



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE
GUAYAQUIL**

**FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESPECIALIZACIÓN ASIGNATURAS SECRETARIALES
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN
ASIGNATURAS SECRETARIALES**

TEMA

**LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN
A LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD MARTHA DE
ROLDÓS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, AÑO 2016**

AUTORAS

**SILVIA SELENA SCAMARONEZ RAMÍREZ
JUANA JACQUELINE ANDRADE OYOLA**

TUTORA

LCDA. JUDITH ERAZO DE FALCONÍ

GUAYAQUIL – ECUADOR

2016-2017

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE TUTOR

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la carrera de ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL.

CERTIFICO

Yo, Judith Erazo de Falconí, certifico que el Proyecto de Investigación con el tema: "La administración de documentos y su influencia en la atención a los usuarios que acuden al Centro de Salud Martha de Roldós de la ciudad de Guayaquil, año 2016", ha sido elaborado por las estudiantes Silvia Selena Scamaronez Ramírez y Juana Jacqueline Andrade Oyola, bajo mi tutoría y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe al efecto.

TUTORA



Lcda. Judith Erazo De Falconí

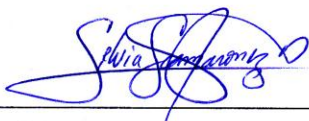
**DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR
DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, Silvia Selena Scamaronez Ramírez con cédula de ciudadanía No. 0914371398, en calidad de autora, declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y responsabilizo de los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de la investigación que he realizado.

Que soy la única autora del trabajo del Proyecto de Investigación:

“LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD MARTHA DE ROLDÓS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, AÑO 2016”.

Que el perfil del proyecto es de mi autoría, y que en su formulación se han respetado las normas legales y reglamentos pertinentes, previa la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.



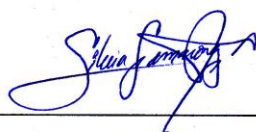
Silvia Selena Scamaronez Ramírez

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

De conformidad con lo establecido en el Capítulo I de la ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, su reglamento y normativa institucional vigente, dejo expresado mi aprobación de ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, en una o varias veces, en cualquier soporte, siempre y cuando sea con fines sociales, educativos y científicos.

La autora garantiza la originalidad de sus aportaciones al proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede.



Silvia Selena Scamaronez Ramírez

AUTORA

**DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR
DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo Juana Jacqueline Andrade Oyola con cédula de ciudadanía No. 0912824158, en calidad de autora, declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y responsabilizo de los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de la investigación que he realizado.

Que soy la única autora del trabajo del Proyecto de Investigación:

"LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD MARTHA DE ROLDÓS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, AÑO 2016".

Que el perfil del proyecto es de mi autoría, y que en su formulación se han respetado las normas legales y reglamentos pertinentes, previa la obtención del título de Licenciado en Ciencia de la Educación mención Asignaturas Secretariales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.




Juana Jacqueline Andrade Oyola

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

De conformidad con lo establecido en el Capítulo I de la ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, su reglamento y normativa institucional vigente, dejo expresado mi aprobación de ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, en una o varias veces, en cualquier soporte, siempre y cuando sea con fines sociales, educativos y científicos.

La autora garantiza la originalidad de sus aportaciones al proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede.



Juana Jacqueline Andrade Oyola

AUTORA

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento va dirigido de manera especial a nuestro Padre Celestial que nos brinda la vida y salud para cumplir con nuestros propósitos, a mi querido esposo y mis hijos, pilares fundamentales en mi vida.

A mi familia padres y hermanos quienes siempre han estado presente en mi vida apoyándome en cada paso a seguir.

A los maestros que han impartido sus enseñanzas, vivencias, experiencias a lo largo de esta carrera de manera especial a la Lcda. Judith Erazo De Falconí, por su paciencia, ayuda y guía en este proyecto.


Silvia Scamaronez Ramirez

AGRADECIMIENTO


Primero a Dios por extenderme siempre nuevas oportunidades.

A mis padres quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado mi formación académica, creyeron en mí en todo momento y no dudaron de mis habilidades.

A mis profesores de la Carrera Administración Secretarial a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias por su paciencia y enseñanzas.

A mis compañeras de aulas, con quienes pusimos a prueba nuestras capacidades y conocimientos a lo largo del tiempo.

Finalmente, un eterno agradecimiento a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte quién abrió y abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.



Juana Jacqueline Andrade Oyola

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de titulación a todos mis familiares, docentes, mi esposo, mis hijos, mis hermanos, que me animaron para conseguir este gran logro.

Enormemente, a mi tutora, Lcda. Judith Erazo De Falconí, por demostrarme que el ser humano posee innumerables capacidades y habilidades, solo hace falta dedicarnos con perseverancia para cumplir con nuestras metas.

Por todas las razones expresadas en este escrito, dedico este logro a Dios porque solo él sabe que no fue fácil, pero con su ayuda todo se puede.


Silvia Scamaronez Ramirez

DEDICATORIA

Este trabajo de Proyecto de Investigación está dedicado a Dios, por darme la vida a través de mis queridos padres Raúl y Juanita, quienes con mucho cariño, amor y ejemplo han hecho de mí una persona con valores para poder desenvolverme como una mujer de bien.

A mi hija Ashley, quien es el motivo y la razón para seguir superándome día a día y alcanzar mis más preciados ideales de superación. Ella fue quien en los momentos más difíciles me dio su amor y comprensión para poderlos superar.

A mi esposo César que con su ejemplo de perseverancia me insta a seguir adelante luchando por lo que deseamos. Quiero también dejar a cada uno de ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida.

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para poder lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.


Juana Jacqueline Andrade Oyola

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación tiene como objetivo, determinar las causas que ocasionan una deficiente administración de documentos en el Centro de Salud Martha de Roldós de la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de proponer herramientas que ayuden a mejorar la atención a los usuarios externos. La gestión documental, en este Centro, genera retrasos en la entrega de certificados a los usuarios que realizan trámites diferentes relacionados con el servicio de salud que reciben en dicho establecimiento. Para determinar las causas de la problemática se utilizó una investigación descriptiva aplicando métodos cualitativos y cuantitativos a través de la aplicación de encuesta y entrevista a los involucrados. Dentro de los resultados se evidencia: falencias en la administración de documentos debido a la escasa capacitación que tiene el personal administrativo que forma parte del proceso de entrega de certificados; la falta de información suficiente, clara, precisa y oportuna a los pacientes, tomando en cuenta que los certificados son documentos oficiales y determinantes en la satisfacción de sus necesidades laborales, de salud, sociales y otras. Esto conlleva a que las personas que acuden al Centro de Salud requieran herramientas de ayuda de fácil comprensión para obtener sus certificados en el menor tiempo posible. Por consiguiente, se presenta una guía informativa para la gestión documental que está validada por expertos y que será muy efectiva en la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud.

Palabras claves: administración de documentos, usuarios, satisfacción.

Índice de Contenido

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE TUTOR	¡Error! Marcador no definido.
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA.....	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN EJECUTIVO	xi
Índice de Contenido	xii
Índice de Tablas	xiv
Índice de Gráficos	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA A INVESTIGAR	2
1.2. PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO	2
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.4. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.5. OBJETIVO GENERAL	4
1.6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.7. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.8. DELIMITACIÓN O ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.9. PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO.....	6
1.10. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	6
1.11. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	7
CAPÍTULO II	8
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.2. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN	10
2.2.1. Administración	10
2.2.2. Administración de documentos	11
2.2.3. La administración como proceso.....	13
2.2.4. Importancia y utilidades	14
2.2.5. Documentos.....	15
2.2.6. Los documentos como soporte para la información.....	17
2.2.7. Tipos de documentos.....	18
2.2.8. Manejo, tratamiento y organización de documentos.....	18
2.2.9. Servicio al Usuario	20
2.3. MARCO LEGAL	26
2.4. MARCO CONCEPTUAL.....	27
Administración Documental: La administración documental regula la función archivística en las empresas, formulando normas y políticas para facilitar la gestión documental.	27
Archivo.....	27

Archivo central.....	28
Archivo de gestión	28
Ciclo vital del documento	28
Documentos.....	28
Descripción documental.....	29
Disposición final de documentos	29
Distribución de documentos.....	29
Eliminación de documentos	29
Expediente documental	29
Fondo Documental.....	30
Ordenación documental.....	30
Organización de documentos	30
Recepción de documentos.....	30
Retención documental	30
Proceso de gestión documental	31
Transferencia documental	31
Atención al usuario o cliente.....	31
Usuario de salud.....	31
Capacitación	31
Compromiso.....	31
CAPÍTULO III	32
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.1. FUNDAMENTACIÓN DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN	32
3.2. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.3. DATOS DE POBLACIÓN Y MUESTRA	33
3.4. FUENTES, RECURSOS Y CRONOGRAMA.....	34
3.5. PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	37
3.6. CONCLUSIONES PRELIMINARES	52
CAPÍTULO IV	56
4.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	56
4.3 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA.....	57
4.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA	57
4.5 LISTADO DE LOS CONTENIDOS Y ESQUEMA DE LA PROPUESTA.....	58
4.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA	58
4.7 VALIDACIÓN.....	66
4.8 Impacto/Beneficio/Resultado	68
RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS	70
ANEXOS.....	73

Índice de Tablas

Tabla 1. Datos de población y muestra	33
Tabla 2 Recursos	34
Tabla 3 Cronograma.....	35
Tabla 4 Entrega de Certificados	37
Tabla 5 Entrega de Certificados	38
Tabla 6 Tiempo por certificado	39
Tabla 7. Gestión de Certificados	40
Tabla 8 Utilidad del 171	41
Tabla 9. Atención del personal del Centro de Salud.....	42
Tabla 10. Provisión de Información del Personal del Centro de Salud.....	43
Tabla 11. Necesidad de Guía de Trámites	44
Tabla 12. Importancia de la gestión documental	45
Tabla 13 Influencia de la gestión documental.....	46
Tabla 14 Conocimiento de la gestión de otros departamentos.....	47
Tabla 15 Importancia de la capacitación del personal administrativo	48
Tabla 16 Realización de Capacitaciones.....	49
Tabla 17 Organización de capacitaciones	50

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Entrega de certificados	37
Gráfico 2 Tiempo de entrega de certificados	38
Gráfico 3 Tiempo tardío de entrega de certificados.....	39
Gráfico 4 Gestión de Certificados.....	40
Gráfico 5 Utilidad 171	41
Gráfico 6 Trato en el centro de Salud	42
Gráfico 7. Provisión de Información.....	43
Gráfico 8 Necesidad de guía informativa.....	44
Gráfico 9 Importancia de la gestión documental.....	45
Gráfico 10 Influencia de la gestión documental	46
Gráfico 11 Conocimiento de la gestión de otros departamentos	47
Gráfico 12 Importancia de la capacitación del personal administrativo	48
Gráfico 13 Realización de Capacitaciones	49
Gráfico 14 Organización de capacitaciones	50

INTRODUCCIÓN

El tema de la presente investigación es: “La administración de documentos y su influencia en la atención a los usuarios que acuden al Centro de Salud Martha de Roldós de la ciudad de Guayaquil, año 2016”.

Tiene como objetivo determinar las causas que ocasionan una deficiente administración de documentos en el centro de salud, con la finalidad de proponer la herramienta más funcional que ayude a mejorar la atención a los usuarios externos.

El estudio se inicia a través del planteamiento del problema y su delimitación. Es así como se detecta que la mayor inconformidad es el tiempo que lleva gestionar los documentos, específicamente los certificados únicos de salud, que a diario solicitan los usuarios externos del Centro.

Se presenta como antecedentes algunos proyectos o tesis realizadas acerca del mismo tema. Se investiga aspectos importantes sobre la gestión o administración de documentos y también sobre la atención a los usuarios. El marco legal que sustenta la investigación es la Constitución de la República y el Código de Salud.

Se muestra la metodología, técnicas e instrumentos de la investigación que permitieron la recolección de datos, entrevistas, cronogramas, presupuestos y resultados preliminares.

Como propuesta se plasma una Guía informativa para la gestión documental del Centro de Salud Martha de Roldós que tiene la intención de mejorar en forma factible la atención a los usuarios externos.

Las conclusiones y recomendaciones están escritas para que el presente proyecto sirva de referencia para futuras evaluaciones y/o estudios de otros centros de salud.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA A INVESTIGAR

1.1. TEMA

La administración de documentos y su Influencia en la atención a los usuarios que acuden al Centro de Salud Martha de Roldós, de la ciudad de Guayaquil, año 2016.

1.2. PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO

Dentro de los principales propósitos del presente trabajo están, por un lado, descubrir la capacidad de respuesta del Centro de Salud Martha de Roldós, para afrontar las necesidades y problemas de los usuarios de más bajos recursos y, por otro lado, aportar en las discusiones que se desarrollan respecto a la administración de documentos dentro los respectivos procesos, para brindar una atención de calidad y calidez a los usuarios.

Las particularidades que se evidencian en los centros de salud son diferentes según el tipo de ciudad. Existen diferencias cuantitativas y cualitativas entre los centros de salud de las ciudades primarias de Guayaquil y Quito, las ciudades intermedias como las de las provincias de Los Ríos, Bolívar, Manabí, Cotopaxi, Santo Domingo de los Tsachilas, etc. y los centros poblados pequeños como la Troncal y Pedro Carbo, por ejemplo.

Fundamentalmente, en las ciudades grandes presenta un nivel de separación mayor de la sociedad y un grado de complejidad más alto, expresado en el tipo de estructura administrativa, en la mayor especialización funcional del trabajo en su interior, en la existencia de centros de salud o hospitales, en la mayor distinción entre lo técnico y lo político y por ende con un servicio catalogado como público, existen aspectos legales

que hay que cumplir y que tienen relación directa con la atención al usuario. (Carrión, F., 2007).

En efecto, examinar la capacidad de los centros de salud para atender las necesidades de su población obliga a estudiar las administraciones locales como fuente de acciones encaminadas a responder las demandas ciudadanas, lo que a su vez remite al análisis de quienes las ejecutan y a través de medios institucionales, financieros, humanos y técnicos por parte del Ministerio de Salud para proporcionar a los distintos sectores de la población la satisfacción de sus respectivas necesidades.

Se pretende indagar las lógicas de acción dominantes de los actores involucrados en su ejercicio, entendiendo que los contenidos de la gestión son el producto de procesos decisorios que involucran tensiones, conflictos y concertación entre diversos actores. (Rodríguez y Velásquez, 1994 p. 21 citado por Carrión, 2007).

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera influye la Administración de Documentos, en la atención a los usuarios que acuden a la Dirección del Centro de Salud Martha de Roldós, de la ciudad de Guayaquil, año 2016?

1.4. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Qué es la administración de documentos?
- ¿Cuáles son las causas por las que el personal desconoce la adecuada administración de los documentos?
- ¿Cómo influye la administración de documentos en la atención a los usuarios del Centro de Salud Martha de Roldós?
- ¿Qué estrategias permitirían mejorar la administración de documentos en el Centro de Salud?
- ¿Existe algún plan de acción para mejorar la atención al usuario?

- ¿Existe una alternativa de solución a la problemática planteada?

1.5. OBJETIVO GENERAL

Determinar las causas que ocasionan una deficiente administración de documentos en el Centro de Salud Martha de Roldós de la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de proponer herramientas que ayuden a mejorar la atención a los usuarios externos.

1.6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los fundamentos teóricos que sustentan la Administración de Documentos y su relación con la Atención a Usuarios.
- Diagnosticar las causas por las que el personal administrativo no maneja procedimientos para una adecuada administración de documentos, y cómo esto afecta la correcta atención al usuario externo en el área de dirección del Centro de Salud Martha de Roldós.
- Diseñar una alternativa de solución a la problemática en la administración de documentos y su influencia en la atención a los usuarios que acuden al área de dirección del Centro de Salud Martha de Roldós.

1.7. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación beneficiará a los usuarios del centro de salud pues busca resolver las falencias existentes en el tiempo de respuesta de los diferentes trámites diarios. Además será de valiosa utilidad para el personal administrativo encargado de gestionar diariamente la documentación de los clientes del servicio.

Constituirá un aporte para la institución y en especial para toda la comunidad en general que requiere de los servicios del Centro de Salud, con datos objetivos para

poder entender la problemática, orientados a buscar y encontrar las alternativas necesarias para mejorar la atención.

Al aportar con propuestas de incremento de eficiencia y manejo adecuado de recursos, se facilitará la oportuna atención y disminución del nivel de inconformidad, que actualmente existe, cubriendo satisfactoriamente, esto es con calidad y calidez, las necesidades y demandas de los usuarios del servicio.

Un manejo técnico de documentos permitirá planificar, organizar y controlar los diferentes trámites que realiza el Centro de Salud, y evitar inconformidades que el Ministerio de Salud Pública tiene como una de sus principales políticas.

1.8. DELIMITACIÓN O ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Campo: Administrativo

Aspecto: Administración de documentos – Atención al usuario

Límite temporal: año 2016

Esta investigación se realizará en el centro de salud “Martha de Roldós” que se encuentra ubicado en la parroquia Tarqui al norte de la ciudad de Guayaquil, en la ciudadela Martha de Roldós Mz. 514 Solar 7. El centro de salud cuenta con una población asignada de 31 402 habitantes. La investigación se realizará con los servidores públicos y los usuarios que acudan al mismo en el último trimestre del año 2016.

En Ministerio de Salud Pública, realizó en agosto del 2014 una reestructuración, por la cual se cambió la denominación de Dirección Provincial de Salud a Zonas a nivel

nacional. Dentro de esa zona existen distritos y entre los cuales está el Distrito 09D06 al cual pertenece el “Centro de Salud Martha de Roldos” .

En este centro se manejan una serie de documentos como:

- Certificados de atención.-El centro de salud, previo la solicitud del usuario emite certificados del tipo de atención que otorgó a un paciente. Este certificado cuenta con el diagnóstico realizado por el médico tratante.
- Certificados para viajar.- El centro de salud emite certificados de la condición actual de los pacientes que solicitan se emita este tipo de documento para viajar.
- Certificados de nacido vivo.-Certificado que se emite en la atención otorgada a la paciente que acude al centro de salud en labor de parto. Una vez realizada la atención se le otorga el certificado que permitirá la inscripción de su hijo recién nacido.
- Certificado digital de nacido vivo (revit), etc.

1.9. PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO

Una adecuada Administración de Documentos influirá positivamente en la atención al usuario en el Centro de Salud Martha de Roldós de la ciudad de Guayaquil en el año 2016.

1.10. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente: Administración de documentos

Variable Dependiente: Atención al Usuario

1.11. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES
<p>Variable independiente:</p> <p>Administración de documentos</p>	<p>La son las actividades y procedimientos que se usan en el manejo, tratamiento y organización de documentos, desde su origen hasta su destino final.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La administración como proceso. ➤ Los documentos como soporte principal de la actividad administrativa. ➤ Tipos de documentos. ➤ Manejo, tratamiento y organización de documentos. ➤ Actividades archivísticas en la administración de documentos
<p>Variable dependiente:</p> <p>Atención al usuario</p>	<p>Conjunto de estrategias que una organización diseña para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes externos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Usuarios. ➤ Capacitación para la atención al usuario. ➤ Nivel de compromiso. ➤ Recomendaciones para una buena atención al usuario.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La administración o gestión documental representa un factor importante en el área de servicio al cliente, aunque esta función no es valorada con la importancia que merece de la eficiencia en el tratamiento de esta información física (almacenamiento y búsqueda) depende la eficacia o el éxito de un trato adecuado al cliente.

En el Centro de Salud Martha de Roldós en la actualidad no se aplica una administración documental, lo que trae como resultado que los requerimientos de los usuarios no se procesen con agilidad.

Al respecto se investigaron algunas tesis acerca de la aplicación de sistemas de gestión documental. Se han realizado estudios previos como los de Arcos y Chiluisa (2012), quienes en su tesis de grado implementaron el sistema de administración documentaria (sad) para la Universidad Técnica de Cotopaxi en el periodo académico, para agilizar los servicios otorgados por parte de la Universidad a los diferentes usuarios en las distintas facultades, este sistema de gestión digital y físico propuso la solución más óptima para esta dependencia, el sistema funciona desde el año 2012 con resultados que han beneficiado de gran forma a la institución.

En este mismo año Navarro y Cueva realizaron su estudio y pusieron en marcha su proyecto de un sistema de gestión documental Alfredo en la Facultad de Ingeniería en Geología, Minas, Petróleos y Ambiental de la Universidad Central del Ecuador (FIGEMPA), el cual permitió a la institución la gestión de la documentación e

información que se generaba diariamente, este proyecto propuso la digitalización y almacenamiento en el repositorio del sistema que implementaron.

Este sistema permite a los usuarios realizar búsquedas avanzadas de los documentos, el trabajo colaborativo y seguridad de la información, mediante una interfaz amigable y fácil de usar. Para la parte física implementaron fichas de ruteo para la fácil localización de los documentos.

En el año 2015, Morillo realiza su tesis de grado en base a la Implementación de un sistema de digitalización y gestión documental (DMS) para la Empresa Textil Vicunha S. A, específicamente para el departamento de crédito, que debido a sus múltiples autorizaciones diarias empezaron a generar serios conflictos en el manejo de los clientes, incluso despachando mercadería a clientes en mora con autorizaciones pasadas debido a la falta de gestión documental.

Desde la implementación del sistema se generó una optimización en la cartera de créditos y cobranzas, así como en la gestión del departamento de ventas con nuevos clientes.

En el año 2014 Velasco plantea su proyecto de tesis para la implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Facultad de Ciencias Humanas y de la educación, debido a las constantes solicitudes de agilidad de los usuarios en los diferentes trámites realizados en esta dependencia.

A través de la automatización de la información se logró reducir el tiempo de búsqueda; proporcionando la agilidad en las diferentes gestiones realizadas por estudiantes y demás que era tan requerida.

Para este efecto hicieron el uso del sistema de gestión documental del Estado Quipux agregando diversas funciones de utilidad para la Facultad, además de una guía de ruteo para la información en físico con referencias en el mismo sistema.

Estos antecedentes nos dan la base que mediante un estudio bien implementado, la gestión documental aporta de manera positiva a la solución del tratamiento de la información para la optimización de la atención de los usuarios de una institución.

2.2. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1. Administración

Administración es una palabra procedente del latín, *administratio*, que significa dirección, gestión o gerencia, donde el prefijo *ad-* significa dirección, tendencia, hacia, y el vocablo *minister* significa obediencia, al servicio de, subordinación.

Este término también proviene del latín *ad-ministrare*, que significa servir, o *ad manus trahere*, que significa gestionar o manejar. De esta forma, el término administración se refiere al funcionamiento, a la estructura y al rendimiento de las empresas u organizaciones que están al servicio de otros.

(Thompson, 2011) Define a la administración como “el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz”.

La administración suele dividirse en dos fases: mecánica y dinámica; la primera de ella tiene como elementos:

- La previsión.-consiste en la determinación de lo que se desea lograr, ¿Que puede hacerse?,
- La planeación.-determina la acción que se va a seguir, ¿Que se va hacer?

- La organización.-se refiere a la estructuración técnica de las funciones, jerarquías y obligaciones individuales, ¿Cómo se va hacer? (Concepto Definición , 2016).

La administración dinámica presenta como elementos:

- La integración: **seleccionar** personas o cosas más adecuadas para la organización, ¿Con quién y con qué se va hacer?
- La dirección: promover, coordinar y vigilar las acciones de cada grupo, ver que se alcance el logro.
- El control: **consiste** en saber cómo se ha realizado todo, medir los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados. (Concepto Definición , 2016).

2.2.2 Administración de documentos

En el manual publicado por (Coordinadora de Asociaciones de Archiveros, 2011) la administración de documentos son:

“Prácticas netamente archivísticas para la administración de los documentos: la identificación, la clasificación (incluida la codificación, la ordenación y la instalación en tanto que actividades inherentes o anexas), la descripción (incluyendo los metadatos), la valoración, la selección y la eliminación, y la captura (en especial referida a los documentos electrónicos) y la transferencia. El enfoque es fundamentalmente práctico, en el sentido de ofrecer modelos o de plantear un modelo paradigmático de práctica”.

Otro aporte en referencia a la administración de documentos lo proporciona el manual de administración de documentos de (López, 2011) quien define a esta actividad como:

“Conjunto de principios, procedimientos y métodos archivísticos que se interesan no solamente por la conservación, uso y localización de la documentación administrativa, sino que atienden a la producción, circulación y selección de los propios documentos, entendida así como una política integral. La Administración de Documentos incorpora a la Archivología conceptos básicos: la teoría de las tres edades (Ciclo Vital de los documentos), selección documental y el flujo -transferencia documental”.

La “explosión documental” es un fenómeno que se origina en los países anglosajones, especialmente en los Estados Unidos, en la década de los 40's, al parecer debido a los cambios en la estructura y servicios gubernamentales y a la rápida difusión de equipos y técnicas que contribuyeron a la producción y reproducción de documentos, generando una acumulación compulsiva de documentos, surgiendo de este modo la necesidad de valorar y seleccionar la documentación, ya que para resolver ese problema resultaba evidente no conservarlo todo. (Gutierrez, 2013).

La administración de documentos enseña el tratamiento administrativo que se le debe dar a un documento o grupos documentales con el fin de facilitar su utilización y conservación.

Es decir, es el conjunto de actividades dirigidas al manejo, tratamiento y organización de documentos, desde su origen hasta el destino final con el objeto de acelerar su búsqueda, facilitación y conservación.

Al decir documento, nos referimos a toda hoja, serie de hojas expedientes, donde se guarda la información de un acto o hecho por personas, que pueden ser públicas o privadas.

2.2.3 La administración como proceso

De acuerdo con (Cedano, 2015) “Cuando se habla de la Administración como proceso, necesariamente nos referimos a secuencias dinámicas en las que se desarrollan un conjunto de acciones”. Es decir que implica entender a la administración como una idea activa en la que se desarrollan los siguientes principios:

Integración: conjunto de personas en torno a una misma finalidad, a un mismo interés, mejor aún si es por consenso, que conduzca a la unión y articulación sólida.

Dinamismo: funciones compatible y pertinente con las capacidades de cada miembro de un equipo con la jerarquización adecuada, de igual forma con las diferentes utilidades de bienes materiales e inmateriales.

Efectividad: Lograr resultados programados siguiendo el plan desarrollado a su debido tiempo.

Armonía: Reconocimiento del desempeño de recursos, con una visión ecuánime reconociendo potencialidades y limitaciones en función de la satisfacción corporativa.

Asimilación: Asumir el éxito y el fracaso con el debido comportamiento. Reconociendo que ambos son situaciones momentáneas y que siempre demandan de nosotros trabajo y dedicación.

Concurrencia: La continuidad en las labores es imprescindible con las provisiones necesarias en caso de ausencias para evitar retrasos en procesos y acciones.

Tolerancia: La convivencia con los demás en el desarrollo de las diferentes actividades teniendo en cuenta la comprensión sin caer en el asistencialismo y facilismo.

Imaginación: Proponiendo alternativas siempre productivas que coadyuven en la toma de decisiones.

Velocidad: de forma progresiva la productividad se irá realizando de forma que ahorre tiempo y reduzca costos en el cumplimiento de las funciones.

Acomodación: Adaptándonos al accionar administrativo, subordinando el interés personal al interés colectivo; asumiendo la identidad y cultura organizacional vigente. (Cedano, 2015).

2.2.4 Importancia y utilidades

La administración con el paso del tiempo se ha ido perfeccionando, los países, la tecnología se han desarrollado de tal manera que, sin una administración adecuada a los cambios, las empresas y las instituciones no podrían surgir.

Por medio de la administración las empresas pueden enfrentar a la globalización, es decir, mediante las técnicas y herramientas permite que las instituciones desarrollen ventajas competitivas que les permiten competir y permanecer en un mercado en evolución constante. (Candelas, 2015).

La administración es importante porque hace posible la efectividad de los recursos materiales, tecnológicos, financieros, el tiempo y el personal que labora en las instituciones. La administración es una actividad de máxima importancia dentro del que

hacer de cualquier empresa, ya que se refiere al establecimiento, búsqueda y logro de objetivos.

La tarea de administrar está presente en cada una de las partes de las fases de una actividad humana más aún dentro de las empresas, en donde el recurso humano es el principal factor de éxito en la misma. El establecer los objetivos a alcanzar, son tareas que en realidad implican un reto. Siempre que se generen dificultades dentro de una organización se debe analizar el proceso de administración en las áreas donde se generan las problemáticas. (Rhenals, 2016).

2.2.5 Documentos

En el Manual de Medicina Forense (Perdomo, 2013) El documento es

“La impresión en algún tipo de papel, de la explicación o recopilación de información que da fe pública de un suceso o confirma la realización de una acción. En un documento puede ir escrito cualquier cosa, desde un relato hasta la historia de un pasado que fue contado. Un documento básicamente sirve para preservar la idea de lo sucedido en el tiempo”.

En el caso de las empresas su principal característica es el uso de documentos y sea de forma digital o de forma física, son básicamente el resultado de la necesidad constante de comunicación que existe en toda institución y en la vida misma.

Estos además representan el record de cosas que ya ocurrieron, por eso es de vital importancia la forma en la que son guardados o archivados, especialmente aquellos documentos que no están digitalizados.

Ellos constituyen el registro único y principal de todo cuanto se lleva a cabo dentro de una empresa, son el respaldo de todas las actividades efectuadas por los diferentes departamentos y colaboradores individuales pues al momento de requerirse proporcionarían la información necesaria en el tiempo adecuado. (Concepto Definición , 2016).

Según (Becerra, 2013) los documentos pueden ser:

“Textuales (manuscritos, mecanografiados o impresos), iconográficos (mapas, planos, dibujos, fotografías, diapositivas, etc.), sonoros (discos, cintas magnetofónicas, discos compactos), audiovisuales (cintas de video, películas cinematográficas), electrónicos (disquetes, CD.ROM, bases de datos, etc.), virtuales (webs, blogs, etc.), y cualquier otra propuesta que el avance tecnológico pudiera plantear en el futuro”.

Para la Real Academia Española documentar significa "probar documentos", al mismo tiempo define como documentos "un escrito o cualquier otra cosa que pruebe o acredita algo".

Por otro lado (Gobierno español, 2014) a través de La Ley de Patrimonio Histórico Español define el documento como "toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluidos los soporte informáticos.

Desde el punto de vista administrativo, documento sería toda información o hecho fijado o registrado en cualquier tipo de soporte material que sirvan para comprobar o acreditar algo.

Tendrán la consideración de documento público administrativo los documentos válidamente emitidos por los órganos de las Administraciones Públicas. Cada Administración Pública determinará reglamentariamente los órganos que tengan atribuidas las competencias de expedición de copias auténticas de documentos públicos o privados.

2.2.6. Los documentos como soporte para la información

Según lo que manifiesta (Orozco, 2011):

“Durante siglos, la Gestión Documental en las organizaciones dominaron los administradores, archiveros y bibliotecarios, cuyas herramientas básicas eran los libros de registro, carpetas, archivadores, cajas y estanterías donde se guardan los documentos de papel (y más tarde los audiovisuales y documentos en soportes magnéticos u ópticos), los ficheros o kárdex y largas lista de técnicas de recuperación de información mediante sistemas de codificación y clasificación”. (p.1).

A medida que el tiempo fue transcurriendo y las exigencias en cuanto al manejo de documentos fue cambiando los medios informáticos se sumaron a la gestión documental pues las herramientas sofisticadas que permitían llevar a la par de los sistemas computacionales, soporte de la actividad de administración.

Las primeras dependencias en el mundo en utilizar un computador como parte de la gestión documental fueron las bibliotecas nacionales como las del Congreso de los Estados Unidos de América y la de Gran Bretaña., pioneros en la creación y utilización del programa de bases de datos conocidos como MARC (Machine Readable Cataloguing) o Catalogación leíble por computador. (Orozco, 2011).

2.2.7 Tipos de documentos

La característica o elemento principal de la actividad administrativa son los documentos que son el fiel testimonio de que la actividad se realiza. En la administración pública los documentos son el soporte de la materialización de los diferentes actos públicos.

En el Centro de Salud “Martha de Roldos” se manejan una serie de documentos tales como:

- Certificados de Atención
- Certificados para Viajar
- Certificados de nacidos vivos
- Certificado de Discapacidad

2.2.8. Manejo, tratamiento y organización de documentos

Archivo Central de Dependencia

Es la agrupación de documentación activa, transferida desde los archivos de gestión de las unidades administrativas ubicadas en el mismo edificio, su consulta no es tan frecuente pero sigue teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.

El período de permanencia de la documentación en ésta fase del archivo es de hasta 5 años. (Universidad Surcolombiana, 2011).

Archivo Intermedio:

Comprende la documentación inactiva procedente de los diferentes Archivos Centrales de Dependencia. (Dirección Metropolitana de Gestión Documental y Archivos, 2016).

Archivo Histórico

Toda la documentación con una antigüedad superior a 30 años que se encuentra semi-activa, que se mantiene en este estado previo a una valoración de su utilidad, el mismo que determinará su conservación permanente o desecho. (Dirección Metropolitana de Gestión Documental y Archivos, 2016).

Base de Datos

Desde un punto de vista de Gestión Documental, uno de los principales problemas es cómo identificar los documentos dentro del entorno de la Base de Datos, saber qué parte del contenido constituye los documentos que se han de gestionar. (Softdoit, 2015).

Hardware

Escáneres y dispositivos de Digitalización: Luego de preparados los documentos originales, se los transforma en documentos digitales, mismos que serán guardados o almacenados. (Softdoit, 2015).

Servidores: Contienen la información previamente digitalizada.

Software Gestores documentales: Programas de apoyo al proceso de gestión de la documentación que se maneja en la empresa. (Softdoit, 2015).

2.2.9 Servicio al Usuario

La palabra usuario proviene del vocablo latino “usuarios” al agente que utiliza o se sirve de un bien o un servicio. Los estudios de usuarios surgen en la materia archivística en la década de los años noventa del siglo XX, con la finalidad primordial de conocer las necesidades, demandas, usabilidad y deseo de información de los clientes de los archivos. A los usuarios se busca maximizar el uso de la información que resguardan los archivos. (Alvarado, 2016).

El servicio al cliente es parte de la mercadotecnia intangible, su objetivo es el manejo de la satisfacción a través de producir percepciones positivas del servicio, logrando así, un valor percibido hacia una marca.

En sentido general, un usuario es un conjunto de permisos y de recursos (o dispositivos) a los cuales se tiene acceso. Es decir, un usuario puede ser tanto una persona como una máquina, un programa, etc.

Los usuarios en los archivos permiten conocer a los clientes, para ofrecerles un servicio de calidad. Asimismo, es preciso satisfacer lo que estos necesitan en forma eficaz, ya que sus expectativas y demandas van cambiando a través del tiempo y son apoyadas por la legislación que regula el acceso a la información.

Todo archivista no debe estar sujeto a los procesos técnicos archivísticos, sino debe anticiparse a las necesidades de los usuarios, de forma que sus requerimientos sean satisfechos en su totalidad.

Usuario: Acorde con (Pradúa, 2012) el usuario:

“Es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación, es el protagonista indiscutible del estudio de cualquier proceso informativo

porque sus características individuales y su contexto de referencia laboral, social, económico o político, los aspectos que determinarán su comportamiento con relación a la información”.

La Real Academia de la Lengua Española, define a un usuario como: “quien usa ordinariamente una cosa”. En lo que al campo de la información “se refiere a la persona que es, tanto productora como consumidora de información, independiente del lugar donde ésta se encuentre y del soporte en que esté presentada”.

Usuario de salud

Según (Senado y la Cámara de Representantes de Uruguay, 2012) el usuario de salud.

“Es usuario de un servicio de salud toda persona física que adquiera el derecho a utilizar bienes o servicios de salud. Se entiende por paciente a toda persona que recibe atención de la salud, o en su defecto sus familiares, cuando su presencia y actos se vinculen a la atención de aquélla”.

Atención al usuario

De acuerdo con (Definiciones ABC, 2016) atención al usuario es:

“Aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos. En caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas los clientes de una empresa deberán comunicarse con este servicio”.

Es decir el servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa. (Serna, 2012)

Capacitación

La capacitación es la mejor oportunidad de desarrollar las potencialidades para desempeñar mejor el trabajo las cuales deben cubrir con las necesidades de aprendizaje a través de la práctica, sin práctica la capacitación se convierte en simple información, puede apoyarse desde la sensibilización y toma de conciencia de sus trabajadores, hasta la formación técnica para lograr un beneficio nada despreciable. (Zurita, 2011).

A continuación detallamos las clases de capacitación entre ellas están:

Capacitación Didáctica

Herramienta que contribuye a la identificación de la falta de conocimientos y metodologías así como también técnicas y medios de comprensión rápida.

Capacitación Preventiva

Enfocada en prevenir los cambios en el personal y que sus conocimientos se vuelvan obsoletos o se deterioren.

Capacitación Correctiva

Se define como la acción que pretende resolver problemas en el desempeño de nuestro personal.

Capacitación magistral

Es la aplicación de capacitaciones con personas que poseen un amplio conocimiento en diferentes áreas y que son reconocidas por ello.

Capacitación exterior

Estrategia en la que la empresa apuesta por enviar al exterior a ciertos elementos para que puedan beneficiarse de conocimientos en países donde se aplican otras técnicas y conocimientos que aplicados localmente sería un gran beneficio para la institución.

Capacitación interactiva

Pretende mantener un estándar continuo de mejoras con la implementación de nuevos métodos y se efectúa antes, durante y después de su aplicación.

Capacitación a usuarios

Siempre que se realicen modificaciones en los sistemas o implementaciones se debe realizar la respectiva capacitación a los usuarios de este.

A lo largo del ciclo de vida de desarrollo de sistemas los usuarios han estado involucrados, por lo que el analista o la persona que implementa la reestructuración del sistema deben poseer una valoración adecuada de los usuarios que deben ser capacitados.

Hay que asegurarse de que estén separados usuarios de diferentes niveles de habilidades e intereses de trabajo.

Capacitación específica

Consiste en capacitar área por área en función de sus planes de desarrollo, de las habilidades o conocimientos que requieren para cumplir mejor su función. (Zurita, 2011).

Conocimiento

El conocimiento de la realidad interna de la empresa o institución, las necesidades del usuario y la destreza que tenga el personal para lograr captar la atención del cliente es fundamental en la negociación para lograr conseguir una atención de calidad.

Nivel de compromiso

El compromiso adquirido con la institución y las funciones a desempeñar y la involucración que adquiere el personal con la misma son elementos que marcan la diferencia al momento de transmitir la información brindando un servicio de calidad.

Es muy importante tener presente que la calidad empieza en casa, para lograr obtener un servicio de calidad se debe proporcionar al personal calidad de vida, un ambiente laboral estable, remuneraciones acorde a las funciones y responsabilidades, crecimiento jerárquico. (Zurita, 2011)

Recomendaciones para una buena atención al usuario

Deje su vida personal en casa

Usted no debe permitir que su propio humor personal afecte la manera en que trata a un cliente. Todos esperan ser atendidos rápida y cortésmente.

Salude a cada cliente

Sin importar si el negocio está lleno o hay poco movimiento, todo cliente que entra debe ser recibido con algunas palabras de bienvenida. Un simple saludo como “buenos días” bastará.

Nunca califique a sus clientes por su apariencia

Es decir, simplemente por el hecho de que una persona no luzca como un posible comprador no implica que no pueda serlo. Sí lo vemos de manera objetiva, es prácticamente imposible predecir si la persona va a comprar o no basándose en su apariencia física.

Deje que el cliente tenga su espacio

Todos tenemos una cierta medida de “espacio personal” que necesitamos para poder sentirnos cómodos. Algunos clientes van a ser muy amigables y abiertos desde un principio, mientras que otros se sentirán incómodos si usted trata de acercarse demasiado.

No interrumpa, ¡escuche al cliente!

Independientemente de cuán ansioso esté usted para exponer ese aspecto que sabe que el cliente simplemente va a adorar, espere hasta que haya terminado de hablar. Recuerde, “cuando el cliente está hablando, el cliente está comprando. (Romero, 2012).

2.3. MARCO LEGAL

La Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 277, ordena: "La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.";

La Ley Orgánica de Salud prescribe: "A11. 4.- La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta Ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias.

Con estos antecedentes y mediante registro mediante Acuerdo Ministerial No. 0000452 1 del 14 de noviembre de 2013 se crean las Direcciones Distritales de Salud de conformidad para que se constituyan como Entidades Operativas Desconcentradas (EOD'S).

Los mismos que funcionarán bajo los siguientes lineamientos:

Art. 1.- Las Coordinaciones Zonales de Salud además de las funciones establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública serán las instancias encargadas de controlar la gestión así como de consolidar y validar la planificación de las Direcciones Distritales de Salud y de los Establecimientos del Segundo Tercer y Cuarto Nivel de Atención a excepción de los hospitales básicos, en base a las políticas, directrices y lineamientos establecidos desde Planta Central.

Art. 2.- Las Direcciones Distritales de Salud además de las funciones establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública serán las encargadas de coordinar, planificar, evaluar, controlar, gestionar y ejecutar los recursos de los establecimientos del Primer Nivel de Atención y de los hospitales básicos.

Aquellos hospitales básicos que sean Entidades Operativas Desconcentradas se sujetaran a la validación de la planificación anual y al control de su gestión por parte de las respectivas Direcciones Distritales de acuerdo a su ubicación geográfica.

2.4. MARCO CONCEPTUAL

Administración Documental: La administración documental regula la función archivística en las empresas, formulando normas y políticas para facilitar la gestión documental.

La administración documental tiene un rol trascendental ya que su fin es el de servir la información de forma precisa, ágil y oportuna. Pero la administración documental tiene un papel muy amplio y no es tan general ya que se encarga de controlar, mantener, almacenar, eliminar y recuperar la información.

Archivo

Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

Archivo central

Agrupar documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.

Archivo de gestión

Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados.

Ciclo vital del documento

Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

Documentos

Información registrada que puede considerarse como unidad en un proceso de documentación" Norma UNE 50-113-92/1; en tendiendo Documentación como "Recogida y tratamiento de información registrada, de forma continua y sistemática y que permita su almacenamiento, recuperación, utilización y transmisión.

Descripción documental

Es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, que permite su identificación, localización y recuperación, para su gestión o la investigación.

Disposición final de documentos

Selección de los documentos en cualquier etapa del ciclo vital, con miras a su conservación temporal, permanente, o a su eliminación conforme a lo dispuesto en las Tablas de Retención Documental y/o Tablas de Valoración Documental.

Distribución de documentos

Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

Eliminación de documentos

Es la destrucción de los documentos que han perdido su valor administrativo, jurídico, legal, fiscal o contable y que no tienen valor histórico o que carecen de relevancia para la ciencia y la tecnología.

Expediente documental

Conjunto de documentos relacionados con un asunto, que constituyen una unidad archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto.

Fondo Documental

Totalidad de las series documentales de la misma procedencia o parte de un archivo que es objeto de conservación institucional formada por el mismo archivo, una institución o persona.

Ordenación documental

Ubicación física de los documentos dentro de las respectivas series en el orden previamente acordado.

Organización de documentos

Conjunto de acciones orientadas a la clasificación, ordenación y descripción de los documentos de una institución, como parte integral de los procesos archivísticos.

Recepción de documentos

Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.

Retención documental

Es el plazo en términos de tiempo en que los documentos deben permanecer en el archivo de gestión o en el archivo central, tal como se consigna en la tabla de retención documental.

Proceso de gestión documental

Gestión, se denomina, técnicamente, fondo acumulado y será sometido a un proceso de organización.

Transferencia documental

Remisión de los documentos del archivo de gestión al central y de este al histórico de conformidad con las tablas de retención documental adoptadas.

Atención al usuario o cliente

Es la relación que existe entre una entidad y sus clientes o usuarios. Determinada en un espacio de tiempo en el cual un dependiente de la entidad se entrevista con el cliente para así dar solución a un requerimiento específico.

Usuario de salud

El usuario de salud son todas aquellas personas que hacen uso de las diferentes dependencias de salud tanto del estado como privadas.

Capacitación

Son diferentes acciones que toma una empresa con la finalidad de mejorar las diferentes áreas en las que se desempeña acorde a necesidades específicas determinadas de forma anticipada.

Compromiso

Es el nivel de interés personal que aplica de forma individual a su trabajo, en función a sentirse parte de una meta propuesta por las jefaturas.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. FUNDAMENTACIÓN DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN

Es una investigación descriptiva ya que se detalla el tipo de servicio que se brinda al usuario que acude al centro de salud.

Además, porque fue una conversación realizada a las tres partes que intervienen en la provisión de la información: quien ofrece el servicio, quien lo recibe y el producto de servicio como tal.

Permitió también conocer las falencias en el manejo técnico del archivo para elevar la satisfacción de los usuarios.

3.2. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Métodos

Se utilizó el método cualitativo y cuantitativo porque se obtuvo objetivamente las carencias en el manejo de los documentos administrativos y se representó con gráficos y datos estadísticos los resultados encontrados.

El método cualitativo es una investigación que alude a las cualidades es utilizado particularmente en las ciencias sociales; pero de acuerdo a ciertas fuentes también se utiliza en la investigación política y de mercado, este método se apoya en describir de forma minuciosa, eventos, hechos, personas, situaciones, comportamientos, interacciones que se observan mediante un estudio;

El método cuantitativo es aquel que permite examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la estadística.

Técnicas e instrumentos

Se trabajó con la técnica de la encuesta mediante preguntas cerradas a los usuarios y al personal administrativo; y con la técnica de la entrevista a través de preguntas abiertas a la Directora del Centro de Salud.

3.3. DATOS DE POBLACIÓN Y MUESTRA

Según RH Sampieri (1998) " El universo o población es el conjunto de personas, cosas o fenómenos sujetos a la investigación en su totalidad.

Se consideró una población de 380 personas que son las que solicitan este tipo de certificados en el área de Dirección del Centro de Salud.

Muestra

CF Collado, (1998) "Muestreo es una parte del universo, la cual debe tener las mismas características del universo en su totalidad ya que es representativa de este.

Tabla 1. Datos de población y muestra

Ítems	Estratos	Muestra
1	Usuarios	38
2	Personal administrativo	2
3	Directivo	1
	Total	41

3.4. FUENTES, RECURSOS Y CRONOGRAMA

Fuentes

Se trabajó con libros físicos y digitales, observaciones de campo, artículos científicos, tesis de otras universidades y documentos informativos de la institución de salud.

Recursos.

Tabla 2 Recursos

Recursos	Detalle	Cantidad	Costo
Materiales	Resaltador	2	1.40
	Resma de hojas	3	8.00
	Impresiones	200	10.00
	Clip pequeños caja	4	1.40
	Bolígrafos	6	3.00
	Libros	2	40.00
	Copias	100	3.00
Tecnológicos	Computador	1	
	Flash memory	1	8.00
	Cámara digital	1	40.00
Económicos	Transporte		30.00
	Alimentación		30.00
	Varios		17.48
Total			192.28

Elaborado por las autoras del proyecto.

Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES REALIZADAS	MESES																																
	AGOSTO				SEPT.				OCTUBRE				NOV.				DIC.				ENERO				FEBRERO				MARZO				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5
Primera reunión de coordinación y organización del trabajo de titulación.	*																																
Capítulo I Presentación del estudio, formulación y sistematización del problema.		*																															
Justificación, alcance y planteamiento hipotético.			**																														
Identificación y operacionalización de las variables.				**																													
Capítulo II antecedentes de la investigación.					**																												
Marco teórico referencial						**																											
Marco teórico referencial							**																										
Marco legal y marco conceptual.									**																								
Capítulo III. Fundamentación del tipo de la investigación.										**																							
Métodos, técnicas e instrumentos de evaluación											**																						
Datos, población y muestra fuentes, recursos y cronograma.												**																					
Procesamiento, presentación y análisis de resultados.																**																	

ACTIVIDADES REALIZADAS	MESES																																					
	AGOSTO				SEPT.				OCTUBRE				NOV.				DIC.				ENERO				FEBRERO				MARZO					ABRIL				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
Procesamiento, presentación y análisis de resultados.																					**																	
Procesamiento, presentación y análisis de resultados.																					**																	
Procesamiento, presentación y análisis de resultados.																							**															
Conclusiones preliminares																							**															
Capítulo IV. Título, justificación, objetivos de la propuesta.																								**														
Listado de contenidos y esquema de la propuesta																								**														
Desarrollo de la Propuesta																									**	*												
Desarrollo de la propuesta. Validación, impacto, beneficio, resultado de la propuesta.																											*											
Conclusiones, recomendaciones.																												*										
Aprobación final del Proyecto																														*								

3.5. PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud Martha de Roldós de la ciudad de Guayaquil.

Pregunta No. 1

¿Cree usted que la entrega de certificados por parte del Centro de Salud Martha de Roldós es oportuna y eficiente?

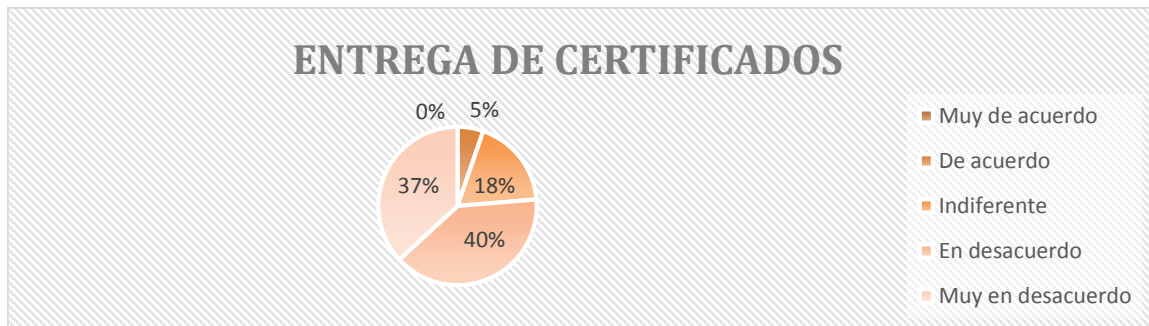
Tabla 3 Entrega de Certificados

ENTREGA DE CERTIFICADOS		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	0	0 %
De acuerdo	2	5,26 %
Indiferente	7	18,42 %
En desacuerdo	15	39,47 %
Muy en desacuerdo	14	36,84 %
TOTAL	38	100%

Fuente: Usuarios del Centro de Salud

Elaborado por: Autoras

Gráfico 1 Entrega de certificados



Fuente: Usuarios del Centro de Salud

Elaborado por: Autoras

Análisis

El 40% de los encuestados está en desacuerdo en que la entrega de los certificados es oportuna y eficiente; el 18% respondió de forma indiferente y el 5% está de acuerdo. Por lo tanto, se evidencia que hace falta mejorar la calidad y el tiempo de entrega de certificados.

Pregunta No. 2

¿En qué tiempo el centro de salud entrega el documento que usted solicita?

Tabla 4 Entrega de Certificados

TIEMPO DE ENTREGA DE CERTIFICADOS		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 día	0	0 %
2 días	14	36,85 %
3 días	15	39,47 %
Más de 3 días	9	23,68 %
TOTAL	38	100%

Fuente: Usuarios del Centro de Salud

Elaborado por: Autoras

Gráfico 2 Tiempo de entrega de certificados



Fuente: Usuarios del Centro de Salud

Elaborado por: Autoras

Análisis

El 39,47% de los usuarios responde que los certificados son entregados en 3 días, el 36,85% dice que son entregados en un plazo de 2 días y el 23,68% manifiesta que se tardan más de 3 días los certificados. Se deduce que los certificados demoran más de 48 horas que es el tiempo en el que se aspira se realice una entrega para considerarse oportuna.

Pregunta No. 3

¿De los certificados que usted requiere en el Centro de Salud, ¿cuál es el que demora más en ser entregado?

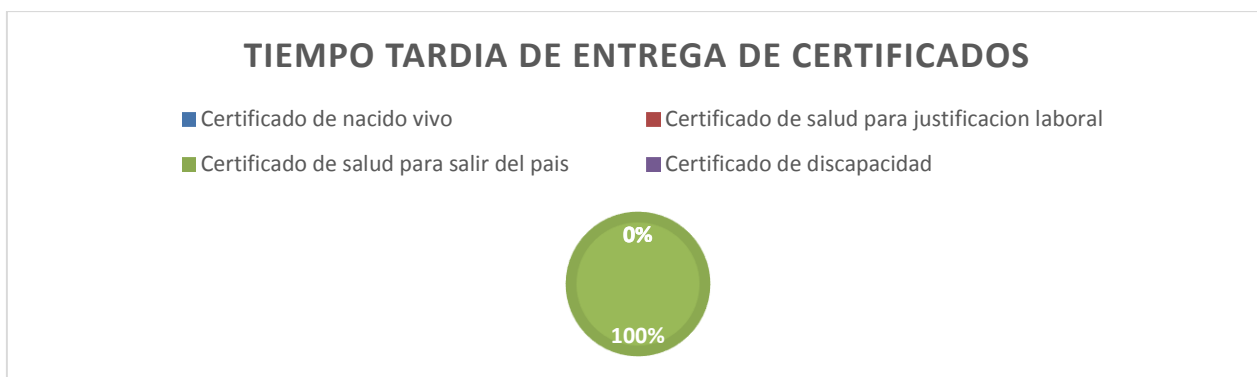
Tabla 5 Tiempo por certificado

TIEMPO POR CERTIFICADO		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Certificado de nacido vivo	0	0 %
Certificado de Salud para justificación laboral	0	0 %
Certificado de Salud para salir del país	38	100 %
Certificado de discapacidad	0	0 %
TOTAL	38	100%

Fuente: Usuarios del Centro de Salud

Elaborado por: Autoras

Gráfico 3 Tiempo tardío de entrega de certificados



Fuente: Usuarios del Centro de Salud

Elaborado por: Autoras

Análisis

El 100% de los usuarios manifiesta que el certificado que más tarda en ser entregado es el de Salud para salir del país. Por lo tanto es el certificado en el que se debe priorizar en reducir el tiempo de entrega.

Pregunta No. 4

¿Cree usted que el Ministerio de Salud Pública, podría habilitar la opción en línea para la emisión de certificados de salud para justificación laboral, certificado de salud para salir del país y certificado de nacido vivo?

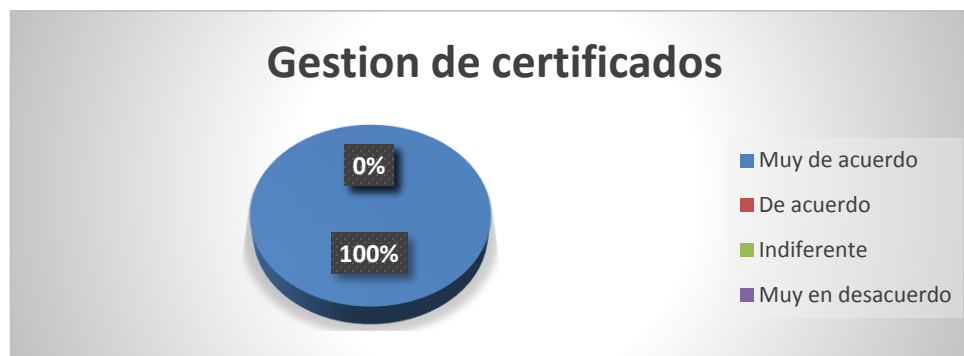
Tabla 6. Gestión de Certificados

GESTION DE CERTIFICADOS		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	38	100 %
De acuerdo	0	0 %
Indiferente	0	0 %
En desacuerdo	0	0 %
Muy en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	38	100%

Fuente: Usuarios del Centro de Salud

Elaborado por: Autoras

Gráfico 4 Gestión de Certificados



Fuente: Usuarios del Centro de Salud

Elaborado por: Autoras

Análisis

El 100% de los encuestados manifiesta que sería útil la habilitación de la opción en línea para realizar certificados de salud para justificación laboral, certificado de salud para salir del país y certificado de nacido vivo. Los encuestados consideran que sería una forma ágil de realizar los trámites que se deben efectuar de forma personal.

Pregunta No. 5

¿Cree usted que el call center 171 del Ministerio de Salud Pública, es un aporte para mejorar la atención al usuario?

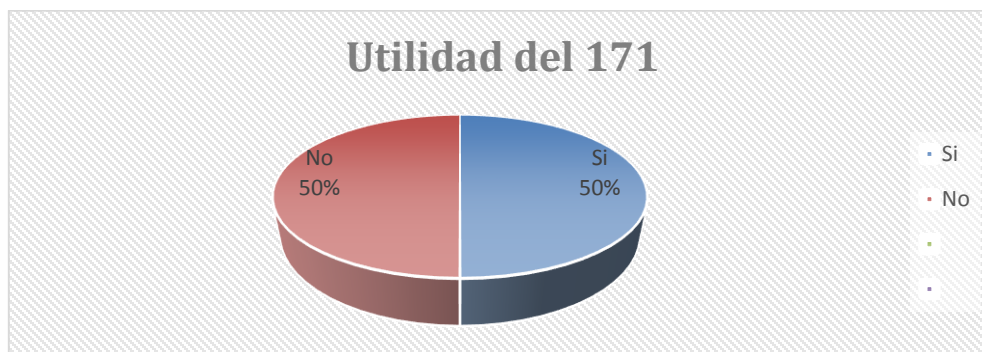
Tabla 7 Utilidad del 171

UTILIDAD DEL 171		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	19	50 %
No	19	50 %
TOTAL	38	100%

Fuente: Usuarios del Centro de Salud

Elaborado por: Autoras

Gráfico 5 Utilidad 171



Fuente: Usuarios del Centro de Salud

Elaborado por: Autoras

Análisis

El 50% de los usuarios considera que el Call Center 171 del Ministerio de Salud es de utilidad, mientras que el otro 50% considera innecesario y sin beneficio. Se debería observar e indagar la razón por la que los usuarios consideran innecesaria la línea tratándose de la mitad de los usuarios encuestados.

Pregunta No. 6

¿Cuándo asiste al centro de la salud “Martha de Roldós” a solicitar su certificado de salud, es atendido con respeto y cordialidad?

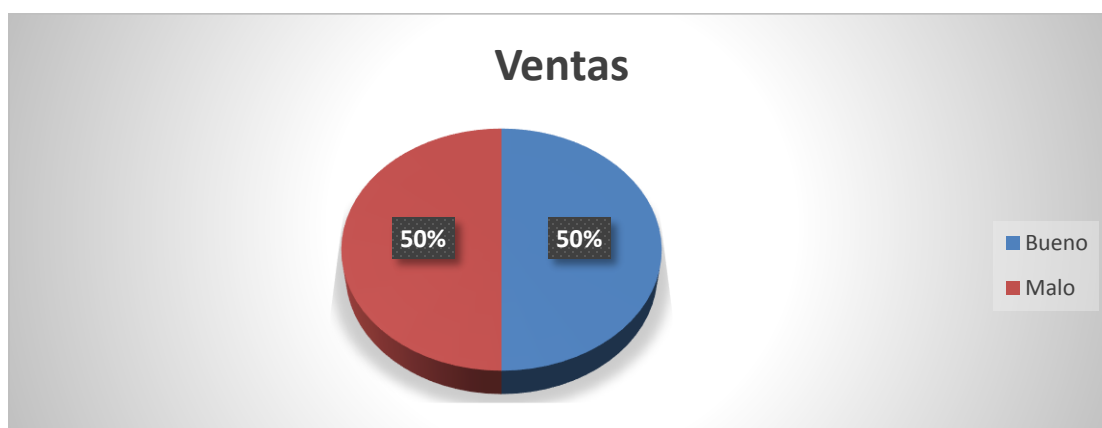
Tabla 8. Atención del personal del Centro de Salud

TRATO EN EL CENTRO DE SALUD		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	19	50 %
Malo	19	50 %
TOTAL	38	100%

Fuente: Usuarios del Centro de Salud

Elaborado por: Autoras

Gráfico 6 Trato en el centro de Salud



Fuente: Usuarios del Centro de Salud

Elaborado por: Autoras

Análisis

El 50% de los usuarios manifiesta que son atendidos con respeto y cordialidad mientras que el 50% restante manifiesta que no reciben este tipo de trato. De acuerdo a este resultado se demuestra que la calidad de servicio es apreciada por igual a la inconformidad del servicio.

Pregunta No. 7

¿La información que usted recibe por parte del personal de ventanilla es clara y completa?

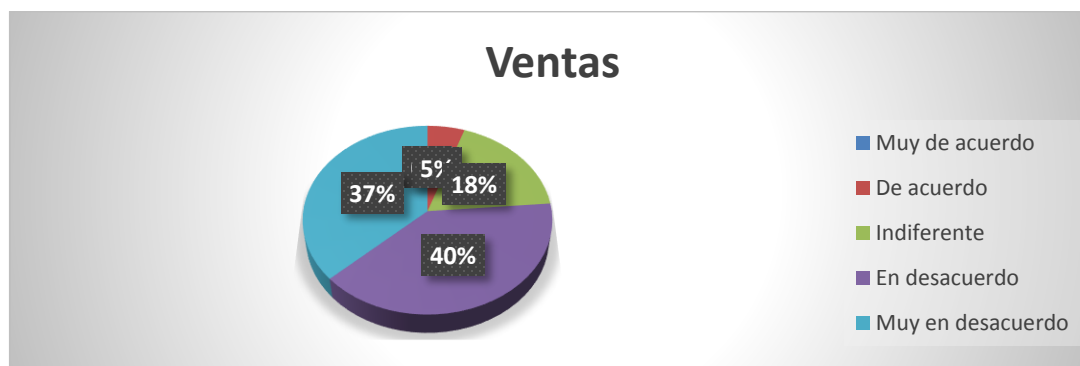
Tabla 9. Provisión de Información del Personal del Centro de Salud

PROVISIÓN DE INFORMACIÓN POR EL PERSONAL DEL CENTRO		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	0	0 %
De acuerdo	2	5,26 %
Indiferente	7	18,42 %
En desacuerdo	15	39,47 %
Muy en desacuerdo	14	36,84 %
TOTAL	38	100%

Fuente: Usuarios del Centro de Salud

Elaborado por: Autoras

Gráfico 7. Provisión de Información



Fuente: Usuarios del Centro de Salud

Elaborado por: Autoras

Análisis

El 76.31% de los usuarios encuestados manifestaron estar en desacuerdo al momento de confirmar si reciben una información clara en las diferentes ventanillas del Centro de salud, el 18.42 respondió de forma indiferente a la pregunta y el 5,26% dijo que la información recibida es clara. Lo que demuestra que la gran mayoría manifiesta que al momento de confirmar se siente satisfecha en recibir la información de la ventanilla.

Pregunta No. 8

¿Considera usted que debe existir una guía para los diferentes trámites que se realiza en el Centro de Salud Martha de Roldós?

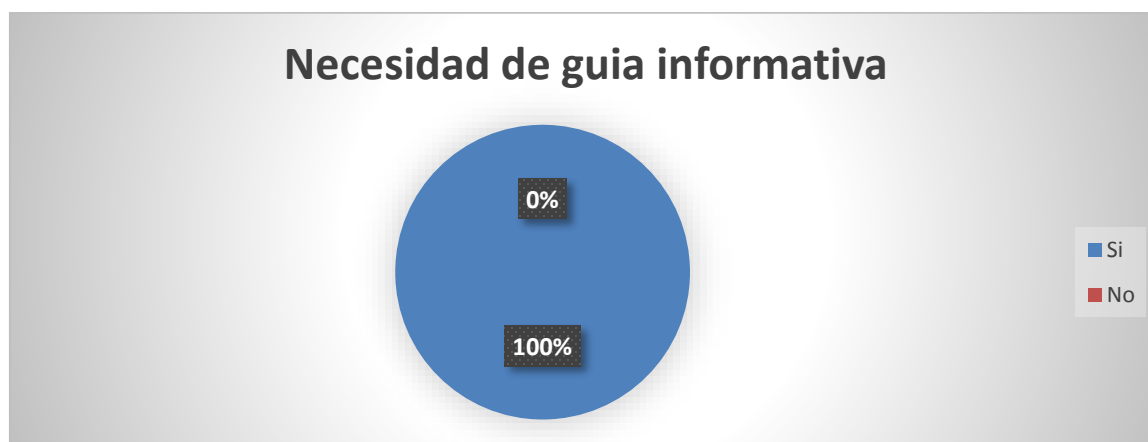
Tabla 10. Necesidad de Guía de Trámites

NECESIDAD DE GUIA INFORMATIVA		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	38	100 %
No	0	0 %
TOTAL	38	100%

Fuente: Usuarios del Centro de Salud

Elaborado por: Autoras

Gráfico 8 Necesidad de guía informativa



Fuente: Usuarios del Centro de Salud

Elaborado por: Autoras

Análisis

El 100% de los usuarios considera que es necesaria una guía de trámites que los oriente en el gestionamiento de los diferentes certificados. Por consiguiente todos los encuestados requieren de una guía para su gestión.

ENCUESTA PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO

1. ¿Cree Ud. que la labor administrativa también depende de la gestión documental?

Tabla 11. Importancia de la gestión documental

IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	2	100 %
De acuerdo	0	0 %
Indiferente	0	0 %
En desacuerdo	0	0 %
TOTAL	2	100%

Fuente: Usuarios del Centro de Salud
Elaborado por: Autoras

Gráfico 9 Importancia de la gestión documental



Fuente: Usuarios del Centro de Salud
Elaborado por: Autoras

Análisis

El 100% de los encuestados manifiesta que la labor administrativa está estrechamente ligada a la gestión documental por lo que es necesario tener conocimiento pleno de cómo realizar esta labor.

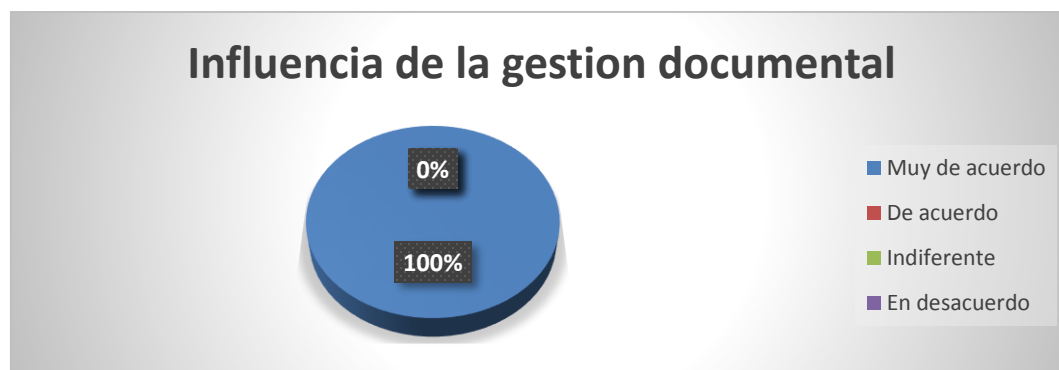
1. ¿La gestión documental de los demás departamentos influye en la atención del personal administrativo a los usuarios?

Tabla 12 Influencia de la gestión documental

INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	2	100 %
De acuerdo	0	0 %
Indiferente	0	0 %
En desacuerdo	0	0 %
TOTAL	2	100%

1. Fuente: Usuarios del Centro de Salud
2. Elaborado por: Autoras

Gráfico 10 Influencia de la gestión documental



Fuente: Usuarios del Centro de Salud
Elaborado por: Autoras

Análisis

El 100% de los encuestados manifiesta que la gestión documental de los demás departamentos influye en la atención del personal administrativo a los usuarios, por lo que se debe realizar de forma eficiente facilitando así la labor y el gestionamiento de los diferentes trámites a los usuarios.

2. Conoce Ud. del tiempo que debe tomar cada departamento en la gestión y emisión de los diferentes documentos que entregan (certificados).

Tabla 13 Conocimiento de la gestión de otros departamentos

Conocimiento de la gestión de otros departamentos		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0 %
No	2	100 %
TOTAL	2	100%

Fuente: Usuarios del Centro de Salud

Elaborado por: Autoras

Gráfico 11 Conocimiento de la gestión de otros departamentos



Fuente: Usuarios del Centro de Salud

Elaborado por: Autoras

Análisis

El 100% de los encuestados manifiesta no conocer el tiempo que le toma a cada departamento gestionar los certificados que emite. Es decir hay desconocimiento de la labor que realiza cada departamento.

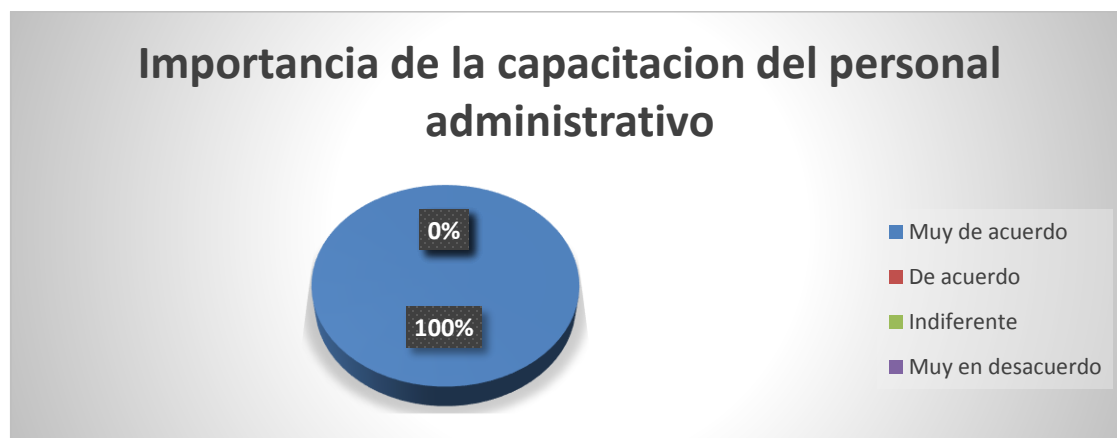
3. ¿La capacitación del personal administrativo influye en la atención eficiente a los usuarios?

Tabla 14 Importancia de la capacitación del personal administrativo

IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	2	100 %
De acuerdo	0	0 %
Indiferente	0	0 %
Muy en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	2	100%

1. Fuente: Usuarios del Centro de Salud
2. Elaborado por: Autoras

Gráfico 12 Importancia de la capacitación del personal administrativo



- Fuente: Usuarios del Centro de Salud
Elaborado por: Autoras

Análisis

El 100% de los encuestados considera que la capacitación del personal administrativo influye en una atención eficiente a los usuarios.

4. ¿Cree Ud. necesario que se realicen capacitaciones a fin de conocer todas las diferentes gestiones y tiempos que se toma cada departamento en las diferentes gestiones documentales que a cada uno le toca realizar?

Tabla 15 Realización de Capacitaciones

REALIZACIÓN DE CAPACITACIONES		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	2	100 %
De acuerdo	0	0 %
Indiferente	0	0 %
En desacuerdo	0	0 %
Muy en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	2	100%

Fuente: Usuarios del Centro de Salud
Elaborado por: Autoras

Gráfico 13 Realización de Capacitaciones



Fuente: Usuarios del Centro de Salud
Elaborado por: Autoras

Análisis

El 100% de los encuestados considera que es necesario que se realicen capacitaciones para conocer las funciones de los demás departamentos en el gestionamiento de los diferentes certificados que emiten.

5. ¿Considera Ud. necesario que estas capacitaciones se organicen de modo que todo el personal administrativo pueda asistir?

Tabla 16 Organización de capacitaciones

ORGANIZACIÓN DE CAPACITACIONES		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	2	100 %
De acuerdo	0	0 %
Indiferente	0	0 %
Muy en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	2	100%

1. Fuente: Usuarios del Centro de Salud
2. Elaborado por: Autoras

Gráfico 14 Organización de capacitaciones



Fuente: Usuarios del Centro de Salud
Elaborado por: Autoras

Análisis

El 100% de las personas encuestadas manifiesta que es importante que las capacitaciones se organicen de forma que pueda asistir todo el personal. De esta forma se despejarían dudas de cada uno de los funcionarios de cada departamento.

ENTREVISTA PARA LA DIRECTORA

- 1 ¿Considera Usted que las capacitaciones que se realizan en la Institución tiene que ver con la administración de documentos?**

Las capacitaciones no son designadas u orientadas por las personas que integran los diferentes centros de salud, generalmente se manejan de forma central a través del Ministerio de Salud, son ellos quienes designan las capacitaciones y los temas a tratar en las mismas y generalmente no siempre se relacionan a la administración de documentos.

- 2 ¿El personal de qué áreas acuden a las capacitaciones?**

Se citan a personal administrativo pues tiene más facilidad en cuanto al tema de horarios, no siempre puedo asistir yo siendo la directora debido a las funciones que debo realizar dentro del Centro de Salud, firma de diferentes certificados y demás y al no encontrarme los certificados se retrasan.

- 3 ¿El personal que maneja los documentos administrativos, cuantas veces asisten a estas capacitaciones?**

Acuden siempre que son citados, pero el punto es que no siempre hay capacitaciones.

- 4 ¿Considera usted importante la documentación técnica administrativa?**

Es muy importante sobre todo el gestionar de la misma pero no todo el personal está capacitado a este respecto.

5 ¿Cuáles son los motivos que usted considera que limitan las capacitaciones al personal de gestión documental?

La disponibilidad de horarios, los costos de los capacitadores y que aparentemente no existe la necesidad de capacitar al personal de los diferentes Centros de Salud en cuanto a gestión documental.

6 ¿Considera usted que la implementación de una guía que contribuya a la gestión documental beneficiará al centro de salud?

Por supuesto, una guía sencilla que haga conocer a todo el personal la forma de gestionar los documentos sería de gran beneficio para el Centro de Salud pudiéndose implementar en todos los centros de salud que lo requieran.

3.6. CONCLUSIONES PRELIMINARES

Después de aplicar la encuesta y las preguntas a los usuarios del Centro de Salud, se confirma que los certificados no son entregados de forma oportuna o eficiente pues consideran que estos trámites toman demasiado tiempo en realizarse.

Para recibir un certificado los usuarios deben esperar entre 48 y 72 horas y en el peor de los casos hasta más de ese tiempo, cuando en realidad son documentos que pueden ser entregados tan sólo en 48 horas.

El certificado de Salud para salir fuera del país, es el que más tiempo toma en emitirse, pese a que es el documento que generalmente los usuarios lo necesitan de forma prioritaria para poder ausentarse del territorio nacional.

Para las personas que se atienden en el Centro de salud una de las formas de solucionar esta problemática es que se pueda realizar la solicitud y hasta emisión

de los diferentes certificados a través del internet utilizando una página web que se asemejaría a la emisión de certificados de antecedentes penales que en la actualidad ha generado un descongestionamiento para la entidad que emitía este certificado.

Además, el criterio está dividido en cuanto al uso de la línea telefónica que actualmente está habilitada por el Ministerio de Salud Pública, el número 171 pues la mitad de los usuarios no considera de utilidad la línea debido a los constantes congestionamientos, no consiguen reservar citas o hacer los trámites que se podrían hacer con un call center con más infraestructura que pueda receptor todas las llamadas de los usuarios a nivel nacional.

De igual forma sucede con lo que respecta al trato que reciben por parte de los funcionarios del Centro de Salud. Solo la mitad de los usuarios califica la atención como una atención respetuosa y cordial.

Otro punto que manifiestan las personas que acuden al Centro de salud es que la información que reciben por parte de los funcionarios no es clara o completa, son muy pocos los usuarios que manifiestan que la información les sirve de forma oportuna.

Los usuarios consideran que debería existir una guía que los ayude en cuanto a la forma de realizar las diferentes solicitudes de los certificados en donde se especifique todas y cada una de las acciones a seguir, los documentos que deberán presentar, etc.

El personal administrativo entrevistado considera que la gestión documental y la labor administrativa están completamente ligadas la una de la otra. Una gestión en la parte administrativa no se puede realizar sin los documentos necesarios.

Por tal motivo la forma en la que los otros departamentos gestionan los documentos determina la forma en la que se atiende a los usuarios.

Además el personal administrativo no conoce el tiempo que se tardan los demás departamentos en entregar o gestionar los diferentes certificados.

Otro punto importante es que el personal administrativo está convencido que la capacitación que reciban influye en la forma de atender a las personas que acuden a diario al Centro de Salud.

Es importante que cada miembro que integra el staff de personal del Centro de Salud conozca las funciones y pasos operativos de cada uno de los departamentos. Las capacitaciones se deben dar en horarios en los que todo el personal pueda acudir, garantizando así que toda duda que se presente sea esclarecida en dicha capacitación.

La entrevista a la directora del Centro de Salud demuestra que las capacitaciones son designadas por el ministerio de Salud y que generalmente se enfocan a problemáticas que son detectadas a nivel general en los Centros de Salud pero no se enfocan en la gestión de los documentos.

Además manifiesta que a estas capacitaciones acuden las personas que no tienen mayor carga en sus horarios debido a la facilidad con la que pueden ausentarse del centro de salud, pero el personal clave en el manejo documental generalmente no acude a ninguna capacitación por la falta de personal que pueda reemplazarlos siendo el caso de ella uno de los principales pues debido a las diferentes autorizaciones y firmas que debe realizar le es imposible ausentarse del Centro de Salud.

Este personal acude siempre que se dan las capacitaciones pero estas solo tienen lugar una o dos veces al año como máximo.

De acuerdo a la directora la documentación técnica administrativa es muy importante y de esto deriva la importancia de gestionarla de forma eficiente pero lamentablemente no hay capacitaciones orientadas a esta labor.

Las capacitaciones de este tipo se limitan debido a la problemática en cuanto a horarios del personal del Centro de Salud así como también de los costos de los capacitadores en estas áreas.

La directora considera que una guía que contribuya a la gestión documental en el Centro de Salud beneficiaría a todo el personal y los usuarios generando los conceptos necesarios en esta área y la forma de llevar los diferentes procesos acorde a la determinación de la importancia y utilidad de los diferentes documentos.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

4.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA:

Guía informativa para la gestión documental del Centro de Salud Martha de Roldós

4.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

El objetivo de esta guía interna es para poder gestionar adecuadamente la documentación de interés del Centro de Salud y poder disponer de ella en el momento.

La guía es una herramienta que facilitará el trabajo de los funcionarios del Centro de Salud proporcionando información clara acerca de la forma de gestionar los documentos que se generan en la entrega del servicio de salud por parte de la Institución.

Esta guía acoge todas las posibilidades que en materia de funcionarios, material físico y tecnológico posee el centro de salud de tal manera que su aplicación sea inmediata.

Por lo tanto además de las generalidades documentales necesarias, en la guía se orientará acerca de: gestión de comunicaciones oficiales, gestión de expedientes, gestión de documentos electrónicos, política de gestión de documentos activos, política de gestión de documentos semi-activos, política

de prestación de servicios, política de conservación en medio alterno. Comprende también glosario y marco normativo.

La gestión documental establece la mejor forma de gestionar documentos a través del concepto de Archivo Total que comprende procesos tales como la producción o recepción, la distribución, la consulta, la organización, la recuperación y la disposición final de los documentos.

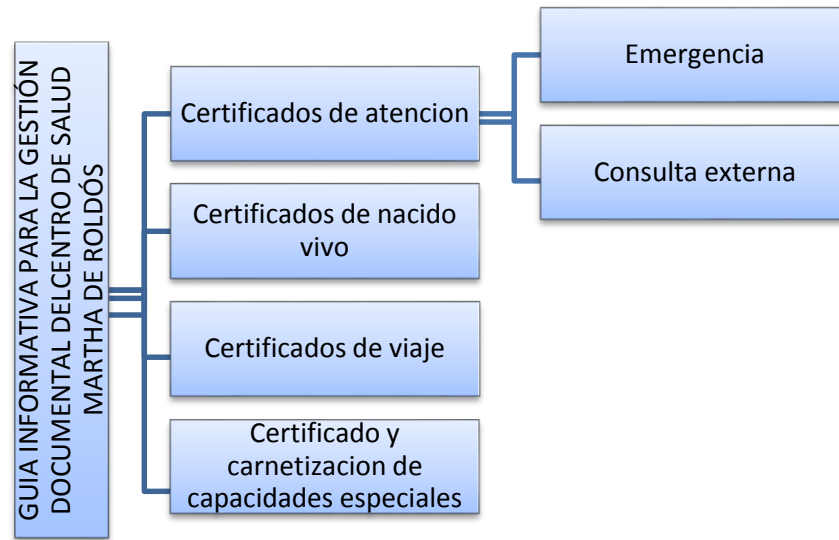
4.3 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA

Mejorar el manejo y organización de los documentos con la finalidad de brindar un buen servicio a los usuarios del Centro de Salud Martha de Roldós.

4.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA

- Determinar los documentos más importantes en los trámites que se realizan en el Centro de Salud.
- Optimizar el tiempo y el movimiento de los documentos en trámite.
- Satisfacer las necesidades del usuario con calidad y calidez.

4.5 LISTADO DE LOS CONTENIDOS Y ESQUEMA DE LA PROPUESTA



4.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Guía informativa para la Gestión Documental del Centro de Salud Martha de Roldós



INTRODUCCIÓN

La presente guía informativa, es una herramienta para facilitar y agilizar la solicitud de certificados que requieren los usuarios en el centro de Salud pública. Pretende simplificar e informar el procedimiento de cada uno de los requisitos que se necesitan para la obtención de los mismos y acortar el tiempo de espera de dichos certificados, pues se contará con la información clara y actual.

Adicional a esto la guía cuenta con un tríptico para el usuario, que contiene la información sencilla de fácil comprensión de los requisitos y el tiempo que dura la gestión de cada uno de los certificados que se emiten en el centro de salud.

OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS

De acuerdo a la normativa vigente, el orden de la obtención de certificados es la siguiente:

CERTIFICADOS DE ATENCIÓN

Emergencia

A todo paciente que viene por atención médica en el área de la emergencia del Centro de Salud Martha de Roldós, según el caso, se emite un certificado médico tomando en consideración los datos de filiación que se recopila al inicio de la atención:

- Se emite el certificado impreso con membrete de la institución (MSP), fecha de la atención realizada, los respectivos nombres y apellidos del usuario, número de cédula de identidad, diagnóstico de la atención realizada con el respectivo código de la Clasificación Internacional de

Enfermedades versión 10 (CIE-10) e indicando la asistencia y/o los días de reposo que según el galeno prescriba por su atención, señalando en el certificado médico desde qué día inicia y qué día termina sus días de reposo, finalizando con el respectivo sello profesional del galeno que realiza la atención.

- Si el paciente se encuentra hospitalizado en el área de postparto, de igual manera se emite un certificado médico de asistencia, sea para el paciente y/o para el familiar directo.
- Si el caso fuese por atención a un estudiante (primaria, secundaria y/o superior) se emite el certificado médico en un formato previamente impreso, donde se consigna los datos en los espacios en blanco, e igualmente el profesional de la salud sella el certificado.

Consulta externa

A todo paciente se debe registrar una cita mediante agendamiento con anterioridad llamando al contact center (171) en el Centro de Salud Martha de Roldós, para consulta externa, en cualquiera de sus especialidades (medicina general, obstetricia, ginecología, odontología), según el caso se emite un certificado médico tomando en consideración los datos de registro en Registro Diario Automatizado de Consultas y Atenciones Ambulatorias (RDACAA) que se recopila al inicio de la atención:

- Según la normativa vigente, se emite el certificado impreso con membrete de la institución (MSP), fecha de la atención realizada, los respectivos nombres y apellidos del usuario, número de cédula de identidad, diagnóstico de la atención realizada con el respectivo código de la Clasificación Internacional de Enfermedades, versión 10 (CIE-10) y registrando la asistencia y/o los días de reposo que según el galeno indique por su atención, en el certificado médico constará desde qué día

inicia y qué día termina sus días reposo, igualmente el profesional de la salud sella el certificado.

- Si el caso fuese por la atención de un estudiante (primaria, secundaria y/o superior) se emite un certificado médico en un formato previamente impreso, donde se consigna los datos en los espacios en blanco, e igualmente el profesional de la salud sella el certificado.

CERTIFICADOS PARA VIAJAR

A todo paciente se debe registrar una cita mediante agendamiento con anterioridad llamando al contact center (171) y/o demanda espontánea por las tardes, en el Centro de Salud Martha de Roldós, para consulta externa, en medicina general, se emite un certificado médico tomando en consideración los datos de registro Diario Automatizado de Consultas y Atenciones Ambulatorias (RDACAA) que se recopila al inicio de la atención:

- Según la normativa vigente, se emite el certificado impreso con membrete de la institución (MSP), fecha de la atención realizada, los respectivos nombres y apellidos del afiliado, número de cédula de identidad, edad, diagnóstico de la atención realizada con respectivo código de la clasificación Internacional de Enfermedades versión 10 (CIE-10), con firma y sello del galeno y adicionalmente el sello de la Dirección médica del Centro de Salud.

CERTIFICADO DE NACIDO VIVO:

En el departamento de estadísticas se deberá presentar los siguientes requisitos:

- Cédula de ciudadanía de la madre y del familiar que retira el certificado.

- Verificación en la bitácora del Servicio de Emergencia que la madre esté ingresada, mediante el registro de la huella plantar del recién nacido en la historia clínica de la madre.
- Emisión del certificado en formato establecido por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (un original y dos copias), por parte del obstetra que atendió el parto (firmado y sellado de acuerdo a la normativa vigente).
- Registro interno en archivo de excel, de los siguientes datos del certificado de nacido vivo:
 Datos de la madre: Nombres, apellidos, fecha de nacimiento, número de cédula y edad.
 Datos del Recién Nacido: Peso, talla, sexo, apellidos y nombre si al momento ya está definido.
- Validación del Departamento de Estadística: con el sello y firma del responsable del departamento.
- El documento original y la primera copia se entrega a la usuaria.
- La segunda copia se queda como constancia en el departamento de estadística, e ingresa a un archivo numérico interno del departamento de estadística.
- A final de cada mes se remite al Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) de manera digital el archivo respectivo.

CERTIFICADO Y CARNET DE CAPACIDADES ESPECIALES

Todo paciente debe registrar su cita mediante agendamiento con anterioridad llamando al contact center (171) en el Centro de Salud Martha de Roldós, para la obtención del carnet de discapacidad. Para lo cual el día de la cita médica debe traer la siguiente documentación:

- 2 fotos tamaño carnet
- 1 copia de servicios básicos (agua, luz, teléfono)
- Cédula original y copia a color
- Certificados médicos originales con diagnóstico, pronóstico y tratamiento del médico especialista de cualquier hospital del Ministerio de Salud con una vigencia de hasta 6 meses antes de la fecha de la solicitud del certificado.
- Los datos de personas con discapacidad deben ser ingresados en el módulo digital a través del Link, <https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/> con la finalidad de garantizar que la información del usuario esté disponible en la base de datos que se comparten a todas las instituciones del Ministerio de Salud.
- Para personas que requieran ser calificadas y no poseen exámenes de especialidad serán agendadas vía contact center 171 para consulta en medicina general, un profesional deberá analizar clínicamente el caso y referirlo, si lo amerita, al especialista. El usuario deberá registrar la información que se solicita en el formato 107, para que, junto a los requisitos completos, pueda acceder a solicitar su turno para la calificación de la discapacidad.
- Realizada la calificación de la discapacidad el médico ingresará a través del link, <https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/> con su usuario y su clave Para imprimir el certificado de discapacidad el mismo que será sellado y firmado por el medico calificador.

TRÍPTICO INFORMATIVO PARA LA OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS EN EL CENTRO DE SALUD MARTHA DE ROLDÓS.

Se crea un tríptico, basado en la información básica para la obtención de certificados, donde contiene requisitos, lugar y tiempo para la emisión de certificados, con la finalidad de agilizar los procesos y facilitar la información. Este tríptico va dirigido para los usuarios del centro de salud.

CERTIFICADOS QUE EMITE EL CENTRO DE SALUD

- ⇒ Certificado de nacido vivo
- ⇒ Certificado de salud para justificación laboral
- ⇒ Certificado de salud para salir del país
- ⇒ Certificado de discapacidad

REQUISITOS PARA LA EMISIÓN DE CERTIFICADOS

Ministerio de Salud Pública

CS 24H MARTHA DE ROLDÓS

Ministerio de Salud Pública

CENTRO DE SALUD MARTHA DE ROLDÓS

2 6 1



Certificado de atención de emergencia

Requisitos:

1. Ser atendido en el área de emergencia.
2. Presentar cedula de ciudadanía

Tiempo de emisión: 24 horas

Certificado de atención de consulta externa

Requisitos:

1. Ser atendido en el área de consulta externa, en cualquiera de las especialidades (medicina general, obstetricia, ginecología, odontología)
2. Cedula de ciudadanía

Tiempo de emisión: 48 horas

3

Certificado para viajar

Requisito:

1. Ser atendido en el área de consulta externa.
2. Presentar cedula de ciudadanía

Tiempo de emisión: 24 horas

Certificado y carne de discapacidad

Requisito:

1. Ser atendido en el área de consulta externa.
2. 2 fotos tamaño carnet .
3. 1 copia de servicios básicos (agua, luz, teléfono)
4. Cédula original y copia a color
5. Certificados médicos originales con diagnóstico, pronóstico y tratamiento del médico especialista de cualquier hospital del Ministerio de Salud con una vigencia de hasta 6 meses antes de la fecha de la solicitud del certificado.

4

Certificado de nacido Vivo

1. Presentar cédula de ciudadanía de la madre y del familiar que retira el certificado.
2. Verificación en el libro del Servicio de Emergencia que la madre esté ingresada, mediante el registro de la huella plantar del recién nacido en la historia clínica de la madre.
3. Emisión del certificado en formato establecido por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (un original y dos copias), por parte del obstetra que atendió el parto (firmado y sellado de acuerdo a la normativa vigente).
4. Datos del Recién Nacido: Peso, talla, sexo, apellidos y nombre si al momento ya está definido.
5. Validación del Departamento de Estadística: con el sello y firma del responsable del departamento.

5

4.7 VALIDACIÓN

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

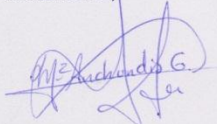
Por medio de la presente Yo, Ing. María Magdalena Anchundia Guaranda con C.I. 092384811-3 en mi calidad de profesional administrativo del Centro de Salud "Martha de Roldós", Informo que después de haber leído minuciosamente el proyecto.

LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD MARTHA DE ROLDÓS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, PARROQUIA TARQUI, AÑO 2016.

Puedo indicar que es viable porque nos ayuda a comprender los procedimientos para desarrollar de manera eficaz y correcta la administración de documentos y por ende facilitar la atención a los usuarios.

Es todo lo que puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



Ing. Magdalena Anchundia Guaranda
Reg. 1006-14-1303512

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

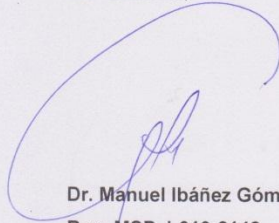
Por medio de la presente Yo, Dr. Manuel Olmedo Ibáñez Gómez con C.I. 070155474-3 en mi calidad de profesional de la Salud, manifiesto haber revisado minuciosamente la propuesta realizada en el proyecto.

LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD MARTHA DE ROLDÓS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, PARROQUIA TARQUI, AÑO 2016.

Me parece un tema interesante, práctico y aceptable para la aplicación en esta Institución.

Es todo lo que puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



Dr. Manuel Ibáñez Gómez
Reg. MSP. I-313-2142

Dr. Manuel Ibáñez Gómez
Medicina General
Reg. MSP I-313-2142

4.8 Impacto/Beneficio/Resultado

La presente propuesta, es importante por cuanto el problema detectado, será mejorado en base a la información concreta determinada a través de los instrumentos de investigación. Además, con la implementación de la guía informativa para la gestión documental, se pretende lograr la reducción de los tiempos de respuesta de los certificados que emite el centro de salud Martha de Roldós, aproximadamente en un 25%.

Con las estrategias definidas en esta investigación, se logrará un cambio positivo en la percepción de la calidad del servicio de todos los usuarios en el Centro de Salud Martha de Roldós.

CONCLUSIONES

Al finalizar la investigación, se logró identificar que las causas para que el personal administrativo no haya logrado una adecuada administración de los documentos, son: la inadecuada clasificación y organización de los archivos centrales históricos, pues no se ha definido una secuencia de organización cronológica ni alfabética de los mismos; la escasa capacitación del personal administrativo en lo relacionado con la atención al usuario y el espacio físico no apropiado para la organización de documentos importantes para el registro histórico de los pacientes.

RECOMENDACIONES

Retroalimentación de los resultados en base a un control administrativo continuo de las funciones del personal de cada área del Centro.

Revisión de la guía de gestión documental por otros actores y actualizarlo en función de las necesidades reales y las normativas institucionales.

Referir la guía informativa y el tríptico para el usuario a los otros distritos, para que sean conocidos y/o mejorados de acuerdo a las capacidades operativas y administrativas de cada una de las entidades de la Red de Salud.

Ante los resultados preliminares de las encuestas, se cree que es necesario la elaboración de una guía informativa para la gestión documental que lo manejará el personal administrativo y un tríptico informativo de requisitos para los usuarios del Centro de Salud Martha de Roldós.

REFERENCIAS

- Alvarado, A. (06 de Marzo de 2016). *Blogspot*. Obtenido de <http://serviciosanaalvarado.blogspot.com/>
- Becerra Agudelo, R. (23 de Agosto de 2013). *Slideshare*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/profecesde/documento-25506348>
- Candelas Ramírez, E. (2015). INTRODUCCIÓN A LA CIENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN. *Administración I*. México D.F., México.
- Cedano, V. (2015). *Blogspot*. Obtenido de <http://admintelectuales.blogspot.com/2015/11/administracion-como.html>
- Concepto Definición . (2016). *Concepto Definición.de*. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/documento/>
- Coordinadora de Asociaciones de Archiveros. (2011). Funciones de Admiistración de un Sistema. En C. d. Archiveros, *Administración de documentos y archivos Textos fundamentale*. Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros.
- Definiciones ABC. (2016). *Definiciones Económicas*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>
- Dirección Metropolitana de Gestión Documental y Archivos. (2016). *Alcadía Metropolitana de Quito*. Obtenido de <http://archivos.quito.gob.ec/index.php/sistema-metropolitano-gestion->

documental-y-archivos/estructura-del-smgda/unidades-de-gestion-documental-y-archivos-del-smgda

Gobierno español. (2014). *Patrimonio histórico español*. Murcia.

Gutierrez, C. (2013). *Academia Edu*. Obtenido de

http://www.academia.edu/7544858/Manual_del_archivo

López Juárez, E. L. (2011). Organización de Archivos. En *Manual Introducción a la organización de archivos*. Tepime.

Orozco, J. C. (20 de Julio de 2011). Obtenido de

<http://archivistasenred.blogspot.com/>

Perdomo, M. (2013). Grafología y Documentología Forense. En M. Perdomo, *Manual de Medicina Forense*. Colombia: Temis.

Pradúa Chaparro, S. P. (25 de Abril de 2012). Obtenido de

<http://es.slideshare.net/samazu2012/definicion-de-usuarios>

Rhenals Almanza, J. F. (2016). *Scribd*. Obtenido de

<https://es.scribd.com/user/36248315/Jose-Felipe-Rhenals-Almanza>

Romero, A. (2012). *Calameo*. Obtenido de

<http://es.calameo.com/books/0027331139150f361e9cd>

Senado y la Cámara de Representantes de Uruguay. (2012). *Ley N° 18.335*

PACIENTES Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD. Montevideo:

Ministerio de Salud Pública.

Serna, H. (2012). Servicio al Cliente. En H. Serna, *Conceptos Básicos* (págs. 19-27).

Colombia: Panamericana.

Softdoit. (2015). Obtenido de <https://www.softwaredoit.es/definicion/definicion-gestion-documental.html>

Thompson, I. (Enero de 2011). *Promonegocios*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>

Universidad Surcolombiana. (2011). GUIA PARA LA ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN. *GESTION DOCUMENTAL*, 11.

Zurita Reinoso, M. R. (2011). *Gestión en el talento humano y su incidencia en el desempeño laboral*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad de Ambato.

ANEXOS

ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD MARTHA DE ROLDÓS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo mejorar la atención a los usuarios que acuden al Centro de Salud Martha de Roldós del Ministerio de Salud de la ciudad de Guayaquil.

Agradeceré responder las siguientes preguntas, marcando con una **X** la respuesta de su elección.

1 ¿Cree usted que la entrega de certificados por parte del Centro de Salud Martha de Roldós es oportuna y eficiente?

De acuerdo

Muy de acuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

2.¿En qué tiempo el centro de salud entrega el documento que usted solicita?

1 día

2 días

3 días

Más de tres días

3 ¿De los certificados que usted requiere en el Centro de Salud, ¿cuál es el que demora más en ser entregado?

Certificado de nacido vivo

Certificado de salud para justificación laboral

Certificado de salud para salir del país

Certificado de discapacidad

4. ¿Cree usted que el Ministerio de salud pública, podría habilitar la opción en línea para la emisión de certificados de salud para justificación laboral, certificado de salud para salir del país y certificado de nacido vivo?

De acuerdo

Muy de acuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

5 ¿Cree usted que el call center 171 del Ministerio de Salud Pública, es un aporte para mejorar la atención al usuario?

Si

No

6¿Cuándo asiste al centro de la salud “Martha de Roldós” a solicitar su certificado de salud ¿es atendido con respeto y cordialidad?

Si

No

7¿La información que usted recibe por parte del personal de ventanilla es clara y completa?

De acuerdo

Muy de acuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

8 ¿Considera usted que debe existir una guía para los diferentes trámites que se realiza en el Centro de Salud Martha de Roldós?

Si

No

**ENTREVISTA REALIZADA A LA SEÑORA DIRECTORA DEL CENTRO DE
SALUD MARTHA DE ROLDÓS DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA**

1. ¿Usted considera que la entrega de los certificados de Martha de Roldos es oportuna y eficiente para los usuarios?
2. Usted cree que los tiempos de respuesta en la entrega de estos certificados a los usuarios puede mejorar?
3. ¿La información en cuanto a requisitos para la obtención de los certificados, es suficiente para los usuarios?
4. ¿Considera que el personal administrativo necesita capacitaciones periódicas, acerca de la administración de documentos?
5. ¿Está de acuerdo en que se mejore el espacio físico para la gestión documental dentro del área administrativa?
6. ¿Está de acuerdo con el diseño de una guía que permita mejorar la gestión de documentos?

FOTOS

ENTREVISTAS A LOS USUARIOS



CENTRO DE SALUD





Guayaquil, Septiembre de 2016

Señores
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
En su despacho.-

De nuestras consideraciones:

Saludos cordiales, en referencia a la solicitud de autorización para realizar proyecto de tesis, con el nombre “La administración de documentos y su influencia en la atención a los usuarios que acuden al Centro de Salud Martha de Roldos, de la ciudad de Guayaquil, parroquia Tarqui, año 2016”, por lo cual se solicita a las estudiantes Silvia Selena Scamaronez y Juana Jacqueline Andrade Oyola, regirse a los acuerdos de confiabilidad y confidencialidad, previo al ingreso a nuestro centro de salud.

Con sentimiento de distinguida consideración.

Atentamente,




 **Dra. Lucia Ramirez Pazmiño**
PEDIATRÍA
REG. MSP. VI-2015-5851
Dra. Lucia Ramirez Pazmiño
Directora
CS 24H “Martha de Roldós”



INFORME ESTADÍSTICO NACIDO VIVO



FECHA DE CREACIÓN DEL REGISTRO: 26/09/2016 12:03:19

INSTITUCIÓN: MATERNO MARTHA DE ROLDOS - 24 HD

USUARIO: 0916373459

DATOS DEL NACIDO VIVO

NOMBRES: NN-1		NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN: 0961041399	
APELLIDOS: GUACHO VELASCO			
SEXO	TIPO DE PARTO	PRODUCTO DEL EMBARAZO	LUGAR DONDE OCURRIÓ EL NACIMIENTO
MUJER	NORMAL	UNO	CÓDIGO: 789 LUGAR: MINISTERIO DE SALUD
TALLA (cm.)	FECHA NACIMIENTO	ASISTIDO POR	NOMBRE ESTABLEC.: MATERNO MARTHA DE ROLDOS - 24
48	25/09/2016	OBSTETRIZ	PROVINCIA: GUAYAS CANTÓN: GUAYAQUIL PARROQUIA: TARQUI
PESO (gramos)	SEMANAS DE GESTACIÓN	APGAR	
3000	39	8	9
		DIRECCIÓN: CEDELA M. DE ROLDOS, CASA COMUNAL	
		TELÉFONO: 042259061	

DATOS DE LA MADRE

NOMBRES Y APELLIDOS: GUACHO VELASCO NELLY SABRINA		CÉDULA: 0951257096		
		NACIONALIDAD: ECUATORIANA		
FECHA NACIMIENTO	EDAD DE LA MADRE	CONTROLES PRENATALES	No. DE PARTO	No. DE EMBARAZO
28/08/1996	20	3	1	1
¿CUÁNTOS HIJOS VIVOS TIENE ACTUALMENTE?	¿CUÁNTOS HIJOS QUE NACIERON VIVOS HAN	¿CUÁNTOS HIJOS NACIERON MUERTOS?	RESIDENCIA HABITUAL DE LA	
1	0	0	PAÍS: ECUADOR	
AUTO IDENTIFICACIÓN ÉTNICA DE LA MADRE	ESTADO CIVIL y/o CONYUGAL	¿SABE LEER Y ESCRIBIR?	PROVINCIA: GUAYAS	
MESTIZA	SOLTERA <td>SI</td> <td colspan="2">CANTÓN: GUAYAQUIL</td>	SI	CANTÓN: GUAYAQUIL	
		INSTRUCCIÓN	PARROQUIA: TARQUI	
		PRIMARIA	CIUDAD/LOCALIDAD	
			DIRECCIÓN: COOP ESTRELLA DE BELEN MZ 1486 S5	

DATOS DE LA PERSONA QUE ATENDIÓ EL PARTO

NOMBRES Y APELLIDOS: IRMA DEL ROCIO ALVAREZ NAVARRO	
TELÉFONO:	CÉDULA DE IDENTIDAD: 0916373459
OBSERVACIÓN:	

DATOS DE IDENTIFICACIÓN ÚNICA DEL DOCUMENTO

CÓDIGO ÚNICO DE IDENTIFICACIÓN:
0961041399

Firma válida

Digitally signed by IRMA DEL ROCIO ALVAREZ NAVARRO
 Date: 2016.09.26 12:01:33 COT
 Reason: Firma Electronica

Nota: La inscripción de nacimiento deberá hacerse en el plazo de 30 días, desde el nacimiento, conforme al Art. 36 de la Ley de Registro Civil, Identificación y Cedulación. Evite las multas de Ley que corresponden al 50% de un SMV, conforme al Art. 54 de la Ley de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

Solo para uso del Registro Civil.

"La madre debe acreditar su identidad documentadamente al momento de la inscripción del nacimiento en el Registro Civil. Los datos aquí declarados sobre la identidad de la misma son de exclusiva responsabilidad de la madre; así como los datos sobre el hecho del nacimiento, son de responsabilidad del médico certificante".

Anexo 1
Certificado único de Salud

 Ministerio de Salud Pública	Nombre de la entidad MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Dirección Distrital 03D06 TARQUI 2 - SALUD	 SISTEMA PÚBLICO INTEGRAL DE SALUD	N° (serie) Z03D09D0600001 - 2016 000000028
CERTIFICADO ÚNICO DE SALUD			
Fecha de emisión			Tipología y Nombre del Establecimiento de Salud
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
GRATUITO			
Quien al momento se encuentra en condiciones estables de salud.			
Nombre del médico/a _____	Código MSP. _____	Firma y Sello _____	_____

Certificado Valido por 30 días

Guayaquil, 22 de marzo de 2016

CERTIFICADO

Por medio de la presente certifico que la paciente **ATENELOFF DECIMA MAIA**, con cédula de ciudadanía No. **0925671489**, quien se atendió en el CENTRO DE SALUD 24H MARTHA DE ROLDOS, en el cual ingreso el día 12 de marzo de 2016, con diagnósticos de:

Parto eutócico simple (CIE 10 – 080)

Recién nacido:

Semanas: 39
Peso: 3200 gr
Talla: 51 cm
Adgar: 8 - 9

Fecha de egreso de la paciente el día 15 de marzo del 2016.

Con reposo de 84 días (ochenta y cuatro) desde 12/03/2016 hasta 03/06/2016.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad pudiendo el interesado hacer buen uso de este documento como estime conveniente.

Atentamente,

Obst. Irma Álvarez
Obstetra de Emergencia
CS 24 H Martha de Roldós





Guayaquil, 17 de junio de 2016

CERTIFICACION

Por medio de la presente certifico que el (la) usuario(a), **ALVARADO PINCAY JORGE ANDRES**, con cédula de ciudadanía 0927539429, con 22 años de edad, ha sido atendido en el Centro de Salud 24HD Martha de Roldós en el área de EMERGENCIA, el día Miércoles 15 de junio de 2016, siendo aproximadamente las 10H50 con el siguiente diagnóstico:

DX. GASTROENTERITIS (CIE 10 A09)

Reposo por 48 horas 15 y 16 de junio de 2016.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad pudiendo el interesado hacer buen uso de este documento como estime conveniente.

Atentamente,

Dra. Mayra Merchán
Médico Tratante
CS 24H "Martha de Roldós"



CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

No. CERTIFICADO: MSP-192514

IDENTIFICACIÓN: 0904873882
APELLIDOS: OLLAGUE TORRES
NOMBRES: JOSE FERNANDO

FECHA DE CALIFICACIÓN: 08/07/2014 11:14:39

DISCAPACIDAD		
TIPO	PORCENTAJE	NIVEL
VISUAL	53 %	GRAVE

DIAGNÓSTICO	
CIE10	[H541] - CEGUERA DE UN OJO VISION SUBNORMAL DEL OTRO

PERÍODO DE ADQUISICIÓN
ADQUIRIDA - ENFERMEDAD CRONICA NO TRANSMISIBLE

EMITIDO POR:

JOSE MIGUEL ZUÑIGA RODRIGUEZ
CI No. 0913454666

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO Y SUBTÍTULO: LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD MARTHA DE ROLDÓS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, AÑO 2016	
AUTOR/ES: SILVIA SELENA SCAMARONEZ RAMÍREZ JUANA JACQUELINE ANDRADE OYOLA	TUTOR: LCDA. JUDITH ERAZO DE FALCONÍ
	REVISORES: Msc. María Leonor Cedeño Sempertegui PhD. Margarita León García MsC. Giovanni Freire Jaramillo MsC. Eloy Morán Ruíz
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL	FACULTAD: CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA: ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	No. DE PÁGS: 86 páginas
TÍTULO OBTENIDO: TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN ASIGNATURAS SECRETARIALES	
ÁREAS TEMÁTICAS: Administración de documentos	
PALABRAS CLAVE: Administración de documentos, usuarios, satisfacción.	
<p>RESUMEN: La investigación tiene como objetivo, determinar las causas que ocasionan una deficiente administración de documentos en el Centro de Salud Martha de Roldós de la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de proponer herramientas que ayuden a mejorar la atención a los usuarios externos. La gestión documental, en este Centro, genera retrasos en la entrega de certificados a los usuarios que realizan trámites diferentes relacionados con el servicio de salud que reciben en dicho establecimiento. Para determinar las causas de la problemática se utilizó una investigación descriptiva aplicando métodos cualitativos y cuantitativos a través de la aplicación de encuesta y entrevista a los involucrados. Dentro de los resultados se evidencia: falencias en la administración de documentos debido a la escasa capacitación que tiene el personal administrativo que forma parte del proceso de entrega de certificados; la falta de información suficiente, clara, precisa y oportuna a los pacientes, tomando en cuenta que los certificados son documentos oficiales y determinantes en la satisfacción de sus necesidades laborales, de salud, sociales y otras. Esto conlleva a que las personas que acuden al Centro de Salud requieran herramientas de ayuda de fácil comprensión para obtener sus certificados en el menor tiempo posible. Por consiguiente, se presenta una guía informativa para la gestión</p>	



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



documental que está validada por expertos y que será muy efectiva en la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud.

No. DE REGISTRO (en base de datos):		No. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			
ADJUNTO PDF:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES	Teléfono: 0987840153 0990790355	E-mail: silviaselena@hotmail.com jandradeo@ups.edu.ec	
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:		Nombre: Ab. Michelle Vargas Aguilar	
		Teléfono: 2596500 Ext. 221	
		E-mail: mvargasa@ulvr.edu.ec	

Urkund Analysis Result

Analysed Document: PROYECTO revisado SCAMARONEZ Y ANDRADE 07 ABRIL 17 (1).docx (D27177517)
Submitted: 2017-04-11 17:50:00
Submitted By: ibetancourt@ulvr.edu.ec
Significance: 7 %

Sources included in the report:

Tesis Cevallos - Macías.pdf (D22527305)
1472917480_PROYECTO YANINA 3_9 actualizado.doc (D21594663)
OCTUBRE 5 PROYECTO TERMINADO.doc (D22202594)
<http://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>
<http://administrandoconocimiento.blogspot.es/categoria/clase/>
<https://es.slideshare.net/munegitaporcelana/pensamiento-administrativo-70005502>
<http://serviciosanaalvarado.blogspot.com/>
<http://es.slideshare.net/profecesde/documento-25506348>
<http://conceptodefinicion.de/documento/>
<http://archivistasenred.blogspot.com/>
<http://es.slideshare.net/samazu2012/definicion-de-usuarios>
<http://es.calameo.com/books/0027331139150f361e9cd>
<https://www.softwaredoit.es/definicion/definicion-gestion-documental.html>
<http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>

Instances where selected sources appear:

29