



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio
Carrera de Gestión de la Información Gerencial

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Previo a la obtención del título de:

Licenciada En Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

El plan de mejora como estrategia para el desarrollo de la calidad de la gestión de procesos en el laboratorio clínico DAVELAB de Manta, 2023 (Estudio de caso)


AUTORA:

Cevallos Delgado Julixa Saraí

MANTA-ECUADOR 2023

Tema

El plan de mejora como estrategia para el desarrollo de la calidad de la gestión de procesos en el laboratorio clínico DAVELAB de Manta, 2023 (Estudio de caso)

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

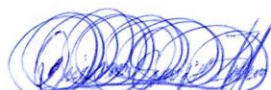
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante **CEVALLOS DELGADO JULIXA SARAÍ**, legalmente matriculado/a en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024_1, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del trabajo es **“El plan de mejora como estrategia para el desarrollo de la calidad de la gestión de procesos en el laboratorio clínico DAVELAB de Manta 2023 (Estudio de caso)”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 2 de agosto de 2024

Lo certifico,



Dra. Digna Quijije Zambrano, Ph.D
Docente Tutora
Área: Administrativas Contables y Comercio

Declaración de Autoría

Yo, Cevallos Delgado Julixa Sarai, con cédula de identidad 131671299-9, declaro que el presente trabajo de titulación: “El plan de mejora como estrategia para el desarrollo de la calidad de la gestión de procesos en el laboratorio clínico DAVELAB de Manta, 2023 - Estudio de caso” cumple con los requisitos que la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí y la Facultad de de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio recomiendan, cumpliéndose con cada uno de los criterios y siendo cuidadosa con los datos expuestos. Asimismo, manifiesto que el contenido investigativo presenta el desarrollo y diseño inédito siendo monitoreado por la tutora Dra. Digna Quijije Zambrano, PhD. La argumentación y el sustento investigativo son originalidad de la autoría y es responsable de la misma.



Julixa Sarai Cevallos Delgado
C.I.: 1316712999
E-mail: e1316712999@live.ulead.edu.ec
Telf: 0995269544

Dedicatoria

Este trabajo de estudio de caso va a dedicado a Dios, es mi guía y de fe para cumplir mis metas.

A mis padres Daniel Cevallos y Daysi Delgado, a mis sobrinos, a mis tíos, a mis abuelos y demás familiares, con su apoyo incondicional he logrado alcanzar metas lo largo mis años de estudio y formación.

A los docentes que son también parte fundamental para alcanzar esta meta, por las enseñanzas en el aula de clases y además por sus consejos de vida.

Reconocimiento

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a Dios por ser guía en mi formación académica, porque me llena de fe para continuar con mis estudios.

Un agradecimiento especial a mi familia por darme ánimos y apoyarme para seguir adelante, son mi fortaleza y motivo de poder lograr esta meta.

Extendiendo mi gratitud a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí – Alama Mater, por brindar la educación de calidad a todos sus estudiantes, y permitirme culminar mis estudios universitarios, además agradezco a los docentes de la carrera de Gestión de la información Gerencial quienes fueron mis tutores de enseñanzas. Agradezco a mi tutora de tesis por ser guía durante el proceso de este estudio de caso, por la paciencia y compromiso con sus tutoradas.

Agradezco al Laboratorio Clínico DAVELAB por brindarme la información para poder realizar este estudio de caso.

Índice de Contenido

Introducción	9
Antecedentes Investigativos	11
Definición del caso de estudio	14
Justificación del caso de estudio	17
Objetivos del caso de estudio.....	19
Objetivo General.....	19
Objetivos Específicos	19
Marco conceptual.....	20
Gestión Documental.....	20
Componentes de la Gestión Documental	21
Importancia de la Gestión documental	22
Gestión de procesos administrativos	22
Gestión de la Calidad.....	24
Plan de Mejora en la gestión documental.....	25
Componentes claves de un Plan de Mejora en la Gestión Documental	25
Marco Metodológico	27
Enfoque de la investigación.....	27
Población y muestra.....	28
Técnicas e instrumentos.....	29

Resultados obtenidos	31
Análisis de los resultados	36
Conclusiones	38
Recomendaciones	39
Referencias.....	40
Anexos	43
Anexo 1.....	43
Anexo 2.....	44
Anexo 3.....	45
Anexo 4.....	46
Propuesta	49

Introducción

La gestión documental es primordial para cualquier organización que busca optimizar los procesos administrativos internos, mejorando la accesibilidad de la información y asegurando la correcta conservación de documentos, garantizando que estén disponibles de manera oportuna para la toma de decisiones. El presente estudio de caso se enfoca en el tema de El plan de mejora como estrategia para el desarrollo de la calidad de la gestión de procesos en el laboratorio clínico DAVELAB de Manta, 2023.

En el entorno empresarial donde cada vez es más dinámico y competitivo, la eficiencia de la información se ha convertido en un factor clave para el éxito organizacional. La gestión documental se la define como el conjunto de procesos y prácticas que permiten la organización, almacenamiento, acceso y conservación de la información en una entidad, jugando un papel fundamental en la optimización de los procesos administrativos, llevando al cumplimiento de normativas, disponibilidad y calidad de la información. (Camilo y Castro, 2021).

Aunque existe un sistema para centralizar la información del laboratorio clínico DAVELAB, se evidencia problemas en el respaldo de almacenamiento de información como es la inconsistencia en los datos, dificultades en el acceso y recuperación de los documentos, falta de expedientes detallados, pérdida de información relevante, problemas de seguridad documental y falta de capacitación a los empleados.

En este contexto, la implementación de un sistema de gestión documental es fundamental para abordar las problemáticas identificadas en la gestión de procesos administrativos, de esta manera contribuye al mejoramiento continuo de la organización, permitiendo una mayor agilidad y precisión en la ejecución de las tareas.

El objetivo general de esta investigación es proponer la implementación de un Sistema de Gestión documental para mejorar la gestión de los procesos administrativos en el

laboratorio clínico DAVELAB de la ciudad de Manta, asegurando la reduciendo de errores documentales en el laboratorio.

Se empleó una metodología bajo un enfoque cualitativo, con un tipo de diseño de investigación - acción, aplicando el método de análisis documental con la finalidad de proporcionar una base sólida y contextual para el estudio, al momento de recolectar, examinar y analizar información existente y relevante al tema observado. Se aplicó como técnica la entrevista y como instrumento la guía de entrevista. El instrumento fue aplicado a la gerente del laboratorio con preguntas relacionadas al proceso administrativo y al encargado de llevar el sistema documental de la empresa, obteniendo información relevante para la implementación de un sistema de gestión documental.

La investigación está constituida por dos secciones: En la primera sección se realizó la búsqueda, clasificación y análisis de la información referente al tema indagado el cual permitió profundizar en la comprensión del contexto, bajo esta premisa se determinó el tema, la construcción de la introducción, justificación, descripción del caso, planteamiento de los objetivos, conceptualización de las categorías en estudio, y por último la metodología.

En la segunda sección, se aplicó el instrumento y se analizó los resultados obtenidos en la entrevista por medio de una triangulación de datos, a continuación, se generó las conclusiones y recomendaciones, una vez realizado el proceso investigativo se diseñó la propuesta que permita mejorar la gestión documental en los procesos administrativos en el laboratorio clínicos DAVELAB.

Al implementar un sistema de gestión documental robusto no solo mejora la eficiencia y seguridad en la gestión de procesos administrativos, sino que también impulsa la calidad del trabajo y la satisfacción del cliente al asegurar que las operaciones se realicen de manera ordenada y efectiva.

Antecedentes Investigativos

Diversas investigaciones han explorado la importancia de un plan de mejora como estrategia de Gestión Documental para optimizar la gestión de procesos administrativos dentro de la empresa, destacando su papel en el avance de la especificación diagnóstica y la operatividad. Sin embargo, la mayoría de estos estudios se han centrado en grandes empresas con recursos abundantes, dejando de lado a las pequeñas y medianas instalaciones que enfrentan mayores desafíos para implementar estos planes de mejoras continua.

A continuación, se abordan diversos estudios vinculados con el objeto en estudio y que contribuyen significativamente a la investigación.

En el ámbito internacional, Portocarrero (2022) efectuó un estudio sobre “Sistema de gestión documental para la optimización de recursos en los archivos de la oficina de normalización previsional-sede Lima, 2022.”. Para ello, se propuso como objetivo examinar la relación entre la implementación de un sistema de gestión documental y la optimización de recursos en los archivos de la institución. Se empleó un diseño descriptivo. Se aplicó un cuestionario diseñado para evaluar el sistema de gestión documental como la optimización de recursos. Los resultados del análisis indicaron que existe una relación positiva entre ambas variables, concluyendo que ambas son significativamente necesarias dentro de la organización.

Triana et al. (2018) efectuaron un estudio sobre “Diagnóstico de los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del conocimiento”, el estudio tuvo como objetivo diagnosticar la situación actual de los sistemas de gestión documental para evaluar la capacidad de la gestión del conocimiento. Empleó una revisión bibliográfica sistematizada fundamentando la gestión documental y la gestión del conocimiento, tomando en consideración los modelos internacionales. Se obtuvo como resultado que las organizaciones no mantienen estándares de organización en los documentos que guardan información relevante, el cual se evidencia por las tomas de decisiones no acertadas para la empresa. Se concluye que para las

organizaciones deben tener profesionales capacitados para el puesto laboral, de la misma manera debe contar con recursos y herramientas apropiado para el trabajo.

Asimismo, Guzmán et al. (2021) ejecutaron una investigación sobre “Importancia del big data en un gestor documental para las entidades públicas de Colombia”, plantearon como objetivo investigar cómo los sistemas de gestión de documentos electrónicos en las entidades públicas pueden determinar si el big data contribuye a satisfacer las necesidades de gestión de la información. Usaron una metodología de tipo exploratorio cualitativo, basada en una revisión de la literatura. Los resultados indican que en Colombia no se ha implementado un proyecto que integre big data en los sistemas de gestión documental para administrar la información que contienen. Se sugiere la posibilidad de desarrollar una herramienta que permita analizar, recuperar, organizar, transformar y almacenar información de manera ágil y oportuna.

En el contexto nacional, Mancero (2022) realizó una investigación sobre “Propuesta de diseño de gestión documental con normas ISO para optimización del archivo clínico del Hospital General del Sur de Quito 2022”, el objetivo fue desarrollar un diseño para la gestión documental para el área de archivo del hospital general. La metodología fue de revisión bibliográfica y encuestas dirigidas al personal involucrado en el uso y manejo de la información. Este proceso es inviable si las autoridades, así como los generadores y usuarios de la información, no comprenden su importancia, haciendo crucial la capacitación previa. Se concluye que la falta de capacitación y compromiso en el proceso de generación y manejo de documentos clínicos por parte del personal.

De la misma manera, Soria y Díaz (2020) ejecutaron un estudio sobre “Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno en la Universidad de Otavalo”, el propósito fue proporcionar un cimiento legal a las fases de formación, investigación y vinculación con la comunidad, garantizando así la correcta regulación y manejo de los documentos dentro de

la organización. Se aplicó una técnica exploratoria descriptiva, por medio de una encuesta. Se obtuvo como resultado que la implementación de un archivo central, proporcionó a la institución un soporte legal de respaldo de los procesos de formación, investigación y vinculación con la comunidad. Se concluye que el sistema permite regular de manera efectiva el manejo de los documentos dentro de la organización.

En el contexto local, Zambrano et al. (2021) realizaron una investigación sobre “Gestión documental en universidades: una mirada desde Latinoamérica”, el estudio planteó analizar la tendencia en la gestión documental dentro de las universidades de América Latina. La investigación fue de carácter descriptivo, utilizó el método de análisis documental para revisar los fundamentos teóricos y evaluar las normativas aplicadas en doce países de la región. Los resultados revelaron que aún existen deficiencias en las universidades latinoamericanas, ya que no todas han implementado proyectos para consolidar un Sistema de Gestión de Documentos y Archivos. Se concluye que las universidades todavía necesitan fortalecer su conocimiento en gestión documental.

Asimismo, Intriago y Villavicencio (2019) ejecutaron una investigación sobre “El sistema de gestión documental Quipux y el manejo de la documentación digital en las empresas públicas” el objetivo fue desarrollar un sistema de gestión documental para el manejo de documentación digital para las empresas públicas. Se empleó un diseño cuali-cuantitativa de corte descriptiva. Se obtuvo como resultado que el sistema facilitó el almacenamiento de documentos permitiendo rastrear el progreso de cada proceso hasta su finalización. En conclusión, la implementación de un sistema de Gestión documental Quipux ayuda a reducir los tiempos de espera y mejora la satisfacción tanto de estudiantes como del personal administrativo.

Definición del Caso de Estudio

El laboratorio clínico DAVELAB, es una empresa de servicio que inició hace cuatro años colocando sus instalaciones en la ciudad de Manta, dedicándose a realizar análisis y pruebas diagnósticas que son fundamentales para la evaluación y el monitoreo de la salud de los pacientes. Como parte integral del sistema de salud, su principal objetivo es proporcionar resultados precisos y confiables que ayuden a los médicos a diagnosticar, tratar y prevenir enfermedades. El servicio clínico lo realiza dentro y fuera del laboratorio, teniendo personal que asiste hasta el domicilio del paciente, de la misma manera presta servicios en línea como preguntas frecuentes del usuario y cotización de la asistencia.

Entre los servicios que brinda el laboratorio se encuentra: a) el Análisis clínico de rutina como la hematología, bioquímica clínica y uroanálisis; b) Microbiología donde realiza cultivos bacterianos, sensibilidad antimicrobiana y pruebas de micología; c) Inmunología y Serología como pruebas serológicas y pruebas de alergia; d) Endocrinología como pruebas para medir los niveles hormonales y marcadores Tumorales; e) Pruebas de Genética; y, Pruebas Especiales de coagulación, función renal y hepática.

En la actualidad, el laboratorio cuenta con un sistema E-Lab, el cual fue instalado al determinar un aumento de usuarios que requieren del servicio, se implementó este sistema para mejorar la eficiencia y gestión del laboratorio clínico mediante la automatización de procesos y la centralización de la información.

En el laboratorio clínico se ha evidenciado falencia en la gestión documental frente a los procesos administrativos, identificando deficiencia en el respaldo de almacenamiento de información como la inconsistencia de los datos, dificultades en el acceso y recuperación de los documentos, falta de expedientes detallados, pérdida de información relevante, problemas de seguridad documental y falta de capacitación a los empleados. Así también, se presenta inconsistencia en la calidad del servicio, falta de monitoreo y control frente al rendimiento de

los procesos administrativos y operativos, llevando a tener dificultad en la toma de decisiones organizacionales afectando la satisfacción del usuario y por ende la competitividad en el mercado.

Frente a lo antes mencionado, se requiere implementar varias medidas estratégicas como la estandarización de la documentación, asegurando la consistencia en los datos y facilitando su acceso y recuperación. La adopción de un sistema de gestión documental que permita una clasificación y almacenamiento más eficiente, con funcionalidades avanzadas como el control de versiones y seguridad de acceso. La digitalización de los documentos físicos reducirá el riesgo de pérdida de información, asimismo, la implementación de medidas de seguridad robustas para proteger la información sensible. Además, se requiere de capacitaciones continuas al personal en la correcta gestión de documentos, protocolos de respaldo y recuperación de datos para garantizar la integridad y disponibilidad de la información.

A continuación, se exponen las siguientes preguntas, que se responderán durante la indagación:

Pregunta general

¿Cómo la implementación de un Sistema de Gestión documental mejora la gestión de los procesos administrativos en el laboratorio clínico DAVELAB?

Preguntas específicas

¿Cuáles son los fundamentos teóricos asociados con la gestión documental y la gestión de los procesos administrativos?

¿Cómo es el estado actual de los procesos administrativos en el laboratorio clínico DAVELAB, 2023?

¿Cuál es la dinámica de la gestión documental para los procesos administrativos del laboratorio clínico DAVELAB, 2023?

Justificación del caso de estudio

En la actualidad, los laboratorios clínicos enfrentan una creciente demanda de precisión, rapidez y eficiencia en la gestión de sus procesos administrativos, los cuales son fundamentales para garantizar un servicio de calidad en el área de salud. Sin embargo, el manejo ineficiente de la documentación en estos procesos puede derivar en inconsistencias, demoras en la toma de decisiones, pérdida de información crítica y dificultades en la capacitación del personal, afectando directamente la calidad del servicio ofrecido.

El laboratorio clínico DAVELAB no es ajeno a estos desafíos. La gestión tradicional de documentos en formato físico o sistemas no integrados ha demostrado ser insuficiente para abordar las necesidades actuales de accesibilidad, seguridad y recuperación de la información. Esta situación no solo compromete la eficiencia operativa del laboratorio, sino que también expone a la organización a riesgos significativos, como errores en la interpretación de datos, incumplimiento de normativas y pérdidas económicas derivadas de la falta de control sobre la documentación.

Ante este contexto, la propuesta de implementar un Sistema de Gestión Documental en el laboratorio clínico DAVELAB surge como una solución viable y necesaria para optimizar la gestión de los procesos administrativos, permitiendo centralizar, organizar y controlar toda la documentación, mejorando su accesibilidad y asegurando la integridad de la información. Esto se traduce en una mayor eficiencia operativa, reducción de errores, mayor seguridad de los datos y, en última instancia, un servicio de mayor calidad para los pacientes.

La implementación de un Sistema de Gestión Documental no solo tiene implicaciones prácticas para el laboratorio, sino que también aporta un valor teórico significativo al contribuir con nuevas perspectivas sobre la gestión documental en el ámbito de la salud. En particular, este estudio podría llenar un vacío en la investigación aplicada sobre cómo los sistemas de

gestión documental pueden ser adaptados e integrados en los procesos administrativos de laboratorios clínicos, ofreciendo un modelo replicable para otras instituciones del sector.

Por otra parte, la adopción de un Sistema de Gestión Documental en DAVELAB facilitaría el cumplimiento de normativas nacionales e internacionales relacionadas con la gestión de la información en el sector salud, como la ISO 9001 y la normativa de protección de datos personales. Además, mejoraría la capacidad del laboratorio para auditar y evaluar sus procesos, fomentando una cultura de mejora continua.

Finalmente, esta investigación no solo se justifica por los beneficios inmediatos que ofrecería al laboratorio clínico DAVELAB, sino también por su potencial impacto a largo plazo. La optimización de la gestión documental permitirá a la organización adaptarse con mayor flexibilidad a cambios futuros en la demanda de servicios, mejorar la formación del personal y mantener altos estándares de calidad en un entorno cada vez más competitivo.

Por todo lo expuesto, la implementación de un sistema de gestión documental en el laboratorio clínico DAVELAB es una necesidad imperiosa para mejorar la gestión de los procesos administrativos, lo que a su vez redundará en una mayor eficiencia, seguridad y calidad del servicio ofrecido a los pacientes.

Objetivos del caso de estudio

Objetivo General

- Proponer la implementación de un Sistema Gestión documental para mejorar la gestión de los procesos administrativos en el laboratorio clínico DAVELAB, 2023

Objetivos Específicos

- Determinar los fundamentos teóricos asociados con la gestión documental y la gestión de los procesos administrativos
- Diagnosticar el estado actual de la gestión de los procesos administrativos en el laboratorio clínico DAVELAB, 2023.
- Determinar la dinámica de la gestión documental que aporta a los procesos administrativos del laboratorio clínico DAVELAB, 2023.

Marco conceptual

Gestión Documental

La gestión documental es un proceso fundamental dentro de cualquier organización que maneja grandes volúmenes de información. Este concepto se refiere a la administración de documentos a lo largo de todo su ciclo de vida, desde su creación o recepción hasta su almacenamiento, acceso, y disposición final (Montejo y Sousa, 2021). Esta teoría fue relevante en el estudio, debido a que permite conocer la importancia de manejar el ciclo de vida de los documentos de manera controlada, conociendo la capacidad del laboratorio clínico DAVELAB mejorando la amplitud de respuesta ante auditorías, minimizando errores en la documentación y optimizando la toma de decisiones basada en datos precisos y fácilmente accesibles.

La gestión documental consiste en un conjunto de actividades destinadas a controlar, organizar y supervisar la creación, distribución, almacenamiento, recuperación y disposición de documentos dentro de una organización. Este proceso abarca tanto documentos físicos como electrónicos, y su objetivo principal es garantizar que la información se gestione de manera eficiente, segura y conforme a las normativas vigentes (Del Castillo et al. 2021).

Un eficiente sistema de gestión documental se considera fundamental para asegurar la calidad, seguridad, y eficiencia en una organización. Además, garantiza el cumplimiento normativo y apoyo en la toma de decisiones basada en información precisa y bien organizada. Contribuyendo a ofrecer un mejor servicio a los usuarios del laboratorio clínico y mantener la integridad y reputación del laboratorio (Díaz et al., 2021).

La gestión documental proporciona a la organización una visión holística que integra control operativo, cumplimiento normativo, seguridad, innovación y sostenibilidad. Por lo tanto, esta visión permite a la organización no solo operar de manera más eficiente, sino

también prepararse y adaptarse a los desafíos futuros, consolidando su posición en un entorno competitivo y en constante evolución (Muñoz, 2019).

La gestión documental no se limita a tareas administrativas básicas, sino que se extiende a un enfoque integral que involucra tecnología, seguridad, cumplimiento normativo, integración de sistemas, y estrategias avanzadas para la gestión y utilización de la información en toda la organización (Plúa et al., 2021).

Componentes de la Gestión Documental

Los componentes o elementos de la gestión documental son fundamentales para asegurar que el proceso de administración de documentos sea eficiente, seguro y efectivo. A continuación, se detallan los principales componentes de la gestión documental (Díaz et al., 2022).

- a) La creación y captura la cual implica la generación de nuevos documentos y la captura de información en diferentes formatos;
- b) La Clasificación y organización que consiste en categorizar y ordenar los documentos según criterios predefinidos, facilitando su acceso y recuperación;
- c) El almacenamiento y protección que hace referencia a la conservación de los documentos en entornos seguros que protejan su integridad y confidencialidad;
- d) el acceso y recuperación se trata de un proceso mediante el cual los documentos se ponen a disposición de los usuarios autorizados, permitiendo su localización y uso de manera ágil; y
- e) la retención y disposición el cual define las políticas para la retención de documentos durante periodos específicos y su posterior eliminación o archivo permanente.

Importancia de la Gestión documental

La gestión documental es esencial en una organización al garantizar un manejo eficiente, seguro y accesible de la información, lo que es clave para la toma de decisiones informadas, el cumplimiento de normativas legales, y la protección de datos sensibles. Asimismo, la gestión documental organiza y controla adecuadamente los documentos a lo largo de su ciclo de vida, optimizando los procesos operativos y reduciendo el riesgo de errores y por ende asegura la continuidad del negocio, permitiendo a la organización operar de manera más ágil y competitiva en un entorno en constante cambio (Jiménez y Pérez, 2020).

El uso de la gestión documental es de vital importancia en las organizaciones al permitir controlar la eficiencia operativa, la toma de decisiones informada, el cumplimiento normativo, la preservación de la memoria institucional, que al convertirse en documentos del patrimonio de una organización requieren de una correcta gestión asegurando la preservación de la historia y el conocimiento acumulado a lo largo del tiempo (Mocetón, 2022).

Gestión de procesos administrativos

La gestión de procesos administrativos se refiere a la estructuración sistemática de todas las actividades dentro de una organización con el fin de mejorar la eficiencia en las tareas realizadas por los empleados, destacando la relevancia de la colaboración de todo el personal (Cortez, 2018). Esta teoría fue clave en la presente investigación para estructurar las acciones llevadas a cabo en los procesos administrativos del área de laboratorio clínico, con el objetivo de establecer un orden que conduzca a un mayor nivel de satisfacción tanto para los empleados como para los pacientes.

Es importante destacar que la gestión de procesos se refiere a la administración integral de todas las actividades y acuerdos que la empresa lleva a cabo (Capcha, 2019). Esto

implicó la dirección completa de todos los procesos administrativos y acuerdos establecidos dentro del sistema de gestión de calidad, asegurando que no se descuide ningún aspecto, como la motivación y formación del personal, la adopción de tecnologías adecuadas a su contexto, y la actualización de los procedimientos de trabajo.

La gestión de procesos administrativos implica la implementación de sistemas de dirección de tareas, enfocándose en mejorar el rendimiento mediante la asignación de responsables y la adaptación basada en la información relevante obtenida (Salazar et al., 2020). Este concepto fue fundamental para la revisión, análisis y optimización de los procedimientos y manuales de gestión de calidad en el área de laboratorio clínico, con el fin de lograr un desarrollo eficiente, bajo la dirección de un responsable que pueda realizar un monitoreo adecuado utilizando indicadores de gestión.

La gestión de procesos administrativos proporciona una visión sistemática de la organización, revelando el conjunto, sus componentes y sus características específicas (Medina et al., 2019). En esta investigación, la gestión de procesos contribuyó mediante la implementación de un enfoque estructurado en el área de laboratorio, permitiendo revisar la organización de los procesos, la gestión del personal y sus niveles de productividad.

La gestión de procesos administrativos no se limita a una estructura definida por procesos centralizados o descentralizados, ni a una representación gráfica de procesos rígidos, sino que requiere una transformación en la forma de actuar de las personas (Guananga et al., 2019). Esta teoría facilitó el análisis del grado de involucramiento activo de los miembros del laboratorio clínico en las tareas realizadas, permitiendo evaluar su compromiso, comunicación, colaboración y la importancia que atribuyen a cada actividad.

Gestión de la Calidad

El proceso de gestión de calidad es un procedimiento continuo que comienza con la definición de los niveles de cualidades o atributos deseados, seguido por la inspección y análisis de eventos clave, y culmina en la evaluación y ajuste de estos aspectos (Villacorta, 2019). En el laboratorio clínico, fue esencial establecer el nivel de calidad deseado para cada procedimiento administrativo, considerando las observaciones y testimonios de los colaboradores del área. Este enfoque permitirá hacer ajustes y mejoras basadas en la experiencia directa del personal.

Implementar la gestión de la calidad implica desarrollar, establecer y mantener productos que se distingan por su precio accesible, sus beneficios y su adecuación para los clientes. Para alcanzar estos objetivos, es decisivo que todos los miembros de la organización, desde el personal de menor hasta el de mayor jerarquía, participen en la evaluación de las cualidades que debe tener el producto (León et al., 2021). En el laboratorio clínico, se propondrá llevar a cabo los procedimientos administrativos utilizando la gestión de la calidad para garantizar resultados clínicos precisos y confiables. Para ello, será fundamental que el encargado del área promueva esta práctica entre todos los colaboradores.

Implementar la gestión de la calidad implica diseñar, desarrollar y mantener productos que sean accesibles, beneficiosos y adecuados para los clientes. Para alcanzar estos estándares, es importante que todos los miembros de la organización, desde el personal de nivel básico hasta el de alta jerarquía, participen en la evaluación de las características esperadas del producto (Alarcón y Cevallos, 2023). En el contexto del laboratorio clínico, se estableció aplicar la gestión de la calidad a todos los procedimientos para asegurar resultados clínicos precisos y fiables. Esto requerirá que el líder del área promueva activamente esta práctica entre todos los integrantes del laboratorio.

El proceso de gestión de la calidad implicó comparar los resultados obtenidos con los resultados óptimos esperados, con el fin de identificar y corregir las discrepancias (Lingan et al., 2022). En la presente investigación, la gestión de la calidad permitió equilibrar los resultados reales con los esperados en los procedimientos administrativos del laboratorio clínico, facilitando la detección de errores y la implementación de ajustes necesarios para mejorar el desempeño de las actividades.

La gestión de la calidad abarca desde la creación del producto o servicio hasta su introducción en el mercado, con el objetivo de asegurar un desarrollo óptimo y eficiente de las operaciones dentro de una empresa (Vélez y Vélez ,2021).

En el área de laboratorio, la gestión de la calidad contribuyó a la asignación de responsabilidades en cada fase del proceso, desde la planificación de las actividades diarias hasta la entrega final de los resultados médicos a los pacientes.

Plan de Mejora en la gestión documental

Un Plan de Mejora en la gestión documental es una estrategia estructurada que busca optimizar y perfeccionar los procesos relacionados con la administración de documentos dentro de una organización. Por otra parte, el plan identifica áreas de mejora en la gestión documental actual y establece acciones específicas para abordar ineficiencias, mejorar la organización, el acceso, la seguridad y la conservación de los documentos (Eito y Aliag, 2020).

Componentes claves de un Plan de Mejora en la Gestión Documental

1. **Diagnóstico Inicial:** Evaluación del estado actual de la gestión documental, identificando debilidades, oportunidades de mejora, y áreas críticas que requieren intervención.

2. **Objetivos de Mejora:** Definición clara de los objetivos que se buscan alcanzar, como mejorar la accesibilidad de documentos, reducir el tiempo de búsqueda, aumentar la seguridad de la información o asegurar el cumplimiento normativo.
3. **Estrategias y Acciones:** Descripción de las acciones concretas que se implementarán para alcanzar los objetivos, como la digitalización de documentos, la implementación de un sistema de gestión documental (SGD), la actualización de políticas de retención, o la formación del personal.
4. **Recursos Necesarios:** Identificación de los recursos necesarios para llevar a cabo las acciones, incluyendo tecnología, personal, tiempo, y presupuesto.
5. **Cronograma:** Establecimiento de un calendario con plazos específicos para la implementación de cada acción, asegurando un seguimiento y ejecución ordenada del plan.
6. **Indicadores de Desempeño:** Consiste en medir el éxito de las mejoras implementadas, permitiendo evaluar el impacto del plan y hacer ajustes si es necesario.
7. **Monitoreo y Evaluación:** Proceso de seguimiento continuo del progreso del plan, evaluando regularmente los resultados obtenidos frente a los objetivos planteados, y ajustando el plan según sea necesario para asegurar su efectividad.

El uso de un plan de mejora en la gestión documental es un enfoque proactivo para asegurar que los procesos de manejo de documentos sean cada vez más eficientes, seguros, y alineados con las necesidades estratégicas de la organización (Guarín et al., 2020).

Marco Metodológico

Enfoque de la investigación

La investigación tiene un enfoque cualitativo que busca comprender a fondo fenómenos complejos, explorar ideas, significados, experiencias y emociones para obtener una información detallada del contexto que se está estudiando (Hernández et al., 2014).

El aporte de este enfoque fue a sostener la comprensión detallada de las falencias en la gestión de procesos, lo cual es esencial para lograr implementar un Sistema de Gestión Documental que favorezca la gestión de los procesos administrativos en el Laboratorio Clínico DAVELAB.

Tipo de diseño

El tipo de diseño cualitativo utilizado en la investigación fue la investigación – acción que trata de combinar la investigación con la acción práctica para resolver problemas específicos y mejorar procesos en un contexto determinado (Torrecilla y Javier, 2011).

La investigación – acción contribuye debido a que permite involucrar activamente a los profesionales del laboratorio en la identificación de problemas y la implementación de soluciones. Este enfoque participativo no solo facilita la comprensión de las falencias actuales en la gestión de procesos, sino que también fomenta un ciclo continuo de reflexión, acción y evaluación, lo que lleva a mejoras sostenibles y adaptadas a las necesidades específicas del laboratorio.

Método

El método aplicado en la investigación fue el deductivo que permite partir de principios generales para llegar a conclusiones específicas (Abreu, 2014).

El método deductivo contribuyó a este trabajo de investigación mediante el análisis integral de los procedimientos de trabajo empleados en el área de laboratorio clínico, con el propósito de formular una propuesta de mejora que pueda servir como modelo o guía para situaciones comparables en el futuro.

Población y muestra

Población

La población se refiere al conjunto completo de elementos o individuos que comparten características comunes y que son de interés para el estudio. Esta población puede estar formada por personas, objetos, eventos, o cualquier unidad que sea relevante para la investigación (Hernández et al., 2014).

Esta teoría fue fundamental en la investigación para definir el tipo de población que debía ser examinada. En este estudio, se consideró como población a cinco colaboradores pertenecientes al área de laboratorio clínico privado.

Muestra

La muestra es un subconjunto de la población total que se selecciona para ser estudiado con el fin de obtener conclusiones sobre el conjunto completo. La muestra debe ser representativa de la población para que los resultados obtenidos puedan ser generalizados o aplicados al grupo más amplio. (Hernández et al., 2014).

Esta teoría fue importante en el estudio para determinar la muestra. En esta investigación se consideró como muestra dos colaboradores del laboratorio clínico, por ser útil esa muestra para el estudio de caso.

Los informantes son aquellos miembros de la organización que contribuyen a la investigación al compartir sus experiencias y desafíos enfrentados en el desempeño de sus

funciones diarias (Pastor, 2019). En esta investigación, las unidades informantes del laboratorio clínico fueron los colaboradores del área, quienes proporcionaron valiosa información basada en sus vivencias y experiencias laborales.

Los informantes para el estudio fue el gerente del laboratorio clínico y el administrador del laboratorio quienes son el personal que están en constante manipulación con los procesos que se llevan a cabo en la empresa.

Técnicas e instrumentos

Técnica

La entrevista es un encuentro cara a cara entre dos personas, donde una de ellas realiza preguntas con el objetivo de obtener información, y la otra responde proporcionando dicha información (Abreu, 2014). En esta investigación, la técnica de entrevista fue fundamental para recolectar datos relevantes sobre las deficiencias en los procesos del laboratorio, así como para conocer la percepción y sugerencias del personal entrevistado sobre la organización y desarrollo de los procedimientos. Para este estudio, se entrevistó a dos colaboradores del Laboratorio clínico.

Instrumento

Guía de la entrevista

Según Hurtado (Abreu, 2014), la guía de entrevista debe incluir elementos clave como la identificación del entrevistado y los aspectos relacionados con la exploración del tema de interés. Esta guía permitió estructurar y formular de manera adecuada las preguntas que se plantearon al gerente y al administrador del laboratorio clínico, garantizando que la información obtenida fuera pertinente y relevante para el estudio.

Procedimiento

El proceso investigativo comenzó obteniendo el permiso de la empresa, seguido de la búsqueda de fuentes informativas tanto nacionales como internacionales relacionadas con la gestión por procesos en laboratorios clínicos. Posteriormente, se identificaron teorías y antecedentes relevantes que apoyaran el problema de investigación. Se definió la metodología utilizada en este estudio, y el instrumento de recolección de datos fue diseñado basándose en formatos previamente establecidos.

Una vez desarrollado el instrumento, se realizó una entrevista a dos participantes del laboratorio clínico. Las respuestas de las entrevistas fueron examinadas para determinar las categorías, subcategorías y códigos. Con base en el diagnóstico realizado, se propuso una solución y se llevó a cabo una triangulación de los resultados cualitativos con la teoría y los antecedentes encontrados. Finalmente, se presentaron las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Resultados obtenidos

A continuación, se presenta la triangulación de los datos obtenidos durante la investigación, en el cual se presenta el análisis de la triangulación que se generó en relación con la teoría y respuesta de los entrevistado. Con el propósito de responder al objetivo general planteado que consiste en proponer la implementación de un Sistema de Gestión documental para mejorar la gestión de los procesos administrativos en el laboratorio clínico DAVELAB de la ciudad de Manta.

Tabla 1

Triangulación de los datos (Entrevistado 1 – Gerente del laboratorio clínico)

Pregunta	Análisis del Entrevistado	Cita Conceptual	Análisis de la Triangulación
1. ¿Cómo llevan los procesos administrativos en el laboratorio clínico?	El entrevistado menciona que los procesos operativos y administrativos se llevan manualmente, registrando los datos informativos de los usuarios a mano.	"La gestión documental es esencial en una organización al garantizar un manejo eficiente, seguro y accesible de la información." (Jiménez y Pérez, 2020)	Existe una clara necesidad de digitalizar los procesos administrativos para mejorar la eficiencia, reducir errores y asegurar la información crítica. El entrevistado menciona la utilización de métodos manuales que son menos eficientes y más propensos a fallos.
2. ¿Considera usted que la gestión documental es un pilar fundamental para la gestión de los procesos administrativos de una empresa?	El entrevistado considera que la gestión documental es fundamental, pues asegura que la información esté organizada, accesible y protegida, facilitando la toma de decisiones y la eficiencia operativa.	"La gestión documental consiste en un conjunto de actividades destinadas a controlar, organizar y supervisar la creación, distribución, almacenamiento, recuperación y disposición de documentos." (Del Castillo et al., 2021)	La gestión documental es vista como un elemento fundamental, lo cual coincide con la literatura que subraya su papel en la organización, protección y accesibilidad de la información. Esto refuerza la idea de que su implementación es clave para mejorar la gestión de procesos administrativos.

<p>3. ¿Considera necesario que el responsable de manipular la gestión documental reciba capacitaciones de manera periódica?</p>	<p>El entrevistado considera necesario capacitar al personal periódicamente para mantenerse actualizado con las leyes y normativas que regulan la gestión documental, evitando inconvenientes por falta de cumplimiento.</p>	<p>"Un eficiente sistema de gestión documental se considera fundamental para asegurar la calidad, seguridad, y eficiencia en una organización." (Díaz et al., 2021)</p>	<p>La necesidad de capacitación continua es un punto que el entrevistado considera necesario, lo que se alinea con la importancia de un sistema de gestión documental bien implementado y mantenido. La formación constante es determinante para garantizar el cumplimiento normativo y la eficiencia operativa.</p>
<p>4. ¿Considera usted que se debe contratar a un profesional capacitado sobre la gestión documental?</p>	<p>No conoce un título profesional específico para este puesto, por lo que tiene a una tecnóloga clínica a cargo de la gestión documental.</p>	<p>"La gestión documental proporciona a la organización una visión holística que integra control operativo, cumplimiento normativo, seguridad, innovación y sostenibilidad." (Muñoz, 2019)</p>	<p>Existe una brecha en la formación profesional específica para la gestión documental, lo que resalta la importancia de desarrollar y definir perfiles profesionales claros en esta área. Esta necesidad es vital para asegurar una gestión documental que realmente aporte valor a la organización.</p>
<p>5. ¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan los procesos administrativos en su empresa?</p>	<p>Se realiza un control de revisión cada año o cuando surge algún inconveniente, como documentos extraviados.</p>	<p>"Componentes de la Gestión Documental, Diagnóstico Inicial, Objetivos de Mejora, Estrategias y Acciones, Recursos Necesarios, Cronograma, Indicadores de Desempeño, Monitoreo y Evaluación." (Díaz et al., 2022)</p>	<p>La revisión de los procesos administrativos parece ser más reactiva que proactiva, lo que indica una oportunidad de mejora significativa. Establecer un plan de revisión y actualización más regular y sistemático podría optimizar la gestión documental y reducir errores y pérdidas de información.</p>

Nota: Esta tabla muestra la triangulación de los datos de la información obtenida del gerente del laboratorio y

las teorías.

Tabla 2

Triangulación de los datos (Entrevistado 2 – Administrador encargado de la gestión documental)

Pregunta	Análisis del Entrevistado	Cita Conceptual	Análisis de la Triangulación
1. ¿Cuál es su título profesional?	Tecnóloga clínica.	No aplica.	El título profesional del entrevistado sugiere que su formación es especializada en el área clínica, pero no necesariamente en gestión documental, lo que puede indicar una necesidad de capacitación en esta área.
2. ¿La información que llega a su departamento cómo la clasifica?	Clasifica por orden de entrada y salida de los documentos.	"La clasificación y organización consiste en categorizar y ordenar los documentos según criterios predefinidos, facilitando su acceso y recuperación" (Díaz et al., 2022).	La clasificación actual del entrevistado carece de un sistema estandarizado, lo que puede dificultar la recuperación eficiente de los documentos. La teoría sugiere la necesidad de implementar criterios predefinidos para mejorar esta situación.
3. ¿Qué sistema de ordenamiento utiliza en su lugar de trabajo?	Utiliza varios sistemas: por nombre de pacientes y por fecha.	"La clasificación y organización consiste en categorizar y ordenar los documentos según criterios predefinidos, facilitando su acceso y recuperación" (Díaz et al., 2022).	La falta de un sistema de ordenamiento uniforme y estandarizado puede llevar a inconsistencias y dificultades en la recuperación de información. Es necesario un enfoque más estructurado para garantizar la eficiencia.

4. ¿La documentación es digitalizada?	Sí.	"Un eficiente sistema de gestión documental se considera fundamental para asegurar la calidad, seguridad, y eficiencia en una organización" (Díaz et al., 2021).	La digitalización es un paso positivo hacia la gestión eficiente de documentos. Sin embargo, se debe acompañar de un sistema robusto para la organización y acceso a la información digital.
5. ¿Existe un repositorio o tabla de registro de información?	No, se archiva digitalmente pero no se lleva un historial.	"El acceso y recuperación se trata de un proceso mediante el cual los documentos se ponen a disposición de los usuarios autorizados" (Díaz et al., 2022).	La ausencia de un repositorio o registro puede dificultar la trazabilidad y el acceso eficiente a los documentos. La teoría resalta la importancia de contar con sistemas que permitan un fácil acceso a la información.
6. ¿Ha tenido inconvenientes por la falta de algún documento solicitado en su trabajo?	Sí, ha habido problemas con organismos de control por no encontrar documentos relevantes.	"La gestión documental organiza y controla adecuadamente los documentos a lo largo de su ciclo de vida, optimizando los procesos operativos y reduciendo el riesgo de errores" (Jiménez y Pérez, 2020).	Los inconvenientes señalados reflejan una deficiencia en la gestión documental actual, destacando la necesidad urgente de mejoras para evitar problemas legales o de cumplimiento.
7. ¿Considera importante recibir capacitaciones periódicas relacionadas a la gestión documental?	Sí, porque no tiene conocimiento sobre cómo registrar, ordenar y clasificar documentos.	"Un eficiente sistema de gestión documental es fundamental para asegurar la calidad, seguridad, y eficiencia en una organización" (Díaz et al., 2021).	La falta de conocimientos en gestión documental por parte del entrevistado subraya la importancia de implementar programas de capacitación para mejorar las habilidades y prácticas en esta área.

8. ¿Qué temáticas le gustaría recibir sobre la gestión documental?	Temas de capacitación sugeridos: Digitalización, Gestión Electrónica de Documentos, Seguridad de la Información, Cumplimiento Normativo, Gestión del Ciclo de Vida de los Documentos.	"La gestión documental no se limita a tareas administrativas básicas, sino que se extiende a un enfoque integral que involucra tecnología, seguridad, cumplimiento normativo, integración de sistemas, y estrategias avanzadas" (Plúa et al., 2021).	Las áreas de capacitación mencionadas por el entrevistado coinciden con los componentes clave de una gestión documental eficiente, según la teoría. La implementación de estas capacitaciones podría mejorar significativamente la gestión documental en la organización
--	---	--	--

Nota: Esta tabla muestra la triangulación de los datos de la información obtenida por el administrador encargado de llevar la gestión documental en el laboratorio y las teorías.

Análisis de los resultados

Una vez obtenidos los resultados de la entrevista y presentado mediante una triangulación de datos, se realiza el análisis de los datos. Este análisis ofrece una visión más completa y precisa sobre las categorías en estudio: Gestión documental y la gestión de procesos administrativos y gestión de la calidad.

Gestión documental

Se evidencia que la gestión documental en el laboratorio clínico DAVELAB es insuficiente, al apreciarse que existe procesos administrativos actuales, que se manejan manualmente, presentan riesgos significativos, como la pérdida de información y la ineficiencia operativa. Con estos datos es importante que se lleve a cabo la gestión documental para la organización y la toma de decisiones, lo cual se alinea con la teoría existente que resalta la relevancia de un sistema bien estructurado y eficiente.

De la misma manera, se observa la necesidad de capacitación continua para el personal encargado de la gestión documental y la identificación de la falta de un perfil profesional específico.

Gestión de Procesos administrativos

Se evidencia que la gestión de procesos administrativos en el laboratorio clínico DAVELAB *es deficiente*. La falta de estandarización y documentación adecuada genera inconsistencias en la ejecución de tareas, lo que puede llevar a errores y afectar la calidad del servicio. La alineación entre los procesos actuales y los objetivos estratégicos es débil, lo que impide el desarrollo efectivo de la gestión de procesos. Es prioritario implementar un sistema de gestión de procesos que incluya la creación y actualización de manuales de procedimientos, así como la capacitación constante del personal para asegurar la adherencia a los estándares.

Gestión de la Calidad

Se demuestra las *deficiencias* en la gestión de la calidad en el laboratorio clínico DAVELAB. Aunque existen políticas de calidad, estas no se implementan ni se monitorean adecuadamente. La falta de auditorías regulares y de un sistema de control de calidad robusto permite que las desviaciones de los estándares pasen desapercibidas. Para mejorar la gestión de la calidad, se debe establecer un programa de auditorías regulares y un sistema de control de calidad continuo, además de proporcionar la capacitación necesaria al personal para asegurar el cumplimiento de los estándares.

Conclusiones

La exploración de los fundamentos teóricos vinculados a la gestión de procesos administrativos destaca la relevancia de crear una estructura robusta que promueva la Gestión documental en cualquier contexto organizacional. Estos principios y conceptos teóricos permiten establecer estrategias y procesos efectivos que mejoran la disponibilidad y accesibilidad de los datos en el ámbito del Laboratorio clínico DAVELAB.

De acuerdo con los resultados demostrado existe la necesidad de digitalización y estandarización de los documentos, presentado errores en la accesibilidad y seguridad de la información, de la misma manera el manejo documental en el laboratorio clínico DAVELAB.

Existe una necesidad significativa de capacitación para el personal encargado de la gestión documental. La formación continua en áreas como digitalización, seguridad de la información y cumplimiento normativo es esencial para mejorar la gestión documental.

Se presenta inconsistencias en la clasificación y ordenamiento conduciendo a inconsistencias y dificultades en la recuperación de documentos. Se requiere de un enfoque más estructurado y uniforme.

Los procesos administrativos actuales no están claramente definidos ni alineados con los objetivos estratégicos, lo que genera inconsistencias y un riesgo elevado de errores. Para mejorar la gestión por procesos, es fundamental desarrollar y actualizar manuales de procedimientos y capacitar continuamente al personal para garantizar la adherencia a estos estándares

La gestión de la calidad en el laboratorio clínico DAVELAB es inadecuada debido a la falta de implementación efectiva de las políticas de calidad existentes. La ausencia de auditorías regulares y de un sistema robusto de control de calidad permite que las desviaciones de los estándares pasen desapercibidas, lo que puede comprometer la precisión y la fiabilidad de los resultados.

Recomendaciones

A partir de las conclusiones obtenidas, se pueden proponer las siguientes recomendaciones para optimizar la gestión de proceso del laboratorio clínico DAVELAB.

Desarrollar e implementar un sistema de gestión documental digitalizado que integre funciones de almacenamiento, clasificación y recuperación de documentos de manera estructurada y estandarizada.

Implementar un programa de capacitación periódica para el personal encargado de la gestión documental, abordando temas como digitalización, gestión electrónica de documentos, seguridad de la información y cumplimiento normativo.

Crear y aplicar un sistema uniforme y estandarizado para la clasificación y organización de documentos, asegurando criterios predefinidos para facilitar la recuperación eficiente de la información.

Establecer un plan de revisión y actualización de los procesos administrativos de manera regular y sistemática para identificar y corregir deficiencias de manera proactiva.

Referencias

- Camilo-Momblanc, L., & Castro-Milán, H. Y. (2021). La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable. *Santiago*, 118-129.
- Capcha, Y. A. H. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 243-261.
- Cortez Osorio, J. (2018). Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina, 2016.
- Díaz Jiménez, A., Olivera Batista, D., & Zamora Gómez, I. (2022). Componentes para la conformación de políticas de gestión documental para universidades. *Información, cultura y sociedad*, (47), 79-92.
- Díaz Suárez, Y., Junco Vázquez, T. O., & Ruíz González, M. D. L. Á. (2021). Sistema de gestión documental para la Maestría en Gestión de Información de la UH. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 15(4), 29-44.
- Del Castillo Guevara, J., Mena Mugica, M. M., & Torres Ponjuán, D. (2021). Propuesta de requisitos generales para el sistema de gestión documental de la Universidad de La Habana. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 32(1).
- Eito-Brun, R., & Aliaga, C. C. (2020). La gestión documental en los modelos de gobernanza TIC: presencia y visibilidad de la normativa internacional en el modelo de referencia COBIT. *Revista Española de Documentación Científica*, 43(3), e272-e272.
- Guananga, G. P. T., León, J. C. R., Falconi, A. F. I., Salazar, Á. G. C., & Sanipatin, E. L. R. (2019). La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas. *Ciencia digital*, 3(2.6), 495-514.

- Guarín, G. P., Rojas, M. L. C., & Álvarez, M. J. Á. (2020). Modelo de gestión del conocimiento para pymes, basado en el sistema de gestión de la calidad y la gestión documental. *SIGNOS-Investigación en sistemas de gestión*, 12(2), 127-147.
- Guzmán, W. C. V., Cadena, A. G. M., Escalante, A. M. O., & Hivon, M. S. (2021). Importancia del big data en un gestor documental para las entidades públicas de Colombia. *SIGNOS-Investigación en sistemas de gestión*, 13(1), 1-21.
- Intriago Rezabala, G. A., & Villavicencio, J. G. (2019). El sistema de gestión documental Quipux y el manejo de la documentación digital en las empresas públicas. *Caribeña de Ciencias Sociales*, (junio).
- Jiménez, A. D., & Pérez, A. G. (2020). La gestión documental en función de la gobernanza De la información. El caso de la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas. *Sapientiae: Revista de Ciencias Sociais, Humanas e Engenharias*, 6(1), 70-85.
- Mancero Viteri, L. B. (2022). Propuesta de diseño de gestión documental con normas ISO para optimización del archivo clínico del Hospital General del Sur de Quito 2022.
- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández-Nariño, A., & Comas Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342.
- Mocetón, J., & Lizeth, A. (2022). La gestión documental y su importancia en las entidades públicas y privadas Departamento de gestión documental: Fundación universitaria para el desarrollo humano-UNINPAHU.
- Montejo, Y. C., & Sousa, H. P. (2021). Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 222-227.

Muñoz, F. J. C. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. *Revista española de documentación científica*, 42(4), e248-e248.

Portocarrero Ramos, F. (2022). Sistema de gestión documental para la optimización de recursos en los archivos de la oficina de normalización previsional-sede Lima, 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12952/7312>

Plúa, I. E. Z., Torrijo, E. M. Q., & León, F. R. (2021). Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6(Especial), 108-119.

Soria Vera, K. D., & Díaz Gispert, L. I. (2020). Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno en la Universidad de Otavalo. *Conrado*, 16(73), 157-164.

Triana-Velázquez, Y., Febles-Rodríguez, J. P., Mena-Mugica, M., González-Benítez, N., & García-González, M. (2018). Diagnóstico de los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del conocimiento. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 46-55. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362018000100006&script=sci_arttext

Zambrano, I. E., Quindemil, E. M y Rumbaut, F. (2021). Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica. *ReHuSo*, 6, 108-119. Recuperado de: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/1684>

Anexos

Anexo 1

Oficio para la empresa



Facultad de Ciencias Administrativas,
Contables y Comercio

Carrera de Gestión de la Información Gerencial

Oficio No. 292-FCACC-DIR-GIG-JRS-2023
Manta, 19 de septiembre de 2023

Licenciada
Génesis Damarys Vera Delgado, Gerente General
Laboratorio Clínico Davelab
Ciudad

De mi consideración:

La Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio y su carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, tiene como objetivo formar profesionales con alta capacidad para ejercer los procesos de obtención, interpretación, gestión y conservación de la información para la toma de decisiones gerenciales, desde una visión integradora, holística y sistémica, para la transformación de los escenarios públicos y privados, con el uso de herramientas digitales y la intervención de modelos e indicadores de gestión, previo a la obtención del título de Licenciados/as en Gestión de la Información Gerencial.

En este contexto, y con el objeto de que nuestros estudiantes logren una formación integral para que en el futuro representen un efectivo valor agregado al sector empresarial, solicito a usted su valioso apoyo, permitiendo que la señorita JULIXA SARAÍ CEVALLOS DELGADO portadora de la cédula de identidad No. 131671299-9, estudiante de séptimo nivel paralelo B de la carrera Gestión de la Información Gerencial realice en la institución que usted dignamente representa, su Proyecto de Titulación, lo que contribuirá al fortalecimiento de las competencias y cumplir con el requisito previo a su titulación.

Es preciso mencionar, que el trabajo versará sobre temáticas relativas al perfil profesional del estudiante y que en ningún momento lesionará las actividades normales y menos causará daño de ninguna naturaleza, sino que aportará con una propuesta de solución o mejora, que redundará en beneficio de vuestra institución.

Expreso nuestro agradecimiento a vuestro apoyo.

Atentamente,

Ing. Johnny Rodríguez Sánchez, Mg.
Director de Carrera G.I.G



c.c. Archivo

Marcia del Canto Jeria

LABORATORIO CLINICO
DAVELAB
Leda Damarys Vera

Av. Circunvalación Vía a San Mateo

Anexo 2

Entrevista a la Gerente del Laboratorio Clínico DAVELAB

Tema: El plan de mejora como estrategia de gestión documental para el desarrollo de los procesos administrativos en el laboratorio clínico DAVELAB de Manta, 2023.

Objetivo: Proponer la implementación de un Sistema de Gestión documental para mejorar la gestión de los procesos administrativos en el laboratorio clínico DAVELAB de la ciudad de Manta

Datos Básicos:

Nombre del entrevistado:

Elaborado por:

Fecha de entrevista:

Cuestionario para la entrevista

Nº	Preguntas de la entrevista
1	¿Cómo llevan los procesos administrativos en el laboratorio clínico?
2	¿Considera usted, que la gestión documental es un pilar fundamental para la gestión de los procesos administrativos de una empresa?
3	¿Considera necesario que el responsable de manipular la gestión documental reciba capacitaciones de manera periódica?
4	¿Considera usted, que se debe contratar a un profesional capacitado sobre la gestión documental?
5	¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan los procesos administrativos en su empresa?

Anexo 3

Entrevista al personal que maneja la Gestión documental dentro del Laboratorio Clínico

DAVELAB

Tema: El plan de mejora como estrategia de gestión documental para el desarrollo de los procesos administrativos en el laboratorio clínico DAVELAB de Manta, 2023.

Objetivo: Proponer la implementación de un Sistema de Gestión documental para mejorar la gestión de los procesos administrativos en el laboratorio clínico DAVELAB de la ciudad de Manta

Datos Básicos:

Nombre del entrevistado:

Elaborado por:

Fecha de entrevista:

Cuestionario para la entrevista

Nº	Preguntas de la entrevista
1	¿Cuál es su título profesional?
2	¿La información que llega a su departamento como la clasifica?
3	¿Qué sistema de ordenamiento utiliza en su lugar de trabajo?
4	¿La documentación es digitalizada?
5	¿Existe un repositorio o tabla de registro de información?
6	¿Usted ha tenido inconveniente por la falta de algún documento que se ha solicitado en su trabajo?

Anexo 4

Transcripción de las entrevistas al gerente del laboratorio clínico

Entrevistado 1

Nº	Pregunta de la entrevista	Respuesta
1	¿Cómo llevan los procesos administrativos en el laboratorio clínico?	Los procesos operativos y administrativos lo llevamos a mano donde se registra los datos informativos de los usuarios.
2	¿Considera usted, que la gestión documental es un pilar fundamental para la gestión de los procesos administrativos de una empresa?	SI, porque asegura que la información crítica esté organizada, accesible y protegida en todo momento. Además, la gestión documental facilita la toma de decisiones informadas, optimizando la eficiencia operativa permitiendo que nuestro negocio continúe en el mercado.
3	¿Considera necesario que el responsable de manipular la gestión documental reciba capacitaciones de manera periódica?	Si, es necesario y pertinente porque cada vez existen leyes y normas que regulan la transparencia a través de los documentos. Además, el personal debe estar actualizado con las leyes para no caer en inconvenientes por falta de los documentos.
4	¿Considera usted, que se debe contratar a un profesional capacitado sobre la gestión documental?	Bueno no conozco un título profesional que pueda ocupar este puesto de trabajo por eso tengo en el puesto a una tecnóloga clínica.
5	¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan los procesos administrativos en su empresa?	Bueno, tenemos un control de revisión cada año o cuando se requiera revisar por algún inconveniente que se presente por documentos extraviados.

Transcripción de las entrevistas al empleado que se encarga del manejo de la gestión documental

Entrevistado 2

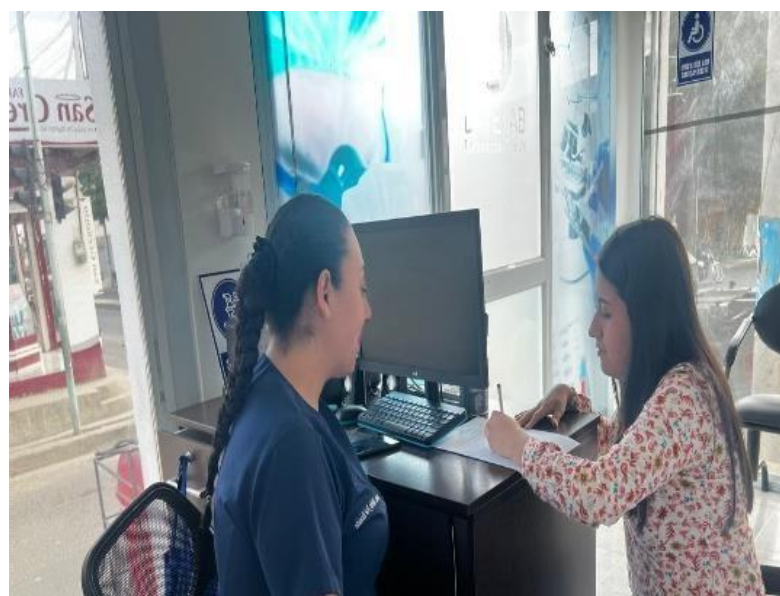
Nº	Pregunta de la entrevista	Respuesta
1	¿Cuál es su título profesional?	Tecnóloga clínica
2	¿La información que llega a su departamento como la clasifica?	La clasifico por orden de entrada y salida de los documentos.

3	¿Qué sistema de ordenamiento utiliza en su lugar de trabajo?	Utilizo varios sistemas, por nombre de los pacientes y otras veces los ordeno por fecha.
4	¿La documentación es digitalizada?	Si
5	¿Existe un repositorio o tabla de registro de información?	No, lo archivo digitalmente, no levanto un historial.
6	¿Usted ha tenido inconveniente por la falta de algún documento que se ha solicitado en su trabajo?	Si he tenido inconveniente, porque una vez un organismo de control de salud nos solicito unos documentos y no pudimos entregar porque no lo encontramos y creíamos que no tenían valores relevantes los documentos entregados anteriormente por el organismo de control de salud.
7	¿Usted considera importante recibir capacitaciones periódicas relacionadas a la gestión documental?	Si, porque no tengo conocimiento de como se registra los documentos y como se orden y clasifican.
8	¿Qué temáticas le gustaría recibir sobre la gestión documental?	Me gustaría recibir temas de capacitación como: -Digitalización y Gestión Electrónica de Documentos. -Seguridad de la Información y Cumplimiento Normativo - Gestión del Ciclo de Vida de los Documentos

Anexo 5**Evidencia fotográfica de la entrevista realizada al área administrativa**

Entrevista a la Licenciada Damarys Vera. Representante legal del Laboratorio Clínico

DAVELAB



Entrevista con la asistente administrativa, licenciada María José Rosado

Propuesta

Tema:

Proponer la implementación de un Sistema de Gestión Documental para favorecer la gestión de los procesos administrativos en el Laboratorio Clínico DAVELAB

Fundamentos de la Propuesta

La gestión documental es fundamental para todas las organizaciones que busca optimizar sus procesos internos, mejorar la accesibilidad a la información y asegurar la correcta conservación de documentos. Un sistema de gestión documental bien estructurado no solo facilita la organización y recuperación de documentos, sino que también garantiza que la información esté disponible de manera oportuna para la toma de decisiones. En el caso del laboratorio clínico DAVELAB, la implementación de un sistema de gestión documental es fundamental para abordar las deficiencias identificadas en la gestión de procesos administrativos y gestión documental.

Justificación de la Propuesta

La propuesta para la implementación de un sistema de gestión documental en el laboratorio clínico DAVELAB se justifica por la necesidad de abordar múltiples problemáticas identificadas en la gestión actual de documentos. La inconsistencia en la información, manifestada en documentos con formatos y estructuras variables, afecta la calidad y precisión de los datos, complicando su recuperación y comprensión. Las dificultades en el acceso y recuperación de documentos, debido a la falta de un sistema de clasificación y almacenamiento eficiente, generan procesos lentos y poco confiables. La ausencia de documentación detallada y estandarizada incrementa el riesgo de errores en la interpretación de datos y en la toma de decisiones, mientras que la ineficiencia operativa

resultante de estos problemas afecta negativamente el desempeño del laboratorio. La pérdida de información crítica, la dificultad para capacitar a nuevos empleados y los problemas de seguridad asociados a la falta de un enfoque estandarizado comprometen aún más la calidad del servicio. Implementar un sistema de gestión documental permitirá estandarizar y organizar los documentos de manera coherente, facilitando su acceso y recuperación, asegurando la protección de la información, y proporcionando una base sólida para la capacitación de personal y la mejora continua. Este enfoque integral no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también fortalece la capacidad del laboratorio para manejar información de manera segura y precisa, garantizando así una mejora significativa en la calidad de los procesos y servicios ofrecidos.

Problemas

Los resultados obtenidos en el análisis del laboratorio clínico DAVELAB revelan los siguientes problemas clave:

- ✓ Inconsistencia en la Información, se encontraron documentos que varían en formato, contenido y estructura, lo que dificulta la comparación, recuperación y comprensión de la información.
- ✓ Dificultades en el acceso y recuperación para la clasificación y almacenamiento, lo que impide encontrar documentos específicos.
- ✓ Falta de documentación detallada llevando a cometer errores en la interpretación de la información o en la toma de decisiones.
- ✓ Pérdida de información, al tener documentación inadecuada afectando la continuidad y la calidad de los procesos y servicios.

- ✓ Dificultades en la capacitación de nuevos empleados, esto ocasiona que los procedimientos no estén claros por no transferir conocimiento o tener establecida una guía de procesos.
- ✓ Problemas de Seguridad de los documentos, exponiéndolos a riesgos de acceso no autorizado o pérdida de datos sensibles.

Objetivo general de la Propuesta

- Implementar un sistema de gestión documental que permita la organización y estandarización al acceso, recuperación y seguridad de los documentos para optimizar la calidad de los procesos administrativos.

Objetivos específicos de la Propuesta

- Desarrollar e implementar una estructura de clasificación y almacenamiento estandarizada que permita la organización coherente de todos los documentos, para facilitar su acceso y recuperación eficiente.
- Establecer procedimientos detallados para la documentación y actualización de procesos, asegurando que todos los documentos reflejen las prácticas y políticas actuales del laboratorio.
- Integrar un sistema de control de seguridad robusto que garantice la protección de los documentos contra accesos no autorizados, pérdida de datos y otras amenazas.

Desarrollo de la Propuesta

Estructura General del Sistema

El sistema de gestión documental se diseñará para abordar los problemas identificados y cumplir con los objetivos propuestos. La estructura del sistema incluirá los siguientes componentes clave:

1. Entrada de documentos

- Formulario de Registro: Para ingresar nuevos documentos al sistema.
- Nodos de Clasificación y Almacenamiento: Para organizar y almacenar documentos de manera estandarizada.

2. Clasificación y almacenamiento:

- Estructura de Carpetas Jerárquica: Para clasificar documentos en categorías y subcategorías.
- Sistema de Etiquetado: Para facilitar la identificación y recuperación de documentos.

3. Acceso y recuperación:

- Interfaz de Búsqueda: Para encontrar documentos específicos rápidamente.
- Sistema de Recuperación de Documentos: Para acceder a documentos almacenados.

4. Documentación detallada:

- Revisión y Actualización de Documentos: Para mantener la documentación actualizada y precisa.

5. Seguridad:

- Controles de Acceso: Para garantizar que solo usuarios autorizados puedan acceder a documentos.
- Encriptación: Para proteger la información sensible.
- Auditorías: Para monitorear el acceso y uso de documentos.

6. Capacitación y soporte:

- Repositorio de Formación: Para ofrecer materiales de capacitación sobre el uso del sistema.
- Soporte al Usuario: Para resolver problemas y responder preguntas.

7. Respaldo y recuperación:

- Procedimientos de Respaldo: Para asegurar que la información se respalde regularmente.
- Plan de Recuperación: Para restaurar documentos en caso de pérdida o corrupción.

8. Mejora continua:

- Canales de Sugerencias: Para recoger feedback de los usuarios.
- Sistema de Implementación de Cambios: Para aplicar mejoras basadas en las sugerencias.

Diseño del Sistema de Archivo

- **Estructura de la Tabla de Registro:**
 - Columnas Sugeridas:
 - ID de Documento: Identificador único para cada documento.
 - Nombre del Documento: Descripción o título del documento.
 - Fecha de Creación: Fecha en que se creó el documento.
 - Fecha de Última Modificación: Última vez que se actualizó el documento.
 - Autor/Responsable: Persona que creó o modificó el documento.
 - Categoría/Tipo: Clasificación del documento (por ejemplo, informes, protocolos, procedimientos).
 - Estado: Estado actual del documento (por ejemplo, en revisión, aprobado, archivado).

- Ubicación Física/Enlace Digital: Localización del documento, ya sea en formato físico (archivo o carpeta) o digital (enlace a la ubicación en el sistema).
- Observaciones: Notas adicionales relevantes para el documento.
- Interfaz y Acceso:
 - Software o Herramienta: Elección de una herramienta para implementar la tabla de registro (puede ser una hoja de cálculo, base de datos, o software específico de gestión documental).
 - Acceso y Permisos: Definición de quiénes tendrán acceso a la tabla y los permisos necesarios para ver, editar o agregar información.

1. Proceso de Implementación

- **Fase 1: Análisis y Planificación:**
 - Revisión de los documentos actuales y definición de categorías y estructura de la tabla.
 - Selección de la herramienta para la implementación de la tabla.
- **Fase 2: Desarrollo y Configuración:**
 - Creación de la tabla de registro de información según la estructura definida.
 - Configuración de accesos y permisos.
- **Fase 3: Capacitación:**
 - Formación del personal en el uso del nuevo sistema, incluyendo cómo registrar, buscar y gestionar documentos.
- **Fase 4: Implementación y Monitoreo:**
 - Puesta en marcha del sistema y seguimiento de su uso para asegurar que se está utilizando correctamente.

- Revisión periódica para ajustar y mejorar el sistema según las necesidades.

2. Evaluación y Seguimiento

- Criterios de Evaluación:
 - Medición de la mejora en la eficiencia del proceso documental (tiempo de búsqueda, reducción de errores, etc.).
 - Revisión de la satisfacción del personal con el nuevo sistema.
- Plan de Monitoreo:
 - Estrategias para recoger feedback y realizar ajustes continuos al sistema.

3. Costos y Recursos

- Estimación de Costos:
 - Costos asociados con la herramienta o software, capacitación del personal, y tiempo de implementación.
- Recursos Necesarios:
 - Identificación de los recursos humanos y materiales necesarios para llevar a cabo la implementación.

4. Conclusión

- Resumen de Beneficios: Resumen de cómo la implementación del sistema de archivo utilizando una tabla de registro de información contribuirá a la mejora de la gestión documental en el laboratorio.
- Llamado a la Acción: Recomendación para proceder con la implementación del sistema basado en los beneficios y el plan detallado.

Cronograma de implementación

Cronograma de implementación		
Implementación de un Sistema de Gestión Documental para favorecer la gestión de los procesos administrativos en el Laboratorio Clínico DAVELAB		
Actividades	Fecha de inicio	Fecha de finalización
Análisis de necesidades y estado actual	01-09-2024	15-09-2024
Selección del tipo de sistema	16-09-2024	23-09-2024
Diseño del sistema	24-09-2024	08-10-2024
Capacitación del personal	09-10-2024	16-10-2024
Ejecución del sistema	17-10-2024	24-10-2024
Traslado de los datos	25-10-2024	08-11-2024
Seguimiento del uso del sistema	Continuo	Continuo