y el incumplimiento de otras tareas por realizar. También manifestaron que de no ser factible la contratación de una secretaria debido a que la UTC no cuenta con los recursos necesarios, se podría solicitar a las autoridades encargadas, que las estudiantes de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial realicen sus prácticas pre-profesionales en el DMO continuamente, para que de esta manera las alumnas además de aplicar todos sus conocimientos adquiridos en el periodo académico, puedan ayudar al doctor y a la enfermera a

mantener la documentación del departamento en orden y además puedan brindar una atención y servicio apropiado a los pacientes .

En lo que concierne en Gestión Administrativa y Rendimiento laboral, manifestaron que el confort que actualmente tiene el departamento aun no es el adecuado, porque no cuenta con vitrinas, estanterías entre otros materiales y equipos de oficina necesarios para que se pueda brindar una adecuada atención y servicio a los pacientes que visitan el DMO, expresan que este es uno de los problemas principales que deberían ser atendidos para que se pueda brindar una atención adecuada y los pacientes en este caso el personal administrativo, trabajadores y docentes de la UTC puedan sentirse cómodos y a gusto. Del mismo modo debido a que el médico y la enfermera no tienen conocimiento sobre Gestión Documental, Administrativa y Rendimiento Laboral, sugieren la posibilidad de que se realicen charlas o capacitaciones sobre estas áreas, con el fin de adquirir conocimientos nuevos con la finalidad de que puedan ser aplicados en el departamento y a su vez ayuden dentro de su formación como profesionales de la salud.

Por consiguiente al analizar los resultados ya antes descritos, el equipo de investigación, como se plantea en uno de sus objetivos, presentará posibles estrategias de mejora en las áreas de Gestión Documental, Administrativa y Rendimiento Laboral para el Departamento Medico Ocupacional de la UTC, las cuáles se detallarán en la propuesta de esta sistematización de experiencias.

## **7.-DISEÑO DE LA PROPUESTA**

“Sistematización de experiencias en Gestión Documental, Administrativa y Rendimiento laboral en el Departamento Médico Ocupacional de la UTC.”

### **Datos informativos:**

Las estrategias que se plantearán en la siguiente propuesta, que servirán para mejorar la gestión documental, administrativa y rendimiento laboral, del Departamento Médico Ocupacional [DMO], el cual fue creado aproximadamente hace dos años, con el objetivo de velar por la salud general y laboral de los docentes, empleados y trabajadores de la Universidad Técnica de Cotopaxi [UTC].

### **Institución ejecutora:**

Universidad Técnica de Cotopaxi  
Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial

### **Beneficiarios:**

Departamento Médico Ocupacional de la UTC.  
Postulantes: Arias Gabriela y Pila Jessica

### **7.1. Estrategias**

#### **Estrategias de mejora en Gestión Documental, Administrativa y Rendimiento Laboral para el Departamento Médico Ocupacional de la UTC.**

El equipo de investigación haciendo uso de los conocimientos ya adquiridos durante todo el proceso de formación académica y habiendo detectado las falencias existentes en el Departamento Médico Ocupacional en Gestión Documental, Administrativa y Rendimiento Laboral, plantea como propuesta la presentación de las siguientes estrategias de mejora:

## Estrategias de mejora en Gestión Documental para el DMO.

- **Aplicación de los procedimientos de archivo para una adecuada organización de archivo.**

Toda organización o departamento debe aplicar o seguir un procedimiento para archivar los documentos, el cual se recomienda al DMO utilizar el siguiente proceso, que se explicará a continuación:

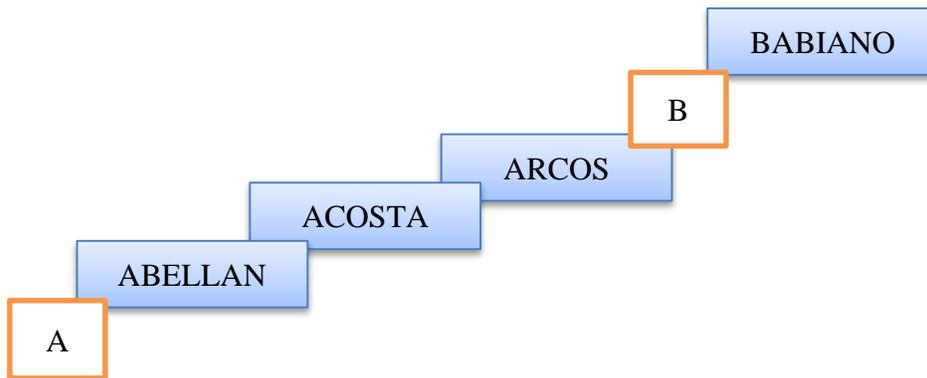
1. **Inspeccionar:** en esta fase se debe revisar si los documentos ya no están en fase activa para proceder a archivarlos.  
**Clasificar:** es necesario que DMO clasifique sus documentos de acuerdo al asunto es decir poner en conjunto todos los historiales clínicos, exámenes periódicos, actas, oficios y memorándums entre otros.  
 También hay que clasificar los documentos que entran y salen del departamento para saber si los documentos ya pasaron por su proceso de trámite, para finalmente asignarle un sistema de registro de documentos y archivarlo.
2. **Codificar:** el sistema de archivo que se sugiere utilizar en el DMO es el sistema alfabético para los historiales clínicos de los pacientes y para los documentos administrativos se sugiere el sistema temático porque en este departamento se maneja variedad de documentos.
3. **Guardar o archivar:** es necesario tener un lugar específico para guardar los documentos que existen en el DMO para que de esta manera al momento de necesitarlos se pueda encontrarlos de manera rápida.

Es necesario poner en práctica este procedimiento en el DMO porque ayudará a mantener un orden adecuado de los documentos y también se evitará la acumulación de los mismos.

- **Utilización de sistemas de registro de documentos.**

En el DMO es esencial llevar la documentación de manera alfabética, utilizando el sistema de registro alfabético, por las fichas médicas que se lleva de todos los pacientes en este caso de los docentes, empleados y personal administrativo de la universidad porque cada ficha se maneja de acuerdo a sus

nombres y en el caso de los documentos administrativos aplicar el sistema de registro temático, en este caso para oficios, memos entre otros. A continuación se explicara de forma gráfica la utilización de estos dos sistemas:



*Figura 2.* Sistema de registro alfabético.

El Departamento Médico ocupacional en cuanto se refiere a expedientes o fichas médicas de cada paciente se podría aplicar este sistema de registro alfabético porque es esencial archivarlos según sus nombres y apellidos para su fácil localización.



*Figura 3.* Sistema de registro temático

De esta manera es como se aplica el sistema de registro temático, hay que tomar en cuenta que su orden va de forma alfabética como se indica en el ejemplo, además este sistema tiene como característica esencial ir ordenando siempre de forma descendente, es decir dejando los documentos con fecha actual como hojas principales.

- **Realizar periódicamente el expurgo o eliminación de documentos.**

Es necesario que el DMO realice una vez al año el expurgo o eliminación de documentos como por ejemplo se deberían desechar: revistas, periódicos, afiches de publicidad existentes dentro del mismo, lo que genera desorden y mala imagen dentro del departamento. Con este proceso se lograría desechar la documentación que ya no es útil dentro del lugar, razón por la cual resulta ser la causa de la aglomeración de documentación.

- **Utilización de registros de entrada y salida de documentos.**

Para que el DMO tenga un control de la documentación que ingresa y sale, se debe implementar un registro en donde conste los siguientes parámetros: día, mes, año y hora que el documento ingresa y sale, persona o departamento responsable, tipo de documento que ingresa y sale, asunto, observaciones estos parámetros ayudará a tener un mejor control de los documentos y también permitirá saber qué documento está en proceso de trámite, que documento está por ser atendido y cuales ya no están en proceso de trámite.

A continuación se realizara un ejemplo de como se realizaria el registro de los documentos:

Tabla 2.

*Registro de entrada de documentos*

### REGISTRO DE ENTRADA

Fecha	Hora	Persona o Dpto responsable	Tipo de documento	Asunto	Observaciones
11/02/2019	15:00	Secretaria General	Solicitud	Solicitud de fecha para cita mèdica.	Atendido

Elaborado por: Las investigadoras

Tabla 3.

*Registro de salida de documentos***REGISTRO DE SALIDA**

Fecha	Hora	Persona o Departamento responsable	Departamento de destino	Tipo de documento	Asunto	Observaciones
11/02/19	18:00	DMO	Bienestar estudiantil	Informe	Informe mensual de salud de los pacientes.	Ninguna

Elaborado por: Las investigadoras

- **Utilización de herramientas de Gestión Documental Digital.**

Debido a la aglomeración de documentos existentes en el DMO y la desorganización que se origina, resulta importante y necesario que se utilice herramientas de gestión documental digital en donde se lleve de manera electrónica la documentación, mejorando el control y evitando así la aglomeración de los archivos físicos, así como también la pérdida de los mismos. Estas herramientas pueden ser:

- **Nuxeo:**

Es una herramienta de gestión documental gratuita que se puede instalar en Windows 7, tiene como ventajas principales el almacenar, compartir y también editar documentos. Esta herramienta tiene una capacidad de 5 GB de almacenamiento gratuito. Además esta herramienta puede ser instalada y manejada desde dispositivos móviles cuando el usuario lo requiera.

- **Zoho Docs:**

Zoho Docs es un sistema de gestión de documentos en línea en donde puede almacenar todos sus archivos de forma segura en una ubicación centralizada y acceder a ellos desde cualquier lado en línea con su usuario y contraseña. Además esta herramienta permite crear, editar, compartir documentos y ver archivos en PDF. Zoho Docs también se puede utilizar como una herramienta de colaboración en línea,

es decir se puede compartir la información con miembros de la empresa o departamento mediante correos electrónicos.

Es por ello que se recomienda que el DMO haga uso de cualquiera de estos dos sistemas para que puedan llevar su documentación no solo de manera física sino también de manera digital logrando así reducir el espacio utilizado en archivadores, gavetas y estanterías de archivo y a la vez la información que se maneje en el departamento este segura y respaldada.

### **Estrategias para mejorar la Gestión Administrativa y Rendimiento Laboral del DMO.**

- **Aplicar el Proceso Administrativo.**

El personal que labora en el DMO no tiene conocimiento de cómo llevar un proceso administrativo que le permita organizar y administrar todas las actividades que se lleven a cabo en el departamento, por lo cual el equipo de investigación explica los pasos o etapas necesarias a seguir para dar cumplimiento a las actividades que se vayan a desarrollar en el departamento.



*Figura 4.* Proceso administrativo a seguir para el Departamento médico Ocupacional.  
Elaborado por: las investigadoras

- **Colaboración y Trabajo en Equipo.**

Para que el personal que labora en el DMO pueda desenvolverse de manera eficaz y eficiente es necesario que el personal que labora en el mismo cree un cronograma de actividades en donde se distribuyan las todas las tareas pendientes a desarrollarse. Por ejemplo:

Tabla 4

*Cronograma de actividades*

Departamento Médico Ocupacional																		
AÑO 2019																		
Actividades	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				Agosto	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Realización de Cronograma de controles periódicos de docentes, personal administrativo y empleados de la UTC.	X	X	X	X														
Control médico de docentes.					X	X	X	X										
Control médico del personal administrativo									X	X	X	X						
Control médico de empleados.													X	X				
Informes de salud de docentes															X			
Informes de salud del personal administrativo																X		
Informes de salud de los empleados																	X	
Lista del personal que no acudió al control periódico.																		X

Elaborado por: las investigadoras

- **Utilización apropiada de los recursos económicos.**

La Universidad Técnica de Cotopaxi no ha utilizado los recursos suficientes para el equipamiento adecuado del DMO, por lo cual esto ha generado que el departamento actualmente no cuente con los materiales y equipos necesarios, por lo cual los materiales y equipos que se necesitan son:

### **Materiales de oficina**

- Estanterías
- Vitrinas
- Archivadores
- Separadores

### **Equipos**

- Tensiómetro
- Báscula clínica,
- Oxímetro,
- Equipo de diagnóstico clínico

Con todos estos materiales y equipos, el DMO podría brindar una adecuada atención y servicio a sus pacientes.

- **Capacitaciones**

Como parte de una estrategia y de actualización integral de conocimiento para el personal que labora en el DMO se pretende desarrollar charlas y capacitaciones en temas como:

- **Gestión documental** (procesos de gestión documental, utilización de sistemas de registro de documentos, tipologías documentales, Registro y control de documentos y diferentes temas de gestión documental digital )
- **Gestión administrativa** (Claves para una adecuada atención y servicio al cliente y elaboración de procesos administrativos)
- **Rendimiento laboral** (Los factores negativos para el rendimiento laboral)

Además nos manifestaron que también les gustaría recibir charlas sobre el área de salud con la finalidad de velar por el bienestar y salud de los pacientes que se atienden en el departamento, estas charlas estarían relacionados en temas sobre:

- Riesgos del trabajo
- Riesgos psicosocial
- Riesgos biológico
- Riesgos de bioseguridad

Estas charlas o capacitaciones relacionadas con gestión documental, administrativa y rendimiento laboral serían impartidas, por el grupo de investigación o por las alumnas del octavo ciclo de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, mientras que las charlas relacionadas con el área de salud, una vez realizadas las gestiones correspondientes con el Distrito de Salud de la ciudad de Latacunga serian impartidas por esta institución.

- **Motivación.**

Entre todas las estrategias la más importante es la motivación del trabajador, en este caso es esencial tener motivados al personal que labora en el DMO como es el Dr. Richard Pérez y la Lic. Daniela Chávez, puesto que esto ayudara a promover un buen desempeño laboral y además se sentirían cómodos en su lugar de trabajo. Las motivaciones podrían ser:

### **Médico**

- Infraestructura adecuada para que pueda ejercer su cargo de la forma más correcta y adecuada.
- Incentivos económicos
- Horarios flexibles
- A más de tener su empleo en la UTC se le podría dar la posibilidad que ejerza su profesión en otra institución o crear su propio consultorio médico. Además podría tener la facilidad de atender a sus pacientes externos dentro del consultorio médico de la UTC.

## **Enfermera**

- Infraestructura adecuada para que pueda ejercer su cargo de la forma más correcta y adecuada.
- Incentivos económicos
- Horarios flexibles
- Les daría dos o tres días libres al escoger al mes.
- Becas gestionadas por la UTC, para que pueda especializarse en su área en otros países y de esta manera tenga más conocimientos dentro del área de salud.

Finalmente, la UTC debería preocuparse por motivar al personal administrativo, docentes y empleados que conforman la institución, realizando mañanas deportivas o clases de rumba terapia al menos una vez al mes con la finalidad de que todos puedan salir de la rutina diaria de trabajo y brinden un desempeño laboral adecuado en sus áreas de trabajo.

## **8.-DESCRIPCIÓN Y CONTRASTACIÓN TEÓRICA DE LOS LOGROS DE INTERVENCIÓN.**

### **Gestión Documental**

- En base la teoría revisada en la tesis de la Universidad Granada escrita por investigadora MSc. Odalys Font, el grupo de investigación realiza una contrastación con las conclusiones uno, dos y tres en la cual se comparte el mismo criterio dentro de la temática de Gestión Documental, que necesariamente los documentos deben tener un procedimiento de archivo desde su inspección, clasificación, codificación hasta su almacenamiento en los respectivos archivadores, cartones o gavetas; todo esto con el fin de evitar la aglomeración de los documentos.
- De acuerdo a la tesis realizada por las investigadoras Lagutasig Nataly y Toapaxi Ana de la Universidad Técnica de Cotopaxi se realiza otra contrastación del tema de gestión documental en lo cual tanto el equipo de investigación con las autoras comparten el mismo criterio, que dentro de la gestión documental deben existir procesos y técnicas para el control adecuado diario de los documentos durante su ciclo de vida útil, y de esta manera cumpla con las etapas o procesos que los documentos necesitan pasar para ser finalmente archivados o eliminados, entre ellas tenemos algunas técnicas que se utilizan que va desde su creación, es decir desde que el documento ingresa a la oficina, se da trámite o se conserva y finalmente se archiva o elimina el documento, de esta forma se permitiría manejar la documentación que entra y sale de manera ordenada, y sobre todo responsable dentro de cada organización u empresa.

### **Gestión Administrativa y Rendimiento Laboral**

- El equipo de investigación de sistematización de experiencias y el autor Luis Guanolema estudiante de la Universidad Central del Ecuador concuerdan el mismo criterio en el tema de gestión administrativa y rendimiento laboral redactada en una conclusión de su tesis, que al no existir personal suficiente en cada dependencia ocasiona demora en la realización de las

actividades y tareas por cumplir, atención y servicio cliente inapropiado, causando pérdida de tiempo e insatisfacción por parte de los clientes.

- En relación con la teoría revisada en la tesis de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte, escrito por las autoras Jenny Santillán y Diana Villanueva, el equipo de investigación concuerda con el mismo criterio de la conclusión dos, tres y cuatro, al decir que para que una organización o empresa se desarrolle a cabalidad, en primer lugar debe existir una estructura organizacional en donde haya una persona que lidere cada una de las actividades y tareas que se realicen en la institución o dentro de cada departamento, con la finalidad de mantener una buena relación con las diferentes áreas y no se genere ninguna dificultad entre los empleados. En segundo lugar, se menciona también que para que el desempeño laboral del profesional no se vea afectado es necesario que únicamente se dedique a realizar actividades de acuerdo a su perfil profesional mas no en otros ámbitos laborales de esta manera su rendimiento no se vería afectado y podría producir horas trabajadas de calidad como toda empresa requiere.
- En base la teoría revisada en la tesis de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega escrita por la autora Licia Cajo, el grupo de investigación realiza una contrastación con las conclusiones uno, dos y tres en la cual se comparte el mismo criterio dentro de la temática de Gestión Administrativa y Rendimiento Laboral, que es necesario que en cada institución lleve un adecuado proceso administrativo, por consiguiente al aplicar esta herramienta las organizaciones lograrían el cumplimiento de sus objetivos institucionales y lograrían satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Por ello si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una gestión eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas.

## CONCLUSIONES

1. Con la ayuda de la matriz de recuperación de experiencias y la técnica de la observación se pudo identificar y registrar cada una de las falencias y debilidades existentes en el área de Gestión Documental, Administrativa y Rendimiento Laboral del Departamento Médico Ocupacional de la UTC, con este instrumento se procedió a dar cumplimiento a los objetivos planteados por el equipo de investigación en el desarrollo del presente proyecto.
2. Al realizar una entrevista al personal encargado del DMO en este caso el Doctor Richard Pérez y la enfermera la Lcda. Daniela Chávez, se pudo obtener más información real y precisa, para posteriormente elaborar estrategias de mejora en Gestión Documental, Administrativa y Redimiendo Laboral aplicables para el DMO, las mismas que consideramos, ayudarán a mejorar las áreas ya mencionadas.
3. Con la elaboración de las estrategias de mejora en Gestión Documental, Administrativa y Rendimiento Laboral, como equipo de investigación se cree conveniente la presentación y entrega de las mismas al personal del DMO, para que hagan uso adecuado de esta información en beneficio del departamento y que a su vez el doctor y la enfermera puedan retroalimentarse y tener conocimientos nuevos de cómo se debe llevar y manejar cada una de estas áreas.

## RECOMENDACIONES

1. Es importante que dentro del DMO se realice el expurgo o eliminación de documentos, con el fin de desechar documentos como revistas o archivos que ya no sirven dentro del departamento, por lo que al realizar este procedimiento, se evitaría la aglomeración de archivos innecesarios facilitando la organización y clasificación de la documentación, se evitaría la pérdida de los mismos, así como también ayudaría en el ahorro del tiempo al momento de localizar los documentos.
2. Se recomienda que la Universidad Técnica de Cotopaxi emplee sus recursos económicos en mantener principalmente sus departamentos u oficinas totalmente equipados con los materiales y equipos de oficina aptos y adecuados, con el fin de que puedan brindar una atención adecuada y conforme, tanto como a sus docentes, estudiantes y demás personas que todos los días visitan los distintos departamentos de la institución a realizar sus respectivos trámites.

Además, debido a los pocos recursos que la universidad posee para contratar e implementar una secretaria en el DMO, se sugiere que las alumnas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial realicen sus prácticas pre profesionales continuamente en este departamento, con esto se lograría que el doctor y la enfermera tengan un estudiante pasante de apoyo que pueda manejar y llevar adecuadamente la gestión documental, administrativa y servicio al cliente del departamento con la ayuda de la aplicación de los conocimientos adquiridos en el periodo de formación académica. De esta manera los profesionales de la salud podrían dar el cumplimiento correspondiente a sus tareas designadas como profesionales de la salud.

3. Por último, se recomienda que la Universidad Técnica de Cotopaxi se preocupe más por la motivación de su personal administrativo, docentes y empleados, realizando mañanas deportivas o clases de rumba terapia con el fin de que todos puedan interrelacionarse entre sí y que además salgan de la rutina por la que diariamente atraviesan en su lugar de trabajo, de esta manera podrían brindar un desempeño laboral apropiado para el bienestar de cada de cada uno de los departamentos y de la universidad en general.

## BIBLIOGRAFÍA

Hurtado, D. (2008) *Principios de Administración*. Medellín, Colombia: Editorial ITM.

Guerrero, M. (2017). *Sistemas de Archivos y Clasificación de Documentos*. Madrid, España: IC Editorial.

Motowidlo, S.J. (2003). *Job performance*. Nueva York: Editorial. John Wiley&Sons.

Rios, Pablo (2017). *Metodología de la investigación*. Venezuela. Editorial COGNITUS, G.A.

Rue, L., y Byars, Ll. (2008) *Administración teoría y aplicaciones*. México: Editoriales Tauro.

Alonso, M. F. (2007). *Documentalidad y artisticidad en el medio fotográfico*. Recuperado de:  
<http://ebookcentral.proquest.com>

Russo, P. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. Recuperado de  
[https://books.google.com.pe/books?id=AOkL00YJp54C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=AOkL00YJp54C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Anónimo (s.a) Instructivo: *Gestión De Archivo* [Archivo En PDF]. Recuperado de  
[http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/IT-GAF-GCD-GDA-01\\_Gesti%C3%B3n-de-Archivos.pdf](http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/IT-GAF-GCD-GDA-01_Gesti%C3%B3n-de-Archivos.pdf)

Anónimo (s.a) Instructivo: *Desempeño Laboral*. [Archivo En PDF]. Recuperado de  
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19644/Capitulo2.pdf>

Cruz, J. (2011) *Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales*. Recuperado de  
<http://www.archiveros.net/LIBRO.ARCHIVOS.IBEROAMERICANOS.pdf>

Gavilán, C. (2009). *Clases de archivos El Sistema Archivístico Español*. [Archivo En PDF]. Recuperado de  
<http://eprints.rclis.org/14058/1/sisarchivesp.pdf>

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, M. (2014) *Metodología de la Investigación* México: Editorial ISBN Recuperado de  
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Huergo, J. (s.a) *Los Procesos de Gestión* Recuperado de  
<http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>

Jara, O. (s.a) *Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias* Recuperado de  
[http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6\\_JAR\\_ORI.pdf](http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf)

Nacional de Estadística y Censos (2015) *Manual De Archivo General y Gestión Documental*.  
 Recuperado de  
[http://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2015/DIJU/enero/LA3\\_ENE\\_DIJU\\_ArchivoGeneral.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2015/DIJU/enero/LA3_ENE_DIJU_ArchivoGeneral.pdf)

Pérez, N., y Remigio, M. (2007) *Archivología, bibliografía, bibliotecología y ciencias de la información* Recuperado de  
[http://eprints.rclis.org/9101/1/Archivologia,\\_bibliografia,\\_bibliotecologia\\_y\\_ciencias\\_de\\_la\\_informacion.pdf](http://eprints.rclis.org/9101/1/Archivologia,_bibliografia,_bibliotecologia_y_ciencias_de_la_informacion.pdf)

Diccionario Wolters Kluwer Legal. (1993). *Rendimiento Laboral y desempeño* Recuperado de  
[http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASNTU3NztlUouLM\\_DxbIwMDS0NDQ7BAZlqlS35ySGVBqm1aYk5xKgCJkTQPNQAAAA==WKE](http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASNTU3NztlUouLM_DxbIwMDS0NDQ7BAZlqlS35ySGVBqm1aYk5xKgCJkTQPNQAAAA==WKE)

Enciclopedia de Conceptos (2018). "*Método inductivo*". Recuperado de: <https://concepto.de/metodo-inductivo/>

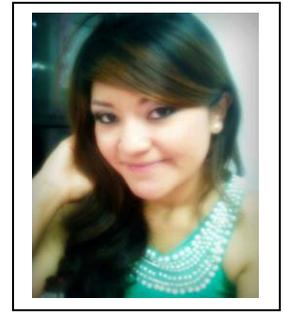
- Fuster, F. (1999) *Archivística, Archivo, Documento De Archivo y Necesidad De Clasificar los conceptos*. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/2631/2611>
- Ruiz, F. (2001). *Archivística, archivo, documento de archivo. Necesidad de clarificar los conceptos*. *Biblios. Revista de Bibliotecología y ciencias de la información, volumen (2)*, 4-5.
- Gómez, E. (9 de octubre de 2011). *El modelo interpretativo* [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://ejemetupnle94.blogspot.com/2011/10/el-modelo-interpretativo-tercer.html>
- Kyocera Document Solutions (2018) *La gestión documental. Definición, conceptos clave e importancia en la actualidad* [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://smarterworkspaces.kyocera.es/blog/la-gestion-documental-definicion-conceptos-clave-e-importancia-en-la-actualidad/>
- Webscolar, (2018) *Gestión administrativa*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.webscolar.com/gestion-administrativa>

# ANEXOS

**ANEXO 1.** Hoja de vida del tutor**DATOS PERSONALES****APELLIDOS:** Almeida Lara**NOMBRES:** Libia Dolores**ESTADO CIVIL:** Divorciado**CEDULA DE CIUDADANIA:** 0501797997**LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:** Latacunga, junio 08 de 1971**DIRECCION DOMICILIARIA:** Panamericana Norte- La Cangahua**TELEFONO CONVENCIONAL:****TELEFONO CELULAR:** 0984827986**CORREO ELECTRONICO:** [libia.almeida@utc.edu.ec](mailto:libia.almeida@utc.edu.ec); [lalmeida\\_08@yahoo.es](mailto:lalmeida_08@yahoo.es)**EN CASO DE EMERGENCIA CONTACTARSE CON:****ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS**

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO EN EL CONESUP	CODIGO DEL REGISTRO CONESUP
<b>TERCER</b>	Licenciado en Administración de Personal	09-05-2007	1032-07-755776
<b>CUARTO</b>	Magister en Educación y Desarrollo Social	10-03-2012	1032-12-744205
<b>CUARTO</b>	Diploma Superior en Gestión del Talento Humano	14-09-2012	1027-12-751695

**HISTORIAL PROFESIONAL****UNIDAD ACADEMICA EN LA QUE LABORA:** Ciencias Administrativas y Humanísticas**CARRERA A LA QUE PERTENECE:** Secretariado Ejecutivo Gerencial**AREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA:** Administración**PERIODO ACADEMICO DE INGRESO A LA UTC:** Octubre 2007

**ANEXO 2.** Hoja de vida del estudiante**INFORMACIÓN PERSONAL:**

**Nombres y Apellidos:** Gabriela De los Ángeles Arias Agreda

**Cédula de Identidad:** 0503802266

**Lugar y fecha de nacimiento:** Latacunga 17 de noviembre de 1994

**Estado Civil:** Soltera

**Domicilio:** Salcedo

**Teléfono:** 0983781517

**Correo electrónico:** gabriela.arias6@utc.edu.ec

**FORMACIÓN ACADÉMICA:****Primer nivel:**

- ✓ Unidad Educativa Rosa Zarate

**Segundo Nivel:**

- ✓ Unidad Educativa Salcedo

**Tercer nivel:**

- ✓ Universidad Técnica de Cotopaxi

**TITULOS:**

Bachiller en Ciencias Químico biológicas

**ANEXO 3.** Hoja de vida del estudiante**INFORMACIÓN PERSONAL:**

**Nombres y Apellidos:** Jessica Maribel Pila Vinocunga

**Cédula de Identidad:** 175203627-5

**Lugar y fecha de nacimiento:** Pastocalle, 19 de Marzo 1994

**Estado Civil:** Soltera

**Domicilio:** Pastocalle

**Teléfono:** (03)2712075

**Correo electrónico:** jessica.pila5@utc.edu.ec

**FORMACIÓN ACADÉMICA:****Primer nivel:**

- ✓ Unidad educativa “Manuel Matheu”

**Segundo Nivel:**

- ✓ Colegio Nacional "Primero de Abril"

**Tercer nivel:**

- ✓ Universidad Técnica de Cotopaxi

**TITULOS:**

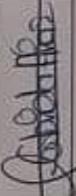
- ✓ Bachiller en Ciencias Químico biológicas
- ✓ Auxiliar de enfermería



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DEPARTAMENTO MÉDICO OCUPACIONAL  
REGISTRO DE ASISTENCIA FIDEIACION I

FECHA	NOMBRE	FIRMA	NOMBRE	FIRMA	NOMBRE RESPONSABLE	FIRMA RESPONSABLE
03/04/2018	Gabriela Arias Agreda		Jessica Pila Vinocunga		Dr. Richard Pérez	
04/04/2018	Gabriela Arias Agreda		Jessica Pila Vinocunga		Dr. Richard Pérez	
04/04/2018	Gabriela Arias Agreda		Jessica Pila Vinocunga		Dr. Richard Pérez	
05/05/2018	Gabriela Arias Agreda		Jessica Pila Vinocunga		Dr. Richard Pérez	
05/05/2018	Gabriela Arias Agreda		Jessica Pila Vinocunga		Dr. Richard Pérez	
05/05/2018	Gabriela Arias Agreda		Jessica Pila Vinocunga		Dr. Richard Pérez	
05/05/2018	Gabriela Arias Agreda		Jessica Pila Vinocunga		Dr. Richard Pérez	
06/06/2018	Gabriela Arias Agreda		Jessica Pila Vinocunga		Dr. Richard Pérez	
06/06/2018	Gabriela Arias Agreda		Jessica Pila Vinocunga		Dr. Richard Pérez	
07/07/2018	Gabriela Arias Agreda		Jessica Pila Vinocunga		Dr. Richard Pérez	
07/07/2018	Gabriela Arias Agreda		Jessica Pila Vinocunga		Dr. Richard Pérez	
07/07/2018	Gabriela Arias Agreda		Jessica Pila Vinocunga		Dr. Richard Pérez	

Anexo 4: Registro de Asistencia al Departamento Médico Ocupacional.

 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI DEPARTAMENTO MÉDICO OCUPACIONAL REGISTRO DE ASISTENCIA TITULACIÓN I						
06/07/2018	Gabriela Arias Agreda		Jessica Pila Vinocunga		Dr. Richard Pérez	
03/07/2018	Gabriela Arias Agreda		Jessica Pila Vinocunga		Dr. Richard Pérez	
00/07/2018	Gabriela Arias Agreda		Jessica Pila Vinocunga		Dr. Richard Pérez	

Nota: Elaboración propia

4: Registro de Asistencia al Departamento Médico Ocupacional.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DEPARTAMENTO MEDICO OCUPACIONAL  
REGISTRO DE ASISTENCIA TITULACION II

FECHA	NOMBRE	FIRMA	NOMBRE	FIRMA	NOMBRE RESPONSABLE	FIRMA RESPONSABLE
018	Gabriela Arias Agreda		Jessica Pila Vinocunga		Dr. Richard Pérez	
018	Gabriela Arias Agreda		Jessica Pila Vinocunga		Dr. Richard Pérez	
018	Gabriela Arias Agreda		Jessica Pila Vinocunga		Dr. Richard Pérez	
018	Gabriela Arias Agreda		Jessica Pila Vinocunga		Dr. Richard Pérez	
18	Gabriela Arias Agreda		Jessica Pila Vinocunga		Dr. Richard Pérez	
18	Gabriela Arias Agreda		Jessica Pila Vinocunga		Dr. Richard Pérez	
19	Gabriela Arias Agreda		Jessica Pila Vinocunga		Dr. Richard Pérez	
9	Gabriela Arias Agreda		Jessica Pila Vinocunga		Dr. Richard Pérez	
9	Gabriela Arias Agreda		Jessica Pila Vinocunga		Dr. Richard Pérez	
9	Gabriela Arias Agreda		Jessica Pila Vinocunga		Dr. Richard Pérez	

ación propia

## Anexo 6.- Guía de entrevista

<b>Dimensión</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Preguntas</b>
<b>Gestión documental (Archivo)</b>	García (2013) establece que el archivo es un conjunto ordenado de documentos que se guardan con un fin concreto de acuerdo con unas normas y criterios previamente establecidos.	Los Sistemas de Gestión Documental constituyen una parte fundamental dentro del archivo porque con estos se puede rotular o codificar cada documento ya sea de forma alfabética , numérica entre otros de acuerdo a la necesidad de cada persona, logrando así tener un control eficaz de la documentación; Por lo mismo es muy importante conocer de los mismos.	¿Conoce usted sobre los procesos y sistemas de Gestión Documental (Organización de archivo)?
<b>Gestión documental (Archivo)</b>	Cruz (2001) menciona que archivo es la forma ordenada de guardar documentos útiles, haciéndolo de un modo lógico y eficaz que permita su posterior localización de la forma más rápida posible cuando sea necesario	El inspeccionar, clasificar, codificar y guardar los documentos son procesos importantes que ayudan a que la documentación de una entidad se mantenga ordenada y de la misma manera no exista ningún tipo de aglomeración de archivo.	¿Conoce usted sobre el procedimiento que se debe utilizar para archivar documentos?
<b>Gestión Documental (Archivo)</b>	Diccionario de terminología archivística (2001) Conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos en el ejercicio de sus funciones por las personas físicas o jurídicas o empresas públicas o privadas	Todos los sistemas de archivo son importantes pero dentro de una oficina, en el caso del DMO se manejan específicamente fichas de pacientes con sus respectivos nombres y es recomendable utilizar el sistema Alfabético rotulando las fichas en orden alfabético.	¿Qué sistema de archivo utiliza usted para el control y archivo de documentos?
<b>Gestión Documental</b>	Córdova (2011) son documentos acumulados por un proceso natural en el curso de la tramitación de los asuntos de cualquier	La acumulación de los documentos así como la desorganización de los mismos impiden una localización rápida de los	¿Qué tiempo tarda usted en localizar los documentos?

	tipo, público o privado, en cualquier fecha, y conservados después para su consulta, bajo la custodia de las personas responsables de los asuntos en cuestión o por sus sucesores.	documentos en un promedio máximo de 1 a 2 minutos por eso es necesario mantener en orden el archivo de nuestra oficina.	
<b>Gestión Documental</b>	Elseiver (2014) conjunto de documentos recibidos o elaborados por una persona física o moral, pública o privada y destinada por su naturaleza a conservarse por dicha persona.	El expurgo es recomendable realizarlo cada año, este proceso involucra la eliminación de documentación que ya no está en proceso de trámite o ya no sirve, así evitaremos la aglomeración y una probable pérdida de documentos.	¿Cada que tiempo realiza el expurgo (eliminación de documentos) de archivos?
<b>Rendimiento laboral</b>	Wolters Kluwer Werther, 1993) establecen que El rendimiento laboral es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados	Se considera indispensable que el confort del lugar donde se trabaja debe ser el adecuado así el desempeño laboral del profesional no se vería afectado, por ello cada departamento debería contar con los materiales necesarios para que el departamento y también quienes laboran en él se desempeñen adecuadamente.	¿El confort de este consultorio es adecuado y consta con los materiales necesarios para la atención de los pacientes?
<b>Rendimiento Laboral</b>	Porto y Merino (2014) establecen que la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía.	El realizar diferentes actividades fuera de lo laboral como por ejemplo actividades recreativas ayudarían a que el profesional salga de la rutina del trabajo y ayude a mantener un rendimiento y desempeño laboral adecuado por eso se considera importante que en las entidades realicen siempre este tipo de actividades con	¿Considera usted que en la UTC se debe realizar diferentes actividades recreativas que ayuden a mejorar su desempeño laboral?

		el fin de lograr la estabilidad y surgimiento de la empresa.	
<b>Gestión Administrativa</b>	Anzla, (2002) menciona que “gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control”. (Pág.70)	Dentro de cada organización es muy indispensable que exista personal que tenga conocimiento sobre gestión administrativa como Atención y Servicio al ya que esto ayudara a alcanzar metas y objetivos planteados que posea las organización u empresas.	¿Conoce usted sobre Gestión Administrativa (Atención y Servicio al Cliente)?
<b>Gestión Documental</b>	Gavillan (2009) estableció que “Archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia”.	El archivo en cada organización u empresa debe ser respaldado, archivado y guardado ya que en algún momento se puede hacer uso de los mismos es por ello que al menos una persona de cada departamento deben tener conociendo sobre lo que es gestión documental.	¿Le gustaría recibir capacitaciones o charlas sobre Gestión Documental (organización de archivo)?
<b>Gestión Administrativa</b>	Guerrera (2015) estableció que la gestión administrativa es un Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del	Es necesario que todo el personal que labora en diferentes departamentos actualice sus conocimientos y aprendan nuevos temas que puedan ayudar en el desarrollo de los mismos, en este caso es importante que	¿Le gustaría recibir capacitaciones o charlas sobre Gestión Administrativa (atención y servicio al cliente)?

	<p>cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.</p>	<p>el DMO al no poseer con una secretaria reciba charlas sobre lo que es gestión administrativa para que puedan desenvolverse sin ninguna dificultad dentro de lo que compete al área administrativa del departamento.</p>	
<p><b>Gestión Documental</b></p>	<p>Kyocera (2018) estableció que La gestión documental es el conjunto de normas que se aplican para gestionar los documentos de todo tipo que se crean y reciben en una organización. Esa gestión de documentos debe facilitar su recuperación, permitir la extracción de información, el expurgo de los que no sean necesarios, la conservación de los que son importantes durante el tiempo que sean útiles, así como la destrucción cuando ya no se necesitan, utilizando para todo esto métodos eficaces y eficientes.</p>	<p>En toda institución u empresa es necesario que exista un responsable para cada área para que de esta manera las actividades se puedan realizarse de una mejor manera.</p>	<p>¿Considera usted importante que el DMO cuente con una secretaria/o que se encargue de realizar actividades relacionadas con su perfil profesional como Gestión documental y atención al cliente?</p>
<p><b>Rendimiento laboral</b></p>	<p>Motowidlo (2003), menciona que el rendimiento laboral es el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo.</p>	<p>Para que una empresa u organización salga en delante de contar con todo el personal adecuado para que las actividades puedan desarrollarse de una mejor manera.</p>	<p>¿Considera usted que el DMO al contar con un (secretaria/o), su desempeño laboral mejoraría?</p>

<p><b>Rendimiento Laboral</b></p>	<p>Belly (2007) estableció que es necesario llevar a cabo una nueva planeación en el departamento de recursos humanos y como consecuencia en toda la organización, ya que esta determinara cuales son los principales focos rojos en la organización, llevando acabo una planeación directa de las medidas y metodologías a seguir para llevar a cabo una adecuación y restauración en cuanto el elemento más importante de cualquier organización, el elemento humano.</p>	<p>El recurso humano en las empresas u organizaciones son muy importantes es por ello que en el DMO a falta de no contar con una secretaria las alumnos/as de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial realicen sus prácticas pre profesionales.</p>	<p>¿Considera usted importante que las alumnas de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial realicen sus prácticas pre profesionales en el DMO?</p>
<p><b>Gestión administrativa</b></p>	<p>El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua (2018) explica que la administración es la acción de administrar que consiste en realizar la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar.</p>	<p>A falta de no contar con todo el personal que se requiere en los departamentos de las organizaciones u empresas, en algunas ocasiones es necesario que el personal que labora realice actividades que no le competen a falta de personal.</p>	<p>¿Ha realizado actividades extras fuera de su perfil profesional DMO?</p>
<p><b>Rendimiento laboral</b></p>	<p>Quijano (1992) menciona que cuando hablaremos de rendimiento laboral cuando nos refiramos a los resultados que contribuyen a las metas de la organización, y de desempeño laboral para referirnos a los comportamientos que contribuyen a dichas metas.</p>	<p>Al realizar tareas extras que estén fuera de sus cronogramas, este puede llevar a perjudicar dichas actividades planeadas dando como resultado el incumplimiento de las mismas.</p>	<p>¿En qué nivel o porcentaje su desempeño laboral se ha visto afectado al realizar actividades extras o actividades fuera de su perfil profesional?</p>

<p style="text-align: center;"><b>Gestión Documental, Administrativa y Rendimiento Laboral</b></p>	<p>(Huergo, s.a) Gestión es el correcto manejo de recursos de una organización lo que quiere decir que si no existe un buen aprovechamiento de la gestión del personal especializado los objetivos departamentales no se cumplirían a cabalidad</p>	<p>En toda organización, empresa o departamento siempre debe existir una gestión adecuada en todas las áreas primordialmente en lo que tiene que ver con Gestión Documental, administrativa y rendimiento laboral para que el mismo posea un buen funcionamiento y la vez brinde una atención de calidad.</p>	<p>¿Qué estrategias se han realizado para mejorar la Gestión Documental, Gestión administrativa y Rendimiento Laboral?</p>
--	---	---	--

