



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANÍSTICAS**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

**TESIS DE GRADO**

**TEMA:**

**“ORGANIZACIÓN, DISEÑO Y DIGITALIZACIÓN DE LA  
INFORMACIÓN DOCUMENTAL DEL SUBCENTRO DE SALUD N° 1 DE  
LA PARROQUIA ALAQUEZ”**

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial.

**Autora:**

Jessica Magaly Velasco Guanoluisa

**Tutor:**

Ing. Matius Mendoza

Latacunga – Ecuador

Febrero, 2016

## **AUTORÍA**

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación con el tema, **“ORGANIZACIÓN, DISEÑO Y DIGITALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL DEL SUBCENTRO DE SALUD N°1 DE LA PARROQUIA ALÁQUEZ”** son de exclusiva responsabilidad de la autora.

.....  
**Velasco Guanoluisa Jessica Magaly**  
C.I. 050412602-0



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS  
Latacunga – Ecuador

---

## AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema:

**“ORGANIZACIÓN, DISEÑO Y DIGITALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL DEL SUBCENTRO DE SALUD N° 1 DE LA PARROQUIA ALÁQUEZ”**, de **VELASCO GUANOLUISA JESSICA MAGALY**, postulante de la carrera de **LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, febrero 2016

El Director

.....

Ing. Matius Mendoza

**DIRECTOR DE TESIS**



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS**  
**Latacunga – Ecuador**

---

**APROBACION DEL TRIBUNAL DE GRADO**

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, la postulante: VELASCO GUANOLUISA JESSICA MAGALY, con el título de tesis: **“ORGANIZACIÓN, DISEÑO Y DIGITALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL DEL SUBCENTRO DE SALUD N°1 DE LA PARROQUIA ALÁQUEZ”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

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

Latacunga, febrero del 2016

Para constancia firman:

.....  
Ing. Eliana Palma  
**PRESIDENTE**

.....  
Ing. Luis Borja  
**MIEMBRO**

.....  
Mgs. Martha Cueva  
**OPOSITOR**



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS**  
**Latacunga – Ecuador**

---

**TEMA: “ORGANIZACIÓN, DISEÑO Y DIGITALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL DEL SUBCENTRO DE SALUD N° 1 DE LA PARROQUIA ALÁQUEZ”.**

**Autora:** Jessica Magaly Velasco Guanoluisa

## **RESUMEN**

La presente investigación se desarrolló en el Subcentro de Salud de la Parroquia Aláquez, para la realización de este proyecto se contó con la ayuda y colaboración de todo el personal médico que labora en la Institución y los pacientes que acuden; la investigación tiene como objetivo principal organizar, diseñar y digitalizar, los expedientes de los pacientes el área de estadística, por lo que debido a la falta de personal médico las fichas se encuentran en desorden, ocasionando que no se brinde atención inmediata de la misma forma originando una mala imagen a la institución con las personas que acuden a diario a realizarse el debido chequeo, siendo este el primer centro médico creado a nivel de la ciudad de Latacunga a nivel de las parroquia rurales, ocasionando que los pacientes acudan a otros centros médicos para recibir la debida atención.

Dada esta necesidad se procedió aplicar una adecuada organización, diseño y digitalización de las fichas médicas existentes en el área de estadística, a la vez dando a conocer al personal como se está ubicando cada una de ellas para que tengan un buen manejo y desarrollo al momento de utilizar cada carpeta.



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI**  
**ACADEMIC UNIT OF SCIENCE ADMINISTRATIVE AND HUMANISTIC**  
**Latacunga – Ecuador**

---

**TOPIC: “ORGANIZATION, DESIGN AND DIGITIZATION OF INFORMATION DOCUMENTARY OF HEALTH SUB CENTER N° 1 OF THE PARISH ALÁQUEZ”.**

**Author:** Jessica Magaly Velasco Guanoluisa

### **ABSTRACT**

This research was conducted at the Health Sub center of the parish Aláquez, for the realization of this project it had the support and collaboration of all medical staff working in the institution and patients attending; the research has as main objective to organize, design and digitize patient records, statistical area, so due to lack of medical personnel chips are in disarray, causing no immediate attention in the same way it gives a bad image causing the institution to people who come daily to take place due checkup, being the first medical center created at the level of the city of Latacunga level rural parish, causing patients go to other medical centers to receive due attention.

Given this need proper organization should be applied, design and digitization of existing medical records in the area of statistics, while raising awareness of the staff as it is placing each of them to have a good management and development when using each folder.



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

### AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por las señorita Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas: **VELASCO GUANOLUISA JESSICA MAGALY**, cuyo título versa “**ORGANIZACIÓN, DISEÑO Y DIGITALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL DEL SUBCENTRO DE SALUD N° 1 DE LA PARROQUIA ALÁQUEZ**”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

Latacunga, febrero del 2016

Atentamente,

Lcda. Marcia Chiluisa  
**DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS**  
**CI: 050221430-7**

## **AGRADECIMIENTO**

Al culminar con una más de mis etapas en mi vida estudiantil quiero agradecer de manera infinita a la Universidad y a mis queridos maestros por brindarme su apoyo incondicional, siendo como los padres que nunca tuve junto a mí, que gracias a ellos logre cumplir mi meta.

En especial un eterno agradecimiento a mi profesor al Ing. Matius Mendoza, por la paciencia y ser mi guía durante la elaboración de este arduo trabajo.

A toda mi familia por brindarme su apoyo incondicional, a mis compañeras por la motivación que me brindaban día a día.



## **DEDICATORIA**

A Dios por darme fuerza necesaria y fortaleza para culminar con mi carrera.

A mis hermanos Anita, Juan, Alex, Nataly, Marco y a mi sobrino Alan; por estar junto a mi todos los días dándome ánimo para seguir en adelante, porque ellos son la razón de mi vivir, prestándome su ayuda necesaria en las buenas y en las malas cuando yo más los necesitaba.

A mis Tíos por estar pendientes a toda hora motivándome para salir en adelante.

## ÍNDICE GENERAL

### PÁGINAS PREDETERMINADAS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG. N°</b>
AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS .....	vi
APROBACION DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
AVAL DE TRADUCCIÓN .....	viii
AGRADECIMIENTO .....	ix
DEDICATORIA .....	x

### CAPÍTULO I

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG. N°</b>
1. Fundamentación Teórica.....	4
1.1. Antecedentes de la Investigación .....	4
1.2. Categorías Fundamentales .....	6
1.3 MARCO TEÓRICO.....	6
1.3.1. GESTIÓN DOCUMENTAL.....	6
1.3.1.1. Definiciones .....	6
1.3.1.2. Importancia .....	7
1.3.1.3. Objetivos .....	8
1.3.1.4. Ventajas.....	8
1.3.1.6. Beneficios de la Gestión Documental .....	9
1.3.1.7. Fases de la gestión documental .....	9
1.3.1.8. Sistemas de la Gestión Documental .....	10
1.3.2. ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL .....	11
1.3.2.1 Definiciones .....	11
1.3.2.2. Importancia .....	12
1.3.2.3. Categorización de la organización documental.....	12
1.3.2.4. Principios fundamentales para la organización documental .....	13

1.3.2.5. Tipos de documentos .....	13
1.3.2.6. Clasificación.....	14
1.3.3. DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS .....	15
1.3.3.1. Definiciones .....	15
1.3.3.2. Importancia de la Digitalización .....	16
1.3.3.3. ¿Por qué digitalizar?.....	17
1.3.3.4. Ventajas.....	17
1.3.3.5. Fases de la Digitalización de documentos .....	17
1.3.3.6. Proceso de la digitalización.....	22
1.3.3.7. Beneficios.....	24
1.3.3.8. Documentos que se pueden digitalizar.....	25
1.3.3.9. A quien es útil la digitalización?.....	25
1.3.4. ARCHIVO .....	25
1.3.4.1. Definiciones .....	25
1.3.4.2. Importancia .....	26
1.3.4.3. Funciones de los archivos. ....	27
1.3.4.4. Las etapas del archivo .....	27
1.3.4.5. Valor documental .....	28
1.3.4.6. Características de los archivos .....	29
1.3.4.7. Funciones del archivo .....	29
1.3.4.8. Tipos de archivo .....	29
1.3.4.9. Por la frecuencia de consulta de los archivos.....	30
1.3.4.10. Factores que influyen en la selección del sistema de archivo.....	30

## CAPITULO II

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG. N°</b>
2. Diseño de la Investigación .....	32
2.1. Caracterización del Subcentro de Salud N° 1 de la Parroquia Aláquez.....	32
2.1.1. Misión. ....	33
2.1.2. Visión .....	33
2.1.3. Objetivos estratégicos .....	33
2.2. Análisis FODA.....	35
2.4. Diseño Metodológico .....	38
2.4.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	38

2.4.1.1. Descriptivo .....	38
2.5. Metodología .....	39
2.5.1. Descriptivo – no experimental. ....	39
2.6. Unidad de Estudio .....	39
2.7. Métodos y Técnicas.....	40
2.7.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	40
2.7.1.1. Método Inductivo .....	40
2.7.1.2. Métodos Teóricos.....	41
2.7.1.3. Métodos Históricos .....	41
2.7.1.4. Métodos Empíricos .....	41
2.7.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	42
2.7.2.1. Entrevista.....	42
2.7.2.2. Encuesta .....	42
2.7.2.3. Observación.....	42
2.7.3. Instrumento .....	43
2.8. Ficha de observación.....	43
2.8.1. Análisis de la ficha de observación .....	44
2.8.2 Entrevista dirigida a la Dra. Paulina López Médico Encargada del Sub Centro de Salud .....	44
2.8.3 Análisis de la encuesta Dra. Paulina López Médico Encargada del Sub Centro de Salud .....	46
2.8.4. Análisis e Interpretación de Resultados. ....	48
2.8.5. Encuestas dirigidas a los Usuarios del Subcentro de Salud N°1 de la Parroquia Aláquez.....	48

### **CAPITULO III**

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG. N°</b>
3. DISEÑO DE LA PROPUESTA .....	58
3.1. Antecedentes .....	60
3.2. Justificación.....	61
3.3. Objetivos .....	62
3.3.1. Objetivo General .....	62
3.3.2. Objetivos Específicos.....	62
3.4. Descripción de la Propuesta .....	63

3.4.1. INTRODUCCIÓN .....	63
3.5. Organización, diseño y digitalización de la información documental de los usuarios del Subcentro de Salud N°1 de la Parroquia Aláquez. ....	64
3.5.1. Fases para la organización, diseño y digitalización de los archivos de los usuarios. ....	64
3.5.2. Recursos para la digitalización.....	72
3.5.3. Beneficios.....	72
3.5.4. Proceso para la digitalización de documentos .....	72
3.5.5. Digitalización de datos de los usuarios en Microsoft Office .....	73
3.5.6. Facilidades del Programa .....	73
3.5.7. Aspectos de la Digitalización.....	74
3.5.8. Pasos para digitalizar datos de un usuario del Subcentro de Salud que se encuentra en los archivos activos en Excel. ....	74
3.5.9. Organización y diseño de los archivos.....	77
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	81
CONCLUSIONES .....	81
RECOMENDACIONES .....	82
BIBLIOGRAFÍA .....	83
BIBLIOGRAFÍA CITADA .....	83
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA .....	83
BIBLIOGRAFÍA VIRTUAL.....	84
ANEXOS.....	85

## ÍNDECE DE TABLAS

Tabla N° 1 FODA Subcentro de Salud.....	36
Tabla N° 2 FODA Estratégica Subcentro De Salud .....	37
Tabla N° 3 Unidad de Estudio .....	39
Tabla N° 4 Ficha de observación .....	43
Tabla N° 5 Frecuencia de atención .....	48
Tabla N° 6 Opinión de los usuarios .....	49
Tabla N° 7 Secretaria Exclusiva .....	50
Tabla N° 8 Atención inmediata.....	51
Tabla N° 9 Búsqueda de ficha médica .....	52
Tabla N° 10 Personal capacitado .....	53
Tabla N° 11 Atención recibida .....	54
Tabla N° 12 Organización del archivo.....	55
Tabla N° 13 Automatización de la información documental.....	56

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Categorías Fundamentales.....	6
Gráfico N° 2 Organigrama Estructural del Subcentro de Salud Aláquez .....	38
Gráfico N° 3 Frecuencia de atención .....	48
Gráfico N° 4 Opinión de los usuarios .....	49
Gráfico N° 5 Secretaria Exclusiva .....	50
Gráfico N° 6 Atención inmediata .....	51
Gráfico N° 7 Búsqueda de ficha médica.....	52
Gráfico N° 8 Personal capacitado.....	53
Gráfico N° 9 Atención recibida .....	54
Gráfico N° 10 Organización del archivo.....	55
Gráfico N° 11 Automatización de la información documental.....	56
Gráfico N° 12 Croquis del Subcentro de Salud N° 1 de la Parroquia Aláquez .....	59
Gráfico N° 13 Archivador lateral.....	65
Gráfico N° 14 Carpetas.....	66
Gráfico N° 15 Rotulaciones .....	67
Gráfico N° 16 Guías.....	67
Gráfico N° 17 Esfero .....	68
Gráfico N° 18 Marcador .....	68
Gráfico N° 19 Recepción del Archivo .....	69
Gráfico N° 20 Depuración de Documentos .....	70
Gráfico N° 21 Hojas de registros de los usuarios pasivos .....	70
Gráfico N° 22 Carpetas de los usuarios activos.....	71
Gráfico N° 23 Hoja de datos .....	71
Gráfico N° 24 Ubicación del expediente .....	78
Gráfico N° 25 Colocación de las carpetas en la estantería.....	80

## INTRODUCCIÓN

Es necesario hoy en día investigar en barrios, comunidades, instituciones públicas o privadas, las necesidades que tienen cada uno de ellos para poder con una investigación ayudar a solucionar esos problemas en un gran porcentaje para así poder cumplir con los objetivos del buen vivir que actualmente se está hablando en nuestro país, sin importar de donde provengan cada una de las personas.

Hoy el personal médico del Subcentro de Salud de la Parroquia Aláquez está relacionado directamente en el archivo de documentos en forma manual y cada uno de ellos están seguros en donde están careciendo de conocimientos al momento de proceder archivo de documentos, debido a la escases de personal administrativo dentro de la Institución, en este sitio cada día se está incrementando los usuarios, por lo que es necesario tener una base de datos de los usuarios que se encuentran activos beneficiando tanto al personal médico como a los usuarios ahorrando tiempo y recursos, siendo de esta forma la atención optima con el adecuado manejo de los archivos para que así esto no traiga graves consecuencias a futuro.

Una institución se caracteriza por ser eficiente porque está en constantes actualizaciones tanto de los archivos digitales como manuales para que con el pasar de los años no ocurra la perdida de documentos, desperdicio de tiempo en la búsqueda de documentos, al momento de manipularlos o también debido a la falta de información dentro de cada uno de los expedientes médicos

En el tiempo actual se encuentra con un sistema tanto interno como externo para la digitalización, que ofrece seguridad y confiabilidad debido a que se convierte en un instrumento de trabajo eficiente para el personal médico de la institución, siendo su meta principal contar con un archivo digital de los datos personales de los pacientes que acuden a recibir atención médica.

El Subcentro de Salud De la Parroquia Aláquez es una institución muy reconocida y nombrada porque se encuentra situada en el centro de la Parroquia acogiendo a más de 10 barrios que pertenecen a la misma y por brindar atención médica a personas que no pertenecen a esta circunscripción y además es reconocido por ser



la primera área de salud que se creó en la Provincia desde hace varios años atrás, es por eso que el personal debe estar en constantes capacitaciones ya que día a día se van creando nuevas tecnologías para poder mejorar la atención médica a la personas que acuden a este servicio ofreciendo una información instantánea, eficiente y segura.

Para obtener una buena organización de un archivo y digitalización de datos es necesario que la institución cuente con un sistema de digitalización y de la misma manera tenga muy en claro lo que se está realizando para un mejor desenvolvimiento tanto de la persona que lo va utilizar así como también servirá como una herramienta de trabajo; de tal forma que si el personal médico cuenta con un sistema estarán dispuestos a ser más eficientes al momento de brindar una información inmediata en un tiempo estimado logrando satisfacer las necesidades de la comunidad en general y de las personas aledañas al lugar.

Capítulo I se desarrolla la fundamentación teórica en donde se detalla los antecedentes, categorías fundamentales y marco teórico dentro de los cuales procedemos a describir a continuación: la gestión documental dentro de ella encontramos la definición, importancia, objetivos, ventajas, desventajas, beneficios, sistemas de la gestión documental, dentro de la organización de documentos podemos encontrar lo siguiente: definiciones, importancia, categorización de la organización, principios fundamentales para la organización documental y clasificación, también se detalla a continuación otra categoría muy importante como es el archivo, destacando lo siguiente como es la importancia, funciones, etapas, el valor documental de cada documento, tipos, entre otros y por último se puede destacar la digitalización con sus aspectos más importantes como es; Importancia, ventajas, recepción, fases, procesos para la digitalización,

Capítulo II, va relacionado conjuntamente con el diseño de la investigación dando a conocer en forma breve y rápida información acerca del Subcentro de Salud de la Parroquia Aláquez, continuamente detallando los métodos y técnicas que se utilizaran durante la investigación relacionándolo con el tema, seguidamente se aplica la técnica de la observación por la encargada del trabajo de investigación, la entrevista, al médico encargado, y la encuesta a los usuarios, posteriormente se

procede a realizar la respectiva tabulación de los datos obtenidos representados cada uno por medio de cuadros y gráficos, seguidamente el análisis y la interpretación de datos, en donde se plantea el tema de la propuesta que es la organización, diseño y digitalización de la información documental del Subcentro de Salud.

El Capítulo III finalmente da a conocer los resultados obtenidos de la propuesta, ya que se lo realizó por la necesidad de la Institución, de los usuarios del Subcentro de Salud, mediante la aplicación del tema de investigación se logra alcanzar los objetivos planteados, mejorando la situación de la gestión documental del archivo activo de las fichas médicas de los usuarios, logrando obtener un archivo organizado, utilizando para la digitalización un programa de fácil manejo y acceso para las personas que lo requieran.

# *CAPÍTULO I*

## **1. Fundamentación Teórica**

### **1.1. Antecedentes de la Investigación**

Desde los años 60 los rápidos avances en las tecnologías de la información han llegado a muchos ámbitos, y han afectado también a los archivos. En este campo se comenzó a utilizar la informática para gestionar los grandes volúmenes de información que se generaban; después empezó a crecer el número de documentos creados directamente en los ordenadores que se almacenaban en el mismo formato electrónico que habían sido originados, dando lugar a documentos electrónicos de archivo.

Los archivos también han sufrido cambios en cuanto a sus funciones, ya que deben adaptarse para proteger a los nuevos documentos electrónicos. El CIA (Consejo Internacional de Archivos) determina que las funciones del archivo son identificar, salvaguardar, y asegurar los documentos siendo accesibles y comprensibles. Las actividades que se incluyen en la función del archivo comienzan en la primera etapa del ciclo de vida de los documentos y terminan al final de dicho ciclo, y han de tener presente el objetivo principal del archivo, que es asegurar la creación y la preservación del valor demostrativo de las actividades o transacciones realizadas por los creadores de los documentos.

Mediante la investigación realizada se da a conocer que existen tres Tesis que reposan en la Universidad Técnica de Cotopaxi, las mismas que están enmarcadas con los siguientes temas:

- Autora Toca Quimbita Silvia Lorena, con el tema: “Aplicación de un instructivo de organización y digitalización de datos de los estudiantes egresados de las carreras de Contabilidad y Auditoría, Ingeniería Comercial y Secretariado Ejecutivo Gerencial, año 2012”.

La realización de este tema es importante porque ha permitido mejorar las condiciones en la búsqueda de información beneficiando a los estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi de las carreras anteriormente mencionadas al momento que acuden a solicitar diferente información.

- Autoras: Calapaqui Suarez Jenny del Rocío; Riofrio Chaluisa Jessica Patricia, con el tema: “Elaboración de un sistema de organización y archivo para la creación del departamento de archivo general en el Hospital del IESS de Latacunga”.

Es importante este tema porque el Hospital del IESS es una institución que cuenta con una gran cantidad de pacientes y es por eso que debe contar con un archivo organizado para mejorar la atención que brinden a cada uno de los usuarios que acuden al lugar.

- Autoras: Guamangate Guanotuña María Clara; Vargas Muñoz Gitcela Amparito “Organización, digitalización y archivo de los expedientes activos y pasivos de los estudiantes de la Unidad Educativa a distancia de Cotopaxi Monseñor Leónidas Proaño”.

Se puede dar a conocer que esta tesis se ha creado en base a la necesidad que tiene esta institución a la vez se puede decir que han mejorado la calidad de atención, brindando y optimizando el servicio a cada una de las personas que acuden a este lugar, mediante la realización de esta propuesta muchos estudiantes fueron los beneficiados.

## 1.2. Categorías Fundamentales

Gráfico N° 1



Fuente: Las tesis

Elaborado por: Jessica Magaly Velasco Guanoluisa

## 1.3 MARCO TEÓRICO

### 1.3.1. GESTIÓN DOCUMENTAL

#### 1.3.1.1. Definiciones

Según **SERVEI** Girona, (2009) manifiesta que

*“La Gestión documental comprende el conjunto de actividades tanto administrativas como técnicas, orientadas al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación que la entidad genera o recibe, en desarrollo de su misión y funciones, desde el momento en el que se origina para efectos de trámite de algún asunto hasta su destino final “ conservación, eliminación o selección y reproducción”, todo esto con el fin de facilitar la consulta, uso y conservación de los documentos de archivo”.* Pág. 32

Con lo manifestado anteriormente se puede dar a conocer que la gestión documental es aquella que controla toda muestra de información que ingresa y

sale de la institución siempre y cuando se encuentren legales, a la vez esta es manejada por personas capacitadas para la utilización del mismo; además la gestión documental permite crear sistemas dentro de la empresa ayudando a demostrar eficiencia y eficacia en el manejo efectivo de mantener organizados los documentos existentes en el lugar.

Además dentro de diferentes empresas sean públicas o privadas existe un manejo constante de la documentación, para el cumplimiento se han implementado técnicas, y el control correcto de la información, a la vez los documentos estarán seguros dentro del lugar al cual fueron designados y estos se los puede encontrar en forma física o magnética.

La documentación puede ser manejada diariamente y en ella consta información vital para tomar una adecuada decisión y por lo mismo será factible porque traerá éxitos y beneficios para la institución. La Gestión Documental también permitirá obtener información rápida y de manera accesible del mismo modo se vería obligada a tener un mayor control de la documentación con el fin de proporcionar y mantener un buen manejo de los archivos.

#### ***1.3.1.2. Importancia***

La Gestión documental de una empresa sea esta pública o privada es de vital importancia para la preservación de la información documental dentro de la institución en la cual se encuentra prestando sus, hoy en día este sistema es más utilizado en empresas públicas porque en ellas ingresan documentos en grandes cuerpos; es por esa razón que cada institución le dan un seguimiento a cada documento que ingresa o sale.

Además la Gestión Documental es importante porque permite preservar la información que se ha ido generando durante los tiempos en los cuales la institución la determine y dependiendo las políticas que ellas manejan para su almacenamiento sean en medios magnéticos o físicos, estos serán factibles para dar a conocer las evidencias cuando sean necesarias al momento de su utilización.

### **1.3.1.3. Objetivos**

La Gestión Documental cumple ciertos objetivos como son:

- Dar el valor a cada uno de los documentos que existen dentro del archivo de una empresa.
- Preservar la información que se encuentra detallada en cada uno de los documentos de la institución.
- Ayudar a conservar el medio ambiente con el material que se utiliza.
- Acceder a la información de forma rápida y eficiente.
- Conseguir que los archivos estén visibles dentro de cada uno de los departamentos.

De acuerdo a lo citado anteriormente se considera que los objetivos dentro de la gestión documental permiten que la empresa tenga una mayor productividad dentro de las actividades que desempeñan, ya que si un archivo se encuentra organizado en forma adecuada y con la eliminación de documentos que se encuentren innecesarios permitirán reducir el espacio, de esta manera se brindara al usuario una eficiente y eficaz atención al momento de ser atendido.

### **1.3.1.4. Ventajas**

La Gestión Documental facilita la búsqueda de información con el fin de brindar y reducir en grandes cantidades documentos que conservan en distintas instituciones, esta tiene varias ventajas las cuales a continuación se detallan:

- Existe simplicidad al momento de buscar los documentos que se encuentran en grandes cantidades.
- Ahorro de tiempo y espacio del lugar donde se encuentran los documentos
- Facilita en forma rápida la búsqueda de la documentación que se requiere
- Es manejado solo por personal capacitado
- Mejora la atención a los usuarios
- Es accesible para encontrar con facilidad diferentes documentos en forma eficiente y eficaz
- Control de documentos e información

#### ***1.3.1.5. Desventajas***

El costo que tendrá la institución con la implementación de la gestión documental

- Buscar el sistema con el que van a trabajar
- El tiempo que durara la aplicación del sistema
- Recursos económicos para la aplicación del sistema
- Las personas no autorizadas pueden acceder ilícitamente a los datos desde un computador.
- Riesgo de quebrantar alguna ley u otros reglamentos de resguardo de la información

#### ***1.3.1.6. Beneficios de la Gestión Documental***

- Recepción de diferentes informaciones
- Distribución correcta de cada uno de los documentos
- Organización de los documentos
- Ayuda en la consulta de diferente tipo de información
- Permite la conservación de los documentos
- Permite disponer en cualquier instante la obtención del documento que se está buscado
- Ahorro de tiempo
- Ser eficientes y eficaces al momento de impartir información

#### ***1.3.1.7. Fases de la gestión documental***

Para obtener una mejor gestión documental dentro de una institución es preciso seguir una secuencia de los documentos que ingresan y egresan del lugar, por eso es necesario:

- Marcar responsabilidades y delegar funciones a las personas que están capacitadas para manejar este tipo de documentación.
- Crear herramientas con diferentes métodos para poder clasificar la información de acuerdo a los sistemas que a vaya utilizar dependiendo al calendario de conservación de cada uno de ellos.



- Automatizar las ofertas dependiendo el software que se vaya aplicar para que este se adapte a las necesidades que se están presentando que se están presentando en la institución.
- Realizar la implementación y la prueba de la información que se digitalizo.

### ***1.3.1.8. Sistemas de la Gestión Documental***

El sistema de gestión documental cuenta con dos sistemas muy importantes estos son:

- ✓ **Sistemas de gestión documental manual:** Es aquel que tiene sus documentos registrados ya sean en carpetas, archivadores, estanterías, gavetas, entre otros.
- ✓ **Sistemas de gestión documental digital:** Es un sistema que se está utilizando en la actualidad en la mayoría de instituciones sean estas públicas o privadas para obtener y facilitar la información en forma rápida, eficiente y eficaz.”

Los sistemas de gestión documental brindan ayudas así como: almacenamiento, seguridad, capacidad de recuperación, y también estos estarán a disposición de las personas que lo requieran siempre y cuando estén autorizadas para manejarlo. Permitiendo conservar la integridad de cada uno de ellos y a la vez evitando deterioros en la documentación que se maneja dentro del lugar, obviando que se emplee el menor tiempo posible.

Además permite solucionar varios inconvenientes con los documentos, busca recopilar información que se encuentra inmersa en los diferentes departamentos, permitiendo con facilidad recuperarlos y no ir buscando en donde se generó el escrito con el fin de brindar satisfacción a las personas que acuden a las distintas empresas y de la misma manera el usuario salga satisfecho.

Para obtener un buen resultado es primordial practicar dos cosas importantes: la eficacia (enfoca a los clientes) y la eficiencia (dirigida al servicio), si estas dos fallan en la empresa ocasionarían grandes problemas como, aumento de papeles desorden, aumenta la perdida de información, etc.

## 1.3.2. ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

### 1.3.2.1 Definiciones

Según CRUZ, José (2010) señala en su libro Manual de Archivística, que:

*“Organizar el fondo de un Archivo consiste en dotarlo de una estructura que reproduzca el proceso mediante el cual los documentos han sido creados. Pero además, atendiendo a la función primordial: la informativa, debe facilitar la localización de los documentos, proporcionando con su estructura organizativa la información suficiente para orientar las búsquedas con acierto, con exclusividad, sin ambigüedades de ningún género; es decir, todas y cada una de las unidades archivísticas, todas y cada una de la series que lo integran, tienen asignada una ubicación conceptual posible y no otra, de manera que la interrogación al esquema organizativo de un fondo documental siempre encontrará respuesta cabal, siguiendo un camino lógico dentro del mismo y solo uno, sin dar lugar a la ambigüedad ni la disyuntiva”.*  
Pág. 65

Para la Investigadora la organización documental es un proceso técnico que sirve para tener ordenado el archivo de una institución siendo indispensable para la conservación de los documentos, mediante la misma se puede demostrar eficiencia y eficacia en el manejo de la información que se encuentra en forma manual, la organización documental permite reducir espacios dentro de una empresa, además es el proceso técnico y físico de cualquier organismo, esto permite la búsqueda rápida de un sin número de documentos los cuales se está solicitando.

Para poder brindar este servicio es necesario realizar un análisis de las condiciones en las cuales se encuentra la documentación y verificar si necesita de manera urgente tener organizado el archivo, de esta manera se lograra garantizar la conservación; con el pasar de los años y con la aplicación de métodos y técnicas se lograra mantener de forma adecuada en la unificación de cada uno de ellos.

Pero además es necesario que dentro de una institución cada departamento se haga responsable de la documentación que manipulan en su lugar de trabajo

### ***1.3.2.2. Importancia***

La organización documental es de suma importancia dentro de una institución no importa el tamaño de las mismas, además va en conjunto con el archivo ya que depende el uno de lo otro, para que puedan funcionar en una forma correcta y adecuada.

Además la organización documental ayuda a mantener de manera adecuada la documentación que ingresa y sale de la institución, esta consiste en dotarlo de una estructura adecuada para dar a conocer la forma en la cual se fue generando y proporcionando la información necesaria para realizar la búsqueda con eficiencia y rapidez.

También es indispensable organizarla en grupos para que de esta manera al momento de archivarla sea en forma rápida debido a la clasificación que se le fue dando cuando se la organizo.

### ***1.3.2.3. Categorización de la organización documental***

Además la organización documental se la puede categorizar en tres tipos como:

- **Ambiental:** Es el tipo de información que llega de empresas de afuera (oficios, certificados, informes, entre otros).
- **Interna:** Es la documentación que se maneja constantemente en el interior de una institución así como: (facturas, recibos, chequeras, notas de venta, memorandos, entre otros.)
- **Corporativa:** Es lo que la empresa da a conocer a los demás lo que ella oferta y envía documentos como: folletos, guías y catálogo a distintas instituciones para darse a conocer.

A la vez la organización se la puede definir en dos términos muy importantes como puede ser:

- **Clasificar:** Dentro de ello podemos ubicar los documentos formando grupos, secciones y subsecciones, entre otros.
- **Ordenar:** Permite acoplar los documentos dependiendo su procedencia, fecha, número o el tamaño.

#### ***1.3.2.4. Principios fundamentales para la organización documental***

La organización documental tiene tres principios muy importantes que ayudan en la facilitación del mismo

- Ser fiel reflejo al momento de actuar con cada uno de ellos.
- Reproducir por lo menos tres copias para la preservación de los documentos y entregar a los diferentes departamentos.
- Considerarlo como un expediente para su posible tramitación.

Dentro de la organización documental se puede encontrar tres tipos de documentos que pueden ser producidos o recibidos de diferentes entidades o generados en la misma institución.

#### ***1.3.2.5. Tipos de documentos***

**Expediente administrativo:** Este es un conjunto de documentos que se elaboran o producen en distintos departamentos de una empresa, en ello se puede reflejar de que unidad proviene, por eso es necesario reunir los documentos generados en diferentes fases para su respectivo procedimiento que va desde su iniciación, ejecución hasta la finalización, todo esto se lo debe ir guardando de forma ordenada en una carpeta o un archivador y se debe analizar lo siguiente:

- Identificar la carpeta
- Unidad administrativa de la cual proviene
- Número del documento que se está emitiendo
- Título del documento (oficio, memorando, informe, certificados)
- Fecha de emisión
- Índice del documento que va adjuntado

**Series documentales:** Son aquellos documentos que están en constante circulación dependiendo la actividad diaria que se realiza y siguiendo un orden adecuado al momento de elaborarlos.

**Correspondencia:** son instrumentos que se intercambian al momento que se envían o se reciben cuando provienen de diferentes empresas (públicas o privadas), para eso es necesario ir las organizando al momento que lleguen cada una de ellas para poder saber de qué dependencia se generaron; esto además pasa a formar parte de un expediente para el respaldo de las dos partes.

Para poder identificarlos al momento de ir organizando en las carpetas es necesario colocar pestañas con las cuales vamos a identificarlos cuando acudamos a buscarlos. Es necesario rotularlos para identificarlos al instante que vayamos a coger la carpeta en donde se encuentra archivada la información. Al momento de ir organizando los documentos se ahorra materiales (goma, clips, grapadoras, etc.)

#### ***1.3.2.6. Clasificación***

##### **Geográfica**

En este sistema el criterio de clasificación es el lugar de residencia de la persona o entidad de donde proviene, según el siguiente orden: autonomía, provincia, municipio, calle y por último, el nombre.

##### **Por materias**

Los documentos se agruparán en función del tema que traten, entendiendo por materia, una determinada característica común a todos los documentos.

Dentro de la clasificación por materias se puede diferenciar dos grandes grupos:

##### **Orden alfabético**

Agrupación de materias según categorías lógicas, adoptando algunos de los siguientes criterios:

- **Numérico:** Es el número que se le da a cada materia principal, también se le puede asignar un número cada subdivisión de la materia, o a la vez

también se le puede ir clasificando de acuerdo al número de documento que se emitió.

- **Alfanumérico:** Es cuando se le asigna una letra o número o las subdivisiones.

### **Cronológica**

En este sistema la documentación se ordena de manera secuencial, tomando como referencia la fecha de entrada, la de vencimiento, la fecha en la cual se emitió el documento, entre otros.

Los criterios de clasificación dependerá de cantidad o el volumen de los documentos y se los puede realizar por:

- Días
- Meses
- Años
- O cualquier otro período de tiempo que se considere oportuno la empresa o la persona que esté realizando el archivo de los documentos.

Además esta se la empieza archivar desde fechas anteriores hasta la fecha actual y se enumera del 0 al 9 en forma ascendente, esto se lo realiza con el propósito de encontrar con mayor facilidad cada uno de los documentos que se vayan a buscar con el transcurso del tiempo y cada uno de ellos puede ir colocados a la derecha de del documento

## **1.3.3. DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS**

### ***1.3.3.1. Definiciones***

Según VAZQUEZ Manuel, (2010) da a conocer que “La digitalización de documentos es el proceso mediante el cual se puede almacenar, administrar y consultar amplios volúmenes de documentos digitales de la forma más sencilla, eficiente y rentable para cualquier empresa” Pág. 280

Según ALVERCH, Ramón (2009) manifiesta que “La digitalización de documentos brinda la información segura, no importa su forma: texto, sonido,

imagen fija o en movimiento, se registra en un medio electrónico a través de codificaciones que se basan en el uso de combinaciones de señales eléctricas positivas y negativas, las cuales se representan por medio de los dígitos”. Pág. 114

**Fuente:**<http://repositorio.espe.edu.ec/bitsream/21000/4524/1/T-ESPE-032691.pdf>(10h00am 02/08/2012); “En un sentido simple y entendible, digitalizar documentos es convertir una serie de datos a formato digital para su posterior tratamiento informático”.

De acuerdo a lo citado se considera que la digitalización de documentos es un proceso tecnológico que permite, la aplicación de técnicas al momento de digitalizarlos. La digitalización actualmente es imprescindible para diferentes empresa, puesto que para que una institución funcione de forma eficaz la información debe estar disponible, también podemos decir que se puede convertir una imagen o cualquier tipo de documento en archivos digitales; mantener la digitalización de documentos ayuda a solucionar varios problemas, así como reducir todo el espacio físico que ocupan cada uno de ellos dentro de una empresa.

Hoy en día la transformación de un documento a digital es un proceso tecnológico en el cual se aplica técnicas para su mejor uso y aplicación dependiendo la codificación que se le dé a cada tipo de información que se encuentra digitalizada.

Además la digitalización es esencial aplicarlo en instituciones públicas o privadas ya que obteniendo información en forma digital permitirá mejorar la atención al cliente y ahorrar tiempo y recursos al momento de realizar la búsqueda de los mismos.

### ***1.3.3.2. Importancia de la Digitalización***

La digitalización de documentos es importante porque permite convertir a digital un sin número de documentos que se encuentran almacenados en forma manual así como pueden ser: cartas, catálogos, facturas, informes, pedidos, solicitudes, entre otros. Siendo la digitalización un paso muy importante al momento de transformar un documento en digital, también permite acceder de diferentes lugares y se encuentra en distintas ubicaciones sin la necesidad de acudir al documento que se encuentra en forma manual.

### ***1.3.3.3. ¿Por qué digitalizar?***

Digitalizar la información documental es importante porque mediante ella se puede localizar en forma rápida y eficaz los diferentes tipos de documentos que se encuentran almacenados, también protege la información agilizando el servicio a los usuarios que lo requieren, permitiendo la distribución adecuada de cada uno de los documentos, optimizando el espacio físico y optar por un acceso fácil mediante el almacenamiento de la información en diferentes formatos electrónicos.

### ***1.3.3.4. Ventajas***

- Permite guardar información en cualquier unidad de almacenamiento como puede ser en: discos internos de cualquier computadora, discos CD-R, DVD o en memorias USB, Discos externos
- Seguridad de la documentación al encontrarse en una base de datos
- Agilidad al momento de buscar información
- Demostrar eficiencia al momento de atender al público
- Mejor conservación de la documentación

### ***1.3.3.5. Fases de la Digitalización de documentos***

Según MARÍA, Bermúdez Muñoz (2007; pág. 3-10) Da a conocer que dentro del proceso de digitalización, existen tres fases importantes que se debe cumplir a cabalidad cada una de ellas, para poder realizarlo es necesario contar con personal capacitado así como administradores, gestores de archivo y personas de informática.

#### **Fase archivística**

Preparación de la documentación para la digitalización según las reglas archivísticas que se vaya aplicar, además requiere de tiempo y paciencia.



Dentro de esta fase los documentos pueden ser digitalizados de una forma rápida, fácil y beneficiosa y para la realización de estos se debe cumplir con algunos pasos para seleccionar los documentos que se van a proceder a digitalizar estos son:

- Comprobar si los documentos son consultados, manejados y reproducidos de manera frecuente dentro de una institución.
- Deben ser conservados a un largo plazo
- Confirmar si son utilizados por los usuarios
- Verificar si son duplicados del original
- Buscar si representan una gran masa documental
- Deben ser clasificados, expurgados y descritos con precisión para facilitar su acceso
- La preparación de los documentos se la puede realizar antes, durante o después de su expedición
- Retirar los documentos que se encuentran duplicados
- Tener una continuidad cronológica en el archivo de los documentos
- Registrar los documentos de un mismo expediente
- Guardar los documentos originales en cajas adecuadas para su mejor conservación

### **Recuperación de los documentos**

Dentro de una institución es necesario contar con formularios ya sean estos manuales o digitales para la prestación de los documentos que se generan dentro de una Unidad Administrativa en la cual se originó el documento la prestación de los mismos se la puede realizar en forma interna o externa para poderlos recuperarlos de forma segura y rápida y estos deben contener los siguientes datos:

- Nombre completo de la persona a la cual se realizó el préstamo
- Nombre de la Unidad Administrativa
- Número del documento que se presto
- Fecha y lugar en la cual se originó el documento
- Hora en la cual se recibió el documento

## **Conservación**

Los documentos son indispensables en cualquier dependencia para ello es necesario conservarlos y manipularlos aun cuando estos ya se encuentren digitalizados y para su conservación es necesario cumplir con algunos puntos importantes:

- Evitar mover los documentos a una temperatura humedad
- Colocar cada uno de los documentos en forma vertical para manipularlos en forma rápida.
- La manipulación de la información se la debe realizar en forma cuidadosa
- No se los deben colocar cerca de los campos magnéticos ya que estos producen deterioro en los mismos
- Mantener al menos una copia para seguridad de los documentos electrónicos dependiendo la ubicación que se les haya dado.
- Mantener mucho cuidado al momento de la consulta y recuperación de la información que se digitalizo, para garantizar la integridad y conservación de cada uno de ellos.
- Dedicar tiempo y recursos para el manejo de la información que se encuentra almacenada
- Contar con un personal debidamente capacitado, para el manejo de los documentos electrónicos.

## **Fase tecnológica**

Es la identificación y aplicación de reglas para el uso de la tecnología que se va utilizar para la aplicación de cualquier sistema, para digitalizar un documento.

Dentro de la informática es necesario tener en cuenta lo siguiente:

**Seleccionar el sistema adecuado:** Es preciso tomar en cuenta la infraestructura tecnológica del sistema que se va a adquirir y verificar si es factible para la aplicación de la misma satisfaciendo las necesidades de las personas que van a ser beneficiadas al momento de su aplicación.

**Plantearse objetivos que se van a cumplir con el sistema:** Es indispensable tener en cuenta a donde se quiere llegar con la aplicación de la digitalización de documentos para que la información obtenida pueda ser utilizada por una largo tiempo, demostrando visibilidad en la información que se encuentra digitalizada; para ello se debe cumplir con lo siguiente:

- Preservar la seguridad y la confidencialidad que tienen cada uno de los documentos
- La funcionalidad constante que se le da al equipo y a los programas que se están utilizando
- Controlar el deterioro de los soportes de almacenamiento en donde se encuentra la información
- Planificar con anterioridad el desarrollo tecnológico del sistema que está utilizando

**La calidad de la información que se va almacenar:** La información que se encuentra almacenada debe ser conservada en diferentes materiales así como: CD, Discos Duros, USB; además la información se encuentra en forma clara y recuperable, también es necesario conservar los discos en condiciones apropiadas y verificarlos constantemente para detectar los problemas que se están suscitando con el único fin de recopilar la información de forma inmediata.

**La funcionalidad del sistema:** La funcionalidad de un sistema de digitalización depende principalmente de un modelo de sistema para poder comprobar la compatibilidad que tiene con los demás. Es decir, que puede acceder a la información ya digitalizada y convertirla a la nueva versión, permitiendo la transferencia de la información sin que soporte ningún cambio. Para obtener un buen resultado es necesario seleccionar un sistema adecuado para una digitalización y cumplir con lo siguiente:

Exigir al proveedor que toda actualización del sistema sea compatible con el sistema que están ofertando

Transferir la información ya digitalizada para que pueda ser tratada en el nuevo sistema

**La protección de la información digitalizada:** Es necesario que la documentación que se encuentra digitalizada esté protegida por cualquier circunstancia que pueda suceder y esto se lo puede realizar de la siguiente manera:

Verificar la cantidad de documentos que se encuentran almacenados

Tener un respaldo de la documentación que se encuentra digitalizada

Generar respaldos de la información documental de forma constante

**El control para acceder a la información:** Se debe asegurar la confidencialidad de la información mediante un control del procedimiento que se da a cada uno para el acceso de la documentación, el cual debe darse sobre el lugar donde se produce la digitalización, los equipos y los programas que se van a utilizar, para la realización de las mismas.

### **Fase legal**

Es el cumplimiento de las reglas para asegurar el valor de cada uno de los documentos que se encuentran digitalizados, siendo necesario que se le dé el mismo valor tanto a un documento físico como a un digital siempre y cuando este pueda justificar de donde salió la información que esta almacenada en forma digital.

Con lo citado anteriormente se considera que se debe analizar cuidadosamente el sistema que se va a utilizar, mediante la obtención de la información y tomando muy en cuenta los programas informáticos que se vayan a implementar en la creación del sistema para la digitalización de la documentación, para de esa manera lograr la protección de la información, con un control en la cual se la pueda encontrar de manera rápida, así se logrará que los usuarios se encuentren satisfechos mediante la atención rápida y eficiente que se le brinde, siendo necesario seguir cada uno de los pasos para cumplir con los objetivos propuestos.

Mediante la digitalización de documentos se solucionara varios inconvenientes en la búsqueda de documentos ya que si se obtienen una base de datos esto será más fácil buscar la información solicitada sin necesidad de acudir a los archivos manuales, así se ahorrara tiempo y recursos para la institución, pero del mismo

modo esto se lo debe hacer con programas fáciles de usar y estar con personal capacitado para que se desempeñe al momento de brindar información.

También obtener documentación digitalizada ahorra espacio porque la misma información que se encuentra en forma manual se la puede encontrar digitalizada e un objeto pequeño evitando la acumulación de documentos.

### ***1.3.3.6. Proceso de la digitalización***

El proceso de la digitalización de documentos se lo puede realizar de diferentes maneras mediante un escáner o la transcripción del documento que requiere digitalizar, siendo necesario eliminar objetos que se encuentren impregnados en la hoja para que al momento del paso por el escáner no pueda afectar al documento siempre y cuando manteniendo un orden adecuado para su mejor almacenamiento, el cual puede ser migrado a un gestor documental para su consulta y búsqueda de información, permitiendo incluso ampliarla, imprimirla o enviar por correo electrónico a las personas que lo requieran.

#### **1. Identificación.**

Cada departamento de una institución deberá identificar la documentación que desea digitalizar ya que el tipo de documentación a digitalizar es clave y determinante para el proceso de digitalización completo. Las tareas a realizar en la fase de identificación a realizar son:

- Seleccionar la documentación que se desea digitalizar y establecer el alcance de la digitalización pasando a formar parte de un solo expediente
- Indicar la finalidad de los documentos que se van a digitalizar
- Identificar el soporte del documento a digitalizar
- Determinar cuando y donde se va a realizar la digitalización en base a la necesidad para el uso y acceso de los mismo

#### **2. Clasificación.**

Dentro de una institución cada departamento es el responsable de clasificar y ordenar los documentos antes de proceder a su captura, no solo para garantizar el

éxito de la digitalización sino para facilitar los métodos que se a utilizar para su modo de aplicación.

### **3. Recepción**

Si una institución decide digitalizar su información es necesario que recopile los documentos que van a ser procesados y estos deberán está en forma correcta y adecuada.

### **4. Preparación**

En esta fase se prepara la documentación a capturar, revisando uno a uno los documentos que no estén aptos para la digitalización ya que estos impiden que la captura de los mismos se pueda ir retardando e imposibilitar el proceso que se tiene que seguir

### **5. Digitalización o captura.**

En esta fase la digitalización es lo que se obtiene mediante la transcripción o el escaneo del documento, en esta fase se debe establecer los parámetros que se van a incluir en la digitalización de la información, garantizando el equilibrio de la calidad visual que tienen los documentos disidiendo si se va a crear una sola base de datos con la información obtenida.

### **6. Reconocimiento de datos.**

Esta fase se trata de la extracción de la información que contiene el documento con el fin de facilitar su tratamiento posterior dependiendo de sistema que haya manejado para la digitalización, y para obtener un buen resultado es necesario realizarlo en forma ordenada y adecuada para no tener percances al momento de irla guardando en los archivos.

### **7. Control de Calidad.**

El control de calidad consiste en verificar que tanto la imagen digital como los datos que se obtienen al momento de empezar a digitar deben ser originales y el mismo abarca procedimientos y técnicas para la verificación de la calidad, precisión y consistencia de los resultados que se obtendrá en forma digital.

En esta fase también es necesario observar si no existe ningún error en el documento que esta digitalizado, debe estar legible y lo suficiente mente parecido al original y si no esta se debe proceder a una nueva captura. Al mismo tiempo se debe determinar si esto se lo realizara en forma manual o automática y después ir realizando las respectivas comprobaciones.

#### **8. Carga al Archivo Digital.**

La carga del archivo digital se lo realizara cuando ya se haya revisado absolutamente toda la información que se digitalizo de acuerdo al control que se dio al momento de la revisión y cumpliendo con los parámetros establecidos, para de esa manera proceder a la carga del archivo y al mismo tiempo almacenarlo de acuerdo al dispositivo que vaya a utilizar.

#### **9. Firma del documento (opcional)**

Con el fin de dar una validez legal al proceso que se le dio al momento de digitalizar la documentación se puede tomar como opción la creación de copias del documento, en esta fase es recomendable lo siguiente:

- a) Si es un número reducido de usuarios es factible realizar la firma de original del cliente.
- b) En caso de tener un número alto de usuarios es necesario hacer la firma de servidor

#### **1.3.3.7. Beneficios**

- Mejora del acceso a la información
- Mejor conservación de los documentos
- Consulta de un documento desde cualquier lugar, siempre y cuando tenga una red
- Contar con espacios amplios en la oficina
- Accede de manera rápida y segura
- Disminuye el costo y traslado de la documentación
- Reduce tiempo en la organización de los documentos
- La información se encuentra almacenada en un objeto pequeño

- Ayuda a reducir el uso del papel
- Permite la modificación de los documentos
- Los documentos no están expuestos al aire libre

#### ***1.3.3.8. Documentos que se pueden digitalizar***

Los documentos que se pueden digitalizar son, cartas comerciales, planos, informes, expedientes médicos, expedientes del personal de una empresa, facturas, escrituras, libros, fotos, etc.

#### ***1.3.3.9. A quien es útil la digitalización?***

La digitalización de documentos se la puede implementar en empresas públicas o privadas, que requieran para mejorar la calidad de atención a las personas que acuden a cada una de ellas, ganando la entidad más beneficios y logros para su organización.

#### **Agilidad y seguridad de acceso a los documentos**

Un documento digitalizado permite la visualización inmediata del documento, lo que hace que el tiempo de las personas que buscan la información sea optimizando tiempo y recursos de manera eficiente

### **1.3.4. ARCHIVO**

#### ***1.3.4.1. Definiciones***

Según PARERA Cristina, (2009) manifiesta que “El archivo es el depósito donde se guardan documentos en forma organizada y ordenadamente, los testimonios escritos, gráficos o audiovisuales producidos por cualquier institución pública o privada, conservados con el fin de garantizar los servicios de los administradores o de servir de fuentes de investigación”. Pág. 80

Según SCHELLENGERG Thomas, (2010) da a conocer que “Son aquellos registros (documentos) de cualquier institución pública o privada que hayan sido considerados ameritar (valorados) para su preservación (conservación) permanente con fines de investigación o para referencia y que han sido depositados o escogidos para guardarse en una institución archivística”. Pág. 24



Con lo manifestado anteriormente se considera que el archivo es un conjunto de documentos donde se pueden acoplar toda clase de papeles e información que se ha ido generando en una empresa, además es un espacio donde se recopila toda clase de información, conservando cada uno de los documentos en un lugar seguro; además es la acción de llevar un orden adecuado de la información documental cuando cada uno de los documentos cumplen su vida útil.

Un archivo dentro de una empresa también es un lugar seguro y destinado para almacenar los documentos al momento de llevar un archivo adecuado y organizado, esto mejorara la calidad de vida de las personas que acuden a las distintas empresas a solicitar información, facilitando información rápida y eficiente. Estos documentos son el resultado de lo que una persona o una entidad pública o privada ha generado sirviendo como un medio de consulta o información para la persona que requiera de este documento.

También se puede dar a conocer que un archivo se ha creado para un largo plazo y a este se le da una continuidad ya que día a día se van generando grandes volúmenes de documentos emitidos por la empresa o la vez estos han sido receptados.

#### ***1.3.4.2. Importancia***

Dentro de una empresa los archivos son la parte esencial ya que mediante estos se brinda información y es importante porque al momento de ser almacenados se les da el valor útil que tienen cada uno de los documentos que se han generado o se han recibido durante la misión que tienen que cumplir con el único fin de tomar decisiones correctas y ayudar a las personas a cumplir con los requerimientos que se encuentran solicitando.

Un archivo bien organizado no lleva de mucho tiempo al instante de realizar la indagación de papeles, debido a la importancia y la necesidad de crear archivos muchas empresas se han visto obligadas a buscar ayuda para la creación de un archivo dentro de su institución.

#### **1.3.4.3. Funciones de los archivos.**

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

#### **1.3.4.4. Las etapas del archivo**

El archivo cuenta con cuatro etapas muy importantes las mismas son:

- Archivo de gestión o de consulta permanente
- Archivo semi – activo o intermedio
- Archivo histórico o pasivo

**Archivo de gestión o de consulta permanente:** este es un tipo de archivo que está compuesto por papeles que se encuentran en una fase de tramitación o los que se encuentran constantemente dentro de una empresa en un departamento bajo el control de la administración, también es conocido como archivo de oficina, y este debe permanecer en esta etapa durante cinco años.

En esta etapa se encuentran documentos recibidos y enviados como: cartas, informes, circulares, facturas, oficios, expedientes, entre otros.

Este archivo se le denomina así porque en él se acoplan diariamente documentos que permiten satisfacer la necesidad de conservación para la consulta permanente se le vaya a ir dando con el pasar del tiempo.

**Archivo semi – activo o intermedio:** En este tipo de archivo la documentación empieza a ir terminando el asunto administrativo por el cual fue creada la documentación pero todavía va conservado su vida útil, los documentos archivados se debe a que con el pasar del tiempo se siguen utilizando pero ya no de una manera continua o rutinaria es decir que esta espera ser pasada al archivo inactivo sirviendo exclusivamente para extraer información.

**Archivo histórico o pasivo:** La documentación se conserva indefinidamente, debe poder ser transmitido a las futuras generaciones, este tipo de archivo se

encuentra en lugar adecuado para la preservación de los documentos; se utiliza especialmente para información histórica. A este archivo también se le conoce como pasivo porque comprende el traspaso de la documentación definitivamente para su conservación de acuerdo a las políticas que se manejen dentro de la institución y a este se le debe adecuar de diferentes maneras como puede ser:

- ✓ La transferencia: esta es transcurrida a un cierto tiempo para que este no ocasione ni dificulte la consulta y uso de la documentación que se creó reciente mente, con esto se evitara la acumular documentos y por eso es necesario que cada documento que ha cumplido su etapa se encuentre en el grupo que corresponde.
- ✓ El expurgo: a esta etapa pasan los documentos que han cumplido con el plazo de su conservación debiendo ser seleccionados los más importantes e ir eliminando los duplicados para que no se genere grandes volúmenes de documentación repetida en caso contrario se les dará de baja y así obtener más espacio para la colocación de otros documentos.

#### ***1.3.4.5. Valor documental***

**Dentro de una institución a cada documento se le da un valor tanto en lo jurídico, administrativo e histórico**

- **Valor Jurídico**

Este valor se basa en las leyes y disposiciones legales que tiene cada país o cada institución y para esto se debe establecer esquemas que faciliten regular la transferencia de los archivos sean estos activos, pasivos o inactivos. También es donde ninguna empresa quiere dar de baja la documentación al no estar al tanto de la base legal que existe para su caducidad jurídica.

- **Valor Administrativo**

Este es más conocido como la potencialidad y frecuencia de uso de la documentación dentro de una oficina en el aspecto administrativo debido a la necesidad de la información que manera una entidad determinando el tiempo para

mantenerla en los archivos correspondientes ya que a ninguna se le puede dar un trato igual.

- **Valor Histórico**

Es donde se conserva la documentación de acuerdo con la importancia que tienen cada uno de ellos, por lo mismo se los debe ir orientando según la necesidad que tenga para ir conservándolos o a la vez ir eliminándolos.

#### ***1.3.4.6. Características de los archivos***

2. Contiene información necesaria del documento
3. La información almacenada es permanente.
4. Un archivo puede ser autorizado por distintos programas en distintos momentos.
5. Tiene gran capacidad de almacenamiento.

#### ***1.3.4.7. Funciones del archivo***

- Acopla ordenadamente todos los documentos que transitan en las distintas oficinas de una empresa.
- Guarda en forma perfecta la conservación de los documentos.
- Brinda mayor rapidez en la localización y envío de los documentos que las personas están siendo requeridas por los diversos departamentos de la empresa.

#### ***1.3.4.8. Tipos de archivo***

Es necesario conocer acerca de los tipos de archivos ello permitirá conocer cuál de estos resultara para manejar en una forma rápida los documentos que se los va archivar y se los puede hacer de la siguiente manera.

**Archivo vertical:** En este tipo de archivo los documentos son almacenados en carpetas independientes colocando una guía o una pestaña con la cual se la va a identificar dentro de la gaveta y estas se las va colocando una detrás de la otra con

la pestaña hacia arriba para que se pueda visualizar de una manera rápida y desde ahí se procede archivarla.

**Archivo lateral:** Este es un modo de archivar parecido a los libros de una biblioteca porque se lo va colocando uno al lado del otro, en este tipo normalmente la mayoría de las empresas lo colocan en carpeta o cajas pero que vayan en forma igual o similar.

**Archivo horizontal:** En este archivo los documentos se los va colocando uno sobre otro para colocarlos se los debe ubicar en carpetas, archivadores o cajas; este archivo es recomendable utilizarlo cuando los papeles son en cantidades pequeñas o la mayoría de empresas lo utilizan para colocar mapas o planos.

#### ***1.3.4.9. Por la frecuencia de consulta de los archivos***

Estos se los va utilizando de acuerdo a la necesidad que vaya teniendo la institución.

**Archivos activos:** son aquellos que están en constante manejo dentro de la empresa o que también por el valor que poseen cada uno de ellos en lo administrativo, operativo y lo legal no pueden perder su vigencia y las consultas se las realiza seguidamente.

**Archivos semi-activos:** En este se conservan los documentos que han sido retirados del archivo activo finalizado el año fiscal. Además su finalidad es proporcionar información para comprobar operaciones realizadas que se han realizado durante un periodo determinado.

**Archivos inactivos:** Son documentos que se conservan cuando son utilizados con poca frecuencia de consulta, por lo que tienen utilidad temporal de acuerdo a su valor. Estos se almacenan hasta la destrucción de los mismos una vez que ya han cumplido su función.

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

- Clase de documentos que se archivarán
- Frecuencia de consulta de los documentos

- Cantidad de usuarios que manejaran el archivo
  
- Cantidad de documentos recibidos y procesados durante un período determinado.
- La forma en la cual serán solicitados los documentos y como se la archivo (alfabético, geográfico, numérico, temático o combinación de ellos).
- Técnica de control y seguimiento que se aplicó para la búsqueda de documentos

## ***CAPITULO II***

### **2. Diseño de la Investigación**

#### **2.1. Caracterización del Subcentro de Salud N° 1 de la Parroquia Aláquez**

Aláquez una Parroquia grande que acoge a 20 barrios que se encuentran alrededor de la misma, en vista de la necesidad que tienen cada uno de los usuarios de los barrios se creó el Subcentro de Salud ubicándolo en el centro de la Parroquia donde día a día brinda atención a las personas que acuden al mismo.

Esta es una institución que tiene más de cincuenta años de vida institucional, que ha demostrado respeto, responsabilidad, y sobre todo igualdad en la atención que han brindado a cada uno de los usuarios que han sido atendidos.

Las instalaciones del Subcentro de Salud se encuentran en un lote de terreno de aproximadamente 500m<sup>2</sup> frente a la Escuela “Abdón Calderón” sus instalaciones se encuentran en una casa de un piso divididas en el Área de Estadística, Un consultorio de Medicina General, Un Consultorio de Ginecología, Un Consultorio Obstétrico, Un Consultorio de Odontología, Un Consultorio de Vacunación, Un Área destinada para la Farmacia, Una sala para la espera de los pacientes y dos baños.

Esta institución se ha caracterizado por ser una de las primeras que se creó en la Provincia de Cotopaxi, en el área Rural, debido a la necesidad que se vio en esta Parroquia al contar con la mayoría de barrios a nivel de las otras. Hoy en la actualidad el Subcentro de Salud atiende aproximadamente a 50 personas por día.

Además a esta área de Salud acuden personas de bajos recursos ya que es una Institución que pertenece al Estado Ecuatoriano, sin obtener ningún costo en la atención que han venido brindando con el pasar de los años y brindando medicina gratuita a los pacientes que acuden a recibir atención médica.

El Subcentro de Salud no se caracteriza solo por brindar atención en esta casa de salud, sino también por visitar barrios que se encuentran alejados de la Parroquia

brindándoles capacitaciones acerca de charlas alimenticias, Nutrición y en la entrega de Papillas para mujeres embarazadas y para niños menores de cinco años.

### ***2.1.1. Misión.***

Asegurar el acceso universal y solidario a servicios de salud con atención integral de calidad para todas las personas, familias y comunidades, especialmente a las de condiciones más vulnerables para garantizar una población y ambientes saludables, consolidando su Rectoría en el sector e impulsando la participación de la comunidad y del personal de salud en la formulación y aplicación desconcentrada y descentralizada de las políticas sanitarias.

### ***2.1.2. Visión***

Vela por el cumplimiento del principio consagrado en la Constitución Política, en la cual el Estado garantiza el derecho irrenunciable a la salud, su promoción y protección, incorporando prácticas de medicinas tradicional y alternativas, involucrando a todos los sectores y actores responsables en los ámbitos nacional, provincial y local, mediante la organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Salud de manera desconcentrada, descentralizada y participativa, cumpliendo con los principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia.

### ***2.1.3. Objetivos estratégicos***

- Intervenir a familias a través de visitas domiciliarias en atención familiar y comunitaria.
- Conformar equipos básicos de salud (EBAS).
- Detectar pacientes con enfermedades catastróficas.
- Realizar acciones de salud a través de Unidades Móviles.
- Realizar capacitaciones a funcionarios de salud en Gestión del Riesgo y atención de emergencias.
- Financiar el pago por prestaciones de la Ley de Maternidad Gratuita.
- Satisfacer las necesidades nutricionales (Mi papilla y Mi bebida) a los grupos cubiertos por el programa.



- Entregar micronutrientes (Vitamina A y Hierro) a menores de 1 año.
- Brindar atención de salud con calidad y calidez a las personas, por ciclos de vida con enfoque intercultural, TANTO A NIVEL AMBULATORIO COMO HOSPITALARIO
- Administrar los recursos humanos, físicos, tecnológicos y otros destinados a la prestación de salud intercultural.
- Mejorar la infraestructura y equipamiento de la red de servicios del ministerio de salud
- Equipar y reequipar unidades de salud para el fortalecimiento de la unidad
- Construir obras civiles (Incluye Construcción nuevas, remodelación, ampliación)

## ***2.2. Análisis FODA***

La matriz FODA, se puede interpretar con la combinación de dos factores como son las Fortalezas y las Oportunidades siendo estas estrategias para poder cumplir con los objetivos que se han propuesto en la misión.

En cambio las Debilidades y las Amenazas, son controles debido a la falta de potencialidad que existe para cumplir a cabalidad la misión planteada por la Institución.

Además para la realización debemos analizar los factores internos y externos con los que cuenta la Institución, observando el lado positivo que tiene, y lograr concretar las estrategias de cada uno de ellos buscando velar el futuro que tendrá

El Subcentro de Salud de la Parroquia Aláquez, cuenta grandes limitaciones para poder cumplir con la misión que se han planteado, siendo este un lugar con beneficios para todas las personas y de ser posible ir tratando de que no existan cambios drásticos para la atención que van a brindar a toda una sociedad. De la misma manera cada año se van dando constantes cambios con el único propósito de brindar una atención eficiente y eficaz a las personas que acuden a Instituciones públicas, logrando que sea pionera al cumplir cada una de las estrategias planteadas siendo de gran interés para la Casa de Salud como para los Usuarios, que requieren de urgencia un tratamiento en los archivos de la Institución.

Las importantes Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas identificadas son las siguientes:

Tabla N° 1 FODA Subcentro de Salud

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ubicado en el centro de la Parroquia</li> <li>2. Cuenta con espacio físico para el archivo.</li> <li>3. Manejo de un sistema para registrar las recetas médicas.</li> <li>4. Adecuada coordinación entre el personal de distintas áreas para brindar servicio.</li> <li>5. Cuenta con información necesaria de los pacientes</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desconocimiento acerca del manejo y organización de documentos.</li> <li>2. No existe suficiente seguimiento de los archivos.</li> <li>3. Mezcla de documentos entre activos y pasivos.</li> <li>4. Existen mobiliarios inadecuados para la ubicación de los archivos.</li> <li>5. Falta de personal en el área de estadística</li> <li>6. No existe materiales adecuados para la rotulación de las carpetas</li> </ol>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incremento de usuarios.</li> <li>2. Cuenta con principales sistemas tecnológicos de uso fácil (Excel, Word).</li> <li>3. Tener documentación organizada.</li> <li>4. Mejora en la calidad de atención a los usuarios.</li> <li>5. Fácil y rápido acceso a la información.</li> <li>6. Entrega de información correcta y oportuna.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perdida de documentos de los usuarios</li> <li>2. No cuenta con el apoyo del Gobierno Parroquial para mejoras del Subcentro de Salud.</li> <li>3. Falta de estabilidad del personal médico en el área de información.</li> <li>4. Que los usuarios busquen otros centros médicos para su atención</li> <li>5. Falta de un plan estratégico al momento de manipular documentación</li> </ol>

**Fuente:** Propia  
**Elaborado por:** La investigadora.

Tabla N° 2 FODA Estratégica Subcentro De Salud

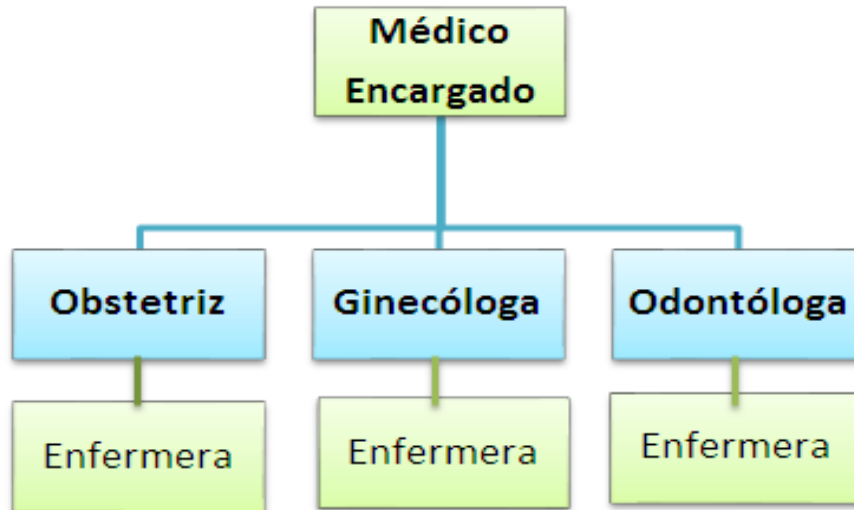
<b>FD</b>	<b>DO</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. F3D5: El espacio físico destinado para el archivo ayuda a evitar la pérdida de documentos y ser eficientes al momento de buscarlos.</li> <li>2. F1D4: Contar con una base de datos en forma digital permite la eficiencia en la búsqueda de documentos logrando satisfacer a los usuarios</li> <li>3. F2D2: La organización y actualización en forma constante permite mejorar el control de documentos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. D4O3: La falta de personal para la atención al usuario se da debido a la falta de coordinación con las autoridades principales.</li> <li>2. D1O4 Es necesario implementar nuevos mobiliarios para evitar la pérdida de documentos y disminuir el tiempo en la búsqueda de los mismos.</li> <li>3. D5O5: La falta de capacitaciones al personal acerca del manejo de archivos tanto manuales como digitales.</li> </ol>
<b>FA</b>	<b>OA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. F1A2: El manejo de un sistema permite buscar información de manera eficaz los datos de los usuarios.</li> <li>2. F2A1: Estar en constantes actualizaciones de los sistemas de archivo evita el desconocimiento en cuanto al manejo de documentos.</li> <li>3. F5A5: La ubicación e incrementación de mobiliarios permite buscar en un tiempo estipulado la información necesaria.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. O3A4: La capacitación continua al personal que se encuentra encargado de archivo, a la vez haciéndolo responsable.</li> <li>2. O6A2: El Manejo de documentación por medio de programas informáticos evita la pérdida de información almacenada.</li> <li>3. O5A1: Para Organizar un archivo que se encuentra en forma física es necesario contar con un presupuesto, para la compra de diferentes materiales.</li> </ol>

Fuente: Propia

Elaborado por: La investigador

### **2.3. Organigrama Estructural**

Gráfico N° 2 Organigrama Estructural del Subcentro de Salud Aláquez



**Fuente:** Personal de la Institución  
**Elaborador por:** La investigadora

### **2.4. Diseño Metodológico**

#### **2.4.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Para la presente investigación se utilizó los siguientes métodos:

##### **2.4.1.1. Descriptivo**

Este método es aquel que se encarga de detallar, describir, organizar, resumir, presentar y analizar cada una de las características y datos de una población.

Este es un método fácil de realizar porque este implica la presentación y recopilación de datos para dar una idea clara e importante de la investigación que se está realizando, además este permitirá detallar la información documental que existe en el Subcentro de Salud, ya que se encarga en forma minuciosa de cada uno de los documentos que se está realizando.

## 2.5. Metodología

### 2.5.1. Descriptivo – no experimental.

La presente investigación es de tipo no experimental porque esta consiste en observar el fenómeno tal y cual es; sin que la persona que está experimentando pueda manipular las diferentes variables que están influyendo en el fenómeno.

En la investigación se aplicará esta técnica debido a que se encarga de detallar y describir la información documental que existe en el Subcentro de Salud N° 1 de la Parroquia de Aláquez, mediante la organización, diseño y digitalización se facilitara la busque de documentos de forma eficiente y eficaz.

## 2.6. Unidad de Estudio

La recopilación de datos se lo realizo en base al personal que labora en la institución y a los usuarios que acuden al lugar buscando una servicio de salud.

*Tabla N° 3 Unidad de Estudio*

A QUIENES VA DIRIGIDO	NÚMERO
Personal Médico del Subcentro de Salud	7
Usuarios	400
<b>TOTAL</b>	407

**Fuente:** Subcentro de Salud

**Elaborado por:** Jessica Velasco

### **Fuentes Primarias**

**Encuestas** realizadas a los usuarios del Subcentro de Salud de la Parroquia Aláquez.

**Entrevista** dirigida al Médico que se encuentra encargado de la Institución

**Fuentes Secundarias:** libros, tesis, directorios, trabajos de investigación de otras personas.

## **MUESTRA POBLACIONAL DE LOS USUARIOS DEL SUBCENTRO DE SALUD N° 1 DE LA PARROQUIA ALÀQUEZ**

### **Fórmula de la muestra**

$$n = \frac{N * p * q * Z^2}{(N - 1) * e^2 + p * q * Z^2}$$

$$n = \frac{(400) * (0,50) * (0,20\%) * (1,96)^2}{(400 - 1) * (0,05)^2 + (0,50) * (0,20) * (1,96)^2}$$

$$n = \frac{(400) * (0,50) * (0,20) * (3,8416)}{(399) * (0,0025) + (0,50) * (0,20) * (3,8416)}$$

$$n = \frac{153,664}{(1,4975) + (0,6146)}$$

$$n = \frac{153,664}{2,1121} q$$

$$n = 74$$

La muestra poblacional de los Usuarios del Subcentro de Salud es 74 habitantes

## **2.7. Métodos y Técnicas.**

### **2.7.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.**

#### **2.7.1.1. Método Inductivo**

Este es un método importante porque en él se analizan solo casos particulares, cuyos resultados son tomados para extraer conclusiones de carácter general. A

partir de las observaciones sistemáticas de la realidad, además se descubre la generalización de un hecho y una teoría.

#### ***2.7.1.2. Métodos Teóricos***

Este método se encarga de las relaciones del objeto de investigación, además consiste en la separación de las partes con el único fin de estudiar por separado cada una de ellas así como examinarlas a fondo, en este sentido este método será utilizado para la elaboración y argumentación de las categorías fundamentales, pues es donde se recolecta toda información teórica acerca de cada uno de los temas que se va a investigar.

#### ***2.7.1.3. Métodos Históricos***

El método histórico se relaciona con el conocimiento la organización, diseño y digitalización de la información documental que poseen en el Subcentro de Salud de la Parroquia Aláquez, de esta manera se puede conocer la evolución y desarrollo de cada uno de los documentos que se realizan mediante la investigación.

#### ***2.7.1.4. Métodos Empíricos***

Este método es aquel que se encarga de la acumulación de información empírica y de recolección de información, a lo largo de toda la investigación que realizaremos, los métodos empíricos y teóricos del conocimiento están dialécticamente relacionados entre sí y de esta manera es en donde la recolección de información es necesaria implementar en la investigación que estamos realizando. Este método se utilizara durante la realización del primero, segundo y tercer capítulo de la tesis ya que es importante tener información necesaria para poder desarrollar los siguientes capítulos.



## **2.7.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.**

### **2.7.2.1. Entrevista**

Es un proceso de comunicación que se realiza normalmente entre dos personas; en este proceso el entrevistador obtiene información del entrevistado de forma directa con el fin de obtener información y que la misma este ligada con el objeto de estudio. Al momento de la entrevista se irán recopilando ideas que serán de importancia para mejorar el problema que se está dando en el lugar. Esta técnica se aplicará a los médicos del Subcentro de Salud, con el fin de recibir aportaciones que permitan mejorar la situación actual del lugar.

### **2.7.2.2. Encuesta**

Es la recopilación de testimonios, escritos, provocados y dirigidos con el propósito de averiguar hechos, opiniones actitudes además es un método de colección de datos en los cuales se definen específicamente grupos de individuos que dan respuesta a un número de preguntas específicas. En este caso la encuestadora seria la tesista y los encuestados la población, la encuesta es fácil de aplicar porque no es necesario que sean personas calificadas para poder hacerla llegar al encuestado; por esta razón la encuesta se la realizará a los Usuarios que acuden al Subcentro de Salud N°1 de la Parroquia de Aláquez.

### **2.7.2.3. Observación**

Es aquella que consiste en saber seleccionar aquello que se quiere analizar, ya que si se observa minuciosamente se puede llegar a notar donde se encuentran las falencias que existen en el lugar para después recoger datos para su posterior análisis e interpretación con el objeto de estudio y se pone en contacto con el personal, que permita llegar a conclusiones y posteriormente a poder tomar decisiones en base a lo que se está observando; esta técnica permite observar varios fenómenos como observaremos la diferente información documental que se encuentra en el Sub centro de Salud N° 1 de la Parroquia Aláquez.

### 2.7.3. Instrumento

Para recolectar la información de la investigación se utilizó el siguiente instrumento:

#### 2.7.3.1. Cuestionario

El cuestionario es un instrumento básico de la encuesta ya que contienen preguntas para poder medir los objetivos que se plantean durante la investigación y de la realidad en la cual se está estudiando.

Este tiene como finalidad realizar preguntas fáciles y entendibles, pero con el único propósito de obtener información precisa y correcta de la población a la cual se está aplicando este tipo de instrumento, puede ser con preguntas cerradas o abiertas las mismas que fueron realizadas a los usuarios del Subcentro de Salud de la Parroquia Aláquez.

### 2.8. Ficha de observación

Tabla N° 4 Ficha de observación

ACTIVIDADES	SI	NO
➤ Se clasifica técnicamente los documentos de la Institución.	X	
➤ Manejo a diario de documentos en las diferentes áreas de trabajo.	X	
➤ Obtiene personal en el área de estadística.		X
➤ Cuenta con personal capacitado para el manejo de documentos		X

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios

Elaborado por: La investigadora

### ***2.8.1. Análisis de la ficha de observación***

Mediante la ficha de observación se pudo conocer que existe un gran volumen de documentos que se manejan en la institución, ya que día a día acuden pacientes a recibir atención médica, ocasionando esto acumulación de fichas médicas y luego a la vez después de la jornada de atención volverlas a colocar del lugar el cual se les extrajo, además en el lugar se da prioridad a las personas de la tercera edad para que reciban la debida atención médica.

La acumulación de documentos se da debido a que no existe una persona dedicada a realizar las funciones en el área de estadística, también causa incomodidades y molestias a los usuarios por no recibir respuesta inmediata por el personal médico.

Se ha podido constatar que existen 400 fichas medicas de los pacientes por el momento en el archivo, lo están llevando las Auxiliares de Enfermería y los documentos lo están manejando en forma numérica, la documentación se encuentra mezclada entre activos y pasivos por lo que esto está ocasionando demora en la búsqueda de documentos de los usuarios que van diariamente a recibir atención médica en el Subcentro de Salud.

Se pudo notar que día a día llegan los usuarios acuden a recibir atención médica y la mayoría de pacientes no están de acuerdo con la atención recibida al momento de ser atendidos.

### **2.8.2 Entrevista dirigida a la Dra. Paulina López Médico Encargada del Sub Centro de Salud**

#### **1. ¿Conoce usted sobre la atención al cliente que se da en el departamento de estadística?**

La doctora encargada da a conocer que la atención al cliente que se le da en el Subcentro de Salud es muy buena, ya que recientemente la Institución cuenta con personal nuevo para la atención a los usuarios, puesto que anteriormente no se contaba con suficiente personal médico para brindar una atención debida a los pacientes que acuden diariamente a recibir atención médica, además se puede decir que si el personal que se encuentra a cargo de brindar atención medica no lo hace de forma correcta los usuarios pondrán denuncias como anteriormente lo han

hecho los señores usuarios, y por esa mala atención la Institución se podría cerrar y los pacientes tendrían que acudir a otros centros médicos cercanos a la parroquia.

**2. ¿Piensa usted que los usuarios son el pilar fundamental de la Institución?**

Para que una Institución funcione es necesario y elemental que existan usuarios a los que se les pueda brindar atención debida y respetuosa ya que si no existieran usuarios no tendrá sentido que una institución se encuentre abierta, sobre todo en el poco tiempo que llevo en el Subcentro de salud de la parroquia es el único centro médico que acoge a más de 10 barrios formando ellos la parte esencial y fundamental de nuestra Institución, es por eso que estamos dispuestos a colaborar con ellos en diferentes situaciones con los usuarios, dependiendo de nosotros que los usuarios se sientan cómodos y en un ambiente sano y acogedor, ya que aquí no existe ningún tipo de discriminación a las personas.

**3. ¿Qué opina usted de los archivos que existen en el lugar?**

Como me he podido dar cuenta en el Subcentro de Salud no existe un persona que encargada del área de estadística, siendo que existe en el lugar personal estrictamente para las áreas más importantes, debido a la necesidad de los pacientes que acuden diariamente, es por tal razón que los archivos de las fichas medicas de los pacientes se encuentran un poco descuidadas debido a la falta de personal siendo que como no existe la persona adecuada para el manejo de los mismos las auxiliares de enfermería realizan lo que pueden con los documentos, y en este momento nos encontramos en una situación muy complicada ya que debemos separar e ir revisando si las fechas medicas se encuentran activas o pasivas e ir colocando en cada una de ellas los números de cédulas y las fichas de nacimiento y luego colocarlas en forma alfabética, debido a que es la nueva disposición del Ministerio de Salud porque más antes se archivaba la fichas medicas según el número que se le daba a cada usuario.

**4. ¿Usted cree que sea necesario implementar una base de datos en forma digital con los documentos manuales que existen en el lugar?**

Es necesario y primordial que se implemente una base de datos de los usuarios que se encuentran en los archivos activos del Subcentro de Salud, de esta manera se agilizará la búsqueda de los documentos y localizarla de una manera eficiente, brindando una atención de forma rápida a los usuarios y los mismos se sientan satisfechos y no incomodarlos con la demora que a veces ocurre por no tener una persona adecuada para la organización de los documentos y no hallar la debida documentación ocasionando esto incomodidad a las personas, también si se lograra obtener una base de datos en forma digital se obtendrá la información necesaria del paciente, porque a veces se olvidan de los números de historias médicas que se les asigna y toca revisar todo el archivo existente.

**5. ¿Usted piensa que con la implementación de este sistema servirá de mucha ayuda para optimizar tiempo y recursos en una forma eficiente y eficaz ante el usuario.**

Se puede decir que esto traerá varios beneficios en primera, si ayudaría a optimizar tiempo tanto a los usuarios como al personal médico brindándoles una atención rápida con los documentos debidamente organizados y hallar la información de las personas, y en segunda si optimizaría recursos porque si no se encuentra la carpeta del usuario se proceder a coger carpetas nuevas y adjuntar las hojas en donde se registran los datos de los usuarios cuando acuden a realizar sus chequeos médicos.

***2.8.3 Análisis de la encuesta Dra. Paulina López Médico Encargada del Sub Centro de Salud***

De acuerdo a la encuesta realizada a la doctora encargada del centro médico se pudo conocer que el Subcentro de Salud tiene varios problemas con los archivos que se manejan en el lugar debido a la falta de personal que se pueda hacer cargo del área de estadística, da a conocer que la atención a los usuarios que se brinda en el lugar es muy buena ya que reciente mente han cambiado a la mayoría de personal para que brinden la atención a los usuarios, manifiesta que esto se ha dado debido a la inadecuada atención y quejas del personal antiguo y esto se ha dado debido a la concurrencia de los usuarios a esta casa de salud.

Por otra parte también manifiesta que el Subcentro de Salud acoge a más de 10 barrios que tiene la Parroquia por que este se encuentra ubicado en el centro y también siendo el más cercano para acudir a recibir la atención médica necesaria, ya que existe constante movimiento de personas.

También ostenta que sería necesario que exista una persona que sepa acerca de cómo se maneja un archivo ya que manifiesta que con las nuevas resoluciones que ha emitido el Ministerio Salud Pública a nivel nacional se ha cambiado el manejo de archivo de las fichas médicas de los pacientes que existieran tanto en hospitales, centros de salud y Subcentros de salud.

La Doctora explica que sería factible que las fichas médicas se encuentren en forma digital y obtener una base de datos de todos los usuarios que se encuentran activos en esta Institución y da a conocer que mejoraran la atención a los pacientes y ahorraran tiempo, recursos económicos y materiales.

### 2.8.4. Análisis e Interpretación de Resultados.

#### 2.8.5. Encuestas dirigidas a los Usuarios del Subcentro de Salud N°1 de la Parroquia Aláquez.

##### 1.- ¿Con qué frecuencia usted acude al Subcentro de Salud?

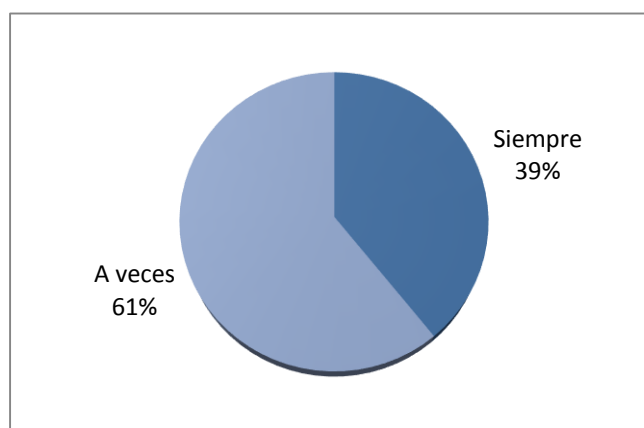
Tabla N° 5 Frecuencia de atención

Ítem	Encuestados	Porcentaje
Siempre	29	39%
A veces	45	61%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios

Elaborado por: La investigadora

Gráfico N° 3 Frecuencia de atención



Fuente: Usuarios

Elaborado por: La investigadora

**Análisis:** De los encuestados; el 61% manifiesta que a veces acuden a ser atendidos y el 39% muestra que acuden con mucha frecuencia a recibir atención médica.

**Interpretación:** Para que funcione el Subcentro de Salud es necesario que existan usuarios que se acerquen con frecuencia a recibir atención médica, ya que si no existieran usuarios a recibir atención médica el Subcentro de Salud procedería a obstruirse.

## 2.- ¿Qué opina de la atención que se da a los usuarios en el lugar?

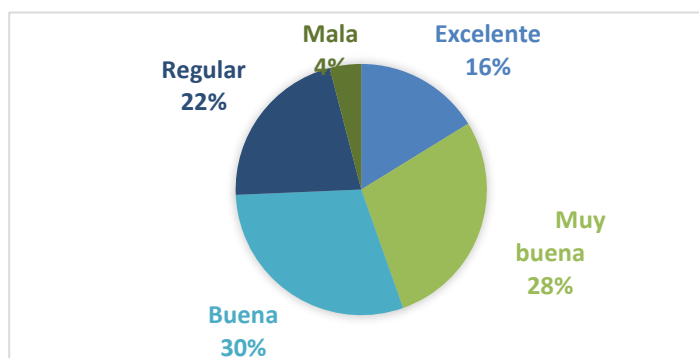
Tabla N° 6 Opinión de los usuarios

Ítem	Encuestados	Porcentaje
Excelente	12	28%
Muy buena	21	22%
Buena	22	30%
Regular	16	16%
Mala	3	4%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Fuente: Usuarios

Elaborado por: La investigadora

Gráfico N° 4 Opinión de los usuarios



Fuente: Usuarios

Elaborado por: La investigadora

**Análisis:** El 28% de los usuarios dan a conocer que la atención recibida es excelente, el 22% demuestra que la atención recibida es muy buena, el 30% manifiesta que es buena, el 16% manifiesta que la atención es regular y el 4% manifiesta que es mala.

**Interpretación:** El Subcentro de Salud es una institución pública que funciona a base de usuarios y si a ellos no se les brinda una atención de calidad, no van a existir personas a las cuales los especialistas puedan impartir su ayuda médica, ya que la atención que se les brinde va hablar bien acerca de la institución.



**3.- ¿Cree usted que debe existir una secretaria exclusivamente que brinde atención a los usuarios?**

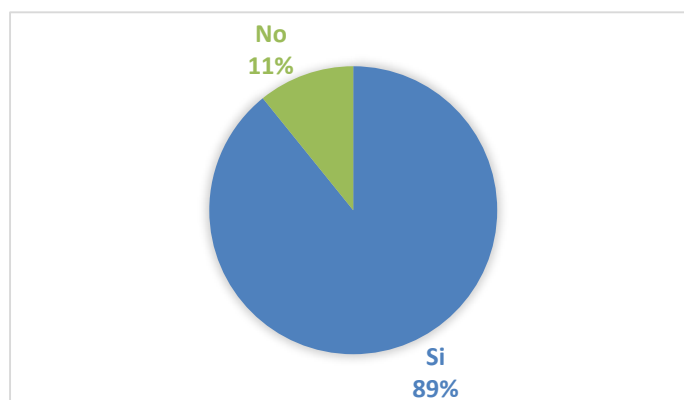
*Tabla N° 7 Secretaria Exclusiva*

<b>Ítem</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	66	89%
No	8	11%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios

**Elaborado por:** La investigadora

*Gráfico N° 5 Secretaria Exclusiva*



**Fuente:** Usuarios

**Elaborado por:** La investigadora

**Análisis:** El 89% dan a conocer que es necesaria la existencia de una secretaria, mientras que el 11% exponen que no es obligatorio.

**Interpretación:**

Se determina que la mayoría de los usuarios manifiestan que la existencia de una secretaria en el Subcentro de Salud es imprescindible, para que así de esta manera la atención a los usuarios sea de forma inmediata y a la vez se sientan satisfechos y los beneficios que traerá esto para la Institución.

#### 4.- ¿Usted es atendido de forma inmediata?

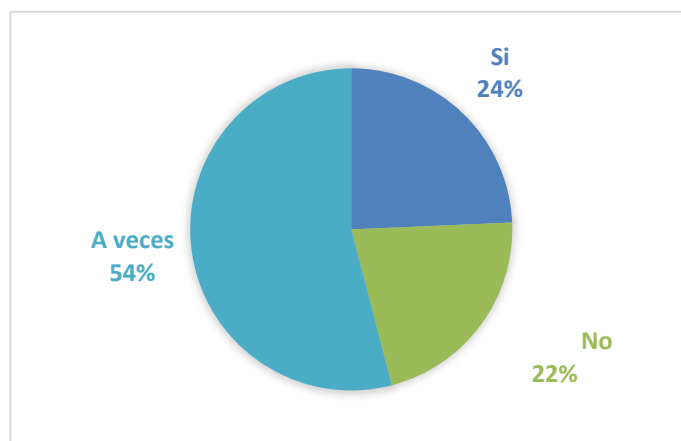
Tabla N° 8 Atención inmediata

Ítem	Encuestados	Porcentaje
Si	18	24%
No	16	22%
A veces	40	54%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Fuente: Usuarios

Elaborado por: La investigadora

Gráfico N° 6 Atención inmediata



Fuente: Usuarios

Elaborado por: La investigadora

**Análisis:** El 24% de los encuestados dan a conocer que si son atendidos en forma inmediata, el 22% exponen que no fueron atendidos y el 54% manifiestan que a veces reciben en forma inmediata atención por parte de personal.

**Interpretación:** Se determina que, los usuarios del Subcentro de Salud a veces son atendidos en forma inmediata y que con la existencia de una persona encargada la atención mejorará para el bien de los mismos buscando la satisfacción en cada una de las personas, que vienen a ser atendidas en las instalaciones del centro médico, ya que muchos usuarios vienen de barrios alejados a la parroquia para recibir la atención necesaria.

**5.- ¿Cuánto tiempo se demora el personal buscando su ficha médica?**

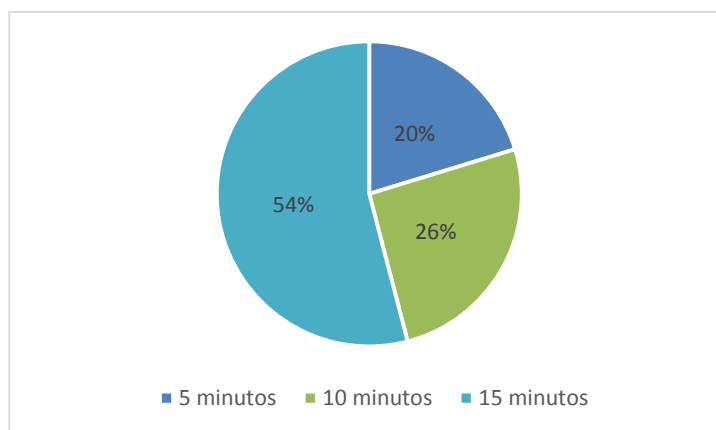
*Tabla N° 9 Búsqueda de ficha médica*

<b>Ítem</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
5 minutos	15	20%
10 minutos	19	26%
15 minutos	40	54%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios

**Elaborado por:** La investigadora

*Gráfico N° 7 Búsqueda de ficha médica*



**Fuente:** Usuarios

**Elaborado por:** La investigadora

**Análisis:** El 25% demuestran que fueron atendidos en 5 minutos, el 34% dan a conocer que fueron atendidos en 10 minutos, el 30% en 15 minutos y el 11% no establecen ningún tiempo

**Interpretación:** Se determina que existe un alto índice en la falta de atención a los usuarios ya que están perdiendo tiempo al momento de recibir la atención necesaria en el área de estadística, ocasionando molestias en cada una de las personas que acuden.

**7.- ¿Cree que la Institución cuenta con personal capacitado para el manejo de documentos?**

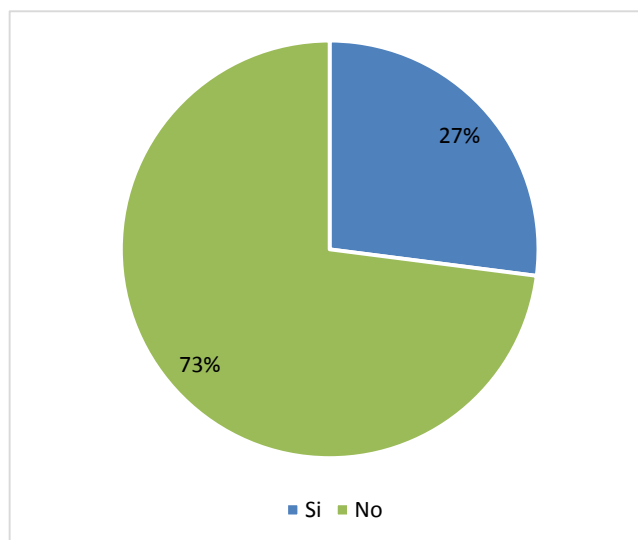
*Tabla N° 10 Personal capacitado*

<b>Ítem</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	20	27%
No	54	73%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios

**Elaborado por:** La investigadora

*Gráfico N° 8 Personal capacitado*



**Fuente:** Usuarios

**Elaborado por:** La investigadora

**Análisis:** Según la encuesta realizada el 73% demuestra que el personal médico no está capacitado para manejar los documentos existentes y el 27% está de acuerdo para el manejo de documentos.

**Interpretación:** Se puede dar cuenta que los usuarios del Subcentro de Salud demuestra que no existe personal adecuado para el manejo de documentos, ocasionando una larga espera e inconformidad al momento de recibir atención del personal médico cuando acuden a buscar su ficha médica.

**8.- ¿Está usted satisfecho con la atención recibida en el área de estadística?**

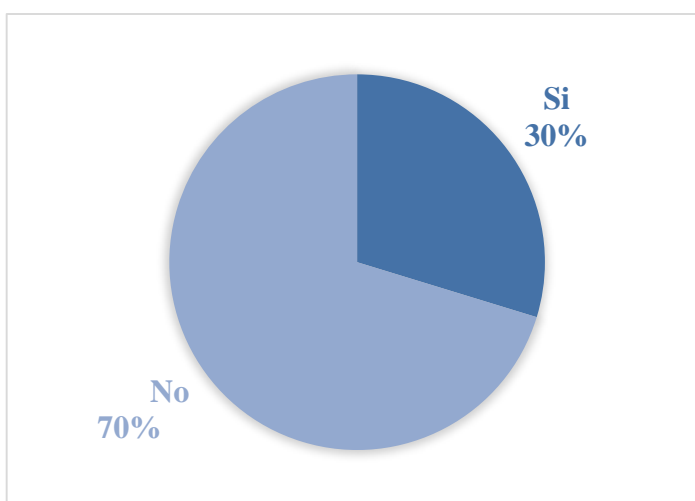
*Tabla N° 11 Atención recibida*

<b>Ítem</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	22	30%
No	52	70%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios

**Elaborado por:** La investigadora

*Gráfico N° 9 Atención recibida*



**Fuente:** Usuarios

**Elaborado por:** La investigadora

**Análisis:** De los encuestados, el 30% manifiestan que si se encuentran satisfechos con la atención recibida, el 70% demuestran que no fueron atendidos en forma inmediata.

**Interpretación:** Los usuarios del Subcentro de Salud en su mayoría demuestran que a veces reciben una buena atención debido al constante cambio de personal médico que se da en esta casa de salud.

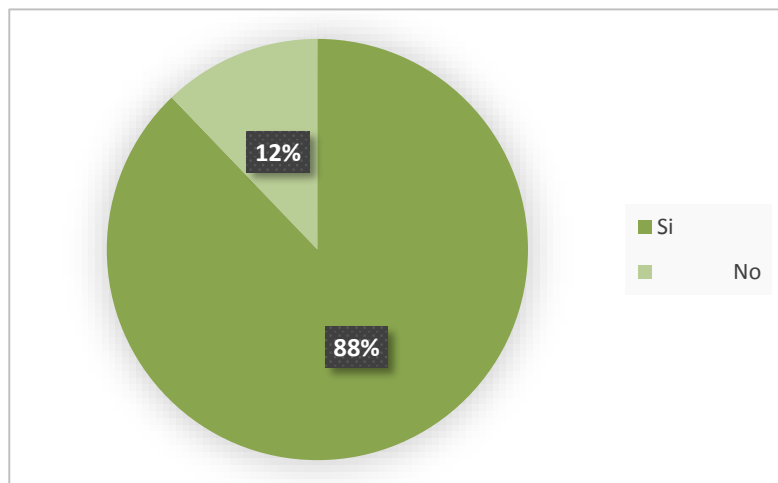
**9.- ¿Opina usted que tener organizado un archivo ayuda a optimizar tiempo y recursos?**

*Tabla N° 12 Organización del archivo*

Ítem	Encuestados	Porcentaje
Si	65	88%
No	9	12%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pacientes  
Elaborado por: La investigadora

*Gráfico N° 10 Organización del archivo*



Fuente: Usuarios  
Elaborado por: La investigadora

**Análisis:** De los encuestados el 88% demuestran que es necesario la organización del archivo y mientras que el 12% dan a conocer que no.

**Interpretación:** La mayoría de los usuarios del Subcentro de salud, manifiestan que la organización del archivo ayudara a mejorar la atención, a la vez optimizando tiempo y recursos, para el beneficio de ambas partes.

**11.- ¿Estaría usted de acuerdo que se automatice la información documental?**

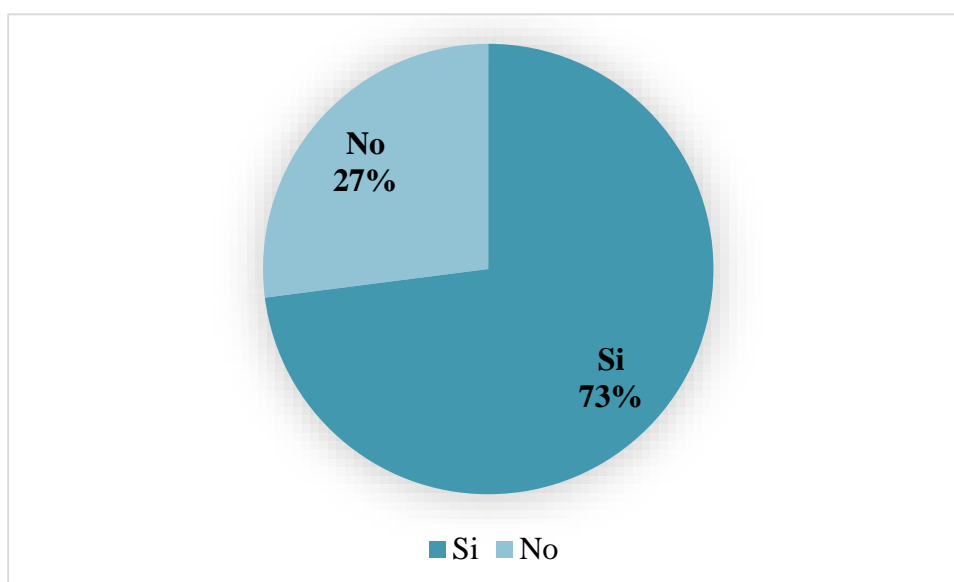
*Tabla N° 13 Automatización de la información documental*

Ítem	Encuestados	Porcentaje
Si	54	27%
No	20	73%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios

**Elaborado por:** La investigadora

*Gráfico N° 11 Automatización de la información documental*



**Fuente:** Usuarios

**Elaborado por:** La investigadora

**Análisis:** El 27% de los encuestados exponen que no se automatice la información documental, el 73% manifiestan que di están de acuerdo.

**Interpretación:** La mayoría de los usuarios del Subcentro de Salud se encuentran totalmente de acuerdo que la información documental que existe en el área de estadística se encuentre en forma digital, de esta manera permitirá mejorar la calidad de vida de las personas que acuden a sus chequeos médicos.

### ***2.8.6. Análisis de las encuestas realizadas a los usuarios del Subcentro de Salud de Aláquez***

De acuerdo a las encuestas realizadas a los Usuarios del Subcentro de Salud se pudo conocer que existe varias falencias tanto en el manejo de documentos como en la atención que brindan a los usuarios, con los resultados también se pudo dar cuenta que estos problemas se vienen suscitando a raíz de que la institución no cuenta con el personal suficiente ocasionando insatisfacción a la hora de la debida atención, además se puede manifestar que la falta de organización del archivo del área de estadística por parte del personal encargado no es el adecuado, esto produce una demora más de lo normal al momento de proceder a buscar la respectiva información, también ostentan que sería factible que los datos de cada usuarios se los pueda tener en forma digital para mejor búsqueda de las fichas médicas de cada paciente, muchos piensan que con ello la atención será inmediata, eficiente y eficaz.

En la mayoría de las preguntas se obtuvo un resultado alto al momento en cada una de las respuesta, logrando así poder cumplir con la propuesta planteada para la ayuda y mejora de la situación actual de una sociedad, ya que requiere estar actualizada en los temas de atención al cliente, organización y archivo, contar con sistemas actuales para el manejo de documentos e información, respetando cada uno de los derechos del buen vivir de los ciudadanos, implementando el nuevo modelo de gestión que propone el Estado Ecuatoriano



## ***CAPITULO III***

### **3. DISEÑO DE LA PROPUESTA**



**TEMA: ORGANIZACIÓN, DISEÑO Y DIGITALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL DEL SUBCENTRO DE SALUD N° 1 DE LA PARROQUIA ALÁQUEZ.**

**DATOS INFORMATIVOS.**

**Institución Ejecutora:** Subcentro de Salud N° 1 de la Parroquia Aláquez

**BENEFICIARIOS**

**Directos:** Personal médico del Subcentro de Salud N° 1 de la Parroquia Aláquez

**Indirectos:** Usuarios de todos los barrios pertenecientes a la Parroquia Aláquez

**Ubicación:** Parroquia Aláquez, Barrio Centro, Calle Vicente León frente a la puerta de la escuela Abdón Calderón.

## Croquis

*Gráfico N° 12 Croquis del Subcentro de Salud N° 1 de la Parroquia Aláquez*



**Fuente:** Google Maps.

**Elaborado por:** La investigadora

## TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN

**Inicio:** diciembre 2015

**Fin:** febrero 2016

## EQUIPO RESPONSABLE

**Tesista:** Jessica Magaly Velasco Guanoluisa

### **3.1. Antecedentes**

El Subcentro de Salud es una Institución Pública y gratuita que se encuentra ubicado en una de las Parroquias Rurales, como es la Parroquia Aláquez creada desde hace más de cincuenta años en el Barrio Centro junto con la Escuela Abdón Calderón desprendida del Área de Salud de la Ciudad de Latacunga.

El Subcentro de Salud N°1 de la Parroquia Aláquez se ha creado en base a la necesidad de una sociedad, transformándose con el único fin el de brindar bienestar a los usuarios que acuden diariamente trabajando con un horario de atención de lunes a viernes desde las 08h00 hasta las 16h30 minutos.

Es una Institución que respeta los derechos del Buen Vivir de cada una de las personas que acuden sin importar su raza, etnia, color de su piel, el idioma que hablan, el lugar de donde provengan cada uno. Además cuenta con áreas suficientes para brindar la atención médica adecuada.

Hoy en la actualidad el Subcentro de Salud ha venido desarrollando varias campañas para el beneficio de toda la comunidad Aláquense acercándose a personas de barrios aledaños a la parroquia, visitando a personas con capacidades especiales, entre otras.

Es así como se ha venido transformado con el pasar de los años para bien y mejora de los pacientes.

### ***3.2. Justificación***

La organización de documentos permite diseñar y digitalizar creando en una base de datos en forma ordenada con un mínimo margen de error logrando brindar eficiencia e incremento en la cantidad de documentos que ingresan.

El Subcentro de Salud N°1 de la Parroquia Aláquez al poder contar con una base de datos digitalizando la información de las fichas medicas de cada uno de los usuarios permitiendo incorporar y facilitar cualquier documento en forma electrónica, utilizando sistemas tecnológicos más sencillos para que se puedan desenvolver de manera eficiente al momento de buscar información.

Contar con una base de datos de la información documental digitalizada de documentos en el Subcentro de Salud se lo realizara con la única finalidad de tener organizado el archivo físico del área de estadística y con la digitalización saber si los usuarios se encuentran activos o pasivos para que la reacción de las enfermeras será de manera oportuna al momento de acudir a buscar la información, convirtiéndose en un instructivo tanto manual como digital para facilitar en la organización y digitalización de datos haciendo más profesional al momento de brindar atención, permitiendo obtener una mejor agilidad y profesionalismo en la búsqueda de información, almacenándolos en forma segura y visible mediante rotulaciones y optimizando tiempo y costos.

La organización del archivo es de fácil comprensión para las auxiliares de enfermería de la institución, ya que el único fin es el de mejorar los archivos físicos en forma ordenada y así también en forma digital logrando obtener un mayor espacio en el área física con un mejor espacio y mayor visibilidad de los documentos tanto manuales como físicos puesto que los documentos manuales en esta área es de constante manejo para en ellos poder registrar el estado de los pacientes, siendo constante la visita de cada uno, pero a la vez la información de digitalizada de los usuarios podría ser revisado por varias personas.

### ***3.3. Objetivos***

#### ***3.3.1. Objetivo General***

- Realizar la organización, diseño, y digitalización del archivo del área de estadística del Subcentro de Salud de la Parroquia Aláquez, para facilitar el acceso a la información de cada uno de los expedientes médicos.

#### ***3.3.2. Objetivos Específicos***

- Buscar informaciones teóricas y conceptuales relacionadas con las actividades archivo de documentos, recolectando información de cada uno de los usuarios.
- Aplicar los conocimientos adquiridos durante la vida estudiantil en la organización de los expedientes de cada usuario identificando el proceso que se debe tomar en cuenta con cada uno de ellos.
- Buscar programas de fácil manejo en donde se pueda almacenar la información digitalizada, para contribuir al mejoramiento y satisfaciendo la necesidad institucional.

### **3.4. Descripción de la Propuesta**

#### **3.4.1. INTRODUCCIÓN**

El Subcentro de Salud de la Parroquia Aláquez, es una Institución pública que debido a la falta de personal administrativo no se encuentra actualizada en los avances tecnológicos que se han venido dando, hoy en día la tecnología está brindando varios beneficios, convirtiéndolos en una necesidad indispensable para la aplicación en la institución con la información de los usuarios, la aplicación de nuevas tecnologías está permitiendo dar una solución para la mejora de la gestión de documentos, pero también depende de organizar los archivos manuales para así poder continuar con el proceso de digitalización de cada de las fichas médicas, con un beneficio muy importante como es el de ayudar a la contaminación ambiental generada por el papel y la situación de la ubicación de los documentos que se encuentran en forma manual.

La Organización, Diseño y Digitalización de la información documental se ha realizado en el fin de crear una pauta , para establecer la relación entre el costo-beneficio que contraerá la aplicación de este proyecto, mediante los cambios que se darán al momento de comparar la gestión documental que se encuentra en forma física o más conocida en papel y con la digitalización de documentos, también ayuda a la organización y digitalización de los datos básicos de los usuarios para poder encontrar con facilidad su ficha médica, tomando siempre en cuenta los recursos humanos que se utilizaran así como las necesidades que conllevaron a la realización del mismo.

El objetivo principal de la base de datos es que se va a obtener información básica y necesaria para poder buscar su ficha medica dentro de los archivos que se encuentran en forma manual siempre y cuando este sistema reciba su mejor uso, utilizando palabras claves y sencillas para que sea de fácil entendimiento para el personal médico del Subcentro de Salud de la Parroquia Aláquez, por ello es importante que la organización de documentos se encuentre por organizada en forma alfabética para de esta manera procederla a digitalizar y que sirva como un

sistema interno dentro de la Institución, quedando la información segura, y modificable.

### **3.5. Organización, diseño y digitalización de la información documental de los usuarios del Subcentro de Salud N°1 de la Parroquia Aláquez.**

#### ***3.5.1. Fases para la organización, diseño y digitalización de los archivos de los usuarios.***

Al formar parte de los proyectos de investigación por parte de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, una de las primeras etapas a realizarse dentro del proyecto de investigación es la adquisición de mobiliario, es decir el material que se va utiliza para proceder archivar los documentos existentes, ya que si no se cuenta con el equipo necesario, no se realizará una implementación eficiente y eficaz durante la investigación, brindado soluciones a los problemas existentes dentro del Subcentro de Salud de la Parroquia Aláquez, dando como resultado una correcta organización y digitalización de los archivos, la cual agilizará la búsqueda de la documentación, manteniendo el orden adecuado de los mismos, logrando eficacia, eficacia y rapidez en la gestión documental que reposa en los archivos de la Institución.

Para iniciar con el desarrollo de la propuesta es necesario tomar en cuenta que una de la primera etapa o fase a realizarse por parte de la investigadora, es tomar en cuenta los materiales que se necesitan para organizar el archivo de la Institución en la cual se está realizando la investigación así como también tomar muy en cuenta las técnicas y sistemas de archivo que se utilizaran dependiendo la clase de documentación que sea, buscando soluciones a los problemas existentes dentro del Subcentro de Salud de la Parroquia Aláquez, de tal manera que se lograra agilizar la búsqueda de documentos existentes en el archivo de la Institución, logrando así ganar eficiencia, eficacia y rapidez al momento de proceder a buscar información necesaria; a la vez se solucionara varios problemas e inconvenientes que se han venido dando desde hace varios años atrás causando incomodidad y pérdida de tiempo a los usuarios que acuden diariamente. El sistema de archivo que se aplicara para la organización y el diseño del archivo es el Sistema Alfabético, siendo este un sistema de fácil manejo para las personas que van a

manejar los archivos aplicando las diferentes reglas que conlleva este sistema para su respectiva aplicación dentro de los archivos activos de los usuarios del Subcentro de Salud de la Parroquia Aláquez.

### ***Fase uno***

### ***Mobiliario y materiales***

#### **Mobiliario**

Los mobiliarios que se utilizaran para la colocación de los documentos que se procederán archivar es el siguiente:

#### **Archivadores Laterales o Estanterías**

Mediante la necesidad de archivar los documentos se ha procedido a la adquisición de este tipo de archivadores siendo utilizados por la mayoría de entidades públicas o privadas permitiendo ahorrar espacio con la utilización de ellos, además es donde se puede acceder a obtener información de forma rápida y fácil; ubicándolos uno tras otro y sobre todo ayudando a evitar un desorden con los documentos existentes; las estanterías tiene varias ventajas así como: no se dañan, no se deterioran en forma rápida, utilizan poco espacio, son de fácil utilización, entre otros.

*Gráfico N° 13 Archivador lateral*



**Fuente:** Personal médico del Subcentro de Salud  
**Elaborado por:** La investigadora



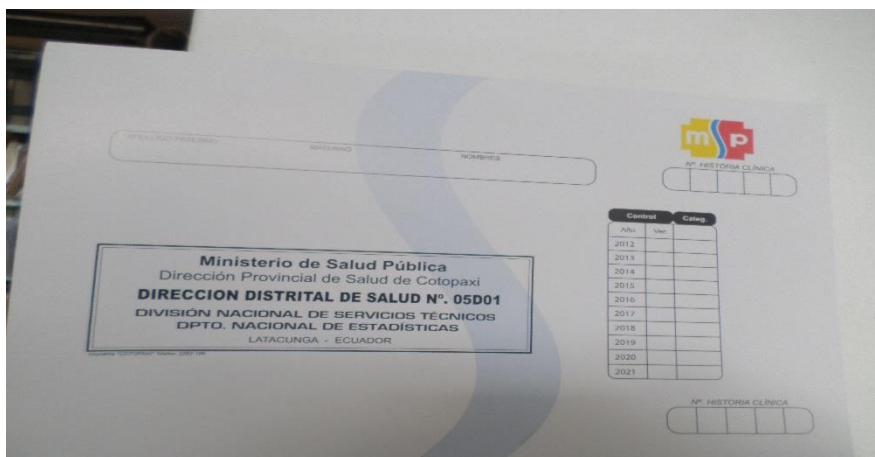
## Materiales

Los materiales también son la parte esencial para la organización de un archivo siendo estos importantes y necesarios para la utilización de la respectiva rotulación de las carpetas de las fichas médicas de los pacientes del Subcentro de Salud estos son los siguientes:

### ❖ Carpetas

Para una adecuada organización del archivo es esencial contar con carpetas para poder proteger los expedientes de los usuarios del Subcentro de Salud, siendo las mismas utilizadas en los diferentes departamentos de la institución (Ginecología, Obstetrix, Medicina General, Odontología y Vacunación)

*Gráfico N° 14 Carpetas*

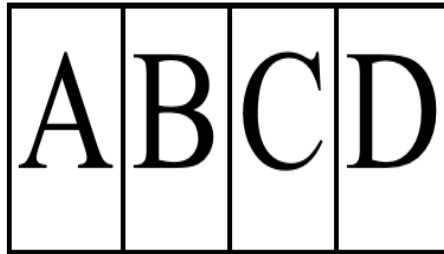


**Fuente:** Personal médico del Subcentro de Salud  
**Elaborado por:** La investigadora

### ❖ Rotulaciones

Es importante utilizar rotulaciones para mejor visibilidad de los documentos dependiendo de la forma que se encuentren distribuidos cada uno de ellos y del sistema de archivo que esté utilizando para su localización. En el caso del Subcentro de Salud se utilizara el Sistema de Archivo Alfabético empezando entonces con la letra “A” de acuerdo al Abecedario; continuando consecutivamente con la siguiente letra hasta llegar a la culminación de la última letra “Z”

*Gráfico N° 15 Rotulaciones*

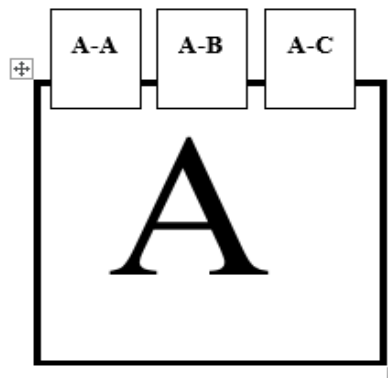


**Fuente:** Propia  
**Elaborado por:** La investigadora

### ❖ Guías

Las guías se utilizarán para la distribución de cada grupo de carpetas de fichas médicas de los pacientes que se encuentran en la misma letra, para poder localizar en forma rápida. Por ejemplo: en el grupo del primer apellido que empieza con la letra del alfabeto en este caso sería la A y a esta se le subdividiría en A-A, Alajo Alvear; A-B, Álvarez Berrazueta Gloria, A-C, Aldas Casa Lourdes; así hasta que se terminen los apellidos.

*Gráfico N° 16 Guías*



**Fuente:** Personal médico del Subcentro de Salud  
**Elaborado por:** La investigadora

### ❖ Esfero

Dentro de la organización y archivo que se está realizando es necesario contar con esferos para colocar los Apellidos, Nombres, Número de

Historia Médica, y la Fecha de Nacimiento en las carpetas de cada uno de los mismos.

*Gráfico N° 17 Esfero*



**Fuente:** Internet  
**Elaborado por:** La investigadora

### ❖ Marcadores Permanentes

Este tipo de material permite rotular escribiendo en forma clara y legible cada una de las carpetas de los usuarios que acuden al Subcentro de Salud el Número de Cedula del Paciente debido a las nuevas disposiciones del Ministerio de Salud a nivel Nacional.

*Gráfico N° 18 Marcador*



**Fuente:** Internet  
**Elaborado por:** La investigadora

### *Conformación de los grupos de documentos*

La conformación de series documentales, permite formar expedientes o unidades documentales que regulan la generación, trámite y conservación de los mismos, de acuerdo a las necesidades de la información.

Para poder cumplir con el trabajo de investigación en el Subcentro de Salud N°1 de la Parroquia Aláquez acudí hasta el lugar y procedí a dialogar con la Doctora Encargada acerca de la propuesta que se está planteando, dándole a conocer que vengo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, en donde se le indico a que se está planteando la organización, diseño y digitalización de la información documental de las fichas médicas de los pacientes; en donde la Doctora Encargada manifiesta que debido a la falta de personal en la Institución el área de estadística se encuentra en desorganización debido a que con las nuevas Políticas del Ministerio de Salud las historias médicas se las deberá ir colocando en orden alfabético cada una de las carpetas de los usuarios ya que en un tiempo atrás las historias médicas se las manipulaba dependiendo del Número que se le asigne a cada usuario, dando a conocer que es la primera institución que viene a brindar ayuda como esta.

### ***Fase dos***

#### ***Clasificación de los documentos***

- ❖ Recepción del archivo general en donde se encuentran las Fichas Médicas de los usuarios que acuden a recibir atención médica por parte de la Licenciada en Enfermería Giovanna Zurita encargada del manejo de esta área.

*Gráfico N° 19 Recepción del Archivo*



**Fuente:** Personal médico del Subcentro de Salud  
**Elaborado por:** La investigadora

- ❖ Se procedió a tomar el grupo de fichas médicas que se encontraban por números Por Ejemplo los que terminaban en 1 para su respectiva depuración.

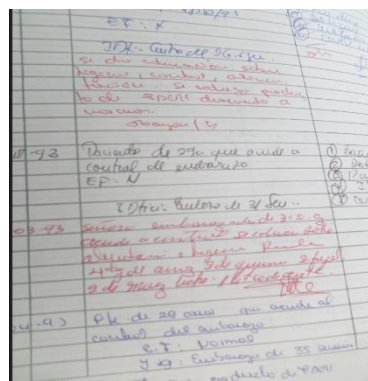
*Gráfico N° 20 Depuración de Documentos*



**Fuente:** Personal médico del Subcentro de Salud  
**Elaborado por:** La investigadora

- ❖ Del grupo que se obtuvo se procedió a la depuración empezando a revisar cada carpeta donde se encontraban los expedientes de los usuarios que por políticas de la institución se las dividió en dos partes archivos activos y archivos pasivos. Para poder depurar las carpetas se tuvo que observar en la hoja de registro que realizan los médicos; empezando a revisar cada una de ellas Por ejemplo para los archivos pasivos se tomó en cuenta aquellos usuarios que se habían ido hasta antes del 2010 (15 de marzo del 2009).

*Gráfico N° 21 Hojas de registros de los usuarios pasivos*



**Fuente:** Personal médico del Subcentro de Salud  
**Elaborado por:** La investigadora

- ❖ Los archivos que pasaban a formar parte de los archivos activos son las personas que han acudido desde el año 2010 en adelante Por ejemplo 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015.

*Gráfico N° 22 Carpetas de los usuarios activos*

APELLIDO PATERNO: Guzman      MATRIFICADO: Chaquiza      NOMBRES: Diana Society  
 N° HISTORIA CLINICA: 68-65

Control	Categ
Año	Ver:
2010	
2011	
2012	
2013	
2014	
2015	
2016	
2017	
2018	
2019	

N° HISTORIA CLINICA: 68-65

**Fuente:** Personal médico del Subcentro de Salud  
**Elaborado por:** La investigadora

### *Fase tres*

### *Digitalización de datos de los usuarios del Subcentro de Salud*

Para la digitalización de documentos se procede a recopilar datos de la hoja de información de los usuarios, llenando los campos necesarios en el sistema.

*Gráfico N° 23 Hoja de datos*

INSTITUCION DEL SISTEMA: M.S.P.      UNIDAD OPERATIVA: Alague      COD. UN: ALC

**1 REGISTRO DE PRIMERA ADMISION**  
 NOMBRE: Guzman      TORANZO      WILKIN      PATRICIO  
 FECHA DE NACIMIENTO: 28-12-2003      GUAYABO      GUAYABO      ALAGUE LATACUNGA  
 FECHA DE ADMISION: 24-02-14      GUAYABO      GUAYABO      2m      X      X

**2 REGISTRO DE NUEVAS ADMISIONES PARA ATENCIONES DE PRIMERA VEZ Y SUBSE**

**Fuente:** Personal médico del Subcentro de Salud  
**Elaborado por:** La investigadora

De los archivos que se encuentran clasificados se procede a digitalizar los datos de los usuarios con la siguiente información obtenida de los expedientes de las fichas médicas que a continuación se detallan:

- Nombres
- Apellidos
- Fecha de Nacimiento
- Cedula de Ciudadanía
- Número de Historia Médica
- Código
- Número de columna de ubicación
- Número de fila
- Última fecha de atención

### ***3.5.2. Recursos para la digitalización***

#### **Recursos Humanos**

- La Investigadora

#### **Recursos Tecnológicos**

- Hardware (computadora personal)
- Software (Microsoft Office)

### ***3.5.3. Beneficios***

La digitalización de la información traerá varios beneficios entre ellos podemos destacar los siguientes:

- Pérdida de tiempo al momento de buscar la documentación
- Disminuye los recursos ya que si no se encuentra una ficha médica se tiene que coger materiales nuevos y proceder a abrir un nuevo expediente del usuario ocasionando este gasto en los recursos que da el Estado.
- Ser una institución reconocida.

### ***3.5.4. Proceso para la digitalización de documentos***

La digitalización de documentos se lo realizara con datos principales de los usuarios que se encuentran activos ya que es necesario contar con una base de datos para no tener que buscar las carpetas de las Fichas médicas en los archivos pasivos, de esta manera se lograra disminuir el tiempo en la búsqueda de documentos, utilizar nuevos materiales, y ocasionando malestar al usuario.

- Para la digitalización de datos es necesario extraer las capetas de los usuarios que se encuentran en los archivos activos en el orden que se encuentran archivados en las estanterías.
- Revisar los documentos
- Copiar los datos necesarios de la hoja de información para proceder a digitalizar
- Revisar que los datos estén correctos de lo contrario se producirá un error al momento de acudir a buscar información acerca del usuario.
- Llevar un control juicioso de los documentos que se van digitalizando

#### ***3.5.5. Digitalización de datos de los usuarios en Microsoft Office***

La Institución no cuenta con un programa especial para tener los datos de los usuarios por eso es necesario utilizar programas de fácil manejo y conocido por la mayoría de personas ya que lo utilizan de forma constante

Excel es un programa en donde Descubre, visualiza y comparte información fácilmente a partir de tus datos que se encuentran almacenados.

#### ***3.5.6. Facilidades del Programa***

- Tener en cuenta los beneficios del programa Permite ingresar información sin complicaciones
- No existen limitaciones al momento de ingresar datos
- Permite modificaciones
- Se lo puede abrir desde cualquier computador que este conectado con la misma red



- Permite tener seguridad con los datos ingresados

### ***3.5.7. Aspectos de la Digitalización***

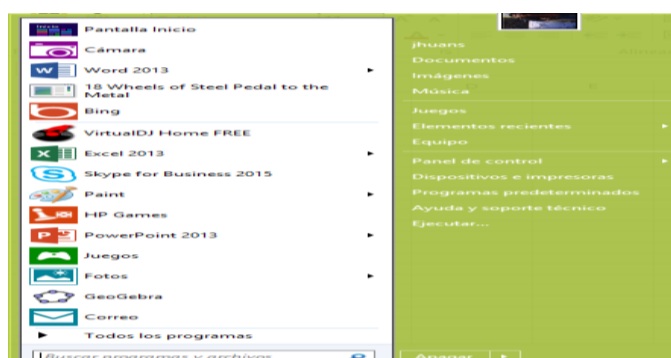
- Permite buscar información en forma directa
- Ahorra el tiempo en la búsqueda de la ficha médica
- Accede a la información solo personal autorizado
- Existe seguridad y confidencialidad
- Ayuda a brindar atención rápida y eficiente

### ***3.5.8. Pasos para digitalizar datos de un usuario del Subcentro de Salud que se encuentra en los archivos activos en Excel.***

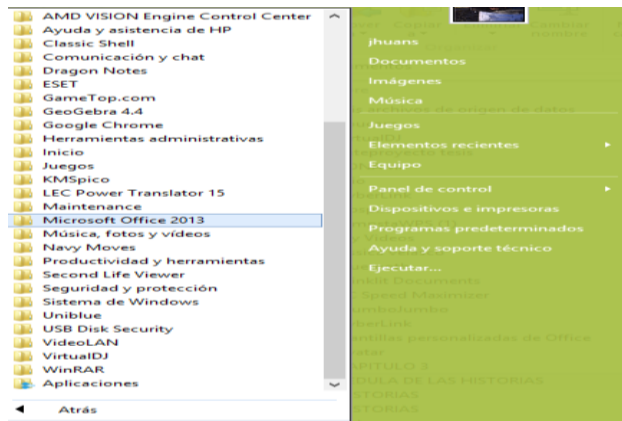
En este paso es necesario tomar en cuenta el instrumento con el cual se va a trabajar (computadora) que la misma este en buen estado y esté en un lugar adecuado para la búsqueda de información de los usuarios que se va ir almacenando.

### **Ingreso de datos al Programa**

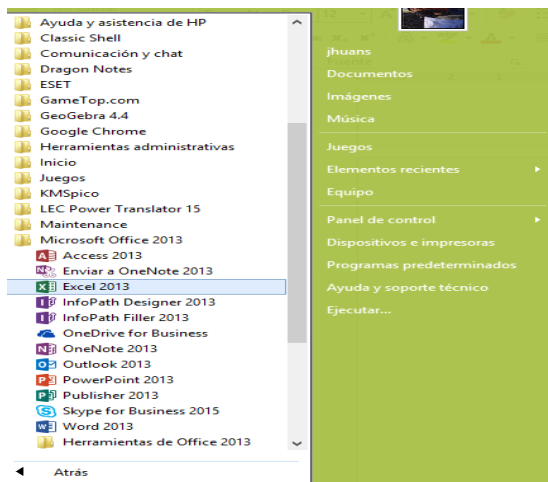
- a) Para poder ir a este programa damos clic en inicio vamos a todos los programas



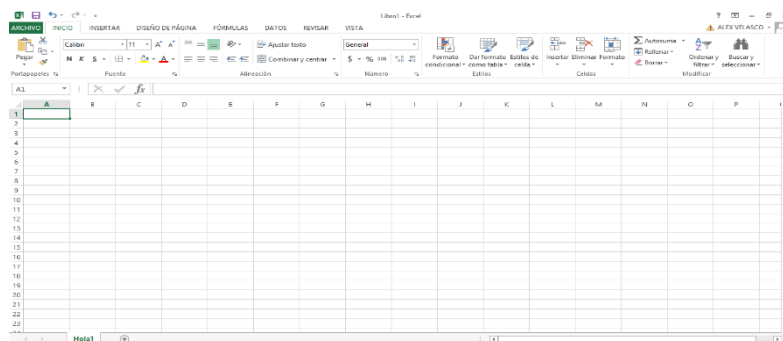
b) Damos clic y buscamos Microsoft Office



c) Damos clic, se nos despliegan opciones de programas existentes escogemos Excel



d) En la tabla existente procedemos a ingresar datos



e) Quedando de esta manera

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	FECHA DE NACIMIENTO	CEDULA CIUDADANIA	NUMERO HISTORIA	CODIGO	BARRIO/ RESIDENCIA	ESTADO DEL CIUD.
1	ALVAREZ TAIFE	ALEX JOHAN	11/10/2011	504670019	7920		tandavivi	MENOR EDAD
2	ALVAREZ YANES	NORMA JUDITH	06/11/1977	502282577	9120		alaquez chaguana	CIUDADANO
3	CATOTA OLMOS	R.N			8120	NO CODIFICA	alaquez chaguana	
4	CHICAIZA VELASCO	LESLY ARACELLY	06/11/2011	550156285	7520		laigua	MENOR EDAD
5	GUANOQUIZA GUANOLUISA	NARCISA ANABEL			7620		crusilli	
6	MEDINA SALAZAR	MIRIAN ELIZABETH	13/09/1991	1003851571	6620		alaquez	SOLTERO
7	NÚÑEZ GUEVARA	EDISON VITERVO	24/03/1984	180326808	6420		cuchitunge santa elena	CIUDADANO
8	NÚÑEZ PONCE	ISMAEL SEBASTIAN	08/06/2011	1753440914	6320		cuchitunge santa elena	MENOR EDAD
9	NÚÑEZ PONCE	LEIDY NOEMI	08/06/2010	1753440849	6220		cuchitunge santa elena	MENOR EDAD
10	PLAZARTE BORJA	LUIS ENRIQUE	13/02/1951	500172747	6120		langualo chico / Alaquez	FALLECIDO
11	PUCUI CALALA	EDISON PAUL	22/01/1999	550391320	6020		tandavivi	MENOR EDAD
12	QUIMBITA CADENA	BERTHA VERONICA	09/11/1987	502714264	5820		crusilli	CIUDADANO
13	RAMIREZ RODRIGUEZ	YESSENIA PATRICIA	30/11/1977	1204105843	7820		puente de alaquez	CIUDADANO
14	RODRIGUEZ VERGARA	AURA DIONICIA	16/10/1959	1201020789	7720		puente de alaquez	CIUDADANO
15	ROMERO TUBON	MARIA ALEXANDRA	08/08/1995	1804878930	6520		san antonio	CIUDADANO
16	SAGNAY SAYAY	MARIA ROSA	19/10/1973	502658941	6720		colaypamba	ANALFABETA
17	SALAZAR ESPINEL	MARIA MARIANA			5720		vargasuare	
18	TENESACA ROLDAN	DOLORES	01/08/1980	603504580	7020		alaquez centro	CEDULA CADUCADA POR AN
19	TIPANLUISA QUIMBITA	ANDHERSON STHEEV	19/01/2006	504625617	5020		alaquez centro	C.I ASIGNADO
20	VELASCO TOAQUIZA	DAMARIS SELINE	19/07/2011	504665188	6920		colaypamba	C.I ASIGNADO
24	BARRIONUEVO GUANOLUISA	KATHERINE ELIZABETH	25/12/1995	504272501	5817	NO CODIFICA	san antonio	CIUDADANO

f) Esta matriz se la utilizara para buscar si la persona se encuentra activa dentro de la Institución procediendo a tomar los Apellidos y nombres al usuarios que acudió a recibir atención y empezar a buscar en la base de datos.

Buscar y reemplazar

Buscar:

Buscar:

Opciones >>

Buscar todos    Buscar siguiente    Cerrar

g) Con esta información se procede a buscar la ficha médica

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	FECHA DE	CEDULA CIUDADANIA	NUMERO	CODIGO	BARRIO/ RESIDENCIA
12	QUIMBITA CADENA	BERTHA VERONICA	32090	0502714264	5820		Crusilli

h) Pasarla al médico que corresponde para su respectiva atención sin antes de eso pasar el expediente por el área de enfermería para llenar diferentes datos de acuerdo al estado de salud que se encuentra.

Es así como con la obtención de esta base de datos se logra ser eficiente al momento de buscar información acerca de los usuarios sin causarles incomodidades ni pérdida de tiempo tanto al personal médico como a los pacientes logrando satisfacción con la atención brindada.

#### ***Fase cuatro***

##### ***3.5.9. Organización y diseño de los archivos***

Con la digitalización de la información será más rápida la organización de los expedientes de cada uno de los pacientes e irlos colocando en las estanterías en forma ordenada demostrando eficiencia y eficacia.

Así podemos citar el nombre de un usuario ÁLVAREZ TAIPE ALEX JOHAN, la primera unidad es ÁLVAREZ, la segunda unidad es TAIPE y la segunda unidad es ALEX JOHAN, en donde el primer nombre (ALEX) es el primer elemento y el segundo elemento es (JOHAN)

De acuerdo a las normas y de conformidad en los archivos a los nombres de las personas se ordenan empezando desde el primer apellido Por ejemplo:

Alex Johan Álvarez Taipe

Iniciando por los apellidos quedando de la siguiente manera:

<b>Apellido Paterno</b>	<b>Apellido Materno</b>	<b>Primer Nombre</b>	<b>Segundo Nombre</b>
Álvarez	Taibe	Alex	Johan

A este expediente se lo podrá encontrar en la en la estantería N°1 en la fila N°1 columna N°3

*Gráfico N° 24 Ubicación del expediente*



De acuerdo a la investigación realizada, para ordenar los nombres de personas se ha considerado aplicar las siguientes reglas que a continuación se detallan:

Para colocar carpetas en las estanterías por los nombres de las personas es necesario tomar en cuenta las siguientes reglas.

***Primera regla***

Cada parte del nombre de una persona recibe el nombre de unidad de título por

- ✓ Edison Viterbo Núñez Guevara
- ✓ Ismael Sebastián Núñez Ponce
- ✓ Leidy Noemí Núñez Ponce

<b>Primera Unidad</b>	<b>Segunda Unidad</b>	<b>Tercera Unidad</b>	<b>Cuarta Unidad</b>
Apellido Paterno	Apellido Materno	Primer Nombre	Segundo Nombre
Núñez	Guevara	Edison	Viterbo
Núñez	Ponce	Ismael	Sebastián
Núñez	Ponce	Leidy	Noemí

### ***Segunda Regla***

Para que vaya en forma secuencial es necesario ir comparando letra por letra para que tenga un orden consecutivo y vaya en un correcto orden alfabético ya que cuando la primera unidad es igual a la segunda se debe buscar la siguiente hasta encontrar la distinta mediante el orden de precedencia para poder alfabetizar:

- ✓ NUÑEZ PONCE ISMAEL
- ✓ NÚÑEZ PONCE LEIDY

### ***Tercera Regla***

Una unidad más corta precede a una más larga por Ejemplo:

Chiluisa Catota Jorge Ramiro

Chiluisa Vásquez Erika Daniela

### ***Cuarta Regla***

Apellidos con prefijo y apellidos compuestos: las preposiciones, contracciones, artículos y otras voces que hacen parte de algunos apellidos, no se consideran elementos separados dentro de cada unidad, sino que hacen parte integral de cada uno de ellos como podemos observar e lo siguiente:

- ✓ De Faz Quimbita Doménica Cristina
- ✓ De la Guerra Torres Paola Anahí
- ✓ De la Vega Calvopiña Mireya Patricia

Una vez ordenadas las carpetas de los usuarios del Subcentro de Salud se procede a colocar en las estanterías en orden.

*Gráfico N° 25 Colocación de las carpetas en la estantería*



**Fuente:** Ficha médica

**Elaborado por:** La investigador

Es como de esta manera queda el archivo del Subcentro de Salud de la Parroquia Aláquez, mediante la organización, diseño y digitalización de la información documental que se encuentra en el área de estadística, quedando a disposición de todo el personal que labora en la institución, cada uno de ellos sabrá como esta distribuidas las carpetas mediante las guías y rotulaciones que se le dio a cada grupo de documentos.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de haber culminado con el arduo trabajo de investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones y recomendaciones.

### CONCLUSIONES

- Durante el trabajo de investigación en el capítulo I se detalla paso a paso todo lo relacionado al Marco Teórico en el cual demuestra aspectos relevantes para la organización, diseño y digitalización de las informaciones logrando incrementar el conocimiento en cada uno de nosotros y obteniendo gran productividad.
- En el desarrollo del capítulo II permitió conocer la situación actual de la Institución en lo relacionado a la organización de los archivos existentes, mediante encuestas, entrevistas, aplicadas tanto al personal médico como a los usuarios que acuden día a día, con ello se pudo observar que si existe problemas en la parte interior del lugar.
- Se concluye que la institución no cuenta con el personal capacitado para la debida organización de los documentos, ocasionando esto demora en la atención a los usuarios, permitiendo que esto no ayude a cumplir con los objetivos y metas propuestas dentro de la Institución ya que es indispensable mantener organizado el archivo.
- Se concluye que es necesario la implementación de una base de datos de los usuarios que se encuentran activos en la Institución, debido a la falta del mismo los usuarios están optando por acudir a otros centros médicos.
- En conclusión se puede decir que con la debida organización y digitalización de los documentos se lograra cumplir con los objetivos planteados por la Institución satisfaciendo necesidades.



## RECOMENDACIONES

Después de haber concluido el trabajo de investigación se recomienda lo siguiente:

- Se recomienda que se busquen temas de investigación que ayuden a solucionar problemas de una comunidad, barrio, parroquia para mejorar la situación en el campo administrativo siendo necesario capacitar al personal en aspectos teóricos de cómo se debe manejar ordenar y digitar archivos de una institución.
- Es necesario organizar archivos, digitar documentos, de esta manera se evitara la perdida de documentos y la debida información de cada uno de ellos permitiendo una búsqueda rápida de la documentación.
- Es indispensable impartir información en diferentes lugares acerca de la importancia que tiene la aplicación de un programa de digitalización de documentos, conllevando esto a una Secretaria a desarrollar mejor su trabajo, logrando más beneficios para la institución en la que presta sus servicios.
- Se sugiere utilizar programas de fácil acceso para la respectiva digitalización de los datos, con esto se podrá obtener información sin la necesidad de instalar programas en distintos computadores para poder visualizar la información que se encuentra almacenada, permitiendo con esto buscar los datos necesarios para hallar la respectiva información solicitada.
- Es necesario enviar tanto a personal docente como a estudiantes a lugares alejados a la ciudad para que puedan impartir sus conocimientos en lo referido a la organización de los archivos y a la digitalización de documentos siendo esto una parte esencial para la buena atención que se dé a los usuarios.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### **BIBLIOGRAFÍA CITADA**

- SIMIANI Mariano, en su libro “Intranets, empresa y gestión documental” Pág. 200
- ALVARADO Mabel, en su libro titulado “Administración de la Información”, 2008. Pág. 107
- CORREA M. Carmen, “Administración de documentos enfoque manual y electrónico” Pág. 300
- VAZQUEZ M. Manuel, en su libro “Administración documentos enfoque manual y eléctrico” Pág. 208
- MENA Mugica M. “Gestión Documental y Organización de Archivos” La Habana: Félix Varela; 2009. Pág. 22
- LONDOÑO Claudia, en su libro titulado “Guia para la Secretaria Ejecutiva”, 2004. Pag. 286

### **BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA**

- MARLOT, Daniel, “Clasificación y Archivo”, Primera Edición, Editorial SAGITARIO S.A, Barcelona, 2010, págs. 10 – 88.
- PARERA P, Cristina, “El Archivo: instalación y conservación”, Primera Editorial NORMA S.A, Madrid, 2009, págs. 80-130

- FERNANDEZ V, Dolores, “Comunicación empresarial y atención al cliente”, Segunda, Editorial McGraw – Hill, 2010, págs. 24 – 90
- CARRIÓN Hugo “Imaginar Gestión Documental” (en línea) disponible en Web ([www.imaginar.org/does/P\\_gestión\\_documental.pdf](http://www.imaginar.org/does/P_gestión_documental.pdf). Pág. 10). (Consultada 10 diciembre 2014 13:30)

ROJAS Mora Martha E. en su “Historia Archivística” distribución electrónica ( en línea) disponible en la Web

## **BIBLIOGRAFÍA VIRTUAL**

- <http://www.mailxmail.com/curso-archivistica-manejo-organizacion-archivos-manual-archivero/organizacion-documentos-descripcion-seleccion-documental>
- <http://www.gestiondocumental.gov.ec/index.php>
- <http://archivo.uca.es/gestion/normasorganizacion>
- <http://sar.ua.es/es/archivo/documentos/gest-doc/manual-de-archivos-de-oficina/manual-de-archivos-de-oficina.pdf>
- <http://archivoyendydaniela.blogspot.com/2014/08/sistema-de-ordenacion-alfabeticos.html> Yendy' Monsalve' en 17:49

# ANEXOS

**ANEXO N° 1**

<b>LISTADO DE LOS USUARIOS DEL SUBCENTRO DE SALUD N° 1 DE LA PARROQUIA ALÁQUEZ</b>		
<b>N°</b>	<b>Apellidos</b>	<b>Nombres</b>
1	Agama Falcon	Celia Cleofe
2	Aguaisa Yasig	Mercy Paulina
3	Aimacaña Casa	Katherine Roxana
4	Alajo Silva	Adrián Alejandro
5	Alarcón Fabara	Wilson Guillermo
6	Alban Camacho	Monica Alexandra
7	Albán Garcia	Bryan Diego
8	Albán Martínez	Yesenia Gabriela
9	Albuja Montero	Francisco Sebastian
10	Allauca Tobar	Elizabeth Estefanía
11	Almachi Guanoluisa	Rosa Nelly
12	Alomoto Velasco	Maria Carmen
13	Alvarez Yanes	Norma Judith
14	Amagua González	Gina Sofia
15	Anchacaiza Quimbita	Cristofer Joel
16	Anchacaiza Yugcha	Enrique Fernando
17	Anchatuña Tipan	Paulina Nataly
18	Andrade Imbago	Karen Pamela
19	Andrango Campues	Edgar Silverio
20	Andrango Guanoluisa	Pamela Elizabeth
21	Angulo Arias	Diego Daniel
22	Arequipa Chiluisa	Bertha Consuelo
23	Arequipa Toapanta	Joset Alexander
24	Arias Quispe	Andrea Michelle
25	Armas Campaña	Eduardo Adrián
26	Ayala Ayala	Nelly Alejandrina
27	Ayala Chusín	Nancy Rosario
28	Barba Lucero	Jose Agustin
29	Barrera Guzmán	Cristian Santiago
30	Barrionuevo Guanoluisa	Katherine Elizabeth
31	Barrionuevo Guanoluisa	Katherine Abigail
32	Barrionuevo Tarco	Jorge Raul
33	Bone Delgado	Ximena Marilu
34	Bonilla Balarezo	Hector Vicente
35	Borja Romero	Elva Jeanneth

36	Borja Romero	Paola Marisol
37	Caisa Gabilema	Hector Anibal
38	Caiza Molina	Carlos Andres
39	Caiza Paucar	Angel Remigio
40	Caiza Pullotasig	Gabriel Francisco
41	Caiza Puma	Angel Eduardo
42	Caizaguano Arequipa	Domenica Anahí
43	Caizaguano Yugsi	Edison Rene
44	Calvachi Vega	Maria Matilde
45	Campaña Toapanta	Lorena Del Rocio
46	Cando Alcarraz	Elvis Paul
47	Cando Proaño	Mesias Omero
48	Cando Villacis	Tatiana Fernanda
49	Cando Yaguar	Myrian Elizabeth
50	Cañar Salas	Evelyn Victoria
51	Cargua Tubon	Luis Alberto
52	Carrera Almachi	Rocio Del Pilar
53	Carua Pilicita	Jeny Paola
54	Casa Cardenas	Luis Fernando
55	Casa Toapanta	Santiago Wladimir
56	Casa Velasco	Maoly Monserath
57	Casillas Tobar	Blanca Emitelia
58	Catota Olmos	Fatima Adriana
59	Catota Toapanta	Jessica Adriana
60	Centeno Chiguano	Diego Ricardo
61	Cevallos Pastrano	Gabriel Alexander
62	Cevallos Salazar	Steven Humberto
63	Chaluisa Quishpe	Sonia Veronica
64	Chanaluisa Choloquina	Carmen Jasmin
65	Chanatasig Toapanta	Norma Dolores
66	Chancusig Calero	Rosa Del Pilar
67	Chancusig Casa	Alexander Paúl
68	Chancusig Jaya	Santiago Daniel
69	Chancusig Taipe	Marco Antonio
70	Changoluisa Gutierrez	Doris Patricia
71	Changoluisa Maigua	Richard Alexis
72	Changoluisa Oña	Aidee Elizabeth
73	Chicaiza Arias	Juan Gabriel
74	Chicaiza Guanoluisa	Ximena Rocio
75	Chicaiza Guanoluisa	Nestor Alonso
76	Chicaiza Moreno	Fanny América

77	Chicaiza Pucuji Italo	Rigoberto Fabián
78	Chicaiza Taipe	Segundo Pablo
79	Chicaiza Tello	Jorge Anibal
80	Chicaiza Tigasi	Liliana América
81	Chicaiza Velasco	Lesly Aracelly
82	Chicaiza Yauli	Walter Orlando
83	Chiliquinga Quinchiguano	Roberto Danilo
84	Chillagana Ramirez	Estalin Mauricio
85	Chimba Cruz	Melany Belen
86	Chimba Gallo	Fernando Paul
87	Chimbolema Llangano	Jonathan Paúl
88	Chimborazo Pullutalli	Tony Evair
89	Chusin Alajo	Maria Rosario
90	Coello Mora	Luis Fernando
91	Cordova Guaraca	Alvaro Dennis
92	Cornejo Calvachi	Gloria Anabel
93	Coro Tenesaca	Alberto Jesus
94	Cruz Reisancho	Cristina Maribel
95	Cuchiparte Guamangate	Efrain
96	Cuchiparte Umajinga	Luis Vinicio
97	Cuenca Morales	Jhonatan Enrique
98	Curicho Casco	Luis Milton
99	De La Cruz Maigua	Luis Adrian
100	Delgado Nogales	Jacinta Nocar
101	Diaz Marcalla	Diana Gabriela
102	Estrada Pucuji	Jonathan Israel
103	Falcon Toscano	Lesly Gabriela
104	Farinango Cabascango	Luis Santiago
105	Farinango Cabascango	Nataly Cristina
106	Fraga Ayala	Juan Fernando
107	Freire Freire	Edgar Danilo
108	Gallardo Pacheco	Mercy Lucrecia
109	Garcia Humala	Jaqueline Elizabeth
110	Gavilanes Mejia	Paul Neptali
111	Gavilanez Montesdeoca	Sixto Alejandro
112	Granda Elizalde	Luz Vanessa
113	Guallichico Gualotuña	Wilmer Rene
114	Guamani Oña	Jorge Luis
115	Guamani Valenzuela	Yolanda Rocio
116	Guamushig Alpusig	Armando Salvador
117	Guano Carrillo	Cristina Elizabeth

118	Guano Collaguazo	Manuel Enrique
119	Guanochanga Llumiugsi	Fernanda Lizbeth
120	Guanochanga Quero	Delia Maria
121	Guanoluisa Calupiña	Maria Elsa
122	Guanoluisa Chancusig	Nathaly Silvana
123	Guanoluisa Huertas	Byron Ramiro
124	Guanoluisa Quimbita	Maria Inés
125	Guanoluisa Salazar	Josselyn Brigith
126	Guanoluisa Soto	Angel Maria
127	Guanoluisa Toapanta	Maria Sofia
128	Guanoluisa Toca	Mayra Elizabeth
129	Guanoluisa Toca	Mauricio Alexander
130	Guanoluisa Zambrano	Luz Ofelia
131	Guanokuiza Guanoluisa	Narcisa Anabel
132	Guanokuiza Oña	Silvia Elizabeth
133	Guanotasig Suntasig	Marco Vinicio
134	Guanotuña Chusin	Marco Fabián
135	Guanotuña Velasco	Aida Florinda
136	Guanotuña Rocana	Luis Olmedo
137	Guaña Flores	Manolo Sebastian
138	Guaynalla Toalombo	Stefany Daniela
139	Guerrero Figueroa	Daisy Maribel
140	Guerrero Ortega	Enrique Israel
141	Gutierrez Martinez	William Ivan
142	Gutierrez Navas	Daniel Gonzalo
143	Herrera Calero	Geovanna Narcisa
144	Herrera Hidalgo	Paulina Jimena
145	Herrera Rodriguez	Brayan Alexis
146	Hurtado González	Darwin Javier
147	Ilbay Cepeda	Blanca Margarita
148	Ilbay Suica	Eva Sarita
149	Ilbay Suica	Jose Maria
150	Iza Casa	Hector Orlando
151	Iza Panoluisa	Lenin Snayder
152	Jacome Bautista	Diego Vinicio
153	Jacome Chiluisa	Lorena Judith
154	Jacome Espinosa	Génesis Michelle
155	Jarama Panchi	Maria Fernanda
156	Jaramillo	Marco Vinicio
157	Jaya Cajas	Monica Alexandra
158	Jessica Nataly	Buenaño Alban



159	Jimenez Espin	Maria Belen
160	Jimenez Villalva	Cristian Bladimir
161	Laguaquis Calo	Segundo Patricio
162	Laguaquis Ortega	Jonathan Alexis
163	Laica Pilco	Tania Estefania
164	Lalaleo Toapanta	Cristina Soledad
165	Larreategui Rojas	David Sebastian
166	Latacunga Pilatasig	Edwin Eduardo
167	Lema Guanoluisa	Martha Judith
168	Llamba Lema	Marlon Alexander
169	Llano Viracocha	Irma Nataly
170	Llumiluisa Maigua	Edison Eduardo
171	Maisanche Zuñiga	Maribel Rosario
172	Mallitasig Suntasig	Mayra Elizabeth
173	Manobanda Guaman	Johanna Aracelly
174	Manobanda Ichina	Mayra Cristina
175	Marcillo Lopez	Marco Vinicio
176	Martinez Tubon	Haylis Elizabeth
177	Masapanta Vaca	Jessica Alexandra
178	Mayo Gallardo	Cristina Rocio
179	Medina Salazar	Mirian Elizabeth
180	Mena Quimbita	Diana Carolina
181	Mena Viera	Maritza Lizeth
182	Molina Casillas	Rodrigo Fernando
183	Molina Molina	Elba Angelica
184	Molina Taipe	Maria Del Pilar
185	Montesdeoca Rivera	Juan Santiago
186	Moscoso Carrera	Alex David
187	Murillo Arteaga	Moises Alirio
188	Murillo Quilca	Keterinne Mishel
189	Murillo Quilca	Stalin David
190	Muso Muso	Leidy Ximena
191	Nuñez Guevara	Edison Vitervo
192	Nuñez Ponce	Ismael Sebastian
193	Nuñez Ponce	Leidy Noemi
194	Ochoa Martinez	Betty Magaly
195	Ochoa Martinez	Elva Raquel
196	Oña Cayo	María Del Carmen
197	Oña Oña	Liliana Marilu
198	Oñate Zurita	Alvaro Roberto
199	Ortega Toapanta	Rosa Elena

200	Ortiz Chicaiza	Nataly Rosana
201	Pachucho Paste	Christian Andres
202	Padilla Curay	Luz Maria
203	Padilla Morocho	Oscar Fabian
204	Páez Bustillos	Sonia Mariela
205	Pallasco Alomoto	Luisana Beatriz
206	Panchi Cadena	Cristian Rolando
207	Panchi Moreno	Carlos Maria
208	Panchi Pacas	Martha Veronica
209	Panchi Quimbita	Sonia Eliza
210	Panchi Yanchaguano	Xavier Arturo
211	Paneluisa Guanochanga	Javier Oswaldo
212	Paneluisa Veloz	Gonzalo Fernando
213	Panoluisa Calvopiña	Gladys Ofelia
214	Paredes Aguilar	Carla Daniela
215	Paredes Carrillo	Alba Mishell
216	Paula Toaquiza	Loide Maclovia
217	Paula Toaquiza	Miriam Rocio
218	Paulo Cesar	Panchi Singaicho
219	Pazmiño Tarco	Alarcon Dolores
220	Pazmiño Medina	Segundo Jose
221	Peñafiel Alvear	Celia Estefania
222	Peñafiel Hernandez	Juan Diego
223	Pila Cajamarca	Daniel Alejandro
224	Pila Yanez	Klever Patricio
225	Pilamala Arcos	Christian Jonnathan
226	Pilatasig Chanatasig	Ines Elizabeth
227	Pilatasig Chicaiza	Fausto Agustin
228	Pilatasig Cunuhay	Jessica Daniela
229	Pinango Cuatucuago	Carla Patricia
230	Pinos Ponce	Erik Eduardo
231	Plasencia Lema	Karen Estefanía
232	Plazarte Borja	Luis Enrique
233	Ponce Yauli	Kimberly Anahi
234	Ponce Zapata	Medardo Vladimir
235	Porras Torres	Maria Jose
236	Pucuji Calala	Edison Paul
237	Pucuji Condor	Estiven Patricio
238	Pucuji Condor	Taña Marisol
239	Pucuji Lema	Clarisa Johana
240	Pucuji Toaquiza	Guido Hernan

241	Pucuji Toca	Yolanda Estefania
242	Pullotasig Guanoluisa	Nancy Patricia
243	Quero Lasso	Miguel Angel
244	Quero Solis	Dilan Miguel
245	Quilapanta Ortiz	Ana Cristina
246	Quilca Recalde	Mariana Estefania
247	Quilligana Cevallos	Victor David
248	Quimbita Cadena	Bertha Veronica
249	Quimbita Chicaiza	Jorge Ruben
250	Quimbita Chiluiza	Maria Encarnacion
251	Quimbita Guanotuña	Williams Jael
252	Quimbita Panchi	Erika Paola
253	Quimbita Panchi	Leonel Alexander
254	Quimbita Quimbita	Pablo Xavier
255	Quimbita Tapia	Jorge Antonio
256	Quimbita Toaquiza	Maria Rosa
257	Quimbita Velasco	Nestor Willam
258	Quimbita Velasco	Alan Israel
259	Quinatoa Quinatoa	Maria Fernanda
260	Quintana Carua	Franklin Wladimir
261	Quishpe Umajinga	Evelyn Gabriela
262	Quispe Aimara	Bertha Fidelia
263	Quizhpi Roldan	Yolanda Magdalena
264	Ramirez Rodriguez	Yessenia Patricia
265	Reino Araujo	Aldo Martin
266	Reisancho Espin	Jorge Marcelo
267	Reisancho Quimbita	Myrian Jeaneth
268	Reisancho Quimbita	Myrian Jeaneth
269	Remache Calapiña	Liliana Yessenia
270	Remache Cruz	Martha Cecilia
271	Remache Jacome	Luis Alejandro
272	Remache Valverde	Luis Gonzalo
273	Rivera Figueroa	Nelly Nicole
274	Rodriguez Vergara	Aura Dionicia
275	Rojano Moreta	Franklin Israel
276	Rojas Tigasi	Carla Daniela
277	Roman Chicaiza	Leslye Anahi
278	Romero Tubon	Maria Alexandra
279	Rosales Quishpe	Darwin Mauricio
280	Ruiz Gutierrez	Eduardo Patricio
281	Sagñay Patajalo	Norma Irene

282	Sagñay Sayay	Maria Rosa
283	Salazar Espinel	Maria Mariana
284	Salazar Guaman	Luis Fernando
285	Sanchez Ballen	Jeniffer Mishel
286	Sanchez Cruz	Alex Patricio
287	Sánchez Ortiz	Aldo Martin
288	Sangopanta Copara	Ana Gabriela
289	Sangoquiza Quinga	Freddy Armando
290	Sarabia Calvopiña	Jalmar Fabricio
291	Sarango Diaz	Cristian Ramiro
292	Segura Ortega	Daniela Alejandra
293	Semblantes Changoluiza	Myriam Jeanneth
294	Sigcha Cunuhay	Ruth Nataly
295	Sigcha Cunuhay	Jesica Fabiola
296	Silva Martinez	Maria Piedad
297	Silva Silva	Luis Fernando
298	Simba Naranjo	Karina Elizabeth
299	Simbaña Peñafiel	Segundo Fidel
300	Sisalema Sanchez	Walter Rolando
301	Solis Panchi	Gissela Elizabeth
302	Suica Yupa	Maria Delfina
303	Sulca Toapanta	Jenny Paola
304	Suntasig Bombon	Carlos Israel
305	Suntasig Caillagua	Grecia Isabel
306	Suntasig Ronquillo	Maritza Jeanneth
307	Suntasig Ronquillo	Gloria Amparo
308	Suntasig Panoluisa	Monica Mireya
309	Suqui Agurto	Maritza Elizabeth
310	Suqui Carchi	Gloria Emperatriz
311	Taco Guanoluisa	Yadira Nataly
312	Taipe Calala	Juan Alejandro
313	Taipe Ilbay	Maycol Stiv
314	Taipe Quinatoa	Carmen Amelia
315	Taipe Tenorio	Carlos Alfredo
316	Taipe Travez	Luis Santiago
317	Taipe Velasco	Maria Celia
318	Taipe Villarroel	Megan Sofia
319	Taipicaña Comasanta	Carmen Viviana
320	Tamayo Larraga	Gabriel Enrique
321	Tapia Cisneros	Evelyn Dayana
322	Tapia Guerrero	Lidia Jasmin

323	Tapia Leonidas	José Manuel
324	Tapia Molina	Maria Narciza
325	Tapia Quisaguano	Ana Sofia
326	Tapia Roldan	Maria Transito
327	Tapia Tapia	Manuel Isaias
328	Tasinchano Almachi	Lisbeth Estefania
329	Tasinchano Escobar	Casa Alberto
330	Tayo Jaya	Jaime Arturo
331	Tayupanta Rocha	Luis Mauricio
332	Telenchana Vargas	Jefferson Alexander
333	Tello Leon	Juan Carlos
334	Tenesaca Roldan	Dolores
335	Tercero Freire	Alexandra Maribel
336	Tiban Moreno	Christian Daniel
337	Tibanquiza Chuncho	Jose Luis
338	Tigse Chacaguasay	Edwin Patricio
339	Tipan Palomo	Jessica Maribel
340	Tipan Lopez	Fernanda Lucia
341	Tipan Unaucho	Guisela Veronica
342	Tipanluisa Quimbita	Andherson Stheev
343	Tipantuña Chiluisa	Nancy Veronica
344	Tituaña Toapanta	Wilmer Fernando
345	Toapanta Conterón	Willian Santiago
346	Toapanta Guanin	David Israel
347	Toapanta Jimenez	Santiago Vinicio
348	Toapanta Rocha	Bryan Alexander
349	Toapanta Tipan	Angela Del Rocio
350	Toapanta Velasco	Blanca Yolanda
351	Toaquiza Alomoto	Katherin Lisbeth
352	Toaquiza Ante	Luis Mauro
353	Toaquiza Chicaiza	Segundo Aurelio
354	Toca Chuquitarco	Jose Manuel
355	Tocte Romero	Carlos Andres
356	Tomaico Tipan	Sandra Maribel
357	Toscano Gomez	Alex Javier
358	Totasig Toaquiza	Edgar Geovanny
359	Totasig Velasco	Deysi Ximena
360	Travez Guanoluisa	Nelson Orlando
361	Travez Molina	Nelson Misael
362	Trujillo Paredes	Blanca Marisol
363	Tualombo Amagua	Lidia Ximena

364	Ugsha Chusin	Giovanna Gabriela
365	Vasquez	Jorge Ernesto
366	Vasquez Tapia	Boris Sebastian
367	Vasquez Yugsi	Jorge Geovanny
368	Velasco Allauca	Nelson David
369	Velasco Guanoluisa	Ana Lucia
370	Velasco Guanoluisa	Juan Carlos
371	Velasco Quimbita	Jaime Bolivar
372	Velasco Reisancho	Lesli Maite
373	Velasco Tipan	Franklin Esduardo
374	Velasco Toapanta	Cristian Alexis
375	Velasco Toaquiza	Damaris Selene
376	Velasco Unapanta	David Gonzalo
377	Velasco Pallo	Jorge Eduardo
378	Velasco Quiroz	Sandra Ximena
379	Vilca Guanoluisa	Paola Alexandra
380	Vilcasana Flores	Irma Gissela
381	Villacis Tapuy	Mayra Lastenia
382	Villarroel Bastidas	Eugenia Viviana
383	Villegas Ortega	Lesly Raquel
384	Vizuite Tapia	Nelson Geovanny
385	Yachimba Velasco	Byron Alexander
386	Yagloa Quispe	Edgar Neptali
387	Yamba Sandoval	Fernando Eloy
388	Yanez Caiza	Carlos Eustorgio
389	Yanez Calvachi	Sixto Anibal
390	Yanez Guisha	Elvis Steeve
391	Yanez Noroña	Paulina Patricia
392	Yanqui Chicaiza	Segundo Jaime
393	Yasig Quinga	Carlos Alfredo
394	Yauli Panchi	Elva Fabiola
395	Yauli Paredes	Maria Ofelia
396	Yugcha Valladares	Willian Alexander
397	Yugsi Padilla	Martha Cecilia
398	Zapata Molina	Maria Aida
399	Zapata Veloz	Segundo Felix
400	Zurita Morales	Karla Fernanda

*Anexo N°2 Entrevista*



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
HUMANÍSTICAS**

**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR DEL SUBCENTRO DE SALUD  
ALÁQUEZ**

**OBJETIVO:** Obtener información precisa acerca de la opinión que tiene el Director del Subcentro de Salud de Aláquez.

¿Qué piensa usted acerca de la atención al cliente que se da en el lugar?

¿Piensa usted que el cliente es el pilar fundamental de la Institución?

¿Usted cree que sea necesario implementar una base de datos con la información de los documentos manuales que existen en el lugar?

¿Usted piensa que con la implementación de este sistema servirá de mucha ayuda para la Institución?

¿Alguna vez usted ha manejado algún sistema de archivo?

¿Cree que la Institución tiene personal capacitado para el adecuado manejo de los documentos?

¿Considera usted que el contar con un sistema de archivo digital permitirá mejorar la atención al cliente?

**“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”**



*Anexo N° 3 Encuesta*



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
Y HUMANÍSTICAS**

**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

**ENCUESTA:** Usuarios

**OBJETIVO:** Obtener información precisa acerca de la opinión que tienen cada uno de los usuarios que acuden al Subcentro de Salud

**INSTRUCCIONES:**

- ❖ Lea detenidamente cada ítem
- ❖ Conteste con sinceridad a cada una de las preguntas
- ❖ Marque con una x según usted crea conveniente

**1.- ¿Con qué frecuencia usted acude al Sub Centro de Salud?**

Siempre

A veces

Nunca

**2.- ¿Qué opina de la atención a los usuarios que se da en el lugar?**

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

**3.- ¿Cree usted que debe existir una secretaria exclusivamente que brinde atención a los usuarios?**

SI ( ) NO ( )

**4.- ¿Usted es atendido en forma inmediata?**

Si

No

A veces

**5.- ¿Cuánto tiempo se demora el personal buscando su ficha médica?**

5 minutos

10 minutos

15 minutos

**6.- ¿Cree que la Institución cuenta con personal capacitado para el manejo de documentos?**

Sí ( ) No ( )

**7.- ¿Esta usted satisfecho con la atención recibida en el área de estadística?**

Si

No

**8 ¿Opina usted que tener organizado un archivo ayuda a optimizar tiempo y recursos?**

**Sí ( )**

**No ( )**

**9.- ¿Estaría usted de acuerdo que se automatice la información documental?**

**Sí ( )**

**No ( )**

**“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”**

ANEXO N°4



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

**FICHA DE OBSERVACIÓN:** Tesista

**OBJETIVO:** Observar detenidamente en qué estado se encuentran los archivos de los documentos del Subcentro de Salud de Aláquez

ACTIVIDADES	SI	NO
➤ Se clasifica técnicamente los documentos de la Institución.		
➤ Manejo a diario de documentos en las diferentes áreas de trabajo.		
➤ Obtiene personal en el área de estadística.		
➤ Cuenta con personal capacitado para el manejo de documentos		

*Anexo N°5 Fotografía Archivo*



*Anexo N°6 Archivo*

