UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA CLINICA DENTAL SI"

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciado en Gestión de la Información Gerencial.

Autores:

López Vaquero Antonio José

Torres Chamba Richard David

Tutor:

Ing. Galo Alfredo Flores Lagla

Latacunga - Ecuador
AGOSTO – 2024

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros**, López Vaquero Antonio José**, con cédula de ciudadanía No 185100907-4 y **Torres Chamba Richard David**, con cédula de ciudadanía No 175138835-4 declaramos ser autores del presente proyecto de investigación: **"GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA CLÍNICA DENTAL SI"**, siendo el Ing. Flores Lagla Galo Alfredo tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.

Latacunga, agosto 13 del 2024

Antonio José López Vaquero
C.C. 1851009074

Richard David Torres Chamba
C.C. 175138835

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

"GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA CLÍNICA DENTAL SI", López Vaquero Antonio José y Torres Chamba Richard David, de la carrera **Gestión de la Información 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 Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, 19 de agosto del 2024

Ing. Galo Alfredo Flores Lagla, Mgs.
C.C. 0501857213
TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el o los postulantes López Vaquero Antonio José y Torres Chamba Richard David, con el título de Proyecto de Investigación**: "Gestión de la información en la clínica Dental SI"** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

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

Latacunga, 13 de agosto 2024

Para constancia firma:

Ing. Monica Salazar, Mg. S
C.C. 0502138191
LECTOR 1 (PRESIDENTE)

Ing. Wilson Trávez, Mg. S
C.C. 0501854855
LECTOR 2 (MIEMBRO)

Ing. Alexandra Alajo, Mg. S
C.C. 0502210644
LECTOR 3 (MIEMBRO)

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que me apoyaron durante toda esta vida universitaria, especialmente a mis padres, hermanos, cuñados, amigos por su compañía, consejos y motivación que fueron pilares para seguir adelante.

A mi tutor, por su orientación, paciencia y apoyo continuo a la largo del proyecto, su experiencia y conocimientos han sido fundamentales para la realización de esta tesis.

A una persona en especial que está lejos pero siempre estado ahí en los buenos y malos momentos de mi vida, por su cariño, comprensión y apoyo incondicional durante este año que fue increíble.

A todos ustedes, les extiendo mi más profundo agradecimiento, este logro es tanto mío como de ustedes.

Torres Chamba Richard David

DEDICATORIA

Dedico este proyecto aquellas personas que, de una a otra forma han sido una parte linda de mi vida y formación académica como personal.

A mis padres Antonio y Delia, por su amor profundo y por demostrarme que la vida es de valientes, que de lo malo siempre hay algo bueno, de que rendirse es de cobardes.

A mis hermanos Gabriela, Pablo, Jonathan y Katherine que siempre me motivaron a hacer una mejor persona, que la vida es algo muy hermosa y toca disfrutarlo, nunca me dejaron solo y morir en el intento.

A mis amigos y amigo Ángelo con quien compartí días felices y también los momentos más difíciles de nuestra aventura universitaria, juntos superamos desafíos, celebramos victorias y aprendimos a levantarnos en las caídas más duras.

Torres Chamba Richard David

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más genuino agradecimiento a todas las personas cuyo apoyo fue contaste durante este periodo universitario especialmente a mi hermana, abuela materna, tíos y compañeros que compartieron tantas experiencias junto a mí.

A mi tutor, por su dedicación, paciencia, apoyo y trabajo constante que nos ha guiado a lo largo del proyecto, su experiencia y conocimientos han sido pieza fundamental para la realización de este trabajo de investigación.

A una mujer cuyo apoyo fue transcendental para llegar a este deseado momento en mi vida que a pesar de no formar parte de ella actualmente siempre tendrá mi alma y corazón para ella, gracias M.H.

Debido a ustedes y su apoyo he llegado aquí y deseo extender mi más profundo agradecimiento, este logro es tanto mío como de ustedes.

López Vaquero Antonio José

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a todas las personas que me apoyaron de una manera u otra para culminar este proceso en mi vida llamado universidad.

Dedico este proyecto a mi compañero Richard que fue la amistad la que nos llevo a realizar juntos este trabajo, recordando todos los momentos divertidos que han sucedido desde nuestro encuentro.

Y por último me dedico este proyecto a mí persona actual y al Antonio del futuro, que recuerde este momento fue el inicio de algo grandioso y maravillo, recordar este momento que fue el inicio a un futuro esplendido y recordar que se puede cumplir lo que se desea ¨hacer de nuestros sueños nuestra motivación y determinación¨.

López Vaquero Antonio José.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TÍTULO: "GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA CLÍNICA DENTAL SI"

Autor/es:

López Vaquero Antonio José
Torres Chamba Richard David

RESUMEN

La presente investigación está enfocada en la gestión de la información de la clínica Dental SI, el objetivo principal es proponer estrategias en el mejoramiento de los procesos administrativos de la clínica Dental SI. La metodología empleada en esta investigación es de un enfoque cuantitativa con un diseño de investigación no experimental de tipo transversal para observar y analizar la población de la clínica. La técnica de indagación al utilizarse para el presente proyecto integrador fue una encuesta de la Universidad Técnica de Cotopaxi de los autores Quetamá y Simbaña para la obtención del título de Licenciado/a en Gestión de la Información Gerencial con el proyecto de investigación "El uso de las TIC en la gestión de la información en la empresa M&V ingenieros de la ciudad de Latacunga ", que contribuyo a los investigadores a recolectar la información. Su diseño fue elaborado mediante una escala de Likert con 26 preguntas con dos dimensiones Gestión de Información y TIC, cuyo fin era proponer estrategias para mejorar los procesos administrativos en la clínica Dental SI. La población y muestra es de 35 personas que están distribuidas en cuatro sucursales de la provincia de Pichincha. Además, en los resultados se comprobó donde un 49%, de los encuestados respondieron que los documentos si se extravían por terceras personas. Además, un 75% de respuestas en total reflejan un problema importante que requiere atención urgente en la localización e identificación de documentos. Por lo cual una adopción tecnológica no solo beneficia la administración interna, sino que también tiene un impacto significativo en el clima laboral, creando un entorno más colaborativo y productivo.

Palabras clave: gestión de la información, procesos administrativos, extravió de documentos, estrategias de mejora.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

TITLE: "INFORMATION MANAGEMENT IN THE SI DENTAL CLINIC"

Authors:
López Vaquero Antonio José
Torres Chamba Richard David

ABSTRACT

This research is focused on the management of information at the Dental SI clinic. The main objective is to propose strategies for improving the administrative processes at Dental SI. The methodology used in this research is a quantitative approach with a non-experimental cross-sectional research design to observe and analyze the clinic's population. The inquiry technique used for this integrative project was a survey from the Technical University of Cotopaxi, authored by Quetamá and Simbaña, for obtaining the degree of Bachelor's in Managerial Information Management, with the research project titled "The Use of ICT in Information Management at M&V Engineers Company in Latacunga," which helped the researchers gather information. The design was developed using a Likert scale with twenty-six questions divided into two dimensions: Information Management and ICT, aimed at proposing strategies to improve administrative processes at Dental SI. The population and sample consist of thirty-five people distributed across four branches in the Pichincha province. Additionally, the results showed that 49% of respondents reported that documents are lost due to third parties. Moreover, 75% of the responses reflect a significant problem that requires urgent attention regarding document location and identification. Therefore, technological adoption not only benefits internal administration but also has a significant impact on the work environment, creating a more collaborative and productive atmosphere.

Keywords: information management, administrative processes, document loss, improvement strategies.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

CENTRO DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **"GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA CLINICA DENTAL SI"** presentado por: López Vaquero Antonio José y Torres Chamba Richard David, egresados de la Carrera de: Gestión de la Información Gerencial, perteneciente a la **Facultad De Ciencias Administrativas y Económicas (CAYE);** lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a los peticionarios hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, 23 de agosto del 2024

Atentamente,

MCS. Nelson Wilfrido Guagchinga Chicaiza

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI:0503246415

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI LATACUNGA - ECUADOR

CENTRO DE IDIOMAS

Tabla de contenido

DECLARACIÓN DE AUTORÍA ii

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN iii

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN iv

AGRADECIMIENTO v

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTO vii

RESUMEN ix

ABSTRACT x

Información general 1

Planteamiento del problema 2

Formulación del problema 4

Justificación del problema 5

Objetivos 6

Objetivo General 6

Objetivos Específicos 6

Beneficiarios del proyecto 8

Beneficiarios Directos 8

Beneficiarios Indirectos 8

Fundamentación científica técnica 8
Antecedentes de investigación 8
Marco conceptual teórico 10
Gestión de la información. 10
Gestión documental. 11
Clasificación de la gestión documental 12
Ciclo vital de la documentación 13
Archivística 15
Cuadro de clasificación documental 16
Gestión administrativa 17
Norma Técnica ISO 20
Norma Técnica ISO 15489 20
Norma Técnica ISO 270001 21
Tecnologías de la información y comunicación 23
Herramientas tecnológicas 23
Ventajas de herramientas tecnológicas. 23
Tipos de herramientas tecnológicas. 24
Aplicaciones de Google 24
Las TIC en la salud 27
Ventajas de las Tic en la Salud 28

Firma electrónica 29

Software medico 30

Propuesta metodológica 30

Enfoque de investigación 31

Técnica de la investigación 31

Instrumento de la investigación 31

Población y Muestra 32

Población 32

Muestra 32

Análisis e interpretación de resultados. 33

Propuesta 53

Identificación de la institución 53

Impactos 65

Impacto Social 65

Impacto Ambiental 65

Impacto Económico 65

Conclusiones 66

Recomendaciones 67

Referencias 68

Anexos ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Índice de tabla

Tabla 1 *Cronograma de Objetivos y Actividades*. ---------- 7

Tabla 2 *Pilares Fundamentales ISO 15489*----------21

Tabla 3 *Población de la Clínica Dental SI, sucursales de la provincia de Pichincha.*--------33

Tabla 4 *Población de la Clínica Dental SI, Trabajadores* ----------33

Tabla 5 *Indicador de la encuesta sobre la Gestión de la Información* ----------34

Tabla 6 *Localización de documentos en la clínica Dental Si* ----------36

Tabla 7 *Medidas de seguridad para la conservación y preservación de información.*--------37

Tabla 8 *Perdida de documentos por terceras personas*----------39

Tabla 9 *Perdida de documentos personalmente* ----------40

Tabla 10 *Identificación de documentos* ----------42

Tabla 11 *Documentos etiquetados, codificados y organizados*----------43

Tabla 12 *Indicador del cuestionario de Tecnologías de la Información y Comunicación.*---45

Tabla 13 *Equipos tecnológicos para el desarrollo de actividades laborales.* ----------47

Tabla 14 *Software adecuado para desarrollar actividades laborales*----------48

Tabla 15 *Manejo del almacenamiento en la Nube*----------50

Tabla 16 *Implementación de un Sistema de Gestión de Información*----------51

Tabla 17 *Tabla de estrategias para el mejoramiento de la Clínica Dental SI*----------57

Tabla 18 *Cuadro comparativo con otros servicios de almacenamiento en la nube* ----------59

Índice de Figuras

Figura 1 *Ciclo de vida del documento* ---------- 14

Figura 2 *Desarrollo de etapas del Cuadro de Clasificación Documental* ---------- 17

Figura 3 *Etapas del Proceso Administrativo* ---------- 18

Figura 4 *ISO 27001* ---------- 22

Figura 5 *Logo Google Drive* ---------- 25

Figura 6 *Logo de Google Docs* ---------- 25

Figura 7 *Logo del correo de Google Gmail* ---------- 26

Figura 8 *Logo de Google Forms* ---------- 27

Figura 9 *Indicador de la encuesta sobre la Gestión de la Información* ---------- 35

Figura 10 *Localización de documentos con facilidad* ---------- 36

Figura 11 *Medidas de seguridad para la conservación preservación* ---------- 38

Figura 12 *Perdida de documentos por terceras personas* ---------- 39

Figura 13 *Perdida de documentos personalmente* ---------- 41

Figura 14 dificultad de Identificación de documentos ---------- 42

Figura 15 *Documentos son Etiquetado, codificado y organizados* ---------- 44

Figura 16 *Indicador de la encuesta de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)..* ---------- 46

Figura 17 *Equipos tecnológicos para el desarrollo de actividades* ---------- 47

Figura 18 *Software adecuado para desarrollar actividades laborales* ---------- 49

Figura 19 *Manejo del almacenamiento en la Nube* ---------- 50

Figura 20 *Implementación de un Sistema de Gestión de Información* ---------- 52

Figura 21 *Logo de la institución de la clínica Dental SI* ---------- 53

Figura 22 *Sucursales de la clínica Dental SI* ---------- 54

Figura 23 *Autoridades de la clínica Dental SI* ---------- 55

Figura 24 *Organigrama estructural* ---------- 60

Figura 25 *Instructivo de crear un Cuadro de clasificación documental* ---------- 61

Figura 26 *Proceso de llenar el cuadro de clasificación documental* ---------- 61

Figura 27 *Ejemplo de un Cuadro de Clasificación Documenta (CCD)* ---------- 62

Información general

Título del Proyecto: Gestión de la información en la clínica “DENTAL SI”

Fecha de inicio: 10 de abril del 2023

Fecha de finalización: Octubre – febrero 2024

Lugar de ejecución: Quito - Rumiñahui - Provincia Pichincha - Clínica DENTAL SI

Facultad que auspicia: Facultad Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia: Gestión de la Información Gerencial

Equipo de Trabajo:

López Vaquero Antonio José C.I.: 1851009074

Torres Chamba Richard David C.I.: 1751388354

Área de Conocimiento: Gestión administrativa, TIC y atención al cliente

Línea de investigación: Administración y Economía para el Desarrollo sostenible de organizaciones y sociedad.

Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde):

Gestión Administrativa y TIC.

Planteamiento del problema

La gestión de la información, según Ureta (2021), se refiere al proceso de optimización de las capacidades analíticas en una organización, facilita la manipulación y utilización de los datos de manera centralizada, proporcionando soluciones estructuradas y eficientes (p. 17). Además, como menciona Estrada (2016), la gestión de la información implica procedimientos diseñados para coordinar, almacenar, conservar, buscar y recuperar datos, sin importar su origen o formato.

De acuerdo con la bibliografía revisada se considera que un mundo digitalizado donde la información fluye de manera acelerada, el desconocimiento en su manejo se ha convertido algo preocupante para el éxito de cualquier organización. Las instituciones médicas manejan mucha información de pacientes, por lo que es esencial implementar herramientas tecnológicas que faciliten el flujo de información entre las áreas administrativas, en este sentido se observa que la gestión de la información en el servicio de atención al cliente carece de eficiencia, ya que los documentos no se gestionan adecuadamente, esta deficiencia afecta a realizar procesos administrativos y análisis de datos para tomar decisiones.

Rebatta (2021) menciona que, la innovación tecnológica se refiere a la creación y comercialización de nuevos productos que se integran en el mercado o en procesos existentes, basándose en avances tecnológicos y nuevas combinaciones de tecnologías. Su objetivo es generar e implementar nuevas ideas, en este contexto, los países latinoamericanos todavía se encuentran en la tercera revolución industrial. (p. 9).

La utilización de herramientas tecnológicas y de comunicación (TIC) es crucial para mejorar la gestión y administración de la información, estas herramientas son fundamentales para optimizar los procesos de búsqueda, permitiendo obtener documentos de manera rápida y

oportuna, esto no solo asegura la disponibilidad de información precisa y actualizada, sino que también facilita la toma de decisiones informadas y estratégicas al reducir el tiempo de respuesta.

Giraldo y Martínez (2017) afirman que el desarrollo de las Tecnologías de la información y comunicación en los países subdesarrollados y medianamente desarrollados de América Latina comenzó a acelerarse cuando se permitió la inversión de empresas extranjeras de telecomunicaciones e informática, las cuales estaban buscando nuevos nichos de mercados para invertir sus excedentes en ganancias donde se sientan beneficiadas (p. 11).

Sin embargo, este crecimiento no ha sido uniforme en América Latina, a pesar de la inversión extranjera, muchos países enfrentan problemas como la falta de infraestructura, baja capacitación tecnológica y del personal, desigualdades económicas que limitan el acceso a estas tecnologías o herramientas de información, afectando la eficiencia y calidad del servicio en sectores como el área de salud, la atención al cliente al no poder recibir su información al instante.

Según lo expuesto por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) citado por Rodríguez (2023), Ecuador ha realizado avances notables en el desarrollo tecnológico, situándose en una posición notoria en términos de conectividad digital en América Latina. Sin embargo, el país aún enfrenta desafíos importantes en cuanto a competitividad y capacidad para aprovechar al máximo las TIC. En 2023, el Índice de Potencial para la Conectividad ubicó a Ecuador en una posición intermedia en la región, destacando la necesidad de mejorar en áreas críticas para optimizar el uso de las tecnologías digitales.

Dentro de este orden de ideas la falta de conocimiento sobre la gestión de información con herramientas tecnológicas refleja un desafío significativo para las clínicas en Ecuador lo que impide mejorar los procesos administrativos y adoptar estrategias efectivas. Esta situación afecta

negativamente la calidad del servicio al cliente y una buena administración en la eficiencia operativa en las instituciones de salud como la Clínica Dental SI.

Según Diaz (2019), menciona en su tema de tesis los desafíos que enfrenta "Dental Esthetic" debido a la falta de herramientas tecnológicas. La administración manual de citas, historias clínicas y tratamientos ha llevado a problemas como pérdida de información, duplicación de documentos y errores ortográficos, al mismo tiempo el uso del papel agrava estos problemas confundiendo las historias clínicas de los pacientes. (p.5)

Cada año la clínica Dental SI sufre la necesidad de planificar servicios innovadores para mejorar la experiencia del paciente. Este proceso implica el desarrollo de estrategias relacionadas con la atención al cliente, gestión administrativa, tecnologías de la información y comunicación y análisis de datos. Sin embargo, se ha observado una falta de conocimiento de herramientas tecnológicas que faciliten un flujo eficiente de información entre las diferentes áreas y personal de la clínica.

Como destaca García y Pérez (2020), la implementación de herramientas tecnológicas adecuadas puede potenciar la eficiencia en la gestión de la información y contribuir positivamente a la calidad de los servicios ofrecidos, permitiendo alcanzar su máximo potencial (p. 20). Estas acciones no solo mejorarán la eficiencia operativa, sino que también elevarán la satisfacción del cliente en la Clínica Dental SI, permitiendo así alcanzar un nivel óptimo de calidad en los servicios prestados.

Formulación del problema

¿Cómo se podría mejorar la gestión de la información en los procesos administrativos en la Clínica Dental SÍ?

Justificación del problema

El presente proyecto de investigación busca identificar las herramientas tecnológicas en la gestión administrativa de la información en la Clínica Dental SÍ, al examinar la situación actual de la Clínica Dental SI en relación con los cambios asociados a una transformación digital, optimizando la gestión documental, archivo y el ciclo vital del documento mejorando así la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Esta investigación también adquiere relevancia al identificar los factores que impactan en la prestación de un servicio odontológico de calidad y al implementar mejoras continuas. Además, busca la aplicación de planes de gestión centrados en el cliente, aspecto que actualmente no recibe la debida atención en las clínicas odontológicas de Ecuador, por lo tanto, es fundamental profundizar en estos temas para contribuir a la mejora de la atención odontológica ofrecida a los pacientes en la Clínica Dental SI.

Por lo cual se quiere que el profesional de la salud y de atención al cliente de la Clínica Dental SI se beneficie de la implementación de estrategias propuestas que permitirán un seguimiento más preciso y controlado de la información de los pacientes, especialmente en sus historias clínicas o como otros documentos. Esto facilitará el almacenamiento y archivo de los datos de manera segura y accesible. La integración de tecnología mejorará la gestión de la información del paciente y reducirá los tiempos de búsqueda, lo que garantizará una recuperación rápida y sencilla de la misma.

Además de identificar las herramientas tecnológicas en la gestión de la información, este proyecto también pretende facilitar la familiarización del personal de la Clínica Dental SI con las nuevas tecnologías, se llevará a cabo una divulgación para informar al equipo sobre las últimas herramientas y software disponibles para mejorar la atención al cliente y optimizar los procesos

administrativos, además de proporcionar una comprensión sobre como estas tecnologías son mejores al aumentar su eficacia operativa y la calidad de la atención a los pacientes.

Objetivos

Objetivo General

- Proponer estrategias que impulsa el mejoramiento de la gestión de la información en los procesos administrativos de la Clínica Dental SI.

Objetivos Específicos

- Identificar las bases teóricas sobre las herramientas tecnológicas y la gestión de la información en los procesos administrativos.
- Diagnosticar la situación actual sobre el uso de herramientas tecnológicas y la gestión de la información en procesos administrativos.
- Desarrollar estrategias que impulsen el uso de herramientas tecnológicas para la gestión de información en los procesos administrativos.

Tabla 1

Cronograma de Objetivos y Actividades.

Objetivo específico	Actividades	Cronograma	Productos
Identificar las bases teóricas sobre las herramientas tecnológicas y la gestión de la información en los procesos administrativos.	• Revisión de conceptos, teorías y definiciones fundamentales para la investigación • Utilización fuentes de consulta confiables tales como libros, revistas y artículos científicos.	Semana (1-3)	Elaboración del Marco teórico Listado de referencias
Diagnosticar la situación actual sobre el uso de herramientas tecnológicas gestión de la información en procesos administrativos	• Preparación de instrumento con la escala de Likert. • Análisis y recolección de datos en una tabulación en Excel	Semana (4-9)	Interpretación y análisis de los resultados.
Diseñar estrategias que impulsen el uso de herramientas tecnológicas para la gestión de información en los procesos administrativos	• Elaboración de estrategias para la gestión documental	Semana (10-14)	Estrategias

Nota. Actividades asentadas por los objetivos establecidos en cada semana.

Beneficiarios del proyecto

Beneficiarios Directos

La Clínica Dental SI cuenta con cuatro sucursales en la provincia de Pichincha, con un equipo conformado por 35 personas que abarca los tres niveles de gestión empresarial: institucional, intermedio y operativo. Este equipo será el primero en beneficiarse al utilizar herramientas tecnológicas diseñadas para mejorar los procesos administrativos de información.

Beneficiarios Indirectos

Actualmente, la clínica Dental SI tiene un rango de 30 a 40 clientes con un seguro dental y clientes externos de la provincia de Pichincha, como también a los proveedores de insumos médicos y suministros de oficina, familiares de pacientes, comunidad en general que podrá obtener un servicio más accesible.

Fundamentación científica técnica

Antecedentes de investigación

Consultado 15 de julio de 2024 en el repositorio la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología en su proyecto de investigación con el título "*Una Clínica sin Papel"*, tiene como objetivo destacar la importancia de reducir el uso de papel en los consultorios dentales para minimizar el impacto ambiental y mejorar la eficiencia administrativa. Según su estudio, la implementación de sistemas digitales en clínicas dentales no solo contribuye a la preservación del medio ambiente, sino que también optimiza el tiempo y la calidad de atención al paciente al permitir una mejor gestión de la información clínica.

Por lo cual la metodología aplicada en el proyecto fue una investigación exploratoria y descriptiva, realizada mediante encuestas con 10 preguntas abiertas y cerradas a 50 profesionales de odontología inscritos en el Colegio de Cirujanos Dentistas de Costa Rica, con el objetivo de

evaluar su interés en intercambiar el uso de documentos físicos por sistemas tecnológicos, que dieron como resultados obtenido, el 94% de los encuestados consideraban beneficioso la adopción de herramientas digitales, además se encontró que el 25% de los encuestados utilizaban actualmente sistemas digitales en sus consultorios dentales, junto con ofrecer un trato más eficiente y completo para el paciente.

Otro antecedente muy relevante para este proyecto de investigación es del autor Diaz (2019), en su trabajo de titulación "*Análisis, diseño e implementación de una aplicación informática para el seguimiento clínico dental de un consultorio odontológico"*, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. El objetivo principal de esta tesis es diseñar y desarrollar un sistema informático para el consultorio odontológico "Dental Esthetic" en el Cantón Guayaquil.

Este sistema tiene como propósito mejorar el control y el seguimiento clínico dental de los pacientes, optimizando la gestión de la información médica, con la implementación de una solución tecnológica, se espera aumentar la eficiencia operativa del consultorio, facilitando el almacenamiento seguro y el acceso ágil de la información, lo que contribuirá a elevar la calidad del servicio prestado y a mejorar la experiencia de profesionales de la salud y de pacientes.

La metodología utilizada en el proyecto fue una combinación de investigación descriptiva y el método inductivo-deductivo. La investigación descriptiva permitió obtener y analizar información detallada sobre los procesos actuales del consultorio médico "Dental Esthetic". En cuanto al método inductivo-deductivo ayudó a formular y verificar hipótesis mediante la observación empírica, estableciendo un vínculo entre teoría y práctica para evaluar problemas y soluciones de manera exhaustiva.

Como resultado, se desarrolló una plataforma que optimiza el seguimiento clínico dental, permitiendo una administración y los procesos documentales sean más eficientes y precisos con un sistema enfocado a la información clínica dental. Esto no solo ahorró tiempo y recursos, sino que también mejoró la calidad del servicio al proporcionar una atención más personalizada y efectiva a los pacientes.

Marco conceptual teórico

Gestión de la información.

La palabra gestión es una serie de acciones que se cumplen para lograr los objetivos propuestos o permitir la realización de cualquier actividad. Por lo cual el investigador Vargas (2020) menciona:

> Es el proceso mediante el cual se administran diversos recursos cruciales para alcanzar los objetivos de la organización. Existe una fuerte conexión entre la gestión y los recursos humanos, y como una gestión específica, se incluye la información que es enviada por cada unidad. Esto tiene como objetivo mantener la coherencia entre los objetivos organizacionales y la demanda. (p.22)

Adicionalmente, de acuerdo con lo planteado por Rowley y mencionado por Ponjuán (2019), con referencia a la gestión de la información es:

> Adquirir, desplegar y utilizar recursos fundamentales (económicos, físicos, humanos y materiales) para administrar la información tanto interna como externamente en beneficio de la sociedad a la que se sirve, esta gestión se enfoca en el ciclo de vida de la información y se aplica en cualquier tipo de organización en particular, su desarrollo es notable en unidades especializadas que manejan intensivamente estos recursos, conocidas como unidades de información. (p.3)

Sumado a esto como mencionan los autores Vargas y Ponjuán a esto se puede decir que la Gestión de la información en sus siglas GI corresponde a un conjunto de procesos administrativos y documentales, lo cual controla el ciclo vital de cada documento que origina una organización desde su creación hasta su destrucción o disposición final. Además de los aspectos básicos como propósito, recursos y procesos, la GI también aborda la tecnología, la calidad, la seguridad y la gobernabilidad de la información, así como su relación con el conocimiento y la innovación. Su aplicación es fundamental en todas las organizaciones, especialmente en unidades especializadas en el manejo intensivo de información.

Gestión documental.

Cuando hablamos de gestión documental nos referimos al proceso de elaboración documentos con respectivas normas técnicas, de igual modo Ordoñez y Bautista (2019), mencionan que la gestión documental tuvo sus inicios en Estados Unidos aproximadamente en la década de 1950 y fue oficialmente reconocida y aceptada durante el siglo XX.

Esta disciplina transformó radicalmente el sistema archivístico utilizado hasta entonces, al introducir el concepto del ciclo de vida de los documentos este enfoque que no se conocía previamente demostró una conexión integral entre las diversas etapas o procedimientos aplicados tanto a archivos personales como institucionales.

Como señala Padilla (2021), la gestión documental facilita la canalización de los requerimientos a las distintas áreas de forma rápida y eficiente, eliminando la necesidad de contar con el documento físico para proceder con la solicitud, de igual forma dice Flores (2019), la eficiencia en la gestión documental es factible, ya que permite a los servidores públicos manejar las solicitudes de manera transparente y seguir los procesos determinados.

Ambos autores destacan como la gestión documental mejora la eficiencia y transparencia en la administración, eliminando la dependencia del documento físico y optimizando los procesos en las organizaciones, de acuerdo con una consulta de Mundet (2024) testifica que “La Gestión Documental abarca un conjunto de normas, técnicas y conocimientos dedicados al manejo de documentos, abarcando desde su creación hasta su conservación a largo plazo.” (p.17). En otras palabras, la Gestión Documental consiste en normas y técnicas usadas para gestionar todo tipo de documentos, recibidos y creados dentro de una organización. Este proceso facilita la recuperación de información, determina el tiempo de conservación de los documentos, elimina aquellos que ya no son útiles y asegura la preservación a largo plazo de los documentos más importantes.

La gestión documental consiste en controlar de un modo eficiente y sistemático el flujo de documentos, Russo (2019) señala que la gestión documental es un “Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos” (p.10). Este es un proceso por el cual pasa la documentación desde la creación hasta su difusión este conjunto de actividades permite organizar y controlar los documentos.

Clasificación de la gestión documental

Según Flores (2020), la administración documental se caracteriza por la clasificación de documentos, abarcando la gestión de documentos históricos, controles de seguridad de la información, así como el resguardo y mantenimiento adecuado, por otro lado, a una publicación revisada de Lodoño (2023), dice que para clasificar se asignan objetivos específicos a cada dependencia, al realizar la clasificación de documentos, se lleva a cabo un análisis detallado de

su contenido y forma, agrupándolos según un sistema de clasificación desarrollado con propósitos específicos que son los siguientes:

- **Alfabético**: Es efectivo para ordenar archivos basados en nombres y apellidos, agrupando todos los expedientes relevantes.
- **Numérico**: Es un sistema basado en números de forma indirecta ya que se necesita consultar un registro único de identificación.
- **Alfanumérico**: Utilizados para archivos de gran volumen asignando código de letra y numero a cada uno de los expedientes.
- **Cronológico**: Se lo utiliza de acuerdo con su elaboración detallando su fecha, mes y año, permite organizar de manera sistemática y sucesiva.
- **Geográfico**: Su clasificación es delimitada de acuerdo con su país, ciudad, cantón, parroquia, así facilitando la información de cada lugar respectivo.

De acuerdo con lo consultado de la investigación de Arriola (2024), menciona que la clasificación de documentos, ya sean internos o externos, implica analizar su contenido para mantener un control efectivo de nuestra gestión. Es crucial identificar su procedencia para resolver los requerimientos relevantes de manera eficiente y oportuna, sin descuidar el tratamiento adecuado de otras solicitudes, y asegurando que estas se dirigen a las unidades correspondientes en los plazos establecidos.

Ciclo vital de la documentación

Ambuludi (2019), nos menciona que el principio del ciclo vital del documento implica una serie de etapas por las cuales pasa un archivo a lo largo de su existencia, estas fases comprenden desde la creación y recepción inicial del documento, pasando por su distribución, trámite, organización, consulta, conservación, hasta llegar a la disposición final de la

documentación. E igual nos señala Balboa (2021), el ciclo vital de los documentos puede dividirse en tres fases clave: creación, conservación y disposición. En cada etapa, se pueden realizar acciones como redacción de documentos, preparación, distribución, incorporación y registro de la información, como podemos apreciar en la Figura número 1. La imagen ayudara a mejor a explicar el clico de vida de un documento desde su creación hasta su disposición final.

Figura 1

Ciclo de vida del documento

Nota. Adoptado Ciclo de vida del documento por Pares Sofia, 2023.

Es similar a un ciclo de vida, como el de la subsistencia de las personas, pero en este caso se refiere específicamente a la Gestión Documental. Este ciclo de vida documental comprende:

- **Creación del documento:** El inicio de la elaboración de un documento en diferentes formatos físico o electrónico.
- **Recepción:** Los documentos entrantes se reciben y se registran en el sistema con fecha y recibido por, en el sistema de gestión documental.
- **Distribución:** Los documentos se distribuyen a las personas o departamentos que requieren la información para realizar sus trámites.

- **Trámite:** Aquí en donde los documentos se analizan y utilizan para tomar decisiones o realizar acciones para la organización.
- **Organización**: Los documentos se clasifican de manera ordenada para facilitar su localización.
- **Consulta**: Los documentos archivados se consultan cuando se necesite de nuevo su información para apoyar activades o tomar una decisión.
- **Conservación**: Los documentos se almacenan y se preservan de manera adecuada para garantizar su integridad y disponibilidad hasta su disposición final.
- **Disposición final**: Este será el final del ciclo de vida del documento, el documento es evaluado para determinar si deben ser conservados permanentemente, destruidos o ser transferidos a otro sistema de almacenamiento.

Este proceso asegura que la documentación sea dispuesta de manera eficiente y ordenada, al seguir estas etapas se garantiza que la información siempre estará disponible y accesible para quienes la necesitan, se proteja su integridad y confidencialidad, y se cumplan las normativas legales y organizacionales. Esto no solo optimiza el flujo de trabajo y la toma de decisiones, sino que también minimiza riesgos asociados a la pérdida de información y mejora la transparencia y responsabilidad dentro de la organización.

Archivística

Un archivo es una colección de información almacenada como una unidad en un lugar físico o digital. Según Lodoño citado por Jumbo (2023), el archivo se puede definir como el acto de proteger, guardar y controlar la documentación. Además, la custodia de los documentos implica la protección, almacenamiento y control de las copias que puedan realizarse de estos documentos (p.28). Los archivos permiten almacenar información y se clasifican en activos,

pasivos e históricos, según su uso constante. La información es resguardada y protegida por el personal encargado de los archivos.

Bravo (2019), dice que las entidades deben mantener archivos actualizados y sistematizados para garantizar una investigación de calidad, los archivos ambiguos pueden resultar en el ocultamiento de información y en la evasión de responsabilidades. La creciente demanda actual requiere la implementación de un sistema eficaz y transparente de gestión documental, que facilite el acceso a la información y mejore la administración de los archivos lo que genera confianza en los usuarios.

Cuadro de clasificación documental

El cuadro de clasificación de acuerdo con los conceptos de Ladino (2019), El Cuadro de Clasificación Documental es una herramienta fundamental y personalizada para cada institución, ya que organiza y clasifica la documentación de manera que refleje las funciones generales y actividades específicas de la misma. Este instrumento técnico archivístico se define como una estructura jerárquica y lógica que facilita la identificación y clasificación de documentos y expedientes administrativos de todas las unidades dentro de una institución. (p.4, 8).

Además, el Cuadro de Clasificación Documental sirve como un instrumento de consulta crucial, resultante de una fase de identificación que representa la organización de un fondo documental o de la totalidad de los fondos de un archivo. Este cuadro proporciona información esencial sobre la estructura, incluyendo la denominación de secciones y series, así como las fechas extremas, permitiendo una gestión más eficiente y coherente de la documentación.

Cácerez (2020), La organización de documentos dentro del archivo puede realizarse según el tiempo y el tipo de documentos que pueden ser históricos o temporales, los documentos se clasifican por la fecha en que fueron creados, pueden ser ordenados mediante separadores o

pestañas que diferencien los meses o años de los documentos almacenados. En cuanto al tipo de documentos, estos pueden ser físicos o digitales. Además, según su contenido, los documentos se clasifican en categorías como libros, revistas, artículos, tesis, entre otros, como se muestra en la figura número 2, para una mejor explicación.

Figura 2

Desarrollo de etapas del Cuadro de Clasificación Documental

Nota. Adoptado de la *Comisión de Archivos y Gestión Documental* del SNT por Hernández. 2020.

Gestión administrativa

Como menciona Briones citado por Cácerez (2020), la gestión administrativa es sistemática, ya que implica acciones consistentes orientadas a alcanzar objetivos mediante las cuatro funciones clásicas del proceso administrativo: **P**lanificación, **O**rganización, **D**irección y **C**ontrol, asimismo, podremos observar en la figura número 3 de una manera clara, también menciona Quiroga (2021) en su tema de tesis Gestión administrativa, sostiene que para que las

organizaciones puedan mantenerse en el mercado y volverse más competitivas, deben gestionar adecuadamente sus recursos y adaptarse a los cambios en tiempos, métodos y tecnologías en el entorno económico. (p.10),

Figura 3

Etapas del Proceso Administrativo

Nota. Adoptado de *Etapas del proceso administrativo* por Gestiopolis Aportes,2021.

Simplificando lo que mencionan los autores podemos decir que la gestión administrativa es crucial para empresas y organizaciones en constante crecimiento y desarrollo. Su objetivo principal es lograr metas trabajando con todos los miembros de la organización, asegurando que cada uno cumpla su rol según su experiencia y conocimiento, permitiendo una gestión más eficiente en las cuatro fases del proceso administrativo.

- **Planificación:** Olaya & Herrera, (2020). Es la primera fase de la gestión administrativa donde se establecen los objetivos organizacionales y se determinan los medios y recursos necesarios para lograrlos.

- **Organización:** Bedoya, García & Murillo, (2021). Implica asignar responsabilidades y tareas dentro de los equipos y áreas de trabajo de la organización, así como distribuir los recursos para alcanzar los objetivos específicos.
- **Dirección:** Botero, (2019). Es una fase dinámica del proceso administrativo que se enfoca en motivar al personal y orientar las actividades, manteniendo una comunicación constante entre las áreas de la empresa.
- **Control:** Gámbaro & García, (2021). Consiste en verificar que las actividades finalizadas se realicen según lo planificado, realizando evaluaciones y, si es necesario, implementando medidas correctivas.

Según Quintana y Del Carmen (2020), la gestión empresarial es tanto una herramienta como una estrategia administrativa, a través de ella, se desarrollan las actividades y las cuatro fases del proceso administrativo establecidas por Henry Fayol, con el objetivo de alcanzar las metas organizacionales, es crucial adoptar una perspectiva futura para anticipar problemas potenciales, evitando así la pérdida de recursos que podrían haberse prevenido con una planificación adecuada.

El libre acceso a la información está consagrado en la constitución, la cual establece que toda persona tiene este derecho y no puede ser privado del mismo. Según la Asamblea Nacional del Ecuador (2008), en el artículo 18 inciso segundo especifica que:

> "Se debe permitir el acceso libre a la información generada por entidades públicas, así como por entidades privadas que gestionen fondos del estado o desempeñen funciones públicas. La reserva de información solo será aplicable en casos específicamente establecidos por la ley. Además, en cuestiones relacionadas con derechos humanos, ninguna entidad pública puede negar el acceso a la información" (p.26).

Norma Técnica ISO

Las normas ISO, correspondientes a la International Organization for Standardization en inglés y conocida en español como la Organización Internacional de Normalización, son estándares diseñados para asegurar la calidad, seguridad y eficiencia de productos y servicios. Según Mori (2019), La ISO comprende un conjunto de normas y sistemas destinados a asegurar la calidad de las empresas a nivel mundial pueden obtener una certificación ISO, para lo cual deben superar diversas evaluaciones y auditorías lo que permite a las organizaciones mejorar su reputación y alcanzar un nivel superior de calidad, el propósito principal de las normas ISO es organizar, dirigir, sintetizar e integrar su aplicación para reducir costos y aumentar la efectividad. (p.12)

Norma Técnica ISO 15489

De acuerdo con Monzón (2022), La norma ISO 15489 establece principios fundamentales para la gestión de documentos, abarcando todo su ciclo de vida, desde su creación hasta su eventual eliminación. Este estándar reconoce que los documentos no solo facilitan la actividad empresarial, sino que también son activos de información de gran valor para la organización. De acuerdo con la ISO 15489, la gestión adecuada de documentos es esencial para preservar su autenticidad, integridad, fiabilidad y usabilidad a lo largo de todo el proceso de gestión. (p.53).

La Asociación Española de Normalización y Certificación consultado en (2019) menciona que la norma ISO 15489, publicada el 15 de abril de 2016, se compone de tres pilares fundamentales, estas partes incluyen: Fiabilidad, Integridad y Usabilidad. Además, abordan los principios de la gestión de documentos, describen los sistemas de gestión documental, y detallan las políticas y responsabilidades necesarias. En la siguiente tabla se detalla cada pilar fundamental de la norma internacional ISO 15489.

Tabla 2

Pilares Fundamentales ISO 15489

Pilar	Descripción
Fiabilidad	Un documento debe ser íntegro y reflejar fielmente las actividades del negocio. En el caso de los documentos digitales, se considera que la fiabilidad se logra mediante la adopción de estrategias y procesos que aseguren su transparencia y preservación, así como mediante el uso de metadatos.
Integridad	Es fundamental proteger los documentos contra cualquier alteración, ya sea accidental o intencional. En el caso de los documentos digitales, se mantiene su integridad mediante procesos de preservación y la implementación de auditorías que supervisan las acciones relacionadas con su gestión y conservación.
Usabilidad	Un documento debe mantenerse accesible y relevante a lo largo del tiempo. Esto implica que debe ser fácilmente detectable y recuperable por los usuarios autorizados, y ser interpretable dentro del entorno tecnológico actual. La usabilidad de los archivos digitales se garantiza mediante procesos de preservación lógica y el uso de metadatos suficientes que permitan localizar, recuperar e interpretar adecuadamente el archivo.

Nota. Adoptado del cuadro de Brown (2020)

Norma Técnica ISO 270001

Como menciona Guachi y citado por Torres (2020), La norma ISO 27001 adopta un enfoque integral hacia la seguridad de la información al reconocer que los activos que requieren protección como los datos digitales, documentos impresos y recursos físicos como computadoras y redes además la implementación de medidas técnicas para prevenir fraudes informáticos (p.27), de la misma manera Perugachi consultado en (2024), resalta que las norma ISO 27001 “Es un principio esencial que busca mejorar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la

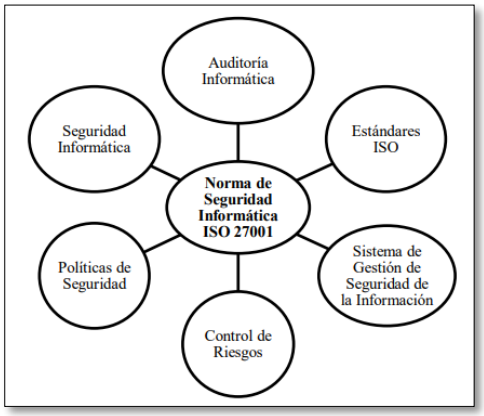
información a través de un proceso de gestión de riesgos y planes de acción y evaluación" (p.29) lo cuales menciona una lista de beneficios que brinda esta normativa, los cuales son:

- Identificar riesgos y establecer medidas para gestionar o eliminar riesgos.
- Garantizar la confidencialidad para restringir el acceso a la información a personas autorizadas únicamente.
- Adaptar controles de manera flexible para todas o algunas áreas específicas de la empresa.
- Generar confianza entre partes interesadas y clientes en la protección de los datos.
- Demostrar cumplimiento y alcanzar el estatus.

Lo que expone el Perugachi (2019), es un sistema integral de gestión de seguridad en la información, al implementar un estándar las organizaciones pueden identificar y gestionar los riesgos de seguridad en los datos de los usuarios o de la organización misma, garantiza la confidencialidad, integridad y disponibilidad, utilizada en una variedad de campos laborales, incluidas las tecnologías de la información, gubernamentales, salud, etc.

Figura 4

ISO 27001



Nota. Adoptado de *Norma ISO 27001* por Tania Guachi, 2012

Tecnologías de la información y comunicación

Herramientas tecnológicas

Desde el punto de vista de Heredero et al. (2019), manifiesta que es "Un conjunto de dispositivos, soluciones y elementos de tipo hardware, software y de comunicaciones aplicados al tratamiento automático de la información y de la difusión de esta para satisfacer las necesidades de información" (p. 4), Las TIC son herramientas que se implementan en los procesos administrativos, recolectando y distribuyendo la información por medio de elementos tecnológicos, como: ordenadores, smartphones, televisores, etc.

Ventajas de herramientas tecnológicas.

Las herramientas tecnológicas han evolucionado la manera en la cual las organizaciones funcionan y se desarrollan en la actualidad. Al simplificar la automatización de tareas, optimizar los procesos, fortalecer la comunicación, estas herramientas incrementan notablemente la eficacia operativa y la productividad del equipo

- Eficiencia y productividad: Automatizar tareas repetitivas agiliza procesos administrativos
- Acceso a información: Agilita la búsqueda y el acceso a los volúmenes de datos existentes dentro de la organización.
- Mejora la comunicación interna y externa de la empresa: Por medio de teléfonos móviles, redes sociales, correo electrónico y más herramientas que son idóneas y eficaces para la organización.
- Simplifica los procesos de gestión: La implementación y utilización de herramientas tecnológicas en la gestión empresarial ha generado un significativo ahorro de tiempo en la realización de labores y simplifica en gran medida los procedimientos.

Tipos de herramientas tecnológicas.

Las herramientas tecnológicas se encuentran clasificadas según su tipo de función y aplicación, las herramientas tecnológicas se implementan para mejorar la productividad, eficiencia, competitividad de las organizaciones.

- Gestión de proyectos: Herramientas diseñadas para organizar, sincronizar, gestionar recursos, tareas y tiempos de manera exitosa.
- Análisis y gestión de datos: Herramientas diseñadas para recolección, análisis y representación de datos con el fin simplificar la información y agilizar la toma de decisiones estratégicas.
- Comunicación y colaboración: Plataformas de correo electrónico, mensajería instantánea, videoconferencia, facilitando la interacción.
- Marketing digital: Aplicaciones/plataformas diseñadas para la creación, gestión y análisis de campañas de marketing.
- Seguridad y protección: Hardware y Software especializados en proteger la información y sistemas de la organización frente a amenazas cibernéticas.

Aplicaciones de Google

- **Google Drive:** Es una plataforma de Google que permite almacenar diversos tipos de documentos. Además “Drive se integra a la perfección con Documentos, Hojas de cálculo y Presentaciones, aplicaciones nativas basadas en la nube para que tu equipo colabore de manera efectiva en tiempo real.” (Google Drive, s, f).

Figura 5

Logo Google Drive

Nota. Adoptado de la página oficial de Google drive

- **Google Docs.:** Es una herramienta de procesamientos de texto en línea gratuita que permite crear, editar y compartir documentos de texto en tiempo real. Con Google Docs., puedes escribir, editar y colaborar en documentos con otros usuarios simultáneamente. Puedes acceder a tus documentos desde cualquier dispositivo con conexión a internet. Ofrece características como formato de texto, inserción de imágenes, tablas y enlaces. También incluye herramientas de revisión y comentarios para facilitar la colaboración.

Figura 6

Logo de Google Docs.

Nota. Adoptado de la página oficial de Google Docs.

- **Gmail:** Servicio de correo electrónico gratuito ofrecido por Google. Permite a los usuarios enviar y recibir mensajes electrónicos, así como almacenar y organizar su correspondencia en la nube. Con Gmail, puedes:
    - Acceder a tu correo electrónico desde cualquier dispositivo con conexión a internet
    - Enviar y recibir mensajes electrónicos con archivos adjuntos
    - Crear y gestionar etiquetas y carpetas para organizar tus mensajes
    - Utilizar el buscador de Gmail para encontrar mensajes específicos

Figura 7

Logo del correo de Google Gmail

Nota. Adoptado de la página oficial de Gmail.

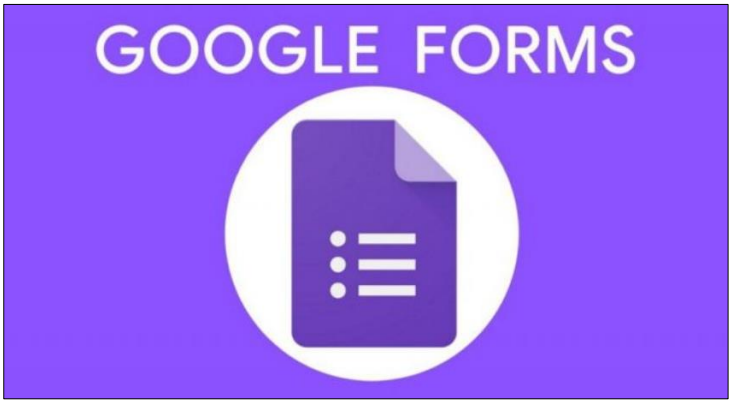
Google Forms: Herramienta en línea gratuita que permite crear y compartir formularios personalizados para recopilar información de manera fácil y eficiente, con Google Forms, puedes:

- Diseñar formularios con preguntas de diferentes tipos (texto, selección, casillas de verificación)
- Compartir formularios a través de enlaces o incrustarlos en sitios web
- Recopilar respuestas en una hoja de cálculo de Google Sheets para su análisis
- Crear formularios para encuestas, inscripciones, solicitudes, evaluaciones y más

- Personalizar la apariencia de los formularios con temas y logos
- Ver las respuestas en tiempo real y recibir notificaciones

Figura 8

Logo de Google Forms



Nota. Adoptado de la página oficial de Google Forms

Las TIC en la salud

En el gran mundo de la atención medica se observa que hay un gran volumen de datos que se gestiona por programas especializados, con características únicas de registro, sin la necesidad de estar al 100% en una oficina, DocuSign (2023) destaca cómo las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) mejora el sector de la salud:

Se resaltan los beneficios de las TIC en la gestión empresarial de instituciones de salud, mejorando la eficiencia en la cadena de suministro y el servicio al cliente. Tecnologías como la inteligencia artificial y la computación en la nube juegan un papel crucial en la optimización de procesos y la toma de decisiones estratégicas se han convertido necesarias como es además la firma electrónica para digitalizar procesos como registros de pacientes, formularios de

consentimiento y contratos, reduciendo la burocracia y mejorando el flujo de trabajo en los centros de salud.

Esto se considera un auge en el avance de la tecnología donde la atención medica junto a los profesionales de la información gerencial y médicos pueden solucionar problemas como la gestión de tratamientos y registro de datos de los pacientes, lo que contribuye a una mejor calidad en la atención médica y una mayor eficiencia en los procesos administrativos.

Ventajas de las Tic en la Salud

- **Acceso rápido a la información:**

Las TIC proporcionan acceso instantáneo a los historiales médicos de los pacientes, permitiendo a los profesionales tomar decisiones más informadas y agilizar diagnósticos y tratamientos. Asimismo, esta información se almacena en la nube, lo que facilita su acceso desde cualquier ubicación por parte del personal autorizado, asegurando que se lleven a cabo los procedimientos adecuados.

- **Comunicación eficiente**

La comunicación con la ayuda de las tecnologías de la información y comunicación agilizan los procesos estratégicos, misionales y administrativos entre médicos, enfermeros y otros miembros del equipo además que mejora la coordinación de la atención

- **Experiencia del paciente**

Los pacientes pueden acceder a sus historias clínicas electrónicas y participar de manera activa en su atención, promoviendo una experiencia más personalizada, Además, esto les permite gestionar sus procesos médicos de manera transparente, incluyendo la administración oportuna de medicamentos y la programación de citas médicas en línea.

Firma electrónica

La firma electrónica es el similar de la firma manuscrita, con la diferencia de que la primera se realiza mediante medios electrónicos y la segunda proviene de nuestra escritura manual. Al estampar una firma, ya sea electrónica o manuscrita, se registra la responsabilidad del remitente del documento firmado, se reconoce la autoría y se establece una identificación completa. De acuerdo con la Ley de comercio electrónico Art.13, Firma Electrónica (2002):

> Son los datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos, adjuntados o lógicamente asociados al mismo, y que puedan ser utilizados para identificar al titular de la firma en relación con el mensaje de datos, e indicar que el titular de la firma aprueba y reconoce la información contenida en el mensaje de datos. (p.3)

Uno de los aspectos clave de la gestión de registros de pacientes es la necesidad de obtener consentimientos, autorizaciones y firmas en una variedad de documentos médicos además que aspecto fundamental en la gestión de registros de pacientes que están estado crónico tengan la necesidad de acercarse directamente de igual forma tiene aspectos positivos para las organizaciones, por ejemplo:

- **Agiliza el flujo de trabajo:** permite que los pacientes y personal médico firmen documentos desde cualquier lugar y en cualquier momento.

- **Elimina el papel:** la necesidad de imprimir quedo en el pasado, almacenar y gestionar grandes cantidades de documentos físicos se ahorra recursos económicos y ayuda al medio ambiente.

- **Facilita el seguimiento:** los documentos firmados tienen un seguimiento más preciso, adecuado para gestión de registros médicos y auditoria.

- **Mayor precisión:** las firmas electrónicas son más legibles que las que se hacen a mano, lo que se evita los errores en los documentos.

- **Seguridad:** los documentos firmados por un sistema electrónica tienen un cifrado de extremo a extremo que no puede ser vulnerado fácilmente por hackers

Software medico

Un software se entiende que es una aplicación o programas diseñado a dar soluciones rápidas a doctores, personal administrativo entre otras personas. Es como un trabajador más, pero desde la computadora o en el teléfono que guarda información importante de cada persona o entidad, como mencionan en un artículo titulado aspectos esenciales del software medico de Medesk (2024), un software médico como un conjunto de herramientas digitales que ayudan a mejorar la atención a los pacientes y la comunicación con ellos, además de hacer más eficiente la gestión de un centro de salud. Este tipo de software facilita que se realicen de manera automática los procesos más importantes, como manejar citas, guardar historiales médicos, realizar tareas administrativas, y gestionar las relaciones con proveedores. Además, abarca áreas como el marketing, los recursos humanos y las finanzas, lo que permite que todo funcione de manera más organizada y eficiente.

Propuesta metodológica

Como menciona Smith (2020), "la adopción de un enfoque metodológico claro y estructurado es fundamental para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos en la investigación" (p. 75). Para abordar la investigación se propone una metodología rigurosa que permita analizar de manera exhaustiva el impacto de la transformación digital en la gestión administrativa de la información. Esta metodología se fundamenta en la necesidad de

comprender las dinámicas internas de la organización y evaluar de manera objetiva el nivel de adopción y eficacia de las tecnologías implementadas.

Enfoque de investigación

El presente proyecto de investigación se enmarca en una orientación positivista, dirigido a explorar el desarrollo organizacional en la clínica Dental SI, donde se concluyó en utilizar un enfoque cuantitativo que facilita la recopilación de datos numéricos mediante encuestas. Esta metodología permite llevar a cabo mediciones concretas y un análisis de manera precisa la situación actual de la gestión de la información en la clínica Dental SI, además es un estudio de tipo no experimental, ya que no se manipula deliberadamente ninguna variable, sino que se observara en su entorno natural. Se hizo un estudio descriptivo que permitió describir todos los componentes principales de la realidad dando así un diagnóstico preciso en la Clínica Dental SI.

Técnica de la investigación

Para el trabajo investigativo se utilizó una encuesta de la Universidad Técnica de Cotopaxi de los autores Quetamá y Simbaña para la obtención del título de Licenciado/a en Gestión de la Información Gerencial con el proyecto de investigación “El uso de las TIC en la gestión de la información en la empresa M&V ingenieros de la ciudad de Latacunga“ en el año 2023, como técnica principal para la recolección de datos, esta encuesta se llevó a cabo mediante una visita a las sucursales de la clínica Dental SI distribuidas por toda la provincia de Pichincha, donde se observó su entorno laboral, equipos tecnológicos y tener un acercamiento con los colaboradores y como desempeñaban sus labores.

Instrumento de la investigación

El cuestionario consta de 26 preguntas, organizadas en dos dimensiones: Gestión de Información con 16 preguntas y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) con 10

preguntas, como opción de respuestas se está utilizando una escala de Likert de 5 opciones como: Muy de acuerdo, De acuerdo, Neutral, En desacuerdo y Muy en desacuerdo. Este cuestionario será administrado una única vez a la población objeto de estudio, la aplicación de este instrumento es fundamental para los avances de la investigación, ya que permite obtener datos veraces, que luego se analizaran y tabularan para responder a la pregunta de investigación.

Población y Muestra

Población

Según Baptista, Fernández y Hernández (citado en Lino y Quimi, 2019), “La población se refiere a la totalidad de personas, objetos o eventos que comparten una característica específica y de los cuales se busca obtener conclusiones relevantes." En relación con este concepto, la población del proyecto de investigación es la clínica “Dental SI” ubicada en la Provincia de Pichincha, en el cantón de Quito para ello se consideran cuatro sucursales ubicadas en: Barrio San Rafel, C.C. San Luis, C.C. EL Recreo y C.C. Quicentro Sur, que Gestionan la Información. A partir de esta consideración, se aplicará el instrumento de recolección de datos más adecuado para el levantamiento de la información al total de la población existente.

Muestra

Como menciona Jumbo (2024), Se refiere al grupo específico de personas que serán objeto de estudio dentro de una población más grande este grupo más pequeño debe ser representativo de la población total para que los resultados obtenidos puedan ser generalizados (p.30). Esto implica una definición clara de los criterios que determinan quiénes pueden formar parte de la muestra y, sobre todo, el uso de métodos de muestreo adecuados para asegurar dicha representatividad, como la población es demasiado pequeña se toma en consideración a todos los encuestados para el trabajo de investigación

Tabla 3

Población de la Clínica Dental SI, sucursales de la provincia de Pichincha.

CLINICA DENTAL SI SUCURSALES	
POBLACIÓN	**NÚMERO**
San Rafael	10
Centro Comercial San Luis	8
Centro Comercial El Quicentro Sur	9
Centro Comercial El Recreo	8
TOTAL	**35**

*Nota***.** Elaborado por grupo de investigadores

Tabla 4

Población de la Clínica Dental SI, Trabajadores

CLINICA DENTAL SI PERSONAL	
POBLACIÓN	**NÚMERO**
Servidores Administrativos	14
Odontólogos	13
Auxiliares odontología	8
TOTAL	**35**

Nota. Elaborado por grupo de investigadores

Análisis e interpretación de resultados.

Para la ejecución del proyecto de investigación, se aplicó la encuesta para recopilar los datos y así determinar el criterio y la percepción de los colaboradores de la Clínica Dental SI; sobre la gestión de la información en el proceso administrativo es importante destacar que cada uno de los criterios recopilados de los encuestados durante el desarrollo del proyecto investigación es fundamental para entender, organizar y estructurar las necesidades de la Clínica Dental SI

Tabla 5

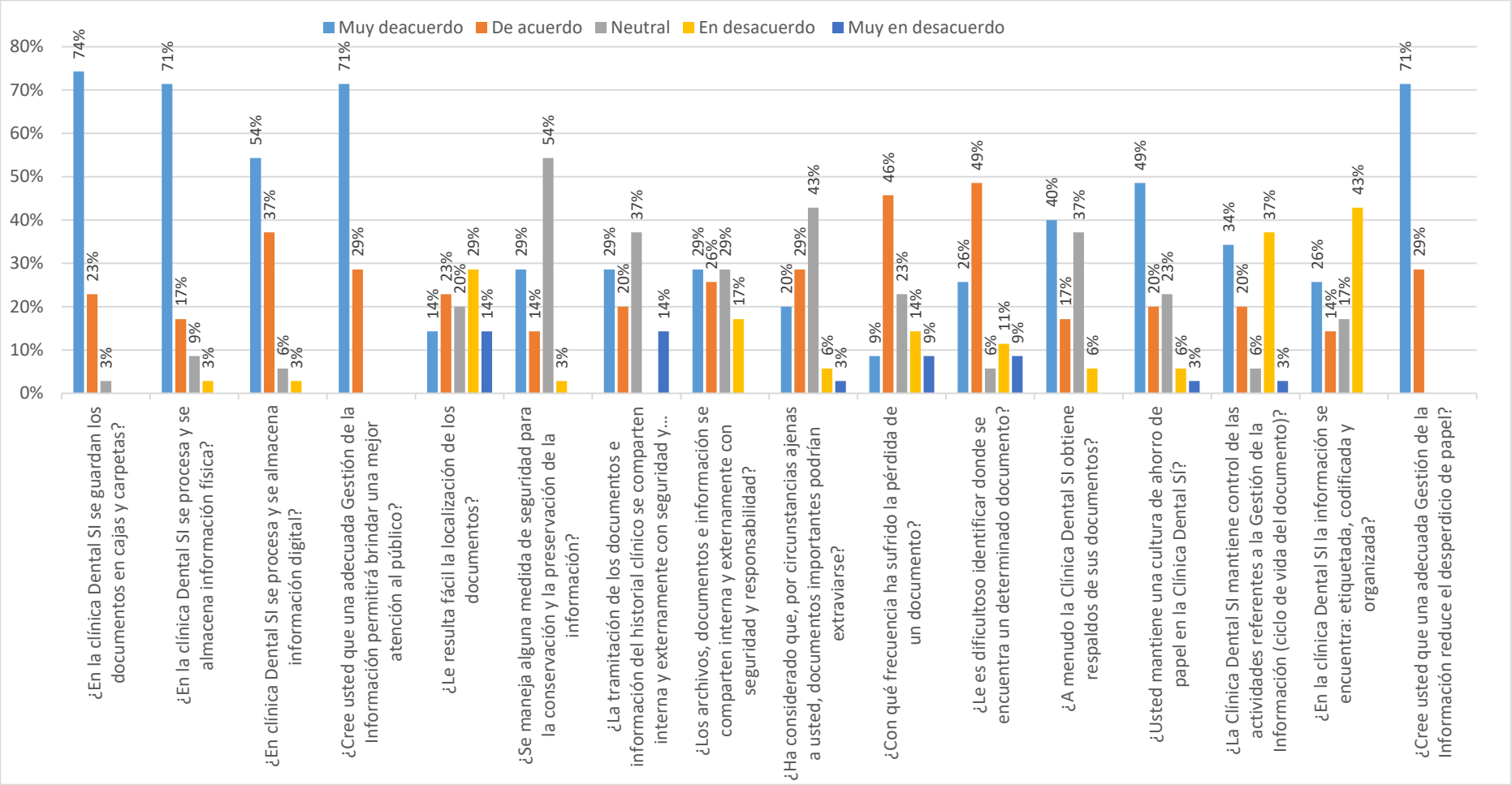
Indicador de la encuesta sobre la Gestión de la Información

	Indicadores Preguntas	Muy deacuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	TOTAL
1	¿En la clínica Dental SI se guardan los documentos en cajas y carpetas?	26	8	1	0	0	**35**
2	¿En la clínica Dental SI se procesa y se almacena información física?	25	6	3	1	0	**35**
3	¿En clínica Dental SI se procesa y se almacena información digital?	19	13	2	1	0	**35**
4	¿Cree usted que una adecuada Gestión de la Información permitirá brindar una mejor atención al público?	25	10	0	0	0	**35**
5	¿Le resulta fácil la localización de los documentos?	5	8	7	10	5	**35**
6	¿Se maneja alguna medida de seguridad para la conservación y la preservación de la información?	10	5	19	1	0	**35**
7	¿La tramitación de los documentos e información del historial clínico se comparten interna y externamente con seguridad y responsabilidad?	10	7	13	0	5	**35**
8	¿Los archivos, documentos e información se comparten interna y externamente con seguridad y responsabilidad?	10	9	10	6	0	**35**
9	¿Ha considerado que, por circunstancias ajenas a usted, documentos importantes podrían extraviarse?	7	10	15	2	1	**35**
10	¿Con qué frecuencia ha sufrido la pérdida de un documento?	3	16	8	5	3	**35**
11	¿Le es dificultoso identificar donde se encuentra un determinado documento?	9	17	2	4	3	**35**
12	¿A menudo la Clínica Dental SI obtiene respaldos de sus documentos?	14	6	13	2	0	**35**
13	¿Usted mantiene una cultura de ahorro de papel en la Clínica Dental SÍ?	17	7	8	2	1	**35**
14	¿La Clínica Dental SI mantiene control de las actividades referentes a la Gestión de la Información (ciclo de vida del documento)?	12	7	2	13	1	**35**
15	¿En la clínica Dental SI la información se encuentra: etiquetada, codificada y organizada?	9	5	6	15	0	**35**
16	¿Cree usted que una adecuada Gestión de la Información reduce el desperdicio de papel?	25	10	0	0	0	**35**
	Total	**226**	**144**	**109**	**62**	**19**	**560**
	Porcentaje	**40%**	**26%**	**19%**	**11%**	**3%**	**100%**

*Nota***.** Tabulación de los encuestados de la clínica Dental SI.

Figura 9

Indicador de la encuesta sobre la Gestión de la Información



Nota. Porcentajes de las respuestas a las preguntas de la dimensión de gestión de la información.

Pregunta. - ¿Le resulta fácil la localización de los documentos?

Tabla 6

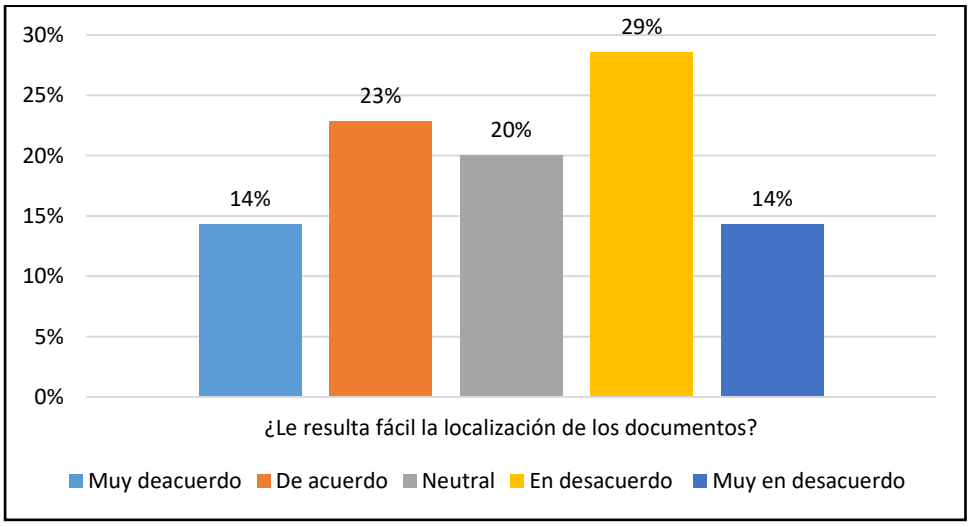
Localización de documentos en la clínica Dental Si

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
5	Muy de acuerdo	5	14%
	De acuerdo	8	23%
	Neutral	7	20%
	En desacuerdo	10	29%
	Muy en desacuerdo	5	14%
Total			100%

Nota. Elaborado por grupo de investigadores

Figura 10

Localización de documentos con facilidad



Nota. Elaborado por grupo de investigadores

Interpretación

En la tabla 6 se muestra los resultados de las encuestas relacionada con la pregunta ¿le resulta fácil la localización de documentos?, donde los encuestados respondieron “Muy de acuerdo” 14%, “de acuerdo” 23% con una totalidad de 37%, que pueden encontrar documentos con facilidad, pero la mayoría de las personas encuestadas se encuentra en desacuerdo con un 43%. Es decir que gran parte de los encuestados se les dificulta localizar un documento en la clínica Dental SI.

Análisis

Esta división en las respuestas sugiere que existe una problemática negativa en la gestión documental y en su proceso administrativo, la presencia de desconocimiento de la información almacenada es muy notable, lo que podría ser un área de analizar para mejorar los tiempos de localización de documentos importantes para la clínica.

Pregunta. - ¿Se maneja alguna medida de seguridad para la conservación y la preservación de la información?

Tabla 7

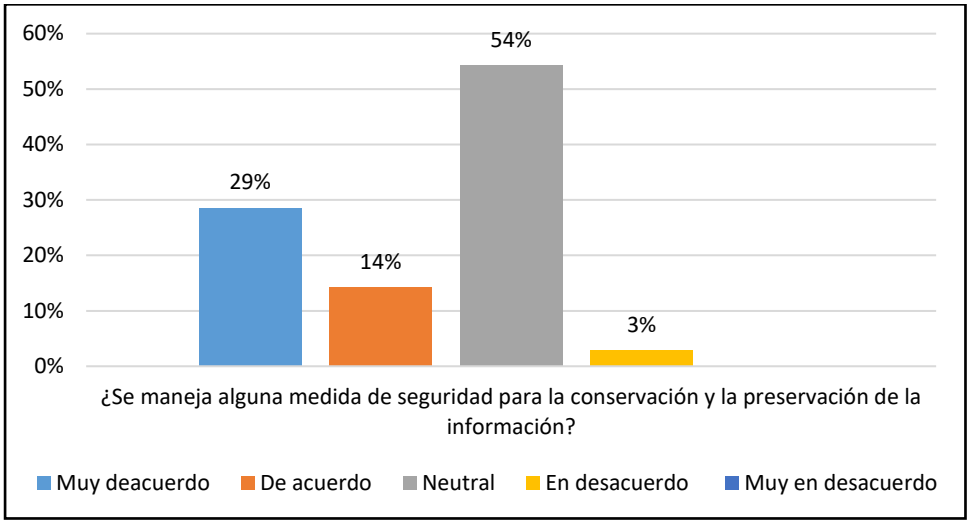
Medidas de seguridad para la conservación y preservación de información

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Muy de acuerdo	10	29%
	De acuerdo	5	14%
6	Neutral	19	54%
	En desacuerdo	1	3%
	Muy en desacuerdo	0	0%
Total			**100%**

Nota. Elaborado por grupo de investigadores

Figura 11

Medidas de seguridad para la conservación preservación.



Nota. Elaborado por grupo de investigadores

Interpretación.

La tabla 7 proporcionada ilustra la percepción de los encuestados de cómo se maneja la seguridad y la preservación en relación con los documentos e información en Clínica Dental SÍ, con un 54% respondieron “neutral” que impresiona donde una gran parte de los encuestados desconoce si existe una medida de seguridad para los datos que comparten. Sin embargo, el 29% y 14% está “Muy de acuerdo” y “de acuerdo” lo que lleva a considerar qué ciertas personas están muy seguras de que si existe una medida de seguridad.

Análisis.

Tal clasificación se podría interpretar que el personal no está al tanto de las políticas de manejo de información o que no siente que estas políticas sean estrictas. De aquí se desprende que es necesario implementar políticas que no solo mejoren la seguridad y responsabilidad, sino que también comuniquen claramente estos puntos al personal a todos los niveles en la clínica.

Pregunta. - ¿Ha considerado que, por circunstancias ajenas a usted, documentos importantes podrían extraviarse?

Tabla 8

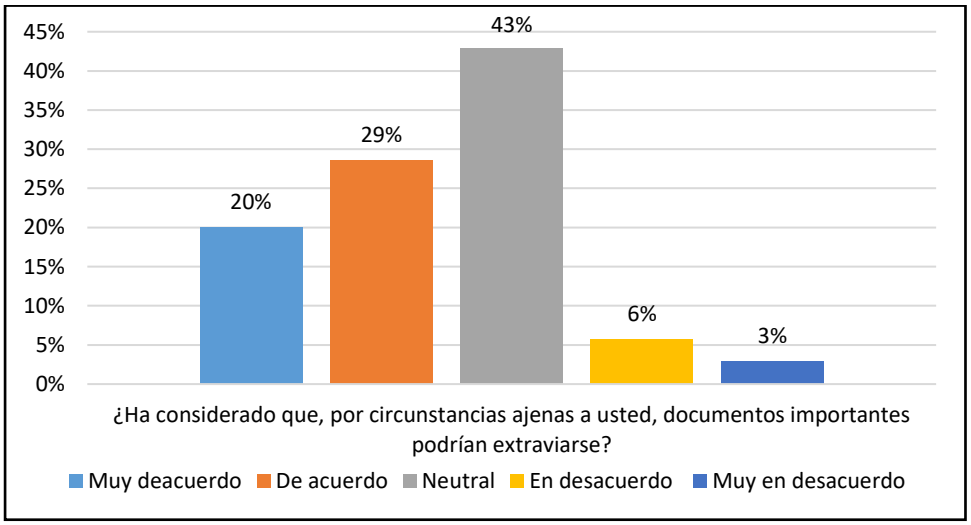
Perdida de documentos por terceras personas

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Muy de acuerdo	7	20%
	De acuerdo	10	29%
9	Neutral	15	43%
	En desacuerdo	2	6%
	Muy en desacuerdo	1	3%
Total			**100%**

Nota. Elaborado por grupo de investigadores

Figura 12

Perdida de documentos por terceras personas



Nota. Elaborado por grupo de investigadores

Interpretación.

La Tabla 8 muestra que un 49% de los encuestados están de acuerdo con la afirmación de que documentos importantes podrían extraviarse debido a circunstancias ajenas a su control. Este

alto porcentaje indica una preocupación significativa sobre la vulnerabilidad de la gestión documental, sugiriendo que las medidas actuales de protección pueden ser inadecuadas o insuficientes. Además, un 43% de los encuestados se mantuvo neutral, lo que podría interpretarse como una falta de confianza en los sistemas actuales o incertidumbre sobre la seguridad de los documentos.

Análisis.

Este resultado revela la necesidad urgente de abordar la posibilidad de mejoras donde los documentos ya no sean perdidos con la ayuda de estrategias más sólidas, específicamente establecidas para facilitar la organización de la información, lo que se espera, ayudara a las prácticas de manejo documental para reducir la perdida de documentos entre los usuarios

Pregunta ¿Con qué frecuencia ha sufrido la pérdida de un documento?

Tabla 9

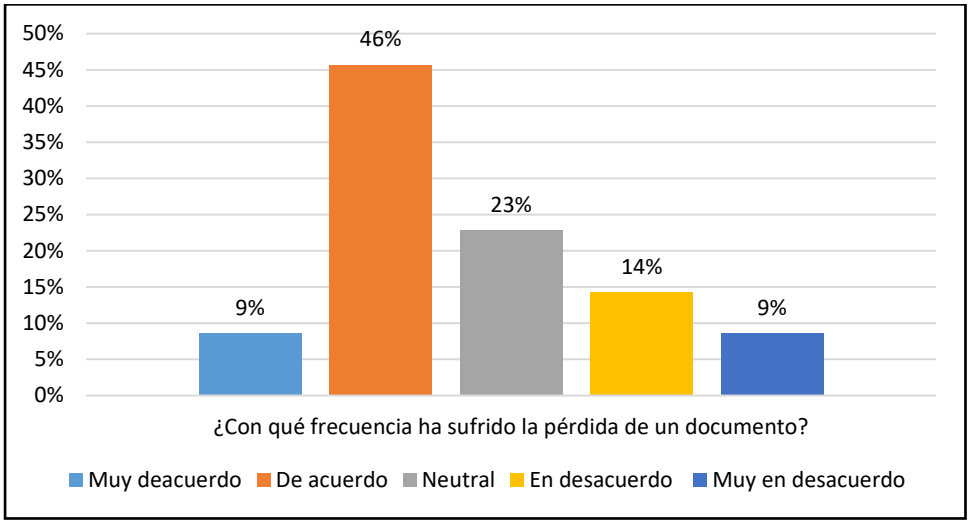
Perdida de documentos personalmente.

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Muy de acuerdo	3	9%
	De acuerdo	16	46%
10	Neutral	8	23%
	En desacuerdo	5	14%
	Muy en desacuerdo	3	9%
Total			**100%**

Nota. Elaborado por grupo de investigadores

Figura 13

Perdida de documentos personalmente



Nota. Elaborado por grupo de investigadores

Interpretación

En la gráfica número 9, se presenta la frecuencia con la que los encuestados han experimentado la pérdida de un documento en la Clínica Dental SÍ. Según los datos, el 46% de los encuestados indicaron estar "de acuerdo" en que han sufrido la pérdida de un documento, lo que representa la mayor proporción en comparación con otras respuestas. Un 23% se mantuvo "neutral", mientras que un 14% estuvo "en desacuerdo" con la afirmación.

Análisis

Al ver estas cifras altas se puede concluir que casi la mitad de los encuestados han enfrentado este problema, lo que es una preocupación significativa, la pérdida de documentos es un problema crítico, que los gerentes de la clínica deben resolver, esto puede significar una falta de interés sobre la documentación. Además, estos resultados justifican la necesidad de mejorar los sistemas de software y almacenamiento de la información.

Pregunta. - ¿Le es dificultoso identificar donde se encuentra un determinado documento?

Tabla 10

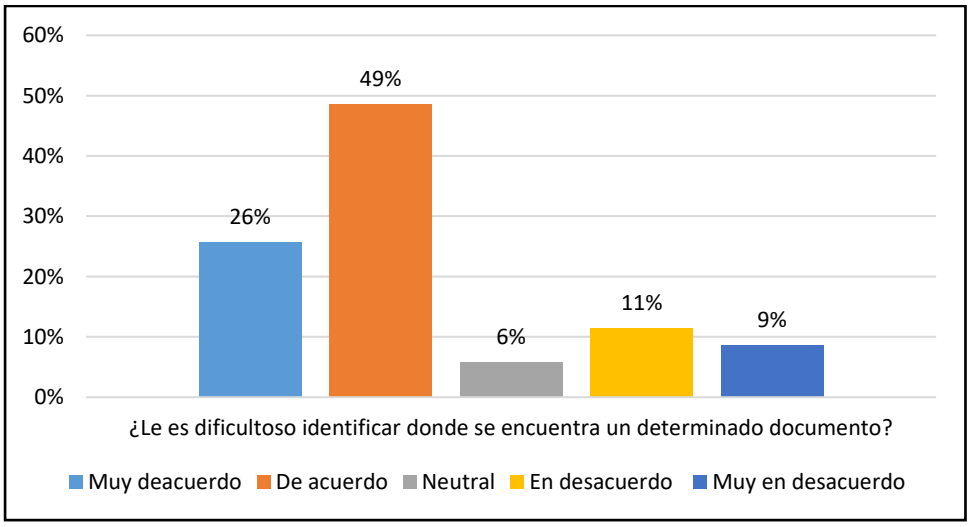
Identificación de documentos

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Muy de acuerdo	9	26%
	De acuerdo	17	49%
11	Neutral	2	6%
	En desacuerdo	4	11%
	Muy en desacuerdo	3	9%
Total			**100%**

Nota. Elaborado por grupo de investigadores

Figura 14

dificultad de Identificación de documentos



Nota. Elaborado por grupo de investigadores

Interpretación

La gráfica muestra el grado de dificultad que enfrenta el personal de la Clínica Dental SÍ para identificar la ubicación de documentos específicos. Un 49% de los encuestados están "de acuerdo" en que es difícil encontrar un documento determinado, mientras que un 26% está "muy

de acuerdo". Esto indica que un 75% de los encuestados considera que existe un problema significativo en la identificación de documentos.

Análisis

Las respuestas demuestran que la mejora es necesaria, ya que está claro que se trata de un tema crucial para la eficiencia operativa, la satisfacción del personal y los pacientes. Por lo tanto, se deben proponer las estrategias necesarias que faciliten la identificación y la localización, mejorando el proceso administrativo en su organización dentro de la clínica.

Pregunta. - ¿En la clínica Dental SI la información se encuentra: etiquetada, codificada y organizada?

Tabla 11

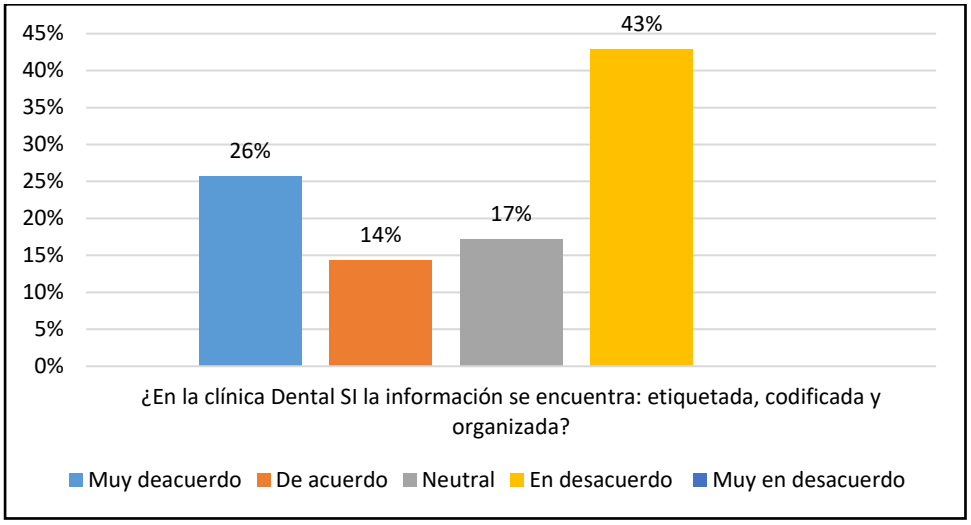
Documentos etiquetados, codificados y organizados.

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Muy de acuerdo	9	26%
	De acuerdo	5	14%
12	Neutral	6	17%
	En desacuerdo	15	43%
	Muy en desacuerdo	0	0%
Total			**100%**

Nota. Elaborado por grupo de investigadores

Figura 15

Documentos son Etiquetado, codificado y organizados.



Nota. Elaborado por grupo de investigadores

Interpretación

En la tabla 11 se muestra que un 43% de los encuestados están en desacuerdo con que la información en la Clínica Dental SÍ esté adecuadamente etiquetada, codificada y organizada, lo que refleja una preocupación significativa sobre la gestión documental. Solo un 26% está muy de acuerdo con que la información está bien gestionada, mientras que un 14% simplemente está de acuerdo. Un 17% se mantiene neutral, lo que podría indicar incertidumbre o una percepción ambigua.

Analisis

Las respuestas destaca un problema importante en la gestión de la información en la clínica dental, el 43% encuestados dijeron que no estaban de acuerdo con el etiquetado, la codificación y la organización de la información, lo que indica una brecha significativa en los procesos administrativos. 43 no está contento con la gestión diaria de documentos, por lo que podría afectar la eficiencia operativa y la satisfacción del personal.

Tabla 12

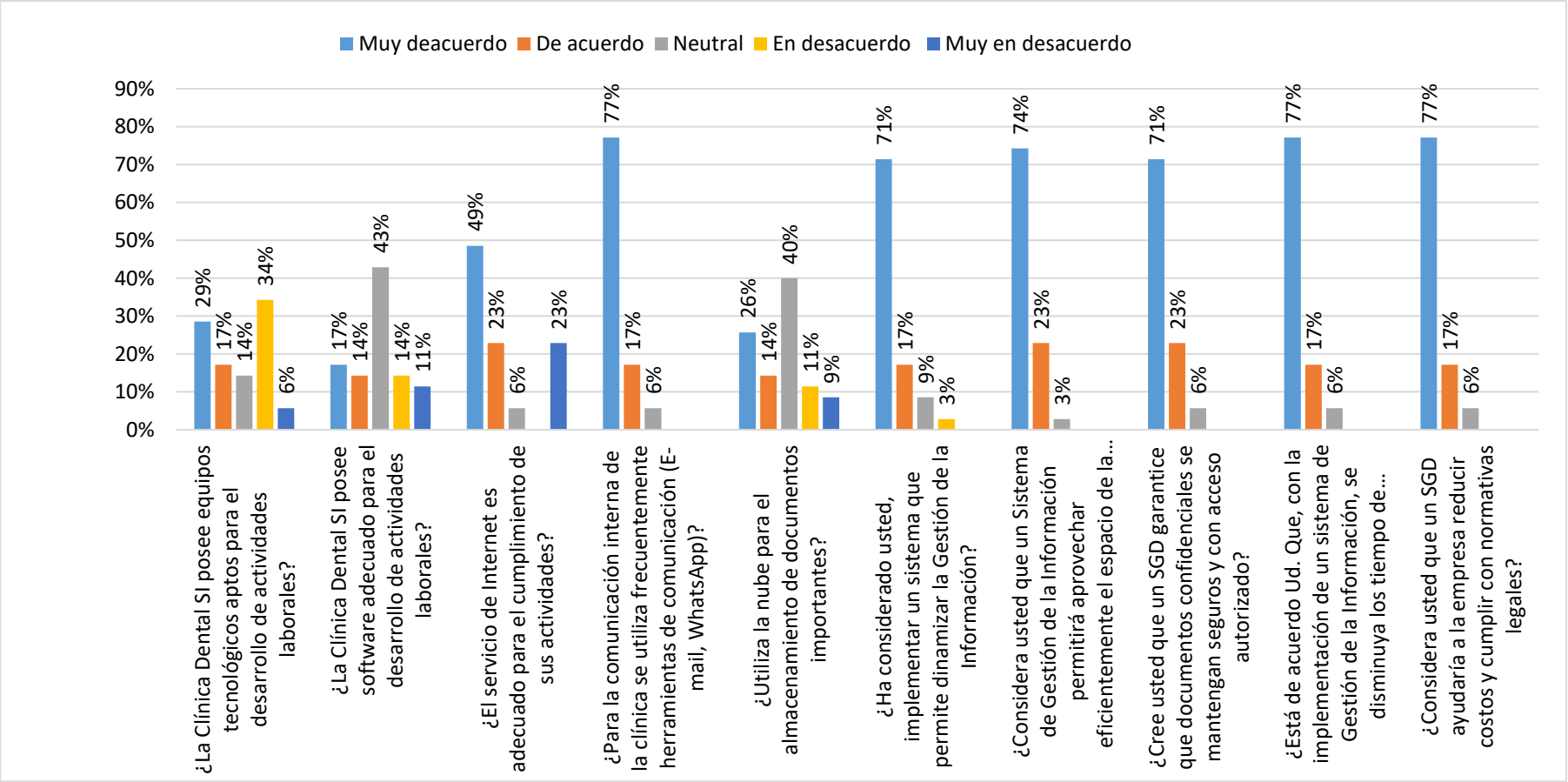
Indicador del cuestionario de Tecnologías de la Información y Comunicación

	Indicadores Preguntas	Muy deacuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	TOTAL
1	¿La Clínica Dental SI posee equipos tecnológicos aptos para el desarrollo de actividades laborales?	10	6	5	12	2	**35**
2	¿La Clínica Dental SI posee software adecuado para el desarrollo de actividades laborales?	6	5	15	5	4	**35**
3	¿El servicio de Internet es adecuado para el cumplimiento de sus actividades?	17	8	2	0	8	**35**
4	¿Para la comunicación interna de la clínica se utiliza frecuentemente herramientas de comunicación (E-mail, WhatsApp)?	27	6	2	0	0	**35**
5	¿Utiliza la nube para el almacenamiento de documentos importantes?	9	5	14	4	3	**35**
6	¿Ha considerado usted, implementar un sistema que permite dinamizar la Gestión de la Información?	25	6	3	1	0	**35**
7	¿Considera usted que un Sistema de Gestión de la Información permitirá aprovechar eficientemente el espacio de la clínica Dental SÍ?	26	8	1	0	0	**35**
8	¿Cree usted que un SGD garantice que documentos confidenciales se mantengan seguros y con acceso autorizado?	25	8	2	0	0	**35**
9	¿Está de acuerdo Ud. Que, con la implementación de un sistema de Gestión de la Información, se disminuya los tiempo de búsqueda de los documentos?	27	6	2	0	0	**35**
10	¿Considera usted que un SGD ayudaría a la empresa reducir costos y cumplir con normativas legales?	27	6	2	0	0	**35**
	Total	**199**	**64**	**48**	**22**	**17**	**350**
	Porcentaje	**57%**	**18%**	**14%**	**6%**	**5%**	**100%**

Nota. Tabulación de las 10 de la dimensión de TIC

Figura 16

Indicador de la encuesta de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)



Nota: Porcentajes de las respuestas a las preguntas de la dimensión de TIC

Pregunta. - ¿La Clínica Dental SI posee equipos tecnológicos aptos para el desarrollo de actividades laborales?

Tabla 13

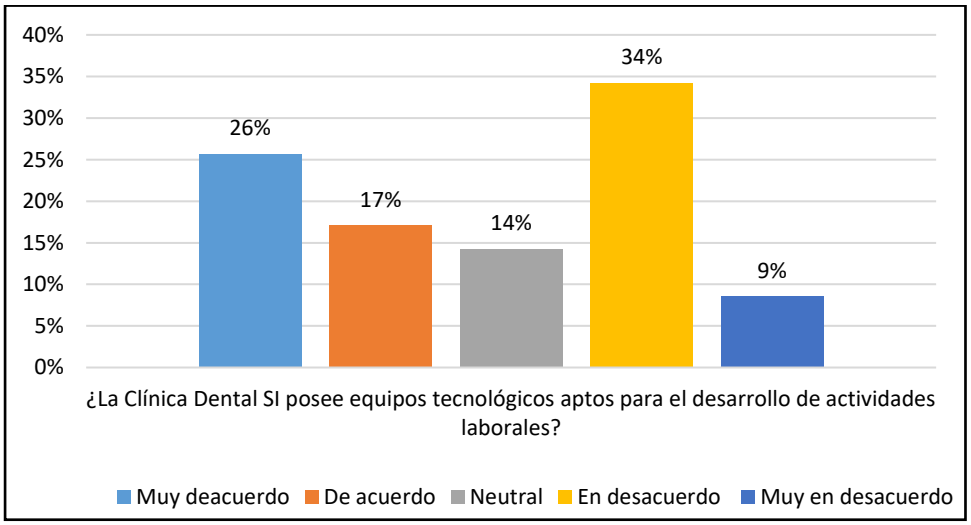
Equipos tecnológicos para el desarrollo de actividades laborales.

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Muy de acuerdo	9	26%
	De acuerdo	6	17%
17	Neutral	5	14%
	En desacuerdo	12	34%
	Muy en desacuerdo	3	9%
Total			**100%**

Nota. Elaborado por grupo de investigadores

Figura 17

Equipos tecnológicos para el desarrollo de actividades



Nota. Elaborado por grupo de investigadores

Interpretación.

Es revelador que en la tabla 13 las respuestas están dividas en las mitad, los encuestados respondieron de una forma negativa , donde el 43% de la clínica Dental SI posee equipos aptos

para un desarrollo de actividades laborales , sin embargo un 34% de los encuestados está en desacuerdo, lo que sugiere una percepción negativa importante respecto a la adecuación de los equipos tecnológicos en la clínica, mientras que un 9% está "Muy en desacuerdo", lo que indica que la opinión está dividida, pero con una tendencia hacia la insatisfacción en cuanto a los recursos tecnológicos disponibles.

Análisis

Al ver esto como una división, la clave para mejorar los procesos administrativos no sea adquirir más tecnología, sino optimizar el uso de la que ya tienen y asegurar de que todo el personal esté capacitado para aprovecharla al máximo.

Pregunta. - ¿La Clínica Dental SI posee software adecuado para el desarrollo de actividades laborales?

Tabla 14

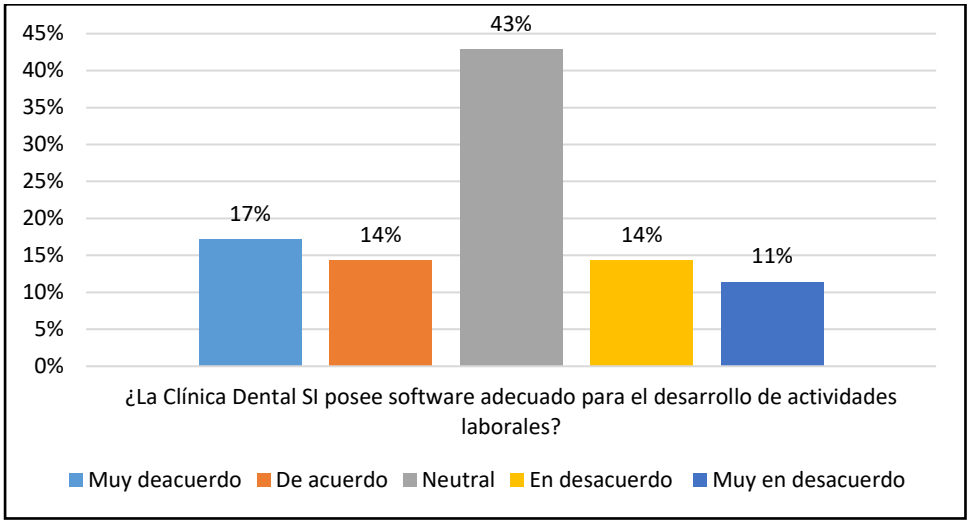
Software adecuado para desarrollar actividades laborales.

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
18	Muy de acuerdo	6	17%
	De acuerdo	5	14%
	Neutral	15	43%
	En desacuerdo	5	14%
	Muy en desacuerdo	4	11%
Total			**100%**

Nota. Elaborado por grupo de investigadores

Figura 18

Software adecuado para desarrollar actividades laborales.



Nota. Elaborado por grupo de investigadores

Interpretación.

A través de la tabla representada, es posible verificar las respuestas del personal de la Clínica Dental SI sobre la adecuación del software que utilizan para gestionar la información. Un 43% de los encuestados mantiene una postura neutral, lo que sugiere una falta de certeza o una falta de experiencias suficientemente positivas o negativas para formar una opinión clara sobre el software. Por otro lado, el 31% de los encuestados tiene una percepción positiva (con un 17% "Muy de acuerdo" y un 14% "De acuerdo"), lo que indica que una porción significativa del personal considera que el software es adecuado para sus necesidades.

Análisis

Por lo que podemos observar que estas personas pueden no estar completamente convencidas o enteradas del funcionamiento del software de gestión. Así mismo, como saber aprovechar al máximo todas las funciones, las cuales deben ser analizadas e investigadas para capacitar al personal de la clínica Dental SI.

Pregunta. - ¿Utiliza la nube para el almacenamiento de documentos importantes?

Tabla 15

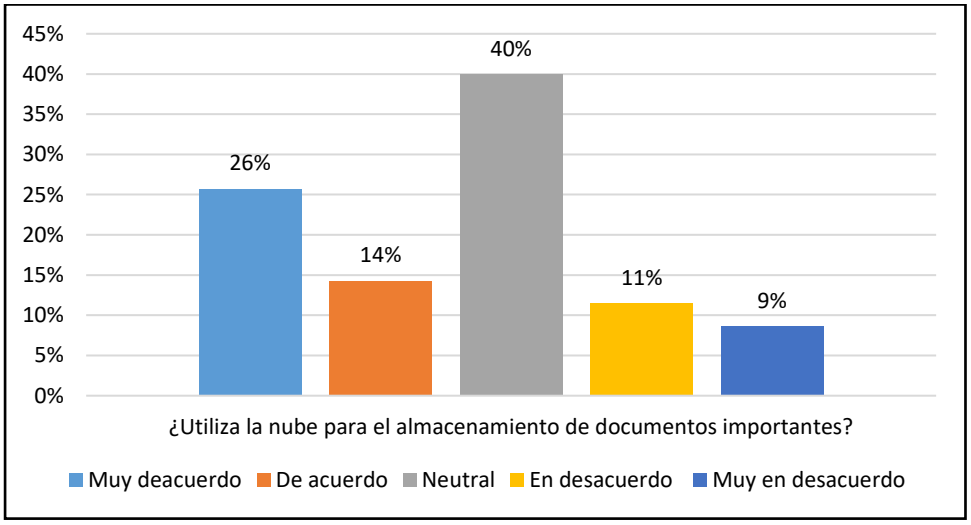
Manejo del almacenamiento en la Nube

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Muy de acuerdo	9	26%
	De acuerdo	5	14%
18	Neutral	14	40%
	En desacuerdo	4	11%
	Muy en desacuerdo	3	9%
Total			**100%**

Nota. Elaborado por grupo de investigadores

Figura 19

Manejo del almacenamiento en la Nube



Nota. Elaborado por grupo de investigadores

Interpretación

La gráfica del enunciado “Utiliza la nube para el almacenamiento de documentos importantes”, el 40% de los encuestados mantienen una postura “neutral” lo que podría indicar una falta de familiaridad con el uso de la nube o una falta de experiencias significativas con esta tecnología. Un 26% de los encuestados está "Muy de acuerdo" con el uso de la nube, mientras que un 14%

está "De acuerdo", lo que sugiere que el 40% de los encuestados ve positivamente la utilización de la nube para el almacenamiento de documentos importantes.

Análisis

Los resultados señalan cierta aprobación en cuanto al uso de la nube, pero también destacan un número significativo de trabajadores que no utilizan este instrumento o no tienen una técnica gestión de almacenamiento, por lo que debe ser investigada, evaluada y mejorada para lograr un buen proceso administrativo documental.

Pregunta. - ¿Está de acuerdo Ud. Que, con la implementación de un sistema de Gestión de la Información, ¿se disminuya los tiempos de búsqueda de los documentos?

Tabla 16

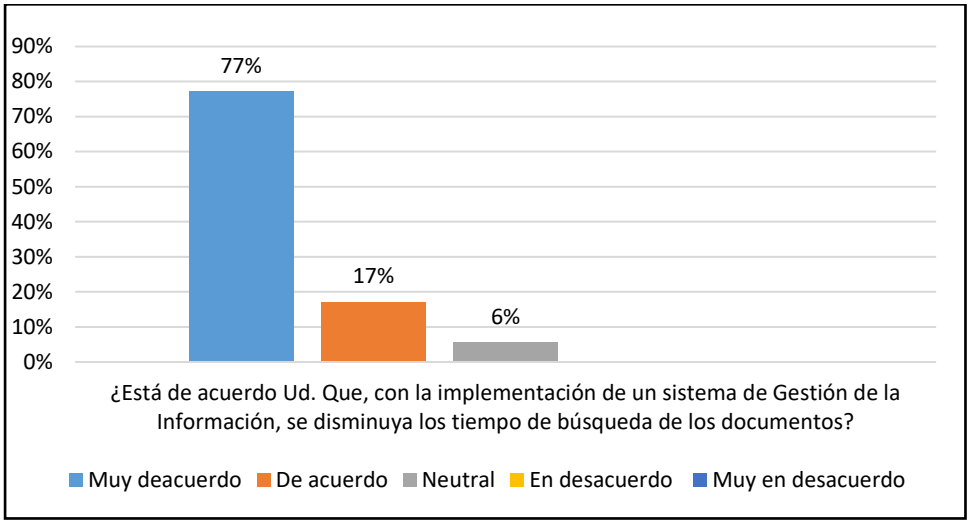
Implementación de un Sistema de Gestión de Información

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Muy de acuerdo	27	77%
	De acuerdo	6	17%
25	Neutral	2	6%
	En desacuerdo	0	0%
	Muy desacuerdo	0	0%
Total			**100%**

Nota. Elaborado por grupo de investigadores

Figura 20

Implementación de un Sistema de Gestión de Información



Nota. Elaborado por grupo de investigadores

Interpretación

La gráfica sobre la percepción de la reducción de tiempo en la búsqueda de documentos con la implementación de un sistema de Gestión de la Información en la Clínica Dental SI muestra un apoyo muy favorable con un impresionante 77% de los encuestados está "Muy de acuerdo", 17% “de acuerdo” y solo un 6% “neutral” con que dicho sistema disminuiría significativamente los tiempos de búsqueda.

Análisis

Estos resultados destacan una clara necesidad y un fuerte respaldo para la implementación de un sistema de gestión de la información, ya que la gran mayoría de los empleados anticipa que este cambio optimizaría notablemente sus procesos administrativos, reduciendo tiempos y mejorando la eficiencia operativa.

Propuesta

Figura 21

Logo de la institución de la clínica Dental SI

Nota. Adquerido de la pagina de facebook de la clinica Dental SI

Identificación de la institución

Reseña histórica

la clínica Dental SI fundada desde hace seis años, posee varias sucursales en la Provincia de Pichincha, donde realiza servicios odontológicos de calidad para todos los grupos de edad. Su principal enfoque es en la prevención y el tratamiento de problemas dentales. Desde tratamientos para niños y jóvenes hasta implantes para adultos mayores, el lema “cuidando sonrisas en todas las etapas de la vida” refleja fielmente este enfoque continúo. Durante este tiempo, la clínica se ha convertido en un centro de referencia en Quito y sus alrededores, con una amplia cartera de pacientes satisfechos.

Misión

Brindar servicios odontológicos integrales de alta calidad, promoviendo la salud bucal y la prevención, con un enfoque personalizado y profesional.

Visión

Convertirnos en la clínica odontológica líder en el Valle de los Chillos, reconocida por nuestra excelencia en atención al paciente y en la aplicación de las últimas tecnologías y técnicas en odontología.

Objetivos

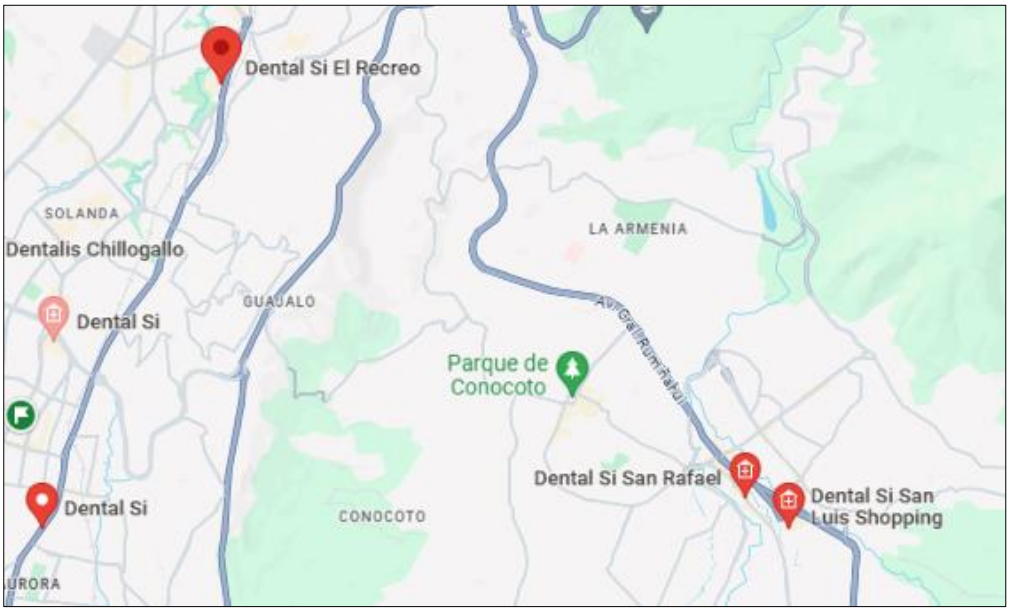
- Proporcionar atención odontológica de calidad.
- Educar a la comunidad en la importancia de la prevención.
- Ampliar nuestra presencia y llegar a más personas en la provincia de Pichincha.

Ubicación.

La clínica Dental SI se encuentra ubicada en la provincia de pichincha en el cantón de Quito y Rumiñahui, con sus cuatro sucursales ubicadas en: C.C Recreo, C.C. Quicentro sur, San Rafael y C.C. San Luis Shopping.

Figura 22

Sucursales de la clínica Dental SI

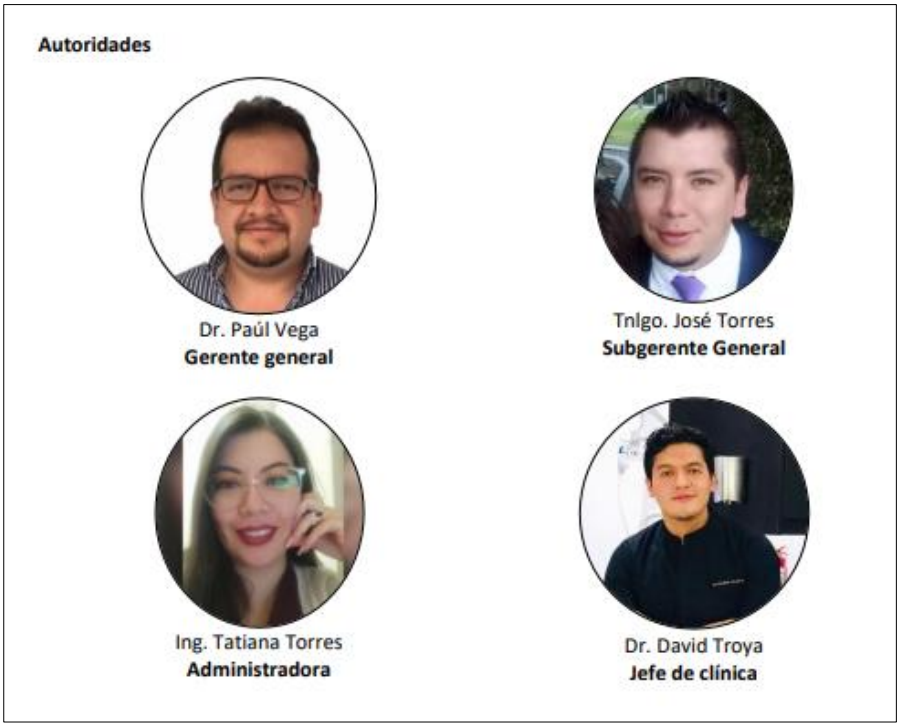


Nota. Adquirido de Google-maps

Autoridades de la clínica Dental SI

Figura 23

Autoridades de la clínica Dental SI



Nota. Adquirido de la institución Clínica Dental SI

Introducción

El profesional de Gestión de la Información Gerencial ha venido ocupando un a gran importancia a lo largo de la historia, en las áreas administrativas, técnicas y legales de las organizaciones, para una atención efectiva, ya que está relacionada a un ámbito de gestión de los documentos de un archivo. Como también está asociado con las funciones administrativas, llevar a cabo una función o un proceso dentro de la misma, por lo que las organizaciones deberán considerar que tan eficiente es el utilizar la gestión de la información gerencial, en la que se

utiliza las tecnologías de información, comunicación y buenas prácticas, para lograr una prestación efectiva de servicios.

La clínica Dental SI, enfrenta dificultades en acceso, búsqueda y perdida de documentos debido a la ausencia de lineamientos básicos de gestión documental en sus procesos administrativos, lo que impide una recuperación oportuna y eficaz de la información. Este trabajo tiene como objetivo elaborar un plan de estratégico para la gestión documental en los procesos administrativos de dicha institución, proponiendo soluciones para un manejo adecuado del ciclo de vida de los documentos producidos y recibidos.

Estrategia 1.- Resumen de una tabla de estrategias para la gestión de la información.

Tabla 17

Tabla de estrategias para el mejoramiento de la Clínica Dental SI

N	Problema	Pregunta	Dimensión	Estrategia	Actividad	Tiempo	Responsable	Participantes	Presupuesto
1	No cuentan con normas de seguridad ISO para resguardar la información	¿Se maneja alguna medida de seguridad para la conservación y la preservación de la información?	Gestión de la Información	Adopción de las normas ISO 27001	Capacitación: -Principios de seguridad de la información -Introducción a ISO27001 -Requerimientos de ISO 27001 -Talleres y Casos prácticos	40 Horas Cada 6 meses o anual	Sub- Gerente	Administrador	Universidades del Ecuador con certificado tiene un valor de $125*4 admr. = $500
2	Mal uso de los respaldos de información.	¿A menudo la Clínica Dental SI obtiene respaldos de sus documentos?	Gestión de la Información	Repositorio en Google Drive para la gestión y respaldos de la información.	-Contratación de un repositorio de almacenamiento anual	1 Hora	Gerente general	Todo el personal	Suscripción por un año empresa estándar $17.25
3	Equipos desactualizados y mala utilización de del software para el cumplimiento de actividades	¿La Clínica Dental SI posee software adecuado para el desarrollo de actividades laborales?	TIC	Contratación de un profesional experto en el área de TIC	-Administración y Auditoría de software y hardware de los equipos tecnológicos. -Actualización del software.	Contrato * 12meses	Gerente General	Profesional contratado	Sueldo básico de un desarrollador de software al mes $800*12= $9600

	Problema	Pregunta	Dimensión	Estrategia	Actividad	Tiempo	Responsable	Participantes	Presupuesto
4	Desconociendo del uso correcto de la nube para el almacenamiento de información	¿Utiliza la nube para el almacenamiento de documentos importantes?	TIC	Curso para la utilización de información digital.	Capacitación -Gestión documental digital. -Introducción a la nube - Administrar el ciclo de vida de los datos -Compartir archivos y carpetas	10 Horas Cada 6 meses o anual	Sub- gerente	Administrador Personal administrativo	Curso de Microsoft o Google con certificado tiene un valor $30*35pers = $1050
5	Problemas con localización y perdida de documentos	¿Ha considerado que, por circunstancias ajenas a usted, documentos importantes podrían extraviarse?	Gestión de la Información	Utilización de un Cuadro de Clasificación	Identificar, analizar, organizar, codificar, conservar y resguardar.	Permanente	Sub- gerente	Personal estratégico y administrativo	Nulo
6	Acumulación de papel	¿cree usted que una adecuada gestión de la información reduce el desperdicio de papel?	TIC	Uso de las herramientas de Google y firma electrónica	-Google Docs. para realizar documentos electrónicos -Gmail envió de documentos -Google Forms para encuestas, control de registros.	1 Hora	Administrador	Personal administrativo	Cursos de Google con certificado tiene un valor de $25*35pers = $875
								Total	**$ 12042**

Nota. Presupuesto de la capacitación y servicios profesionales contratados.

Estrategia 2. – Cuadro comparativo del repositorio de Google Drive con otros servicios de almacenamiento.

La tecnología digital actual ha hecho obligatorio el uso de almacenamiento en la nube para una administración perfecta para la gestión documental ya sea digital o física. En este enfoque, Google Drive se distingue como el mejor con respecto a su conexión a todas las aplicaciones de Office y su enfoque en la seguridad. En un mercado muy competitivo con servicios tales como OneDrive de Microsoft, o Dropbox, hay que tener en cuenta algunos factores fundamentales como el tamaño del disco duro gratuito, las tarifas adoptadas, las capacidades y la protección ante ataques cibernéticos para que se pueda seleccionar la opción más conveniente.

Tabla 18

Cuadro comparativo con otros servicios de almacenamiento en la nube

Características	OneDrive	Google Drive	Dropbox
Almacenamiento gratuito	5GB	15GB	2GB
Planes de pago	50GB: $2/mes 1TB: $7/mes 6TB: $10/mes	100 GB: $1.99/mes 200 GB: $2.99/mes 2 TB: $9.99/mes	1TB: $9.99/mes 2 TB: 29.99/mes
Compatibilidad	IOS, Android, MacOS. Windows	IOS, Android, MacOS. Windows, Chrome OS	IOS, Android, MacOS. Windows
Colaboración en tiempo real	Si	Si	Si
Seguridad	Cifrado AES-256 en tránsito; protección con contraseña en planes de pago	Cifrado SSL, autenticación de dos factores	Cifrado SSL, historial de versiones
Opción sin conexión	Solo en planes de pago	Disponible en todos los planes	Disponible en todos los planes

Nota. Características de comparación de tres servicios de almacenamiento

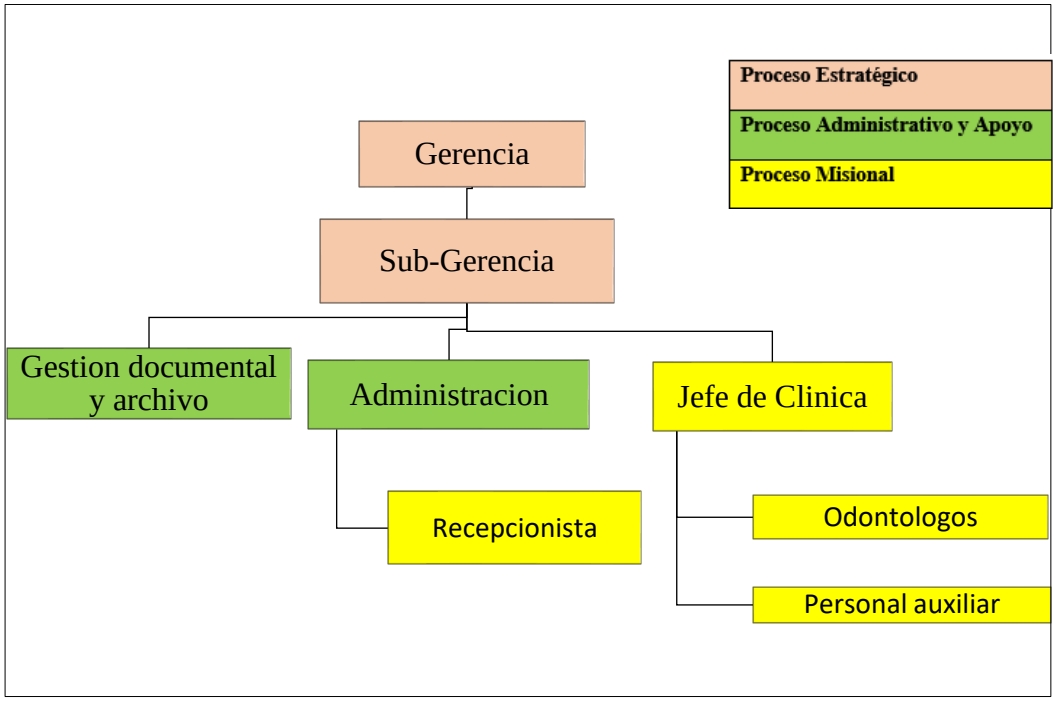
Estrategia 5.- Desarrollar un cuadro de clasificación documental (CCD).

En la estructura de la jerarquía de autoridades actual no existe un organigrama estructural y menos un profesional de la Gestión de la Información, dedicado a la administración de procesos de archivo y gestión documental, es esencial comprender que la información es el recurso más importante e invaluable para cada institución y no debe perderse. Por esta razón, la información debería atravesar las diferentes fases del archivo: Archivo Gestión, Archivo Central y, finalmente, Archivo Histórico para su completa conservación. Por lo tanto, se propone la creación de un profesional encargado en específico para la gestión documental y archivo que de apoyo para la clínica Dental SI en su proceso administrativo.

Organigrama Estructural Clínica Dental SI

Figura 24

Organigrama estructural



Nota. Elaboración de organigrama de acuerdo con las autoridades mencionadas.

Cuadro general de clasificación documental

El cuadro de clasificación documental se ajusta a la norma Iso 15489 y de acuerdo con el organigrama estructural de la clínica Dental SI, facilitando su organización, clasificación, conservación, recuperación, usabilidad, integridad, fiabilidad y ciclo vital del documento. Este organigrama debe ser actualizado cuando ocurran cambios en los procesos administrativos, así como cuando se eliminen o creen nuevas unidades.

Figura 25

Instructivo de crear un Cuadro de clasificación documental

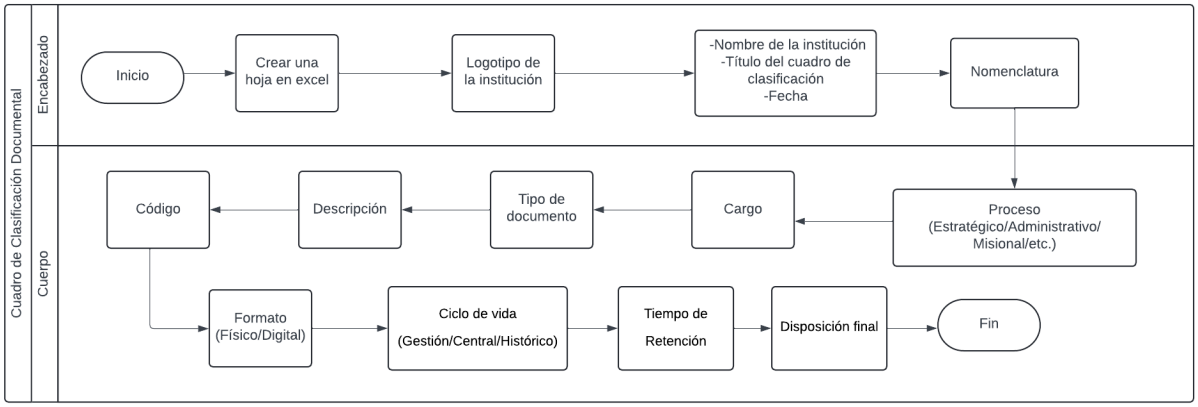
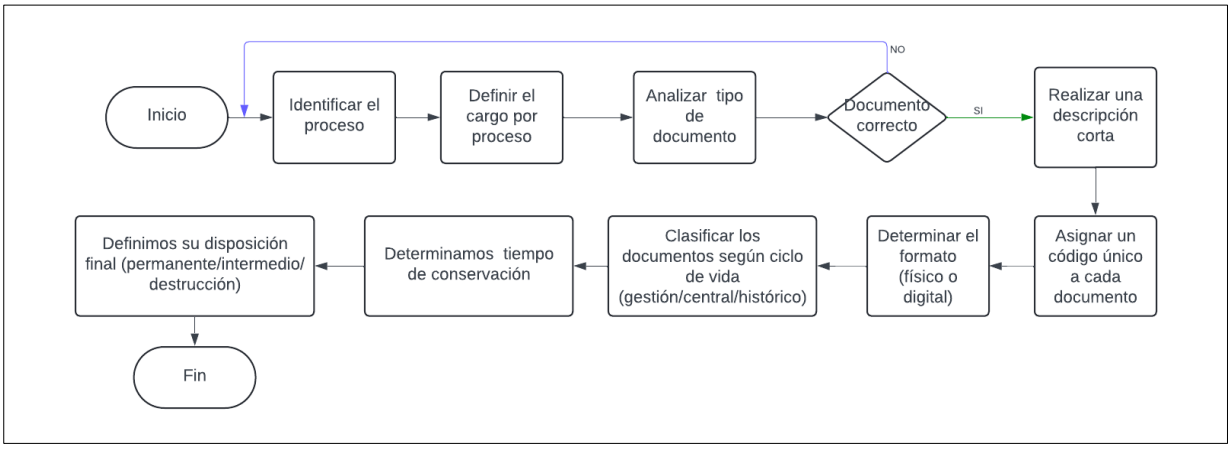


Figura 26

Proceso de llenar el cuadro de clasificación documental



Ejemplo

Este cuadro ilustra la clasificación y organización de documentos dentro de la Clínica Dental SI, aplicado al proceso administrativo, los documentos se agrupan según el tipo de proceso, desde el estratégico hasta el misional, facilitando su gestión y disposición final, además cuenta con una explicación de codificación documental y un instructivo que se encuentra el anexo 2 para la clínica Dental SI.

Figura 27

Ejemplo de un Cuadro de Clasificación Documenta (CCD).

	CLINICA DENTAL SI										Nomenclatura	
	CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL APLICADO AL PROCESO ADMINISTRATIVO Fecha:xx/xx/xxxx										Proceso Estratégico	PE
											Proceso Apoyo y Asesoría	PA
											Proceso Misional	PM
PROCESO	CARGO	TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIGO	FORMATO		CLICO DE VIDA			TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
					FISICO	DIGITAL	GESTIÓN	CENTRAL	HISTORICO		
Proceso Estratégico	Gerente General	Misión y Visión	Acuerdos visionarios de la clínica a corto, mediano y largo plazo	PE-GG-01	X	X			X	5 años	Archivo permanente
		Actas de reuniones	Documentos que registran las decisiones y acuerdos	PE-GG-02	X			X		2 años	Archivo Intermedio
		Informes de Gestión	Reportes sobre el desempeño y resultados de la clínica	PE-GG-03		X		X		2 años	Destrucción confidencial
	Sub-Gerente General	Informes de proyecto	Documentos que detallan el avance de proyectos específicos	PE-SG-01		X	X			2 años	Destrucción confidencial
Proceso de apoyo y asesoría	Administrador	Documentos Administrativos	Registros de gestión administrativa y operativa.	PA-01	X		X			1 año	Archivo Intermedio
										2 años	
		Contratos y acuerdos	Documentos legales relacionados con proveedores y servicios.	PA-02	X			x			Archivo permanente
Proceso Misional	Jefe de Clínica	Historias clínicas	Registros médicos de los pacientes.	PM-H-01	X		X			6 meses	Destrucción confidencial
		Registros de Rayos X Dentales	Imágenes y reportes de estudios radiológicos.	PM-X-01		X		X		1 año	Destrucción confidencial

Nota. Enlace del CCD: [cuadro de clasificación .xlsx]

Descripción de cada ítem

1. **Proceso:**

- Representa el área o departamento de la organización donde se genera y utiliza el documento.
- En este caso, se han definido tres procesos principales: Estratégico, Apoyo y Asesoría, y Misional.

2. **Cargo:**

- Indica el puesto o función del responsable del proceso.
- Cada proceso tiene uno o más cargos asociados, como Gerente General, Subgerente General, Administradora y jefe Clínica.

3. **Tipo de documento**

- Describe la naturaleza y contenido específico del documento.
- Algunos ejemplos son Actas de Reuniones, Informes de Gestión, Historias Clínicas, Registros de Satisfacción del Paciente, entre otros.

4. **Descripción**

- Proporciona una breve explicación del propósito y contenido del tipo de documento.
- Ayuda a comprender mejor la naturaleza y utilidad de cada documento dentro del proceso.

5. **Código**

- Asigna un código único a cada tipo de documento.
- Facilita la identificación y organización de los documentos de manera sistemática.
- En este caso, se ha utilizado un código alfanumérico que combina una letra (E, A y M) para indicar el proceso y un número secuencial (01).

6. **Formato**

- Especifica si el documento se encuentra en formato físico (papel) o digital (electrónico).
- Es importante conocer el formato para determinar los requisitos de almacenamiento, acceso y preservación.

7. **Ciclo de vida del Archivo**

- Clasifica el documento según su etapa de archivo: gestión, central o histórico.
- Archivo de gestión: documentos de uso frecuente, conservados en la oficina.
- Archivo central: documentos de uso ocasional, transferidos desde los archivos de gestión.
- Archivo histórico: documentos de valor permanente, conservados en el archivo histórico.
- Esta clasificación ayuda a determinar el tiempo de retención y la disposición final de los documentos.

8. **Tiempo de retención**

- Periodo durante el cual se debe conservar el documento antes de su disposición final

9. **Disposición final**

- Acción que se toma al final del periodo de retención, como archivo permanente o destrucción confidencial.

Impactos

Impacto Social

En cuanto al impacto de la investigación, mediante la perfección en la comunicación de la Clínica Dental SI favorecerá el clima laboral y la atención al cliente, lo que se traducirá en un impacto social positivo. Esta acción permitirá beneficiar tanto a los usuarios actuales de la clínica como a los clientes, que implementarán futuros cambios necesarios donde se buscará servicios adicionales al mejorar el tipo de servicio requerido y las relaciones entre empleadores y trabajadores.

Impacto Ambiental

Por otro lado, el proyecto investigativo colabora en el impacto ambiental al transformar los documentos físicos a digitales y guardarlos en la nube o drive, para que no sea impresos en exceso. En cuanto a esto, la información que se digitalice se podrá compartir con toda comodidad y guardarse en la nube de forma segura, deberíamos elegirlo canal de distribución y contribuir con la reducción de papel al implementar. Asimismo, Se generará conciencia del reciclaje de documentos guardados en las bodegas.

Impacto Económico

El costo económico para la institución es nulo, ya que el proyecto solo propone un plan de estrategias sin incluir su implementación. Sin embargo, habrá otros gastos relacionados con la visita a la clínica Dental SI para el levantamiento de la información, por ejemplo: transporte, cuestionarios e internet.

Conclusiones

Al investigar referente a las bases teóricas de las herramientas tecnológicas de Google junto a el proceso administrativo, el almacenamiento de documentos en la nube de Google Drive se establecen que los primeros y más transcendentales pasos para transformar la gestión documental dentro de la clínica Dental SI, estas herramientas mejoran la manera de organizar, gestionar, recuperar y acceder a la información, tienen un impacto positivo en el medio ambiente al reducir significativamente el uso de papel con soluciones digitales, la clínica puede minimizar su huella ecológica y contribuir a la sostenibilidad.

Al realizar el diagnóstico se destaca la importancia de la comunicación efectiva y la coordinación de los departamentos de la clínica Dental SI, un 75% de los encuestados reconocieron la necesidad de capacitación continua semestral o anual con el uso de un software especializado como medios para mejorar la gestión de la información. Esta adopción tecnológica beneficia la administración interna, sino que también tiene un impacto significativo en el clima laboral, creando un entorno más colaborativo y productivo. Un buen manejo de la información contribuye a reducir el estrés y la carga de trabajo del personal, mejorando su satisfacción y, en consecuencia, la calidad del servicio brindado a los pacientes.

La implementación de estrategias para la mejora en la gestión documental en la clínica Dental SI, son parte fundamental para minimizar el riesgo de pérdida de documentos. Según los resultados de la encuesta presentados en este trabajo, el 49% de las personas han tenido problemas con la pérdida de documentos. Este dato es suficiente para diseñar un cuadro de estrategias más eficiente. Junto con la adquisición de herramientas tecnológicas adecuadas, la formación del personal en usar el software en Excel permitirá no solo proteger la información y hacerla fácilmente accesible, sino también hacer que los procesos administrativos sean óptimos.

Recomendaciones

Para optimizar la gestión documental y mejorar los procesos administrativos en la clínica Dental SI, es fundamental llevar a cabo programas continuos capacitación para el personal en el uso de herramientas tecnológicas de gestión de información, con una frecuencia semestral o anual, según vayan apareciendo nuevas tecnologías donde siempre estén en constante aprendizaje, sino que también mejorará las habilidades del equipo de trabajo, aumentando su aprendizaje y facilitando una mejor adaptación a nuevas tecnologías y procesos.

Para abordar los problemas de pérdida de documentos en la clínica Dental SI, se recomienda la implementación de un software de gestión documental integrado con Excel y vinculado a la nube, lo que permitirá minimizar las pérdidas y facilitar el acceso a la información. Además, es fundamental automatizar los flujos de trabajo para reducir errores y optimizar los procesos administrativos. La formación del personal en el uso de estas herramientas tecnológicas, junto con la adopción de buenas prácticas en la clasificación y almacenamiento de documentos, asegurará un manejo más eficiente y seguro de la información, contribuyendo a una gestión documental más efectiva y confiable.

Además, es aconsejable invertir en un software de almacenamiento de gestión documental que permita digitalizar, organizar y proteger la información de manera eficiente. Un sistema bien implementado reducirá notablemente la pérdida de documentos y mejorará la accesibilidad y la seguridad de la información almacenada. La elección del software debe basarse en su facilidad de uso, escalabilidad y compatibilidad con los sistemas existentes en la clínica. La digitalización no solo beneficiará la gestión interna, sino que también mejorará la experiencia del paciente al permitir un acceso más rápido y preciso a sus registros.

Referencias

Ambuludi, J. & Bautista, D. (2019). *La gestión documental en las unidades educativas públicas del sector San Felipe del cantón Latacunga (*Tesis de grado, Universidad Técnica de Cotopaxi). Repositorio UTC. https://repositorio.utc.edu.ec/jspui/bitstream/27000/7564/1/PI-001227.pdf

Arriola, A. L. (2020). Rescate y valoración: La importancia del Archivo Municipal Histórico de La Antigua Guatemala. Revista Egresados, (5),47-60. http://www.revistasguatemala.usac.edu.gt/index.php/reeh/article/viewFile/1211/1083

Bouza Betancourt, O. Couto Torres, D. & Sosa Pérez, N. D. L. C. (2019). *Evaluación del estado de la gestión de la información científica y tecnológica: dimensiones e indicadores. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud, 28 (4), 1-19:* (ed.). Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. https://elibro.net/es/ereader/utcotopaxi/124586?page=1

Bravo, S. (2019). *Implementación de un modelo archivístico basado en la norma de gestión documental para entidades de la Administración Pública en el Ecuador.* (Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador). Repositorio UCE. https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/8121da11-33c4-4b2e-a5f6-29441c6d03db

Briones, A (2020). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medidas empresa comerciales en la ciudad de Manta.* https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898

Diaz, E. (2023). *Implementación de tecnologías digitales en la odontología* (Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Repositorio UCSG. J http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13859/1/T-UCSG-PRE-ING-CIS-235.pdf

DocuSign. (2023). Telesalud: *El futuro de la atención médica y su impacto en la salud de los pacientes.* Aquerido DocuSign Blog. https://www.docusign.com/es-mx/blog/tics-en-salud

Gallego, C. F. (2019). *Cálculo del tamaño de la muestra. Matronas profesión, 5(18), 5-13.*

Gestiopolis Aportes. (2021). Etapas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. https://www.gestiopolis.com/etapas-del-proceso-administrativo/

Neuro clínica. (2021). *Cálculo de muestra.* (Tesis de la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador. Repositorio PUCE. https://neuroclinica.org/wp-content/uploads/2021/09/calculo_muestra.pdf

Ladino. W (2021). *Cuadro de Clasificación Documental* (Tesis de la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador. Repositorio PUCE. https://www.ups.edu.ec/documents/20121/271752/Manual+Cuadro+de+Clasificacio%CC%81n+Documental.pdf

Lino, L. & Quimi L. (2019). *Las tecnologías de información y comunicación (TIC) y su influencia en la administración de las pequeñas empresas del Ecuador (*Tesis de Ingeniero Comercial de la Universidad Técnica de Cotopaxi). Repositorio UTC. https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/11967/1/PI-002723.pdf

Lodoño, C. (2020*). Guía para la secretaria Ejecutiva.* (Madrid: Fundación Confemental). https://books.google.com.ec/books?id=_ZZToZkYNzEC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false

Melendrez. L. & Monzon. P. (2022). *Propuesta de mejora de la gestión documental con base en la Norma ISO 15489*, (tesis de licenciatura de la universidad, Pontifica Universidad Católica del Perú. *https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/22934/PORTAL_MELENDREZ_ZEA_MONZON1.pdf?sequence=1&isAllowed=y*

Mundet, J. C. (2021). *La gestión documental en las organizaciones. (*Madrid-España.) https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6882903

Perugachi, C. (2017*). Modelo de seguridad de gestión de la información basado en la norma iso 27001*, (Tesis de licenciatura, Universidad Técnica del Norte) repositorio UTN http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/7933

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2023). *Impulsando el desarrollo sostenible en Ecuador*. https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2023-10/impulsando_el_desarrollo_sostenible_en_ecuador_pnud_2023_1.pdf

Quiroga, E. (2021). *La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la ciudad de Guayaquil.* (tesis de licenciatura de la Universidad Politécnica Salesiana) repositorio UPS https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21632/1/UPS-GT003568.pdf

Quiroga-Parra, D. J. (2017). *Las tecnologías de la información en América Latina, su incidencia en la productividad:* Un análisis comparado con países desarrollados. Dyna, 84(200), 281-290.

Romero. D. (2011). *Una Clínica Dental sin Papel.* Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología. https://repositorio.ulacit.ac.cr/bitstream/handle/20.500.14230/855/040342.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Russo, P. (2009). *La Gestión documental en las Organizaciones*. Barcelona: UOC. https://books.google.com.co/books?id=AOkL0OYJp54C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

Vargas Hurtado, H. (2020). *Análisis de la gestión documental mediante el código QR*. https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/721/