

**MODELO GERENCIAL DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL RECURSO
INFORMACIÓN DOCUMENTADA, EN LAS INSTITUCIONES Y EMPRESAS DEL
SECTOR SALUD DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN
CASO: METROSALUD**

MARISOL QUICENO LOPERA
JUAN SEBASTIÁN PINEDA SALAZAR

UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MBA
MEDELLÍN
2011

**MODELO GERENCIAL DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL RECURSO
INFORMACIÓN DOCUMENTADA, EN LAS INSTITUCIONES Y EMPRESAS DEL
SECTOR SALUD DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN
CASO: METROSALUD**

MARISOL QUICENO LOPERA – 43.741.500
JUAN SEBASTIÁN PINEDA SALAZAR – 71.385.319

Trabajo de grado para optar al título de
Magíster en Administración - MBA

Asesor Temático
RAMIRO AURELIO VELÁSQUEZ MÚNERA

UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MBA
MEDELLÍN
2011

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	9
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	14
CAPITULO 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1 Antecedentes	16
1.2 Descripción del Problema	20
1.3 Formulación del Problema	28
1.3.1 Pregunta de Investigación	35
1.3.2 Hipótesis Abductiva	35
1.4 Objetivos	35
1.4.1 Objetivo General	35
1.4.2 Objetivos Específicos	35
CAPÍTULO 2. ESTADO DEL ARTE	37
2.1 investigación documental	38
2.1.1 Materiales de Consulta	38
2.1.2 Resultado de la Búsqueda	44
2.2 Investigación Comparada	55
2.3 Pertinencia de la Investigación	61
CAPÍTULO 3. MARCO DE REFERENCIA	62
3.1 Evolución en la Evolución y manejo de la información a través de la historia	62
3.1.1 Cronología de estilos énfasis administrar y gerenciar detallando el énfasis en la del recurso información	67
3.1.2 El proceso informativo da como resultado	69

	4
3.2 Concepto de Información	70
3.2.1 Elementos de un proceso de comunicación efectiva.	71
3.3 Recursos Empresariales Básicos	71
CAPÍTULO 4. METODOLOGÍA Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	86
4.1 Diseño	86
4.1.1 ¿Qué se pensó hacer?	86
4.1.3 ¿Por qué se hizo así y no de otra manera?	91
4.2 Enfoque	92
4.3 Tipo de Investigación	93
4.4 Objeto de estudio	94
4.5 Campo de acción	95
4.6 Descripción de la Comunidad	97
4.6.1 Reseña histórica METROSALUD	100
4.7 Entrevista	102
4.8 Vivencia de la Investigación	102
4.8.1 Relato de la Vivencia	103
4.8.2 Entrevista, Vivencia	105
4.8.3 Transcripción de la entrevista	111
4.9 Análisis de Resultados	112
4.9.1 Prejuicios	112
4.9.2 Análisis	112
4.10 Modelo Gerencial Propuesto	116
4.10.1 Propuesta	117
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	133
5.1 Conclusiones	133
5.2 Recomendaciones	135
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	138
ANEXOS	142

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Componentes esenciales del proyecto	42
Tabla 2. Términos en Ingles	43
Tabla 3. Términos en Español	43
Tabla 4. Síntesis de la Búsqueda Documental	53
Tabla 5. Investigaciones Seleccionadas	59
Tabla 6. Proceso de Comparación	60
Tabla 7. Cronología de estilos	67
Tabla 8. Medellín: Estructura empresarial sector servicios de salud y actividades relacionadas con éste	98
Tabla 9. Medellín: Número de instituciones prestadoras de salud, según su naturaleza jurídica	99
Tabla 10. Entrevista	102
Tabla 11. Transcripción de la entrevista	111

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Material de apoyo según rango de fechas seleccionadas	50
Gráfica 2. Documentos encontrados en fechas seleccionadas vs otras fechas	50
Gráfica 3. Material seleccionado según idioma	50
Gráfica 4. Material de apoyo según país origen	51
Gráfica 5. Material de apoyo por año de publicación	51
Gráfica 6. Estado del material de apoyo	51
Gráfica 7. Base de datos seleccionada por material de apoyo	52

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Elementos de un proceso de comunicación efectiva	71
Figura 2. Recursos empresariales	72
Figura 3. Recursos integrados	72
Figura 4. Procesos que se administran y gerencian	73
Figura 5. Proceso general	74
Figura 6. Empresa o institución es la receptora, decodificadora y retransmisor de la información	75
Figura 7. Empresa, institución o sus procesos y dependencias internas son la codificadoras y emisoras-remitentes de la información	75
Figura 8. Ciclo vital de los archivos	80
Figura 9. Análisis de resultados	113
Figura 10. Desarrollo Modelo y Sistema	118
Figura 11. Programa de capacitación	120
Figura 12. Plan táctico	121
Figura 13. Fases de desarrollo del proyecto	122
Figura 14. Planeación	123
Figura 15. Compilación de la información	124
Figura 16. Diagnóstico documental	125
Figura 17. Análisis de información	126
Figura 18. Definición de modelo	127
Figura 19. Gestión del cambio	128
Figura 20. Implantación del modelo de gestión documental	129
Figura 21. Implantación capacitación	130
Figura 22. Auditorías	131
Figura 23. Fase 0. Retrospectiva	132

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Cronograma	142
Anexo 2. Presupuesto	143

RESUMEN

Son incuestionables los enormes cambios que están ocurriendo, ya hace algunos años, en todo el mundo y que han provocado un cambio radical en la forma de gerenciar las instituciones de lo que no escapan las clínicas; EPS IPS y todo el sistema prestador de servicios de salud.

El poder del conocimiento, preconizado por Peter Drucker desde mediados del siglo XX; nos obliga a desarrollar sistemas eficientes y eficaces de gestión de la información, como un pilar fundamental para lograr una buena gestión del conocimiento en nuestras organizaciones.

Los Sistemas de Información tienen una enorme importancia en el incremento de la capacidad organizacional frente al cambio del entorno. La voluntad de lograr un sistema de información útil, que permita obtener una ventaja competitiva, implica la posibilidad de ofrecer múltiples, frecuentes, oportunas y relevantes informaciones.

Cualquier institución que abogue por alcanzar niveles elevados de eficiencia y eficacia en la gestión de sus funciones sustantivas debe considerar el desarrollo de iniciativas y proyectos enfocados en este sentido.

En una economía de competencia donde la gerencia de los recursos es el factor determinante para alcanzar niveles de satisfacción elevados en usuarios o clientes de las instituciones y empresas; la información gerenciada o la que sirve para tomar acertadas decisiones; porque existe el registro y su trazabilidad en soportes válidos desde el punto de vista jurídico, Administrativo y técnico; tiene que ser gestionada; si no como el más; al menos con la misma importancia de los recursos financieros, de conocimiento, físicos y tecnológicos.

Es con el recurso Información documentada, que se toman las decisiones: administrativas, contables, fiscales-tributarias, legales, técnicas y sociales que afectan positiva o negativamente la eficiencia y la eficacia; en el ámbito interno y externo de la empresa o institución.

Toda actividad humana realizada como parte integral del desarrollo del objeto socioeconómico de una organización debe quedar registrada como información escrita o documentada, para con ello mostrar la capacidad de servicio ético, moral y justo en un mundo cada vez más lleno de información, pero a su vez un mundo más desinformado y confundido.

Con la apropiación de un buen sistema de Gestión de Información documental, directores, gerentes, jefes, presidentes, vicepresidentes entre otros, garantizan la supervivencia, el crecimiento, el desarrollo y utilidad a todo el sistema de salud como un todo; y aumentan el nivel en la calidad de vida en ciudadanos y usuarios de los servicios plasmados en la misión, visión objetivos, metas y políticas institucionales.

Un trabajo de investigación sobre el qué, el cómo, el cuándo, el dónde, el por qué y el para qué de un sistema de Información documental, presenta como producto final; una herramienta que apunte a medir desde el inicio de cualquier gestión; y en el desarrollo de actividades y tarea, el grado de eficiencia, eficacia; y los más importante la transparencia en el que hacer los servidores públicos.

Ciencias como la Administración, la Contabilidad, el Derecho, la Archivística, la Informática, y la Comunicación, que hasta hace poco eran aplicadas por profesionales de las mismas en forma desagregada al interior de las empresas e instituciones de la salud; dando como resultados solo fragmentos de eficacia y eficiencia; se unen hoy en un proyecto como el presente, para darle un enfoque sistémico y de sinergia a la acertada gestión del Recurso Información.

Palabras Claves

Gestión de la Información Documentada, Gestión Documental, Información, Archivos, Sector Salud, Gestión Estratégica.

ABSTRACT

The enormous changes that are happening already for some years have been unquestionable, anywhere in the world and that have brought about a radical change in the form to manage the institutions, the clinics do not escape; EPS IPS and all the lending system of services of health.

The power of the knowledge, praised by Peter Drucker from mid century XX; it forces to develop efficient and effective systems to us of management of the information, like a fundamental pillar to obtain a good management of the knowledge in our organizations.

The Information systems have an enormous importance in the increase of the organizational capacity in front of the change of the surroundings. The will to obtain a useful information system, that it allows to obtain a competitive advantage, implies the possibility of offering manifolds, frequent, opportune and excellent information.

Any institution that pleads to reach elevated levels of efficiency and effectiveness in the management of its sustantive functions must consider the development of initiatives and projects focused in this sense.

In a competition economy where the management of the resources is the determining factor to reach levels of satisfaction lifted in users or clients of the institutions and companies; the managed information or the one that serves to make right decisions; because it exists the registry and its trazabilidad in valid supports from the legal point of view, Administrative and technical; it must be managed; if not like more; at least with the same importance of the financial resources, of knowledge, technological physicists and.

It is with the resource documented Information, that the decisions are taken: public prosecutor-tributary, legal, technical and social administrative, accountants, who affect positive or negatively the efficiency and the effectiveness; in the internal and external scope of the company or institution. in this sense.

All realised human activity as it divides integral of the development of the socioeconomic object of an organization must stay registered as written or documented information, towards it to show the ethical, moral and right capacity on watch in a more and more full world of information, but as well a disinformed and confused world more.

With the appropriation of a good system of Management of documentary Information, directors, managers, heads, presidents, vice-presidents among others, guarantee the survival, the growth, the development and utility to all the system of health like a whole; and they increase the level in the quality of life in citizens and users of the services shaped in the mission, vision objectives, I put and institutional policies.

A work of investigation on what, how, when, where, and why of a documentary information system, it presents/displays like end item; a tool that aims to measure from the beginning of any management; and in the development of activities and task, the degree of efficiency, effectiveness; and the most important transparency in which to make the servants public.

Sciences like the Administration, the Accounting, the Right, the Archive-related one, the Computer science, and the Communication, that until recently were applied by professionals of the same in released form to the interior of the companies and institutions of the health; giving like results only fragments of effectiveness and efficiency; they are united today in a project like the present, to give him to a systemic approach and of synergy to the right management of the Resource Information.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas buscan constantemente estrategias que les permita afrontar no solo la competencia, sino los cambios que se presentan a una velocidad impresionante en los mercados, sociedades, economía, el entorno entre otros muchos factores que afectan de manera directa el comportamiento del consumidor.

En los últimos años se ha podido evidenciar que el factor clave de éxito que garantiza la rentabilidad, supervivencia y crecimiento de las organizaciones son sus clientes, enfocándose estas a satisfacer sus necesidades y a ofrecer bienes o servicios con diferenciación, que tengan un valor agregado y que este sea percibido por el cliente, con el fin de fidelizarlos.

Por esto se hace imperativo que las empresas conozcan a sus clientes, para poder llegar a ellos con bienes y servicios que los satisfagan sus necesidades y expectativas. Para esto las empresas deben utilizar la INFORMACIÓN, pues es el insumo que permite recorrer la historia sobre la relación que ha tenido el cliente con la empresa a través del tiempo, su comportamiento, el uso y la frecuencia que le ha dado a los productos o servicios. Esta información permite conocer sus necesidades, deseos, limitaciones, capacidades, deseos, motivaciones y características de su entorno aumentando así la probabilidad de generar con él relaciones a largo plazo.

La estrategia para lograr todas estas premisas basadas en el conocimiento del cliente es la implementación de un Modelo Estratégico de Gestión de la información documentada, que permitirá un conocimiento detallado del cliente, mejorando la eficiencia de la organización y mejorando notablemente la prestación de los servicios y por ende la percepción del cliente sobre la organización.

El trabajo muestra la importancia que debe tener el recurso información en las organizaciones, ilustrando porque es un recurso vital que debe ser considerado como tal, a veces más importante aún que los demás recursos, como lo son el recurso humano, financiero, tecnológico entre otros.

Se analizó cual ha sido el desarrollo de la Gestión de la Información en nuestro país, como se ha abordado la Gestión documental y los avances que han permitido que en Colombia se creen políticas públicas para los avances en estos temas, aunque en la mayoría de las organizaciones aún no se le ha dado la importancia que reviste y todavía los archivos se ven como centros aislados y gastos que no generan valor para las empresas.

CAPITULO 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes

La era económica en la que vivimos está caracterizada por el uso intensivo de la información y el conocimiento en las empresas y en la sociedad en general, dando lugar a un nuevo contexto definido habitualmente mediante términos como la Nueva Economía, La Economía Digital o la Sociedad del Conocimiento. (Gómez y Suárez, 2007)

Esta nueva realidad esta propiciada por la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs)¹. Estas nuevas tecnologías no originan el cambio hacia un nuevo escenario en el que ya vivimos, pero, sin ellas, este cambio sería imposible.

La historia de la gestión de la información data del hombre primitivo, cuando este aprendió a manejar las herramientas de supervivencia, los instrumentos de piedra, se dio cuenta que era necesario poder manipular no solo la técnica de caza de cuerpo a cuerpo, sino que debería manipular instrumentos, posiblemente, considerados como extensión de sí mismo.

Cuando el hombre primitivo observó que no solo bastaba con herramientas de caza para satisfacer sus necesidades, sino que observó que, además era más fácil la práctica de caza en grupo, requirió de construir modelos de organización, para los que, antes se generó la búsqueda y selección de cuáles eran las mejores técnicas de caza individual, posiblemente, aprovechó que cada individuo tenía características diferentes. Nuevamente, el buscar su bienestar lo llevó a gestionar

¹ TICs: Tecnologías de la Información y la comunicación, son el conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética.

la información con la que contaba, fue necesario que acumulará experiencias y conjuntará necesidades; la selección de qué tareas había que realizar cada individuo y cómo habían de organizarse para capturar una presa, fue generando poco a poco una manera de depuración de búsqueda de respuestas a sus interrogantes, de selección de lo que era mejor, de tener que organizar no solo a individuos, sino más aun, organizar ideas, todo ese proceso de análisis, seguramente que tomó rumbos diversos, pero lo que sí parece razonable es que poco a poco encontró que la experiencia y el análisis de la información de los fenómenos podía serle de utilidad. (Estévez y Ochoa, 2001)

Muy seguramente, a partir de ese momento ya las cosas no serían igual, el hombre trataría de gestionar información con la que contaba. Para él, empezaba una nueva forma de vida, el de gestionar la información, es decir, el proceso de búsqueda, selección, organización y proceso. (Estévez y Ochoa, 2001)

Era necesario que la información construida en la experiencia pudiera llegar a las futuras generaciones o inclusive tener una manera de registrar la información que les ayudará en un momento dado de describir cuáles eran zonas de peligro, cuáles eran sus refugios, llenar sus espacios de descanso y protección entre otras.

A partir de la invención de la imprenta, las guerras mundiales y las revoluciones ideológicas habrían de demandar nuevas innovaciones, sin embargo, en este campo es hasta los años 50 del siglo pasado cuando aparecen las primeras máquinas, que nuevamente habrían de revolucionar la historia de la información, surgen las llamadas fotocopiadoras, con ello la difusión de una cadena de delitos en cuanto a derechos de autor, pero una oportunidad de almacenamiento de información al instante, más aun, la oportunidad de tener accesos a la información de sectores de la sociedad donde la adquisición de obras resulta caro, pero este no fue el único ingrediente en la cocina de la evolución de los sistemas de almacenamiento, habremos de considerar que el almacenamiento

en formatos electrónicos desde las tarjetas perforadas, cartuchos de cintas magnéticas, discos flexibles, discos duros, las hijas de las imprentas, las impresoras entre otras han llenado páginas de la historia que habrán de quedar impresas en la memoria propia de la invención humana. (Estévez y Ochoa, 2001)

La gestión de la información no es un fenómeno nuevo, fue algo que siempre le preocupó al hombre, desde el momento mismo en que se dio cuenta que aprovechar únicamente su experiencia le limitaba con respecto aquellos que habían logrado hacerse del conocimiento de las experiencias colectivas y más aún, tener estrategias de búsqueda para poder hacerse del conocimiento.

Para algunos la gestión de la información, en particular la búsqueda, solo radia en las ideas que uno tiene de las cosas (Aristóteles 550 A.C.). Para George Berkeley, el conocimiento se adquiere a través de las ideas. Sin embargo, el hacerse de ideas requiere de gestionar la información, es decir partir de la búsqueda, seleccionar la información, tener mecanismos de organización para analizar y procesar ese conjunto de "ideas", además que esas ideas, al estilo Berkeley, tienen que tener conexión unas con otras y mantener una retroalimentación entre el conocimiento previo y el nuevo. En ocasiones, ni siquiera, las ideas son la clave para poder acercarnos a la información pertinente; la mayoría de las veces la gestión de la información comienza por saber que es lo fundamental en la investigación del conocimiento que habremos de adquirir, otras tantas la distancia entre no poder hacernos del conocimiento es el lenguaje.

La sociedad de nuestros tiempos tiene que hacer frente a sus necesidades de información. La información como un soporte de transmisión de conocimientos se convierte en algo casi vital, cuyos principales intereses son las de desarrollar necesidades a futuro; la información no se encuentra aislada ya que siempre se encuentra ligada a un entorno social y cultural. (Estévez y Ochoa, 2001)

La organización y planificación necesitan información y la toma de decisiones se convierte en dispensable para la investigación. Para este objetivo la

información tiene que tener algunas características; la información tiene que ser concreta, precisa, coherente y adaptada a las necesidades que se requieren satisfacer.

Anteriormente, en la era industrial el valor de las compañías se representaba por la capacidad de su planta, maquinarias y equipos, en la actualidad en la “era de la información”, la producción, distribución y uso de información y conocimiento son los componentes básicos para el diseño, producción y/o distribución de productos y servicios nuevos o mejorados. (Díaz Rodríguez, 2006). Estas empresas contaban con sistemas de información básicos que les proporcionaban datos de la producción de bienes, de los turnos de trabajo, de la productividad de los empleados entre otros, todos enfocados a la productividad, sin embargo la información no se gestionaba de manera eficiente, simplemente era almacenada y guardada en archivos que necesitaba grandes espacios físicos y se guardaba de manera obligatoria por las leyes, mas no se consideraba importante para el futuro de las organizaciones.

En los años cincuenta y sesenta, las empresas de mayor dimensión empezaron a sacar provecho de los datos recogidos por sus sistemas transaccionales, comenzando a definir sistemas capaces de proporcionar información para la gestión. Desde entonces, la evolución experimentada ha sido importante, pasando de sistemas basados en “listados o salidas impresas” a sistemas que proporcionan un elevado nivel de interacción con los datos de la empresa (Gómez y Suárez, 2007).

Por muchos años la ciencia archivística y los sistemas de información se habían mantenido centrados en buscar maneras de almacenamiento, conservación y restauración de documentos físicos, pero con la llegada de los medios electrónicos y digitales y de nuevas normas jurídicas y técnicas esta ciencia tuvo que replantearse su forma aislada de accionar para unirse al que hacer de otras ciencias, tales como la ciencia administrativa, la ciencia jurídica y la

ciencia de la informática, para llegar a administrar acerbamente el recurso de la información documentada, y fue allí donde nació la gestión de la información documentada como opción para los sistemas de información.

1.2 Descripción del Problema

En muy escasas empresas y/o entidades la INFORMACIÓN DOCUMENTADA ha sido catalogada como Recurso; debido a lo anterior este Recurso no se ha Planeado; Organizado, Dirigido, Evaluado ni Controlado; como si se ha hecho con los demás Recursos; tales como el Humano, Financiero, Físico, Técnico, Tecnológico entre otros.

La no acertada administración del Recurso INFORMACIÓN, ha generado un proceso comunicativo poco efectivo, tanto en clientes internos como externos, comprometiendo seriamente los tres superobjetivos empresariales: Supervivencia, Crecimiento y Utilidad, convirtiéndose en algunos casos en un problema para las Instituciones y Empresas, representando en gastos de locales, almacenes e infraestructuras para garantizar el estado de conservación de los documentos, además del tiempo dedicado a la organización y búsqueda de documentos para atender requerimientos, duplicaciones, gastos de fotocopias, fax, entre otras.

La información deviene en un recurso de vital importancia para las organizaciones contemporáneas, razón por la cual suele ser ubicada al mismo nivel de otros como son: los recursos humanos, económicos o materiales. Este recurso intangible, ha pasado a jugar un papel fundamental para desarrollar procesos organizacionales, y tomar decisiones en la organización; por lo que para obtener su máximo beneficio es imprescindible su tratamiento y organización. (Sánchez, Bárbara; Valdez, Yanai: 2008)

La mayoría de las Instituciones y Empresas necesitan atender todo tipo de requerimientos, para lo cual deben ir a la fuente de esa información; accediendo y consultando en forma frecuente la información de gestión o la ya archivada.

En otras empresas, es la importancia de los documentos o el volumen de información lo que estimula a buscar nuevas soluciones innovadoras que ofrezcan ventajas y valor agregado sobre los sistemas tradicionales de gestionar la Información.

Para lograr buenos resultados en la Gestión de la Información Documentada en el ámbito empresarial, se hace necesario que la empresa organice y ponga en práctica un buen sistema de gestión documental el que debe adecuarse a las condiciones existentes en cada entorno empresarial, enfatizando que hasta las empresas más pequeñas pueden tener un proyecto serio en tal sentido, sin que esto implique grandes inversiones en Tecnologías de la Información y Comunicaciones. (Sánchez, 2006)

La gestión empresarial moderna necesita, por tanto, soluciones concretas capaces de localizar selectivamente, acceder a, o adquirir, filtrar, almacenar, procesar y convertir las grandes cantidades de información procedentes del ambiente externo y de la propia organización, en conocimiento útil para la toma de decisiones inteligentes, oportunas y acertadas. (Sánchez, 2006)

Para cualquier organización la gestión de la información documentada es un gran reto, que tarde o temprano tendrán que enfrentar, a menos que quieran ser organizaciones obsoletas y poco actualizadas. Es un reto difícil, ya que es necesario realizar tareas como auditoria de información y gestión electrónica de documentos, entre otras, para lo cual muy pocas personas están capacitadas. (Fernández, 2007)

Tradicionalmente la Información; en la ciudad de Medellín, Departamento de Antioquia, Colombia; se encuentra en los archivos, unidades productoras, series,

subseries y en depósitos de documentos, sin ninguna norma jurídica, administrativa y técnica, aplicada.

Para lo anterior sólo se han tenido en cuenta dos preceptos de ambigua interpretación: **la sana costumbre y la prudencia**; porque nuestra cultura es de extremos, o conserva todo documento toda la vida (Papirofilia), o bien no se conserva ningún documento (Papirofobia) por o sin costumbre, por prudencia.

La era de la información trajo un nuevo contexto y una avalancha de problemas para las organizaciones. Agarro a la mayor parte de las organizaciones totalmente por sorpresa para la nueva realidad. La velocidad y la intensidad de los cambios fueron más allá de lo que se esperaba. El diferencial entre lo que las organizaciones hacen y lo que deberían hacer se hizo enorme e insuperable. (Chiavenato, 2006)

Hoy en día estamos viviendo en una sociedad de información global emergente, con una economía global que depende cada vez más de la creación, la administración y la distribución de recursos de información a través de redes globales interconectadas como Internet. Por consiguiente, la información es un recurso básico en la sociedad de hoy.

El entorno actual se caracteriza por la inestabilidad debido al cambio, en algunos casos imprevistos y continuos, de sus elementos reguladores. La economía mundial sufre variaciones demoledoras en cuestión ya no de meses sino de días e incluso de horas. El mercado cambia a un ritmo como nunca antes, los competidores se multiplican, los productos y servicios tienen un ciclo de vida más corto, incluso deben ser sustituidos, en no pocas ocasiones, por otros, antes que dicho ciclo concluya. Las empresas de éxito, por tanto, se caracterizan, entre otros aspectos, por la capacidad de crear o asimilar nuevos conocimientos a partir de la gestión exitosa de la información, incorporándolos a nuevos productos y servicios. (Sánchez, 2006)

Las personas de muchas naciones ya no viven en sociedades agrícolas, compuestas principalmente de agricultores, o incluso en sociedades industriales, donde una mayor parte de la fuerza laboral se compone de trabajadores de fábrica. En cambio, en muchas naciones gran parte de la fuerza laboral esta constituida por trabajadores que se ocupan de labores de prestación de servicios o trabajadores del conocimiento, es decir, personas que dedican la mayor parte de su tiempo a la comunicación y colaboración en equipos y grupos de trabajo, y a la creación, el uso y la distribución de información. (O'brien, 2007)

La aplicación de las Tecnologías de Información y los Sistemas de Información ha evolucionado al punto de considerarse un recurso estratégico para las organizaciones, ya que sirven como medio para generar valor agregado dentro de una visión sistémica de la organización y de los lineamientos de la sociedad del conocimiento, la información y la innovación. (López y Correa, 2007).

Dentro de una organización el Sistema de Información actúa como el "Sistema Nervioso", ya que este es el que se encarga de hacer llegar a tiempo la información que necesitan los distintos elementos de la organización empresarial (departamentos, áreas funcionales, equipos de trabajo, delegaciones, entre otras) permitiendo de esta manera una actuación conjunta y coordinada, ágil y orientada hacia los resultados. (Gómez y Suárez, 2007)

Los sistemas de Información han adquirido una dimensión estratégica en las empresas del nuevo milenio y han dejado de ser considerados una simple herramienta para automatizar procesos operativos para convertirse en una pieza clave a tener en cuenta a la hora de formular la estrategia empresarial, para llevar a cabo su implantación y para realizar el control de la gestión. (Gómez y Suárez, 2007)

La actual sociedad de la información y el conocimiento se caracterizan por un uso intensivo de la información en todas sus esferas; así como por la necesidad de identificar y utilizar el conocimiento y la información existente en las

organizaciones en función de su misión, objetivos y desarrollo en general. (Ponjuan Dante, 2008)

Hoy en día las empresas se ven sometidas a los bruscos cambios tecnológicos que se dan en lapsos de tiempo ínfimos y las organizaciones deben estar preparadas para dichos cambios con esquemas más flexibles que les permita adaptarse al entorno y transformar el superávit de información en conocimiento. Con la masificación de la Internet y de la información en general, las empresas ven como se acumula muchos datos y archivos y es allí donde se deben aprovechar las nuevas ventajas tecnológicas para convertir todos estos elementos en fuentes para sacar provecho y mejorar la capacidad competitiva, alineando toda la planeación estratégica con el uso de los sistemas de información.

Las oportunidades de la gestión de la información documentada para las empresas son múltiples, la principal sin duda es la oportunidad de mejorar su productividad en el ejercicio de sus actividades y servicios hacia sus clientes. La optimización y organización de los documentos son una oportunidad de aligerar la estructura de costos, permitiendo una mayor agilidad y control sobre los gastos de la empresa, permitiendo así una mejoría en la asignación de sus recursos y de los servicios ofrecidos, este "círculo virtuoso" lleva a una mayor satisfacción y consecuente fidelización de los clientes internos y externos.

Las empresas pueden obtener muchos beneficios al implementar un modelo de gerencia en gestión estratégica del recurso información, entre los que resaltan:

- **Gestión y control efectivo: sencillez, rapidez y ahorro:** De una forma sencilla, la Empresa o Institución tiene acceso instantáneo a toda la documentación necesaria para su actividad de negocio, con las ventajas añadidas de la eliminación de desplazamientos, reducción de tiempo de consultas y tareas de archivo, ahorro de espacio físico, resolución del problema de localización de documentos.

- **Uso racional de los recursos:** La gestión del recurso información facilita que la información se comparta y se aproveche de forma más eficiente y como un recurso colectivo. Como consecuencia, se reducen drásticamente situaciones como la duplicidad de documentos archivados, fotocopias innecesarias, dobles grabaciones de datos, entre otras. También brinda Seguridad y fiabilidad Información, los documentos de gran valor para la Empresa o Institución pueden custodiarse en locales de alta seguridad, garantizando su perfecto estado de conservación mientras que, para el uso diario, se dispone de su réplica electrónica.

- **Productividad y valor añadido:** Una gestión en la gerencia de la Información, además de ahorro de costos, genera una productividad y valor añadido adicionales, originados por el rápido acceso a la información dentro de la organización y su posterior distribución, sin necesidad de trasladar los documentos.

Con la implementación del Sistema de Gestión de la Información Documentada se pueden obtener muchos beneficios, pero también se debe tener muy claro los objetivos que buscamos con su puesta en marcha.

Para las Instituciones y Empresas del sector salud, como las: EPS, IPS, Hospitales entre otros es de gran valor poder contar con estos programas que generen una organización mas efectiva y eficiente, además de lograr mejorar la percepción de los clientes internos y externos sobre la prestación de los servicios de salud en la ciudad de Medellín.

Lo que viene sucediendo en las Empresas e Instituciones del sector salud ubicadas en la ciudad de Medellín, Departamento de Antioquia, Colombia, es que han dejado por fuera la Administración del Recurso Información Documentada, la determinación del Ciclo Vital de los Archivos: La Planeación.

No han aplicado el método científico: de Observación, Experimentación, Verificación y Documentación

Desde la entrada en vigencia del código de procedimiento civil en Colombia y de otras normas jurídicas más recientes: Ley 270 de 1.996 en su artículo 95, “La tecnología al servicio de la justicia”²; Ley 527 de 1.999 “Ley de Comercio Electrónico”³ y la Ley 962 de 2005 “Ley Antitrámites”⁴; se ha tratado de darle la importancia necesaria generando la Reglamentación General de Archivos, aunque la mayoría de las empresas no han generado programas de gestión documentales que den solución a los problemas antes mencionados.

A lo largo de los años ha persistido una creencia de que los archivos corresponden a una actividad de guardar papeles viejos, que no tienen más valor que acumularse y aumentar volúmenes dentro de las bodegas en las que se encuentran.

Esta percepción ha venido cambiando, debido a las cuantiosas pérdidas que le ha representado a las compañías y por ende al país, el desconocimiento de la importancia que se tiene al respecto actualmente en el mundo empresarial muestra que hay más conciencia para la toma de decisiones en las organizaciones, cuando se cuenta con herramientas informáticas adecuadas, bien organizadas y fieles a la realidad.

² El Consejo Superior de la Judicatura debe propender por la incorporación de tecnología de avanzada al servicio de la administración de justicia. Esta acción se enfocará principalmente a mejorar la práctica de las pruebas, la formación, conservación y reproducción de los expedientes, la comunicación entre los despachos y a garantizar el funcionamiento razonable del sistema de información. Los juzgados, tribunales y corporaciones judiciales podrán utilizar cualesquier medios técnicos, electrónicos, informáticos y telemáticos, para el cumplimiento de sus funciones. Los documentos emitidos por los citados medios, cualquiera que sea su soporte, gozarán de la validez y eficacia de un documento original siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y el cumplimiento de los requisitos exigidos por las leyes procesales.

³ Ley por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

⁴ 5. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Por fortuna en el país se ha generado una cultura que gradualmente fue generando la creación de una política de archivos, que actualmente se encuentra en cabeza del Archivo General de la Nación. Estos cambios tuvieron su origen en los años ochentas y en la actualidad, para el Gobierno Nacional, es prioridad llevar a cabo un plan de desarrollo basado en esas directrices.

La norma que le dio origen a este plan de acción fue la ley 80 de 1989, mediante la cual se creó el Archivo General de la Nación, entidad rectora de esta política de archivos que rige para todo el país.

Esta norma creó el Archivo General de la Nación, a partir del Archivo Histórico Nacional, dispuso la construcción de su sede y estableció el Sistema Nacional de Archivos; partió del concepto del "archivo total", que alude no sólo a las diferentes etapas del ciclo vital del documento, sino a los diferentes soportes en que se pueda hallar la información; se pretende racionalizar y controlar la producción y trámite documental, homogenizar los procesos y superar la informalidad, variabilidad y subjetividad de los criterios y técnicas seguidos en el quehacer archivístico. De esta forma la Ley, al reiterar el valor patrimonial de la memoria histórica, reivindicó el papel estratégico de los archivos para la administración.

En la actualidad la labor del archivo se lleva a cabo, estableciendo en primer orden, tablas de retención documental, que es una instancia que permite hacer una administración adecuada de cada uno de los documentos valorándolos inicialmente, sabiendo quien ha sido responsable en cada una de las fases que ha sido utilizado, modificado, consultado y demás. (Palacio, 2005)

Es contar con la capacidad de hacerle un seguimiento detallado y prevenir que en el futuro la información sea utilizada de forma fraudulenta.

A pesar de los progresos, en la política archivística, se han venido desarrollando en el país apenas en la última década, existe un marco normativo

moderno para aplicarla, donde la tecnología y el desarrollo de infraestructura son de destacada modernidad, a tal punto que Colombia hoy ocupa un destacado lugar de liderazgo en América Latina.

1.3 Formulación del Problema

Las empresas del sector salud tienen grandes debilidades internas y amenazas externas, en la gestión de sus archivos por el gran número de documentos que reciben, generan, gestionan, y utilizan para atender los requerimientos propios de su objeto socioeconómico, conservan en medio físico por ejemplo, las historias clínicas, contabilidad, historias laborales, correspondencia con clientes internos y externos y actas entre otras; estas empresas tienen ciertas normas específicas dada la naturaleza del servicio que prestan y la necesidad de acceder a esta información de forma oportuna y veraz.

Para el equipo investigador es un hecho sorprendente evidenciar que en la mayoría de las empresas del sector salud no se cuenta con la aplicación de las funciones básicas de las ciencias Administrativas: Planeación, Organización, Dirección, Evaluación y Control para este recurso, tan o más importante que los demás recursos empleados en el desarrollo de su objeto socio-económico.

Tampoco se observa ningún estudio teórico y práctico de los principios, procedimientos y problemas concernientes a la acertada administración del recurso Información, para buscar que dicho recurso se mantenga en el tiempo y pueda ser consultado, utilizado y clasificado con rapidez.

En la actualidad se hace necesario más que nunca antes, que los ejecutivos y especialistas en general, principalmente aquellos que llevan a cabo el proceso de Perfeccionamiento Empresarial, pongan en práctica una eficaz y eficiente Gestión de Información en sus organizaciones y empresas, al tiempo, deben abogar por la

comprensión generalizada sobre el empleo de los productos y servicios de información para la Inteligencia. (Sánchez, 2006)

Vivimos una época de transición, caracterizada por el paso de la sociedad industrial a la sociedad de la información (conocimiento). Las actividades que ocupan la posición central no son ya las dedicadas a producir y distribuir objetos sino las que producen y distribuyen información y generan conocimientos.

La concepción en lo referente a que la Información constituye un recurso indispensable para las organizaciones, cualquiera sea su tipo, y su eficaz y eficiente gestión como una actividad muy importante de las mismas, está matizada en la actualidad por varios fenómenos, a saber: la explosión de productos en la industria de la información – cada año se publican, no menos de 55.000 libros, dos millones de artículos y unos 65.000 títulos de revistas-; es necesario por lo tanto desarrollar métodos y técnicas de identificación y evaluación de fuentes cada vez más precisas. El auge de las nuevas tecnologías de la información, que si bien soportan los procesos de búsqueda y recuperación de información, han generado un crecimiento incalculable en la industria de las bases de datos, el desarrollo de Internet, la mayor fuente de información de toda la historia de la humanidad.

El comienzo de la década de los 90 marca el surgimiento de la era de la Información, gracias al tremendo impacto provocado por el desarrollo tecnológico y por la tecnología de la información. En la era de la información, el capital financiero cede el trono al capital intelectual. La nueva riqueza es el conocimiento, el recurso organizacional más valioso e importante. (Chiavenato, 2006).

La información como valioso recurso de las organizaciones colombianas de todo tipo, no puede reducirse solamente al ámbito económico y financiero, se hace necesario que la gestión empresarial de las organizaciones que aspiran al Perfeccionamiento Empresarial encuentren soluciones concretas capaces de localizar selectivamente, acceder a, o adquirir, filtrar, almacenar, procesar y convertir las grandes cantidades de información procedentes del ambiente externo

y de la propia organización, en conocimiento útil para la toma de decisiones inteligentes, oportunas y acertadas, solamente así podrán lograrse los resultados socioeconómico que el país necesita.

Con todos estos hechos y situaciones que han llevado a la comunidad en general a darle la importancia que reviste la información es un hecho totalmente sorprendente que las organizaciones colombianas en general, no hayan implementado modelos efectivos y confiables del manejo de la información, más aun en entidades prestadoras de servicios básicos como el Sector Salud.

Al abordar este proyecto de investigación a los autores les surgen preguntas como:

- ✓ ¿Cuál es el rol que juega la gestión de la información documentada como un proceso estratégico en las organizaciones del sector salud?
- ✓ ¿Cuál es el impacto de la gestión de la información documentada en los procesos de valor de las organizaciones sector salud?
- ✓ ¿Cuál es el impacto de la gestión de la información documentada en los procesos de apoyo sector salud?
- ✓ ¿Por qué será que las Organizaciones del sector salud no han catalogado la información como un recurso?
- ✓ ¿Cuál será la razón por la cual las empresas del sector salud perciben los archivos como centros aislados que solo generan costos?
- ✓ ¿Los responsables del archivo conocen los alcances de la norma ISO 15489?
- ✓ ¿Será que en la actualidad se está aplicando la norma ISO 15489?

- ✓ ¿De qué forma se evidencia la trazabilidad de la información contenida en las historias clínicas?
- ✓ ¿Cuáles son las normas y las políticas definidas para la conservación de la información?
- ✓ ¿Cuál será la concepción sobre los sistemas de información documental?
- ✓ ¿Cómo se garantiza en la empresa la disponibilidad de la información para los clientes?
- ✓ ¿Cuál será la metodología utilizada para almacenar la información y actualizarla?
- ✓ ¿Cómo se ejerce control sobre la información en préstamo?
- ✓ ¿Cómo se garantiza que la información que sale por concepto de préstamo regrese a su lugar de resguardo?
- ✓ ¿Cómo se podrá integrar la gestión de los documentos de archivos en los sistemas y los procesos de la organización?
- ✓ ¿Qué metodología se debe implementar para la fijación y promulgación de directrices en el tema de la gestión integral de la información?
- ✓ ¿Será que un sistema de administración de documentos podrá aportar a la toma de decisiones a nivel directivo?
- ✓ ¿Cuál será el aporte que puede dar el sistema de administración de archivo para garantizar la continuidad en caso de una catástrofe?
- ✓ ¿Será que la administración documental puede apoyar a la organización en procesos de litigios?

✓ ¿Cómo podrá aportar la gerencia de la información documentada a la protección de los derechos de la organización, clientes, empleados, y partes involucradas en la actualidad y en el futuro?

✓ ¿Cómo aportará la gestión documental a las evidencias de actividades personales, culturales y de la organización?

Estos cuestionamientos serán resueltos a medida que desarrolle la investigación en la empresa Metrosalud y a medida que se vaya desarrollando e implementando el modelo que se propondrá a la empresa para que se pueda implementar una correcta gestión de la información documentada.

El crecimiento exponencial de los volúmenes de información en las organizaciones ha colocado a la Gestión de la Información Documentada en un lugar privilegiado; ella es imprescindible para garantizar el uso adecuado y oportuno de la información. Esta abarca desde la identificación del documento hasta su archivo, búsqueda y recuperación.

Desde los años ochenta las empresas en los Estados Unidos lograron comprender que la información era tal vez el activo más importante, por eso hicieron grandes esfuerzos económicos y de tiempo para lograr crear sistemas de información que apoyaran todo su andamiaje y que le permitieran tener ventajas competitivas en el mercado.

Estos cambios se dieron en las empresas de mayor envergadura y que tenían un músculo financiero suficiente para soportar las inversiones que requerían en esa época realizar cambios estructurales bruscos e inversiones importantes en Tecnología de punta

En la práctica empresarial las tecnologías de la información y las telecomunicaciones ocupan un lugar muy importante en cualquier empresa, siendo

elementos indispensables de gestión, que requieren un capítulo importante de las inversiones.

En el plano teórico, la adaptación a las nuevas circunstancias pasa por la proposición de modelos que se basan en la gestión adecuada de los “activos intangibles” y el “capital intelectual”, lo que globalmente se conoce como la gestión del conocimiento. En general los empresarios y directivos están de acuerdo con el discurso teórico que concede una gran importancia a la gestión de la información y al conocimiento dentro de las empresas, pero muchas veces se sienten un poco perdidos o desorientados a la hora de poner en práctica acciones o adoptar soluciones relacionadas con estos temas.

El equipo investigador se cuestiona entonces en lo siguiente:

¿Será que las empresas e instituciones del sector salud de la ciudad de Medellín cuentan con una estrategia para la implementación de modelos de Gestión de la información documentada?

Desde la mirada del sector que se escogió para la presente investigación, el sector de empresas prestadoras de servicios de salud. Se sospecha que son pocas las empresas que han implementado programas de Gestión de la Información Documentada, los archivos históricos y el manejo de la información se realiza en su mayoría manualmente y las pocas instituciones que tienen sistematizada la información lo realizan sin utilizar las tablas de retención y los principios archivísticos básicos.

Además, varias de las empresas e instituciones, son en su mayoría pequeñas y medianas empresas; las cuales poseen bajos niveles de activos y de capital de trabajo para realizar un proceso efectivo de Gestión de la Información Documentada por todo lo que hasta aquí se ha mencionado. Este tipo de organizaciones no posee una estrategia clara que sirva como ruta para insertarse en una gestión efectiva de la información y el conocimiento, ya que muy

seguramente en casi su totalidad han fijado sus límites de activos y recursos para la prestación de servicios y no cuentan con los recursos para la implementación del modelo mencionado.

A pesar de las limitantes que puedan tener las pymes del sector salud que también puede presentarse en la E.S.E Metrosalud, éste sector se presenta como uno de gran potencial para la implementación de un modelo de Gestión de la Información Documentada, debido al gran volumen de información que deben manejar además de la reglamentación especial que tienen y apuntando que es una necesidad imperiosa para mejorar sustancialmente la prestación de los servicios de salud en nuestro país.

Surge otra incógnita que se pregunta el equipo investigador:

¿Será que las empresas e instituciones del sector salud de la ciudad de Medellín cuentan con una estrategia para la implementación de modelos de Gestión de la información documentada?

En suma, las empresas e instituciones prestadoras de servicios de salud del área metropolitana de Medellín pueden estar perdiendo opciones y por tanto ganancias así como un mejoramiento sustancial a la hora de la prestación de servicios al no emprender proyectos de gestión de la información documentada; gran parte de ello puede deberse a que dicho proceso, si no se desarrolla de una manera seria y coordinada, puede acarrear altos costos que ponen en peligro la estabilidad financiera de las mismas y de paso su permanencia en el mercado.

Lo que se pretende es crear un modelo que muestre los asuntos a considerar en una estrategia que incluya el aspecto logístico y el conocimiento adecuado de la distribución, conservación y el manejo de la información con el fin de que éstas desarrollen un saber hacer que les permita ser más competitivas y mejorar la prestación de los servicios.

Finalmente la pregunta de investigación y la hipótesis que se plantearon para el trabajo de investigación son las siguientes: es la siguiente:

1.3.1 Pregunta de Investigación

¿Cómo debe ser un modelo Gerencial de Gestión Estratégica de la Información Documentada, para que este pueda convertirse en un Proceso Estratégico en algunas Organizaciones del Sector Salud de la ciudad de Medellín?

1.3.2 Hipótesis Abductiva

¿Será que con la implementación de un Modelo Gerencial de Gestión de la Información Documentada algunas Organizaciones del sector salud de la ciudad de Medellín, mejoraran su servicio al cliente y se convertirán en organizaciones mas eficientes?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

✓ Presentar un modelo gerencial de Gestión Estratégica de la información Documentada, que les permita un manejo efectivo y confiable de la información a las empresas del sector salud (Metrosalud) de la ciudad de Medellín.

1.4.2 Objetivos Específicos

✓ Definir el problema de investigación referente a la gestión estratégica de la información documentada en las empresas e instituciones del sector salud de la ciudad de Medellín

✓ Elaborar un estado del arte del tema de la gestión estratégica de la información documentada tomando como referencia la información documental de

los materiales de consulta de los sistemas de bibliotecas y centros de documentación, librerías digitales, bases de datos y publicaciones o papers.

✓ Interpretar la forma como las empresas del sector salud de la ciudad de Medellín que fue entrevistada y que es objeto de la presente investigación, desarrolla sus estrategias orientadas al mejoramiento de la gestión de la información.

✓ Proponer el modelo gerencial de gestión de la información documentada con los cambios estructurales en los procesos para el manejo de la información.

CAPÍTULO 2. ESTADO DEL ARTE

El estado en cuestión o estado del arte como comúnmente es llamado, se construye con los estudios y conocimientos encontrados y desarrollados por los centros de comprensión del saber, teniendo en cuenta el eje central del problema de investigación: la Gestión Estratégica del Recurso Información Documentada; conceptos que han sido trabajados a fondo en algunas Universidades Latinoamericanas como las Cubanas, pero que en las Nacionales, son poco trabajados y tratados; al contrario, en países con economías más avanzadas y que van a la vanguardia como España y Estados Unidos estos temas son de fácil búsqueda y hallazgo; donde se pueden encontrar diferentes fuentes de investigación y la interrelación con otros temas que atañen directa o indirectamente como la gestión de la información, gestión del conocimiento, gestión documental, sistemas de información entre otros conceptos innovadores y actuales que le dan más relevancia a su utilización y le dan la importancia que revisten estos temas para la organizaciones del conocimiento.

Por consiguiente y considerando la técnica de investigación implementada: el método hermenéutico, se tuvieron en cuenta los estudios no mayores a cinco años, buscando en bases de datos, bibliotecas y sistemas virtuales; para abarcar todos los conceptos relacionados con la hipótesis abductiva: ¿Será que con la implementación de un Modelo Gerencial de Gestión de la Información Documentada, las Organizaciones del Sector Salud de la ciudad de Medellín, mejoraran su servicio al Cliente y se convertirán en Organizaciones mas eficientes?; y poder así tener varios criterios de selección y hacer comparaciones de culturas y entornos económicos, ambientales, sociales y culturales.

2.1 investigación documental

La búsqueda de textos escritos, los cuales están representados en libros, productos de investigaciones, artículos de revistas especializadas, CD rooms, material audiovisual, monografías y tesis de grado entre otros; se realizó tomando como base de referencia la biblioteca Eduardo Fernández Botero, y su base de datos, de la Universidad de Medellín, en donde se seleccionaron los documentos relacionados con la pregunta de investigación y todos los conceptos con que se entrelazan y que hayan sido elaborados entre el 2004 hasta la fecha actual.

2.1.1 Materiales de Consulta

La consulta de materiales se realizó en:

- **Los Sistemas de Bibliotecas y en el Centro de Documentación de la Universidad de Medellín:** Para comenzar la indagación, se inició por los textos escritos representados en artículos de revistas, tesis, libros, *CD's*, *DVD's* y audiovisuales; que tuvieran relación con las palabras del estudio, dando como resultado:

- **Modelo:** De este concepto se hallaron 1.111 referencias textuales.
- **Gerencial:** De esta palabra se encontraron 261 reseñas.
- **Modelo Gerencial:** De esta unión se encontraron solo 18 documentos.
- **Gestión:** De este término se encontraron 2.781 documentos.
- **Estratégica:** De esta palabra se encontraron 281 documentos.
- **Gestión Estratégica:** De esta unión se encontraron 36 documentos.
- **Recurso:** De este término se encontraron 456 documentos.

- **Información:** De este concepto se encontraron 1.367 referencias textuales.

- **Sistemas de Información:** De esta unión se encontraron 146 referencias.
- **Recurso Información:** De esta unión se encontraron 8 documentos.
- **Gestión de Información:** De esta unión se encontraron 63 documentos.
- **Gestión Documental:** De esta unión se encontraron 8 documentos.

- **Gestión de Información Documentada:** De esta unión no se encontró ninguna referencia bibliográfica.

- **Gestión del Recurso Información documentada:** De esta unión no se encontró ninguna referencia bibliográfica.

- **Instituciones:** De esta palabra se encontraron 436 referencias bibliográficas.

- **Empresas:** De este término se encontraron 1.707 documentos.

- **Instituciones y Empresas:** De esta unión se encontraron solo 2 documentos.

- **Sector:** De este concepto se encontraron 1.897 referencias textuales.
- **Salud:** De este concepto se encontraron 1.302 referencias textuales.
- **Sector Salud:** De esta unión se encontraron 74 documentos.

- **Ciudad de Medellín:** Del lugar donde se baso la búsqueda se encontraron 200 referencias bibliográficas.

- **Instituciones y Empresas del Sector Salud:** De esta unión de palabras no se encontraron referencias.

- **Modelo Gerencial de Gestión Estratégica del Recurso Información Documentada, en las Instituciones y Empresas del Sector Salud de la Ciudad de Medellín:** De la unión definitiva no se encontraron referencias.

- **Metrosalud:** De la empresa donde se realiza este trabajo de investigación se encontró una referencia.

- **Bibliotecas Digitales:** Por este medio se indagó sobre la información existente en otras bibliotecas de diversas instituciones de educación superior ubicadas principalmente en el departamento de Antioquia, por medio de la plataforma de índole cooperativo creada en junio del 2005 y conformado por las instituciones (Convenio G8): Corporación Universitaria Lasallista, Escuela de Ingeniería de Antioquia - EIA -, Universidad CES, Universidad de Antioquia, Universidad EAFIT, Universidad de Medellín, Universidad Nacional sede Medellín - y Universidad Pontificia Bolivariana - UPB -. A este vínculo se entra digitando la dirección correspondiente: www.g8.udea.edu.co

- **Bases de datos:** La biblioteca de la Universidad de Medellín, cuenta con 18 bases de datos con un perfil multidisciplinario y siete perteneciente al área jurídica, por la pertinencia de este trabajo de grado se escoge por lo tanto la primera, y se tiene como resultado las siguientes:

- ACM Digital Library
- Biblioteca Luis Ángel Arango
- Biblioteca Virtual de Antioquia
- CEPAL

- DOAJ (Directorio de revistas de acceso libre)
- DOTEK – Colombia
- EBSCO Host
- ERIC (The Education Resources Information Center)
- Highwire Press
- Indian Academy of Sciences
- Information Bridge
- JSTOR
- Proexport – Colombia
- Scielo (Scientific Library OnLine)
- Science.Gov
- The Scientist
- Web of Science (ISI Web of Knowledge)
- BACEX – Dirección General de Comercio Exterior

De este listado solo las bases de ACM Digital Library, Biblioteca Luis Ángel Arango, EBSCO Host y Highwire Press; fueron las que cumplieron los requerimientos del problema y los conceptos de la investigación. Para realizar la búsqueda, se definieron primero los componentes esenciales del proyecto de investigación con sus respectivos descriptores, dando como resultado que:

Tabla 1. Componentes esenciales del proyecto

PALABRA CLAVE DEL PROYECTO	PALABRA CLAVE DEL PROYECTO (en inglés)
Modelo	Model
Gerencial	Managerial
Gestión	Management
Estratégica	Strategic
Recurso	Resource
Información	Information
Instituciones	Institutions
Empresas	Companies
Salud	Health
Sector Salud	Health Sector
Ciudad de Medellín	Medellin City

Se decidió tomar la base de datos EBSCO, por ser la que mas material sobre el tema de investigación presenta tanto en inglés como en español; los resultados obtenidos son los siguientes:

Tabla 2. Términos en Ingles

BASE DE DATOS	DESCRPTORES									
	Model	Managerial	Management	Strategic	Resource	Information	Institutions	Companies	Sector	Health
EBSCO	212.082	2.395	229.121	25.855	145.568	541.671	85.136	356.433	39.879	424.610

BASE DE DATOS	Managerial Model	Strategic Management	Information Resource	Information Management	Documentary Management	Documented Information Management	Documented Information Resource Management	Institutions & Companies	Health Sector	Institutions & Companies of Health Sector	Managerial Strategic of Documented Information Resource Management Model, on Institutions and Companies in the Health Sector of the City of Medellin
EBSCO	9	259	15.109	3.909	240.409	731.089	756.541	8	712	619.468	1.451.635

Tabla 3. Términos en Español

BASE DE DATOS	DESCRPTORES									
	Modelo	Gerencial	Gestión	Estratégica	Recurso	Información	Instituciones	Empresas	Sector	Salud
EBSCO	5.116	94	2.153	565	2.516	6.415	1.438	4.339	2.238	2.625

BASE DE DATOS	DESCRPTORES										
	Modelo Gerencial	Gestión Estratégica	Recurso Información	Gestión de Información	Gestión Documental	Gestión de Información Documentada	Gestión del Recurso Información Documentada	Instituciones y Empresas	Sector Salud	Instituciones y Empresas del Sector Salud	Modelo Gerencial de Gestión Estratégica del Recurso Información Documentada en las Instituciones y Empresas del Sector Salud de la Ciudad de Medellín
EBSCO	1	26	452	79.050	34	79.051	46.843	2	23	65.100	87.506

2.1.2 Resultado de la Búsqueda

Después de una amplia revisión efectuada y basándonos en la hipótesis abductiva y la pregunta de investigación, los documentos y libros que mas aportes y bases dieron a este trabajo de investigación son los siguientes: (ver cuadro 1).

Monografías

✓ Arango, Luz Mary; Gaviria, Jorge Iván; Jaramillo, Andrés Felipe & Tabares, Luis Fernando. (2006). La Gestión Documental como Estrategia Corporativa para el Conocimiento del cliente en Empresas de Servicios. Monografía para optar al título de Especialistas en Gerencia del Servicio.

✓ Marin, Oscar Darío. (2009). Modelo de Gestión de la Información para las PYMES del Sector Salud de la ciudad de Medellín. Monografía para optar al título de Especialista en Gerencia de Información.

✓ Zapata, Aracelly. (2008). Diseño de un Modelo de Gestión Documental para Cementos Argos S.A. Monografía para optar al título de Especialista en Logística Empresarial.

Libros

✓ Correa, Jorge & López, Marcelo. (2005). Planeación Estratégica de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información. Universidad de Caldas.

✓ Gómez Vieites, A. & Suarez Rey, C. (2007). Sistemas de Información Herramientas Prácticas para la Gestión Empresarial. Alfaomega, México.

✓ Jiménez, Álvaro. (2006). Modelación de Sistemas de Información: un Enfoque Metodológico y Práctico. Universidad Santiago de Cali.

✓ Laudon, Kenneth & Laudon, Jane. (2008). Sistemas de Información Gerencial: Administración de la Empresa Digital. Pearson, México.

✓ Obrien, James & Marakas, George. (2007) Sistemas de Información Gerencial. Mc Graw Hill, México.

✓ Sieber, Sandra & Valor, Josep & Porta, Valentín. (2006). Los Sistemas de Información en la Empresa Actual: Aspectos Estratégicos y Alternativas Tácticas. MC Graw Hill, Madrid.

Revistas Especializadas

✓ Álvarez, Marcos. (2006). Procesamiento y Gestión Digital de la Información. Biblioteca Universitaria Vol. 2. 144 – 151.

✓ Andrade, Jesús Alberto. (2004). El Outsourcing de los Sistemas de Información en las Organizaciones Públicas. Revista Venezolana de Gerencia. Vol. 28, 607 – 622.

✓ Artiles, Sara. (2009). La Gestión Documental, de Información y el Conocimiento en la Empresa. El caso de Cuba. ACIMED Vol. 19. 1 – 37.

✓ Colle, Raymond. (2005). Procesos Documentales y Gestión del Conocimiento. Revista Digital Razón y Palabra Vol. 46.

✓ Dalkir, Kimiz. (2006). Knowledge Management in Theory an Practice. The Computer Journal Vol. 49. 501 – 503

✓ d'Alós-Moner, Adela. (2006). La Gestión Documental: Aspectos Previos a su Implementación. El Profesional de la Información Vol. 15. 222 – 226.

✓ Fernández, Luis David. (2007). Gestión Documental. Sociedad de la Información. IESA Instituto de Estudios Superiores de Administración. Caracas, Venezuela.

✓ Fernández, María de las Mercedes & Ponjuan, Gloria. (2008). Análisis Conceptual de las Principales Interacciones entre la Gestión de Información, la Gestión Documental y la Gestión del Conocimiento. ACIMED Vol. 18. 1 – 11.

✓ Gomez, Felix. (2005). La Gestión Documental y la Norma ISO 15489:2001 Record Management. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios Vol. 20. 43 – 52.

✓ López, Nelson de Jesús. (2005). La Seguridad, más que un Valor Agregado en los Sistemas de Información. Revista Universidad Católica de Oriente Vol. 19. 107 – 117.

✓ Mena, Mayra. (2007). Utilidad de las Soluciones Archivísticas para la Gestión de la Información en los Sistemas Electrónicos del Sector de la Salud. ACIMED, Vol. 15, 1 – 15.

✓ Palacios, Jorge. (2005). Razón y Sentido de los Archivos. Biblioteca Luis Ángel Arango Digital.

✓ Peña, Dary. (2004). Sector Salud: Entidades Modelos en Tecnología. Computer World Vol. 325. 14 – 20.

✓ Peña, Oscar; Willmott, Steve; & Suárez, Alejandro. (2008). Un Modelo de Sistema Colaborativo Supervisado para la Gestión Documental. Investigaciones Operacionales Vol. 29. 48 – 62.

✓ Quintana, Ania. (2007). La Filosofía de la Información y la Convergencia Documental: Inserción de un Paradigma Teórico en la Archivística. Ciencias de la Información Vol. 38. 3 – 11.

✓ Rivera, Juan Guillermo. (2006). ¿Gestión del Conocimiento o Gestión de la Información?. Tecnológicas Vol. 16. 59 – 82.

✓ Sánchez, Bárbara & Valdes, Yanai. (2008). Diseño de Sistemas de Información Documental. Consideraciones teóricas. Ciencias de la Información, Vol. 39, 21 – 28.

✓ Sánchez, Domingo. (2006). La Gestión de la Información en las Organizaciones. Folletos Gerenciales Vol. 10. 1 – 13.

✓ Tseng, Shu-Mei. (2008). The effects of Information Technology on Knowledge Management Systems. Pergamon Press, Inc. Tarrytown, NY, USA, Vol. 35. 150 – 160.

✓ Vargas, German. (2006). La sociedad de la Información en la Modernización de la Gestión Estratégica. Revista de Ingeniería Vol. 23. 119 – 125.

Bibliografía Complementaria

✓ Abadal, Ernest. (2001). Sistemas de Información Digital. ACIMED, Vol. 10, 36 – 38.

✓ Andrade, Jesús Alberto. (2003). Tecnologías y sistemas de información en la gestión de conocimiento en las organizaciones. Revista Venezolana de Gerencia Vol. 24. 558 – 574.

✓ Andréu, Rafael & Ricart, Joan & Valor, Josep. (1996). Estrategia y Sistemas de Información. Mc Graw Hill, Madrid.

✓ Aparisi, José Antonio. (2001). Los Sistemas de Información Estratégica en Ambientes Competitivos. Contador Vol. 5. 111 – 134.

✓ Arribas, Amaia. (2000). Centralizar o descentralizar los Sistemas de Información en la Empresa. Revista Latina de Comunicación Social Vol. 3. 1 – 5.

- ✓ Barros, Oscar. (1998). Tecnologías de la Información y su uso en Gestión: Una Visión Moderna de los Sistemas de Información santiago de Mc Graw Hill, Chile.
- ✓ Bustelo, Carlota & García, Elisa. (2001). Tendencias de la Gestión de la Información, la Documentación y el Conocimiento en las Organizaciones. El Profesional de la Información. Vol. 10. 4 – 7.
- ✓ Decreto 131 de 1976: Por el cual se dictan normas sobre utilización de Sistemas de Información y de equipos y servicios de procesamiento de datos.
- ✓ Edwards, Chris & Ward, John & Bytheuny, Andy. (1998). Fundamentos de Sistemas de Información. Prentice Hall, Madrid.
- ✓ Eito, Ricardo. (2000). La Gestión de Documento de Archivo y el Alcance la Gestión Documental Tradicional. El Profesional de la Información Vol. 9. 27 – 35.
- ✓ Giraldo, María del Carmen; Jurado, Mónica & Mejía, María Isabel. (2003) Modelo de Gestión de Información para una Organización de Prestación de Servicios. Monografía.
- ✓ Laudon, Kenneth & Laudon, Jane. (1996). Administración de los Sistemas de Información: Organización y Tecnología. Prentice Hall Hispanoamericana, México.
- ✓ Los Sistemas de Información. Computer World No. 229. (1999). La Nueva Ley. 18 – 20.
- ✓ Meltzer, Morton. (1981). La Información Recurso Fundamental de la Gerencia. Cali, Norma.
- ✓ Ponjuan, Gloria. (2003). Gestión Documental, de Información y del Conocimiento... puntos de Contacto y Diferencia. Ciencias de la Información Vol. 34. 55 – 63.

✓ Ruesta, Carlota. (2002). Gestión Documental y Gestión de Contenidos en las Empresas: Estado del Arte 2002 y Perspectivas para el 2003. El Profesional de la Información Vol. 33. 118 – 120.

✓ Salgado, Lilia. (1995). Curso Básico de Administración de Archivos. Kimpres, Bogotá.

✓ Steer, Roberto & Ramírez, Leonardo (1992). Organicina: En la búsqueda del paradigma de los sistemas de información para las Organizaciones. Asociación Colombiana de Ingenieros de Sistemas. Sistemas Vol. 53. 19 – 32.

✓ Suárez, Jorge Humberto. (2002). Sistemas de Información Enfoque moderno de la Organización y la Administración en la Empresa actual. Gestión y Desarrollo Vol. 2. 24 – 35.

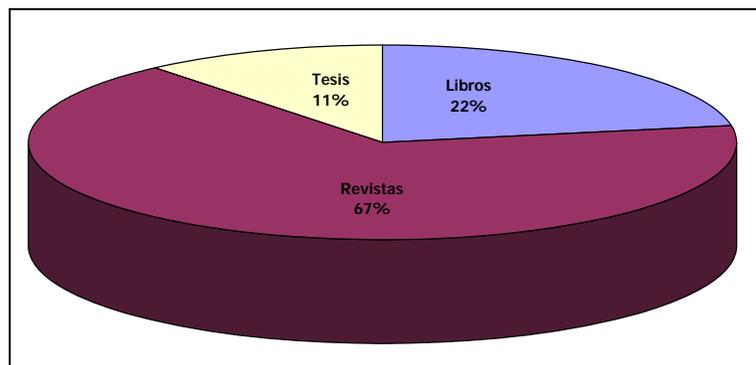
✓ Tamayo, Alonso. (1998). Planeación Estratégica de Sistemas de Información. Revista del Departamento de Ciencia Vol. 7. 107 – 112.

✓ Whitten, Jeffrey & Bentley, Lonnie & Barlow, Victor. (1999). Análisis y Diseño de Sistemas de Información. Mc Graw Hill & Irwin, Madrid.

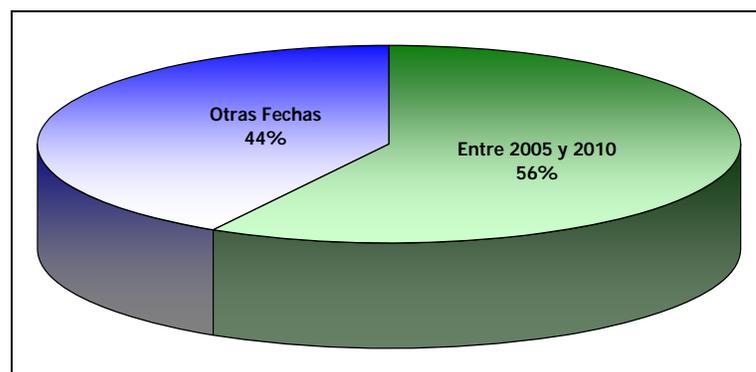
✓ Yocteng, Víctor. (1988). Planeación estratégica de Sistemas de Información. Asociación Colombiana de Ingenieros de Sistemas. Sistemas Vol. 35. 13 – 19.

En forma visual tenemos los siguientes resultados:

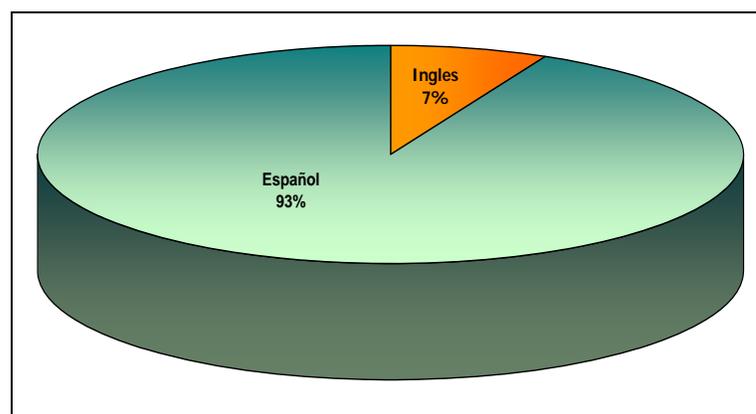
Gráfica 1. Material de apoyo según rango de fechas seleccionadas



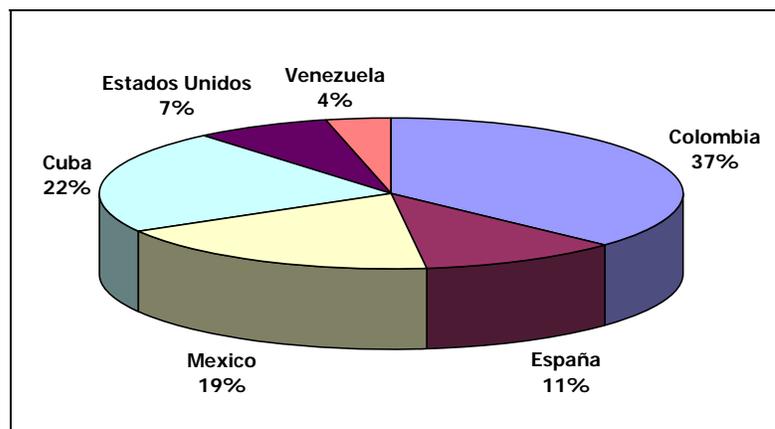
Gráfica 2. Documentos encontrados en fechas seleccionadas vs otras fechas



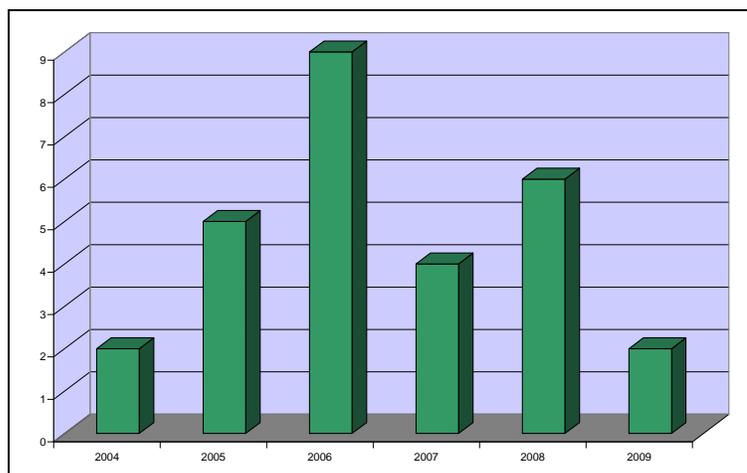
Gráfica 3. Material seleccionado según idioma



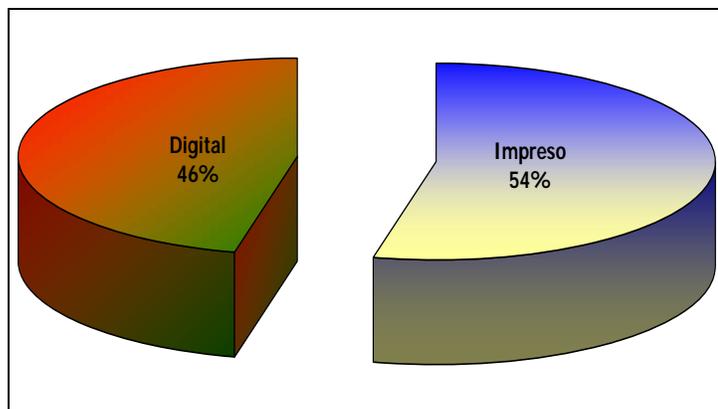
Gráfica 4. Material de apoyo según país origen



Gráfica 5. Material de apoyo por año de publicación



Gráfica 6. Estado del material de apoyo



Gráfica 7. Base de datos seleccionada por material de apoyo

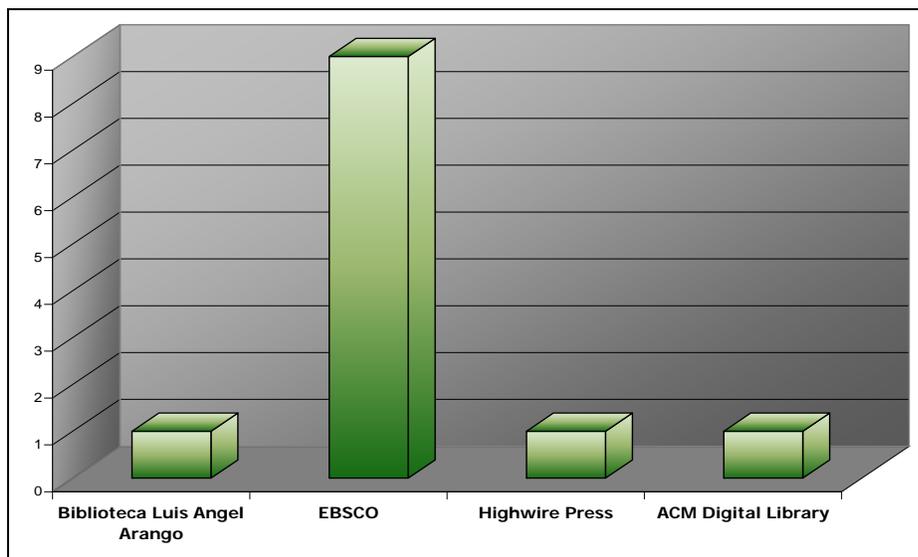


Tabla 4. Síntesis de la Búsqueda Documental

ARTICULO	TIPO DE PUBLICACION			IDENTIFICACION DE LOS DOCUMENTOS / INFORMACION							
	Libros	Revistas	Tesis	Pais	Idioma	Fecha de Publicacion	Biblioteca	Bases de Datos	Nombre de Biblioteca / Base de Datos	Impreso	Digital
1		X		Cuba	Español	2008		X	EBSCO		X
2		X		Cuba	Español	2008	X		EBSCO		X
3			X	Colombia	Español	2008	X		U de M		X
4		X		Venezuela	Español	2004	X		U de M	X	
5		X		Colombia	Español	2006	X		U de M	X	
6		X		Colombia	Español	2006	X		U de M	X	
7		X		Estados Unidos	Ingles	2006		X	Highwire Press		X
8		X		Cuba	Español	2007		X	EBSCO		X
9			X	Colombia	Español	2006	X		U de M		X
10		X		España	Español	2005		X	EBSCO		X
11		X		Cuba	Español	2009		X	EBSCO		X
12		X		España	Español	2006		X	EBSCO		X
13		X		Colombia	Español	2005	X		U de M	X	
14		X		Colombia	Español	2006	X		U de M	X	

ARTICULO	TIPO DE PUBLICACION			IDENTIFICACION DE LOS DOCUMENTOS / INFORMACION							
	Libros	Revistas	Tesis	Pais	Idioma	Fecha de Publicacion	Biblioteca	Bases de Datos	Nombre de Biblioteca / Base de Datos	Impreso	Digital
15	X			España	Español	2006	X		U de M	X	
16	X			Colombia	Español	2006	X		U de M	X	
17			X	Colombia	Español	2009	X		U de M		X
18	X			Colombia	Español	2005	X		U de M	X	
19		X		México	Español	2006	X		U de M	X	
20		X		México	Español	2005		X	EBSCO		X
21		X		Colombia	Español	2005		X	Biblioteca Luis Angel Arango		X
22		X		Colombia	Español	2004	X		U de M	X	
23	X			México	Español	2007	X		U de M	X	
24	X			México	Español	2008	X		U de M	X	
25	X			México	Español	2007	X		U de M	X	
26		X		Estados Unidos	Ingles	2008		X	ACM Digital Library		X
27		X		Cuba	Español	2008		X	EBSCO		X
28		X		Cuba	Español	2007		X	EBSCO		X

2.2 Investigación Comparada

Una vez seleccionado el material documental encontrado, se realizó una investigación comparada teniendo en cuenta categorías como: palabras claves, año de publicación, países, tipo de publicación, el problema, la pregunta, la metodología, los objetivos el marco conceptual y los resultados de la investigación. Producto de este ejercicio se obtuvo el siguiente análisis:

1. La Gestión Documental como Estrategia Corporativa para el Conocimiento del cliente en Empresas de Servicios: Monografía escrita en el año 2006 por Luz Mary Arango, Jorge Iván Gaviria, Andrés Felipe Jaramillo y Luis Fernando Tabares para optar al título de Especialistas en Gerencia del Servicio, en este trabajo se habla que las empresas están buscando estrategias que no solo les permitan afrontar la competencia, sino también la velocidad en los cambios del mercado, por esto se hace necesario que las empresas conozcan a sus clientes para poder llegar a ellos con productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas. La estrategia que sugieren para alcanzar estos niveles de servicio basados en el conocimiento del cliente es la implementación de la metodología de Gestión Documental, para conservar y atraer nuevos clientes.

Algunas preguntas que guían esta investigación son las siguientes:

- ¿Cómo se puede hacer un buen manejo y conservación de la información?
- ¿Cuál podría ser un sistema para el conocimiento del cliente, basado en la gestión documental que afiance la relación con el cliente y genere valor agregado para el cliente y la empresa?

2. Modelo de Gestión de la Información para las PYMES del Sector Salud de la ciudad de Medellín: Monografía escrita en el año 2009 por Oscar Darío Marin Ospina para optar al título de Especialista en Gerencia de Información, en este trabajo se presentan algunos puntos importantes para el manejo y control de la información, teniendo presente como factor clave la necesidad de adaptación de las organizaciones del sector salud con la tecnología. Se presentan algunos aspectos sobre la importancia de la cultura de la información y las buenas prácticas de comunicación al interior de las organizaciones, la necesidad de un sistema de información global que contenga los diferentes medios de comunicación, proporcionando seguridad y facilidad de acceso a los datos, que es lo que el modelo de información propuesto pretende lograr.

Algunas preguntas que guían esta investigación son las siguientes:

- ¿Cómo se evalúan los procesos de comunicación actuales en las PYMES del sector salud y cuales son los puntos críticos de comunicación al interior de estas?
- ¿Qué parámetros pueden estandarizarse para ayudar a controlar el flujo de la información?

3. Diseño de un Modelo de Gestión Documental para Cementos Argos S.A.: Texto escrito en el año 2008 por la autora Aracelly Zapata García para optar al título de Especialista en Logística Empresarial, en este trabajo se realiza un modelo para tratar de optimizar, organizar y homologar el manejo de la información, dividiéndose en dos componentes: el documental y el tecnológico, haciéndose énfasis en el componente documental, que se refiere a los documentos físicos manejados en diferentes procesos. Para establecer el modelo en la empresa primero se desarrolla un proceso conceptual de actuación para posteriormente soportarlo en una herramienta tecnológica.

Este estudio tiene consideraciones como:

- ¿Cómo puede la empresa optimizar, organizar y homologar el manejo de la información?
- ¿Cuáles serán los criterios sobre el registro, distribución, archivo, consulta, préstamos, transferencia, conservación y eliminación de documentos en el archivo?

4. Análisis conceptual de las principales interacciones entre la gestión de información, la gestión documental y la gestión del conocimiento: Texto escrito en el año 2008 por las autoras María de las Mercedes Fernández Valdés y Gloria Ponjuán Dante, en este artículo básicamente se definen los conceptos de Gestión de Información, Gestión Documental y Gestión del Conocimiento. Se analiza la relación y los puntos de convergencia que existen entre gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. Se definen las organizaciones de aprendizaje desde la perspectiva de la sociedad del conocimiento y su vinculación con dichos conceptos.

Algunas preguntas que guían esta investigación son las siguientes:

- ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Información, Gestión Documental y Gestión del Conocimiento?
- ¿Cuáles son las organizaciones de aprendizaje y cuál es su relación con la la Gestión de Información, Gestión Documental y Gestión del Conocimiento?

5. La gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa. El caso de Cuba: Texto escrito en el año 2009 por Sara M. Artilles Visbal, en este artículo se caracteriza la era de la información, sus componentes; así como el impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones en los sistemas empresariales. Se particulariza en la importancia y el papel de la gestión de información y el conocimiento como recursos estratégicos para el logro

de los objetivos esenciales en la empresa. Se expone la relación existente entre gestión documental, de información y del conocimiento; así como la importancia de cada uno de ellas y la sinergia que se desarrolla entre ellas. Se reconoce la gestión documental como la expresión tangible del conocimiento tácito convertido en explícito. Se exploran las regulaciones legales que soportan el establecimiento de estos enfoques en Cuba y su incidencia específica en el sector empresarial. Se esboza cómo el *Modelo y Sistema de evaluación de empresas de alto desempeño* constituyen una propuesta para el perfeccionamiento de su subsistema de información interna, al establecer la verificación documental como requisito en cada uno de los grupos de criterios utilizados para realizar la evaluación.

Algunas preguntas que guían esta investigación son las siguientes:

- ¿Cuál es el papel de la Gestión de Información, Gestión Documental y Gestión del Conocimiento en el sector empresarial?
- ¿Cómo se puede caracterizar la Gestión del Conocimiento y los modelos de capital intelectual?

6. La Gestión Documental: Aspectos previos a su implementación:

Texto escrito en el año 2006 por Adela d'Alós-Moner, en este artículo se muestra que la Gestión Documental se ha convertido en un concepto de uso cada vez más frecuente en las organizaciones, pero hay un cierto desconcierto en la marea de siglas de soluciones de gestión documental y, sobre todo, aún hay un gran desconocimiento de la importancia que tiene para las organizaciones manejar correctamente la documentación. El artículo destaca los principales aspectos que hay que tener en cuenta antes de implementar una herramienta tecnológica. Este artículo cuestiona:

- ¿Es posible el sueño de la oficina sin papel?

- ¿Por qué las organizaciones sienten una creciente preocupación para asegurar la “evidencia” y “trazabilidad” de su actividad a través de los documentos?

- ¿Por qué es tan importante la Gestión documental?

Tabla 5. Investigaciones Seleccionadas

TITULO DE LA INVESTIGACION	AUTORES	AÑOS	PROCEDENCIA	PAIS	CRITERIOS DE SELECCIÓN
La Gestión Documental como Estrategia Corporativa para el Conocimiento del cliente en Empresas de Servicios	Luz Mary Arango, Jorge Iván Gaviria, Andrés Felipe Jaramillo y Luis Fernando Tabares	2006	Monografía para optar al título de Especialistas en Gerencia del Servicio	Colombia	Propone un sistema para el conocimiento del cliente, basado en la Gestión documental en empresas de Servicios
Modelo de Gestión de la Información para las PYMES del Sector Salud de la ciudad de Medellín	Oscar Dario Marin Ospina	2009	Monografía para optar al título de Especialista en Gerencia de Información	Colombia	Propone un modelo de Gestión de la Información para las PYMES del sector salud en Colombia.
Diseño de un Modelo de Gestión Documental para Cementos Argos S.A.	Aracelly Zapata García	2008	Monografía para optar al título de Especialista en Logística Empresarial	Colombia	Propone un modelo para tratar de optimizar, organizar y homologar el manejo de la información, haciendo énfasis en la información documentada.
Análisis conceptual de las principales interacciones entre la gestión de información, la gestión documental y la gestión del conocimiento	Maria de las Mercedes Fernández Valdés y Gloria Ponjuan Dante	2008	ACIMED	Cuba	Define los conceptos de Gestión de Información, Gestión Documental y Gestión del Conocimiento y analiza la relación y los puntos de convergencia que existen entre estos conceptos.
La gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa. El caso de Cuba	Sara M. Artilles Visbal	2009	ACIMED	Cuba	Caracteriza la era de la información, sus componentes; así como el impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones en los sistemas empresariales. Particulariza la importancia y el papel de la gestión de información y el conocimiento como
La Gestión Documental: Aspectos previos a su implementación	Adela d´Alós-Moner	2006	El profesional de la Información	España	Evidencia que la Gestión Documental se ha convertido en un concepto de uso cada vez más frecuente en las organizaciones y el gran desconocimiento de la importancia que tiene para las organizaciones manejar correctamente la Información documentada.

Tabla 6. Proceso de Comparación

INVESTIGACION	PREGUNTA	HIPOTESIS	CONCEPTOS	OBJETIVOS	METODOLOGIA
La Gestión Documental como Estrategia Corporativa para el Conocimiento del cliente en Empresas de Servicios	Como puede utilizarse la Gestión Documental para conocer a los clientes y poder ofrecerles productos y servicios que satisfagan sus necesidades?	Sera que con la implementación de un modelo Gerencial de Gestión Documental las Organizaciones del Sector Salud de la ciudad de Medellín, mejoraran su servicio al cliente y se convirtiran en organizaciones mas eficientes?	Gestión Documental, Empresas de Servicio, Conocimiento del Cliente, Estrategia Corporativa	Proponer un sistema para el conocimiento del cliente, basado en la Gestión documental, que le permita a la empresa establecer una relación de alianza con los mismos y que ademas genere valor agregado para ellos y la organización	Pregunta Abierta
Modelo de Gestión de la Información para las PYMES del Sector Salud de la ciudad de Medellín	Como pueden las PYMES del sector salud alinearse con plataformas tecnologicas para tener seguridad y facilidad de acceso a la informacion de sus clientes?		Información, Comunicación, Proceso	Proponer un modelo de Gestión de la Información para las PYMES del sector salud en Colombia.	Pregunta Abierta
Diseño de un Modelo de Gestión Documental para Cementos Argos S.A.	Cual puede ser el modelo de Gestión Documental para optimizar, organizar y homologar el manejo de la información en Cementos Argos S.A. ?		Sistema de Gestión, Gestión Documental, Procesos Documentales	Proponer un modelo para tratar de optimizar, organizar y homologar el manejo de la información, dividiéndose en dos componentes: el documental y el tecnológico, haciéndose énfasis en el componente documental, que se refiere a los documentos físicos maneja	Pregunta Abierta
Análisis conceptual de las principales interacciones entre la gestión de información, la gestión documental y la gestión del conocimiento	Cual es la relacion existente entre Gestión Documental, Gestión de Información y Gestión del Conocimiento?		Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento, organizaciones de aprendizaje, sociedad del conocimiento	Definir los conceptos de Gestión de Información, Gestión Documental y Gestión del Conocimiento. Analizar la relación y los puntos de convergencia que existen entre gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. Definir las organiza	Pregunta Abierta
La gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa. El caso de Cuba	Cual es el papel y la importancia de la Gestión de la Información y el conocimiento como recurso estratégico para el logro de los objetivos Empresariales?		Sociedad de la información, empresas, gestión de la información, gestión documental, gestión del conocimiento, regulaciones, Cuba.	Caracterizar la era de la información, sus componentes; así como el impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones en los sistemas empresariales. Particularizar en la importancia y el papel de la gestión de información y el conocimiento	Pregunta Abierta
La Gestión Documental: Aspectos previos a su implementación	Cuales son los aspectos mas importantes que se deben tener en cuenta para la correcta implementación de un Sistema de Gestión Documental para el manejo de la Información?		Gestión documental, Gestión de contenidos, Gestión del conocimiento, Gestión de documentos.	Evidenciar que la Gestión Documental se ha convertido en un concepto de uso cada vez más frecuente en las organizaciones y el gran desconocimiento de la importancia que tiene para las organizaciones manejar correctamente la documentación. Destacar los pri	Pregunta Abierta

2.3 Pertinencia de la Investigación

La investigación documental y comparada en los sitios virtuales y físicos sobre el problema de nuestra investigación permitió construir un panorama general sobre el origen, desarrollo y avance que ha tenido la Gestión de la Información Documentada en el Mundo y especialmente en America Latina, implementando en Colombia nuevos procesos y generando cambios estructurales y culturales sobre el manejo que se le debe dar al recurso información (definiéndolo como un recurso). Si bien, ninguno de los documentos revisados responde a la pregunta de investigación, aunque en varios de estas investigaciones se crearon modelos como tal para tratar de generar un acertado proceso de Gestión, se observa una inquietud por parte de algunos autores con respecto a la divulgación, considerando un verdadero reto vincular a los clientes internos y externos con el modelo que se pretende crear.

En Colombia los avances sobre el tema están mas enfocados hacia la Gestión Documental, que es un componente básico de la gestión de la información pero se queda corto ante la magnitud que reviste el verdadero enfoque de este trabajo de investigación, que no solo pretende que la información sea digitalizada y almacenada en forma digital para disminuir costos de almacenamiento y de espacios físicos, sino el como debe una organización del sector salud reformar todo su planeación estratégica, desde la misión y la visión enfocándolas hacia una Gestión estratégica de la información que la lleva a convertirse en una organización mas flexible y que estará preparada para un entorno cambiante en el cual debe desenvolverse y procurar por perdurar en el tiempo.

CAPÍTULO 3. MARCO DE REFERENCIA

3.1 Evolución en la Evolución y manejo de la información a través de la historia

La primera mención, quizás, recogida en la literatura occidental en cuanto a la gestión de información para convertirla en conocimiento y recurso estratégico útil para tomar decisiones acertadas e inteligentes, la hace Homero en el Canto X de la Iliada (La Iliada, Homero Canto X) aproximadamente a mediados del siglo IX A.C., dejando de lado desde luego todas las controversias en cuanto a la autoría o no de esta epopeya por el poeta en cuestión.

Para el siglo XVII con Galileo Galilei (1564-1642) y Francis Bacon (1561-1626), surge una nueva visión de cómo el hombre debería adquirir el conocimiento, generando algunos métodos y estrategias para llevar a cabo la gestión de información. Es entonces cuando nace el "ars inveniendi", (arte de encontrar), momento histórico en el que la preocupación por hallar mecanismos de búsqueda habían de surgir para tomar forma en lo que en aquel entonces había de llamarse "Método Científico" .de la información

En el siglo XX este fenómeno suscita un interés sustantivo durante los años en que transcurría la II Guerra Mundial. Las naciones involucradas en el conflicto, fundamentalmente Estados Unidos cuyo territorio continental no era blanco de ataque alguno, dieron especial importancia a las Investigaciones Científicas con fines militares, (y luego administrativos); lo que condujo a la comunidad de hombres de ciencias a comprender, como nunca antes, que para la creación y sostenimiento de nuevos recursos y conocimientos hacía falta Información.

Por otra parte, durante el conflicto cientos de miles de especialistas en diferentes disciplinas del saber demandaban la recolección y procesamiento de

información de carácter estratégico de todo tipo, no solamente en función de la creación en el campo de las ciencias con fines militares, sino también para la conducción de las operaciones de las Fuerzas Armadas de las diferentes naciones involucradas en el mismo a escala global. Las cuales, más adelante serían incluidas en las ciencias administrativas y económicas.

El procesamiento de cantidades impresionantes de información de carácter estratégico bajo esas nuevas condiciones y con objetivos que ponían en juego el destino de gran parte de la humanidad, solamente fue posible mediante un esfuerzo de grupos especialmente creados, con idea de trabajo en equipos, con una complicada y cuidadosa división del trabajo, que hicieron encarar problemas de personal, organización, administración, así como, nuevas y peculiares relaciones humanas en las organizaciones creadas para estos propósitos, las Unidades de Inteligencia Estratégica.

Las Unidades de Inteligencia Estratégica en ese momento histórico de la humanidad, al igual que ahora, cumplían la misión, entre otras, de Gestión de Información elaborando productos informativos de mayor valor como resultado del análisis, con destino a los jefes que tomaban decisiones inteligentes.

En este período y en los años inmediatos a la post guerra, que estudios posteriores han denominado precursor de la Ciencia de la Información o antecedente del surgimiento de la misma, fue desarrollándose una forma de gestionar la Información para la creación del Conocimiento y la Inteligencia, cualitativamente nueva, que incluía la capacidad de desplegar o utilizar recursos económicos, físicos, humanos y materiales de todo tipo para obtener y manejar la información para la toma de acertadas decisiones.

Este proceso extrapolado del campo militar (Saracevic T, 1999), pero de manera ética a la gestión empresarial, extendió el uso del término "Inteligencia y conocimiento estratégico"; hasta nuestros días a toda la actividad previa de obtener la información: filtrarla, almacenarla, analizarla, agregarle valor; y con ello

preparar los productos y servicios de mayor valor agregado. Núñez, quien contrasta esa acepción del concepto Inteligencia con el que se ha manejado históricamente en la Psicología, señala que la acepción militar del término se arrastró después al mercado, a la competencia y a la actividad empresarial, generando términos como Inteligencia de Mercado, o Competitiva, o Corporativa o Empresarial; convirtiendo así una actividad, que en esencia es de Gestión de Información, y que no garantiza por sí misma la Inteligencia y el conocimiento de la acertada decisión (aunque si es un ingrediente importante) en "Inteligencia en sí misma", por lo que prefiere designar a esa parte de la Gestión de Información como "Sistema de Vigilancia y Comunicación con el Entorno".

En la contemporaneidad la humanidad experimenta los efectos de la globalización que sacude las viejas reglas económicas, al tiempo que la revolución de las modernas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) acelera el ritmo de los cambios e impone nuevas condiciones obligando al sector empresarial a reducir los plazos de tiempo de alcance de sus estrategias, en un clima creciente de incertidumbres.

El entorno actual se caracteriza por la inestabilidad debido al cambio, en algunos casos imprevistos y continuos, de sus elementos reguladores. La economía mundial sufre variaciones demoledoras en cuestión ya no de meses sino de días e incluso de horas. El mercado cambia a un ritmo como nunca antes, los competidores se multiplican, los productos y servicios tienen un ciclo de vida más corto, incluso deben ser sustituidos, en no pocas ocasiones, por otros, antes que dicho ciclo concluya. Las empresas e instituciones de éxito, por tanto, se caracterizan, entre otros aspectos, por la capacidad de crear o asimilar nuevos conocimientos e inteligencias; a partir de la gestión exitosa de la información, incorporándolos a nuevos productos y servicios. En otras palabras: a la acertada administración del Proceso de Gestión de la Información Documentada.

Para seguir avanzando en este devenir de la información y sus distintas manifestaciones; a través de la historia de la humanidad, formulémos el interrogante del QUÉ de esta.

La información no se encuentra aislada ya que siempre está ligada a un entorno económico, social y cultural. (Interdependiente); Es a partir de la II Guerra Mundial que se experimenta un fenómeno caracterizado por la rápida multiplicación de las publicaciones, artículos, datos, informes, archivos etc. Se crean cada vez más conocimientos, se desdoblán las ramas del saber en otras numerosas y especializadas y surgen la Teoría de la Información, (Claude E. Shannon, 1948), la Teoría de Sistemas (Ludwig von Bertalanffy 1950 - -1968) y la Cibernética (Norbert Wiener, 1948). Se afronta una situación nueva en cuanto a la cantidad de información y su manejo, en los Estados Unidos Vannevar Bush

Para abordar esta investigación con método acertado; y para llegar a una verdadera tesis de fácil aplicabilidad en la praxis de la gestión gerencial; del recurso información documentada; no sólo en el sector de la salud; si no en cualquier otro sector de la economía; se hace indispensable abordar tan importante tema con un “Enfoque Sistémico”. Partiendo de lo general, para llegar a lo particular, pero sin perder de vista en ningún momento los elementos que unen la parte con el todo; y el todo con la parte.

En este enfoque de proceso sistémico, los resultados serán sinergias que mostrarán que las partes actuando independientemente no son tan eficaces y eficientes; como si actuarán como un todo. Así mismo la tesis final recalcará, que paralelo a estas sinergias de gestión, el éxito que se alcanzará es producto de “Un Proceso de Comunicación Efectiva”.

La cadena jerárquica descendente de enfoque sistémico utilizada inicia con el Supra-sistema que comprende una jerarquía mayor a la de un Macro-sistema, enlazado por diferentes tipos de comunicación efectiva interna y externa.

El supra-sistema específico de la investigación es el de la “Seguridad Social Integral”; que a su vez se subdivide en macro-sistemas, sistemas, subsistemas.

La investigación da una mirada al mundo empresarial; debido a que en una economía globalizada, de capital y de competencia; la cual rige a Colombia, Antioquia, Medellín; y en la cual las empresas e instituciones están compuestas por recursos, procesos, dependencias, actividades y tareas.

La gerencia y/o administración no solo en Colombia; sino en Antioquia y la ciudad de Medellín, fue, hasta los años 1.990 de estilo familiar.

Lo anterior sin dejar por fuera las formas y estilos administrativos que se fueron dando para gerenciar los recursos, procesos, actividades, tareas, servicios y productos de la economía.

Para abordar esta investigación con método acertado; y para llegar a una verdadera tesis de fácil aplicabilidad en la praxis de la gestión gerencial de información; no sólo en el sector de la salud; si no en cualquier otro sector de la economía; se hace indispensable abordar tan importante tema con un “Enfoque Sistémico”. Partiendo de lo general, para llegar a lo particular, pero sin perder de vista en ningún momento los elementos que unen la parte con el todo; y el todo con la parte.

En este enfoque de proceso sistémico los resultados serán sinergias que mostrarán que las partes actuando independientemente no son tan eficaces y eficientes; como si actuarán como un todo. Así mismo la tesis final recalcará, que paralelo a estas sinergias de gestión, el éxito que se alcanzará es producto de un “Un Proceso de Comunicación Efectiva”.

La cadena jerárquica descendente de enfoque sistémico utilizada inicia con el Supra-sistema que comprende una jerarquía mayor a la de un Macro-sistema,

relacionada por diferentes tipos información para generar un proceso de comunicación efectiva tanto interna como externamente.

El supra-sistema específico de la investigación es el del sistema de “Seguridad Social Integral”; que a su vez se subdivide en macro-sistemas, sistemas, subsistemas.

La investigación da una mirada al mundo empresarial; debido a que en una economía globalizada, de capital y de competencia; la cual rige a Colombia, Antioquia, Medellín; y en la cual las empresas e instituciones están compuestas por recursos, procesos, dependencias, actividades y tareas.

La gerencia y/o administración de la información; no solo en Colombia; sino en Antioquia y la ciudad de Medellín, fue hasta los años 1.903 de estilo familiar.

Lo anterior sin dejar por fuera las formas y estilos administrativos que se fueron dando para gerenciar los recursos, procesos, actividades, tareas, servicios y productos de la economía.

3.1.1 Cronología de estilos énfasis administrar y gerenciar detallando el énfasis en la del recurso información

Tabla 7. Cronología de estilos

TEORÍAS ADMINISTRATIVAS-ÉNFASIS- AUTORES-AÑOS	PRINCIPIOS FUNDAMENTALES	INFORMACIÓN UTILIZADA
CIENTÍFICA, TAREAS TAYLOR, TAYLOR, FORD 1903	<p>1. Racionalidad del trabajo en el nivel operacional.</p> <p>1.1 Estudiar el trabajo de obreros; eliminar movimientos</p> <p>1.2 Estudiar cada trabajo</p> <p>1.3 Seleccionar los trabajadores</p> <p>1.4 Dar instrucciones a los trabajadores.</p> <p>1.5 Dividir el trabajo.</p>	<p>Empresa como un sistema de tareas sistema cerrado</p> <p>1.1 técnica</p> <p>1.2 Necesidades a satisfacer con los trabajos a realizar</p> <p>1.3 Tipo sicotécnica de trabajadores</p> <p>1.4 Instructivos y manuales de procedimientos</p> <p>1.5 Actividades y procesos específicos</p>

TEORÍAS ADMINISTRATIVAS- ÉNFASIS- AUTORES-AÑOS	PRINCIPIOS FUNDAMENTALES	INFORMACIÓN UTILIZADA
	1.6 Dividir la empresa 1.7 Controlar la ejecución del trabajo 1.8 Clasificar equipos procesos y materiales	1.6 Carta organizacional, organigrama 1.7 Tablas e indicadores de producción 1.8 Instructivos y manuales técnicos.
CLÁSICA, NEOCLÁSICA BUROCRÁTICA, ESTRUCTURALISTA, ÉNFASIS: ESTRUCTURA, PERSONAS Y AMBIENTES Fayol, Urwich 1909 1909, 1916, 1947	1. Racionalidad del trabajo en el nivel operacional. 1.9 Estudiar el trabajo de obreros; eliminar movimientos 1.10 Estudiar cada trabajo 1.11 Seleccionar los trabajadores 1.12 Dar instrucciones a los trabajadores. 1.13 Dividir el trabajo. 1.14 Dividir la empresa 1.15 Controlar la ejecución del trabajo 1.16 Clasificar equipos procesos y materiales	Empresa como un sistema de tareas sistema cerrado 1.9 técnica 1.10 Necesidades a satisfacer con los trabajos a realizar 1.11 Tipo sicotécnica de trabajadores 1.12 Instructivos y manuales de procedimientos 1.13 Actividades y procesos específicos 1.14 Carta organizacional, organigrama 1.15 Tablas e indicadores de producción 1.16 Instructivos y manuales técnicos.

Fuente.: teoría general de la administración, Idaberto Chavenato

Es en tiempos de la aparición de la teoría clásica de la Administración donde inicia a nombrarse la Información como elemento básico de la gerencia con el concepto de INFORMACIÓN o REPORTING como actividad de mantener informados, de lo puede suceder, a aquellos antes quienes el jefe es responsable. Esta actividad presupone la existencia de Registros, Documentación. Inspecciones e investigaciones; igualmente esta clase de comunicación se encuentra en soporte físicos estilo papel (Información Documentada).

Mención especial merece la teoría administrativa de la Relaciones Humanas, en lo referente a la información y a la comunicación. Esta última como intercambio de información entre los individuos; por tanto constituye uno de los pilares fundamentales de la experiencia humana y la organización social; la empresa como proceso de comunicación efectiva. En la teoría de las relaciones humanas la

comunicación e información es importante para la relación entre las personas y para explicar con claridad, a los subalternos las razones de las decisiones tomadas. Estos deben tomar de los superiores un flujo de información capaces de satisfacer sus necesidades laborales. A su vez los superiores deben recibir de los subalternos información capaz de darles una idea precisa de lo que está sucediendo en cada proceso, actividad y tarea.

3.1.2 El proceso informativo da como resultado

El hombre trabaja mejor cuando conoce los estándares de su trabajo

La empresa opera, funciona con mayor eficiencia cuando trabajadores empleados y directivos saben cuáles son las responsabilidades y los resultados que de ellos se espera.

Cada empleado y directivo puede ser ayudado para que dé la máxima contribución a la empresa y utilice el máximo de sus habilidades y capacidades.

Se crean redes de comunicación a través de la información al interior y exterior de la empresa. Como se observa en el cuadro anterior el primer énfasis en la comunicación aparece desde el año 1.932; coherente con la teoría administrativa “De las relaciones humanas”.

En las demás teorías expuestas en el cuadro anterior ; se vislumbra en forma implícita el uso de la información documentada; pero muy informal y casi que podríamos decir que en forma verbal; como recurso estratégico; con lo cual se concluye que existió, existe y existirá en algunas empresas e instituciones la problemática de enfoque sistémico en sus dirigentes, administradores y gerentes. La aplicabilidad de la hermenéutica ha brillado por su ausencia en la formación y praxis de las personas al interior y exterior de .los entes económicos.

Para que las personas, empresas e instituciones sobrevivan deben interiorizar en sus vidas particulares, empresariales e institucionales un proceso de "Comunicación efectiva.

3.2 Concepto de Información

El concepto de información desde el punto de vista popular y desde el punto de vista científico, implica un proceso de reducción de la incertidumbre a la hora de tomar una decisión, ya sea de tipo personal institucional y/o empresarial. En el lenguaje diario, la idea de información está ligada a las de novedad y utilidad; pues información es el conocimiento (no cualquier conocimiento) disponible para el uso inmediato, que permite orientar la acción al reducir el margen de incertidumbre; está como variable de tranquilidad en el diario vivir.

En la sociedad moderna, la importancia de la disponibilidad de información amplia y variada crece proporcionalmente con el aumento de la complejidad de la propia sociedad.

Para comprender adecuadamente el concepto de información este debe asociarse con los otros conceptos siguientes:

1. **Dato:** Registro o anotación de determinado hecho u ocurrencia. Una base de datos por ejemplo, es un medio de acumular y almacenar conjuntos de datos para ser combinados y procesados posteriormente.

2. **Información:** Conjunto de datos que posee significado; es decir que disminuye la incertidumbre o aumenta el conocimiento con respecto a un tema específico o general.

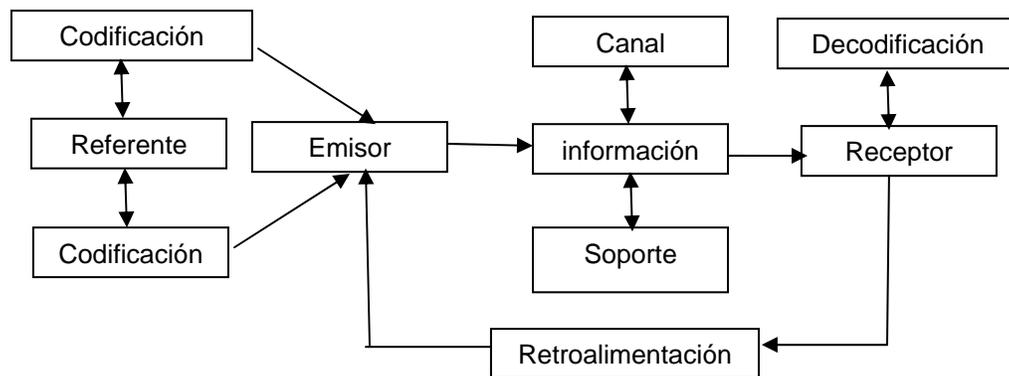
3. **Comunicación:** Transmisión de información de un remitente o generador; a un destinatario o receptor; si se carece de este no hay comunicación

4. **Canal:** Medios físicos o electrónicos por donde se comunica la información.

5. **Código y Codificación:** Símbolos y lenguaje de lectura de la información.

3.2.1 Elementos de un proceso de comunicación efectiva.

Figura 1. Elementos de un proceso de comunicación efectiva



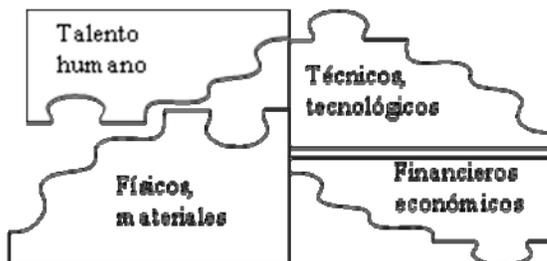
Para que suceda este proceso deben intervenir los nueve elementos y darse como mínimo un nivel de retroalimentación; al manifestar su entendimiento y comprensión.

3.3 Recursos Empresariales Básicos

Para hacer que una empresa o institución superviva, se desarrolle, preste un buen servicio o producto y sea rentable para sus socios y/o accionistas.

- **Los recursos conocidos han sido, y son:**

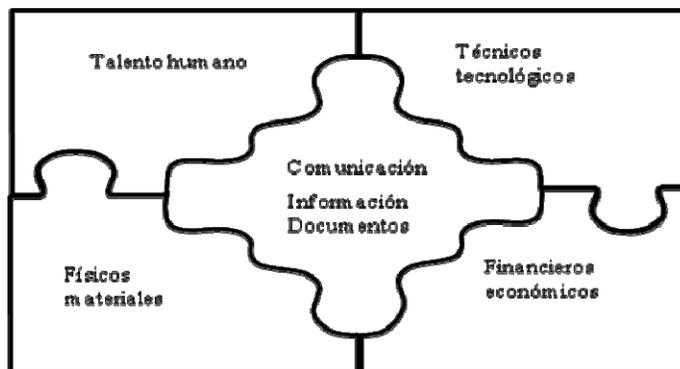
Figura 2. Recursos empresariales



Los recursos del gráfico se observan sin coherencia; necesitan un recurso o elemento más que los armonice; y así poder ser la base de toda empresa o institución. Ese recurso es la información documentada.

- **Recursos integrados en un proceso de comunicación efectiva.**

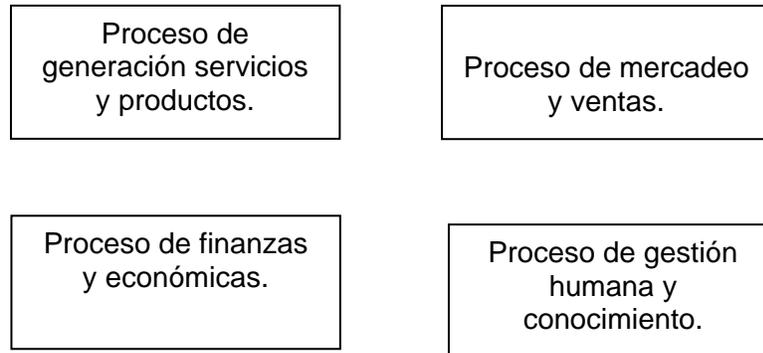
Figura 3. Recursos integrados



Teniendo en cuenta el anterior enfoque sistémico se administran los recursos de las empresas e instituciones.

Los procesos que se administran y gerencian han sido:

Figura 4. Procesos que se administran y gerencian



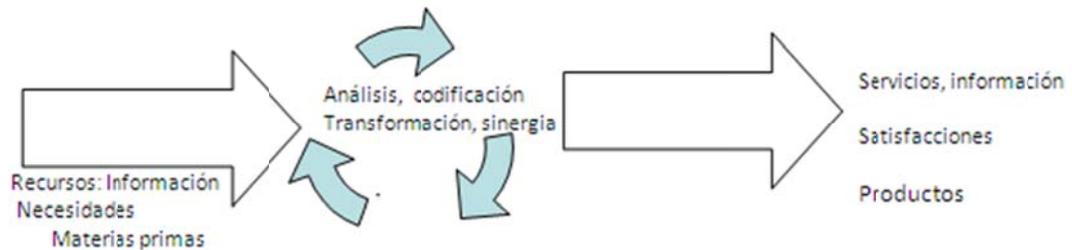
Acá también se observa, que tampoco se incluye un proceso de "Comunicación o de información efectiva; lógico puesto que no se ha incluido la información como recurso estratégico.

Proceso de generación servicios y productos.	Infor ma c i ó N	Proceso de mercadeo y ventas.
Comunicación		Documentada
Proceso de finanzas y económicas.		Proceso de gestión humana y conocimiento.

Los insumos y materias prima necesarias para fabricar un producto tangible que satisfacerla unas necesidades intangibles, serán igualmente tangibles, materiales e intangibles; la información es un insumo intangible; pero infaltable en la generación y elaboración de servicios, tales como la Salud.

Proceso general: existe cuando hay unas entradas de recursos; transformación armónica de estos recursos, y unas salidas con valor agregado; satisfacción, servicios, productos e insumos para otros servicios.

Figura 5. Proceso general



Cabe en este momento de la investigación integrar los conceptos de administrar y/o administración:

- **Administración:** Arte y ciencia de tomar acertadas decisiones en cuanto a la planeación, la organización, la dirección y ejecución; la evaluación y el control; de los recursos humanos, físicos-materiales, técnicos-tecnológicos, financieros-económicos; y el recurso información.

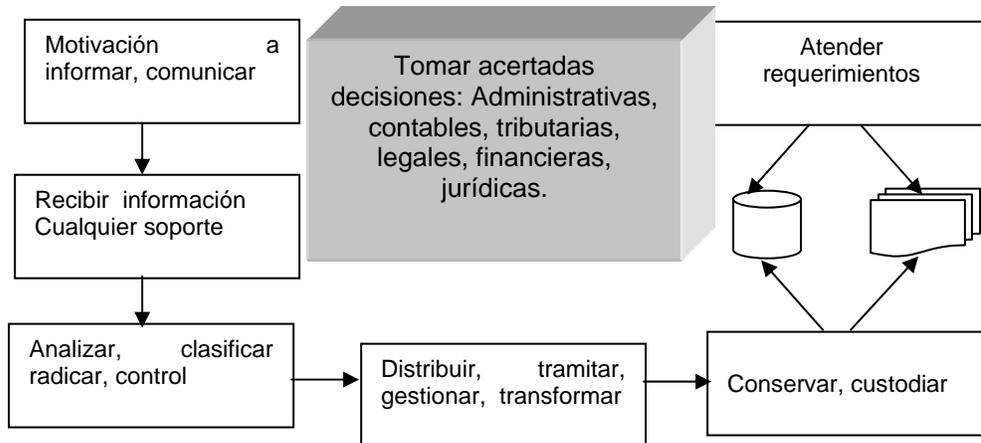
- **La Información como Recurso:**

La información se convierte en recurso cuando participa en forma activa en la generación de servicios que satisfacen necesidades a los seres vivos.

Gráficamente se convierte en recurso cuando cumple al interior y exterior de la empresa o institución el siguiente flujo:

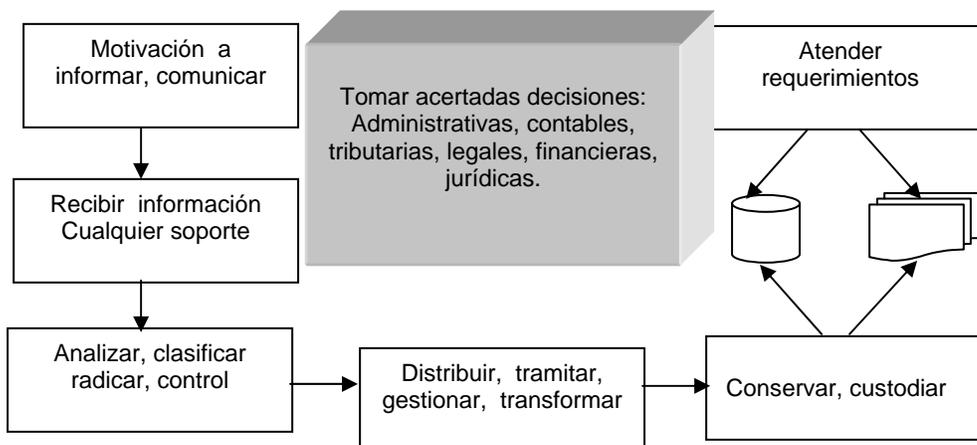
• **Cuando la empresa o institución es la receptora, decodificadora y retransmisor de la información.**

Figura 6. Empresa o institución es la receptora, decodificadora y retransmisor de la información



• **Cuando la empresa, institución o sus procesos y dependencias internas son la codificadoras y emisoras-remitentes de la información:**

Figura 7. Empresa, institución o sus procesos y dependencias internas son la codificadoras y emisoras-remitentes de la información



•La información; un enfoque archivístico

En la década del año 1960 se introdujo en la administración de la información documentada en Colombia los conceptos y practicas de la ciencia archivística algunos de estos son:

✓ **Archivo:** Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

✓ **Archivo público:** Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se derivan de la prestación de un servicio público por entidades privadas.

✓ **Archivo privado de interés público:** Aquel que por su valor para la historia, la investigación, la ciencia o la cultura es de interés público y declarado como tal por el legislador.

✓ **Archivo total:** Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital.

✓ **Documento de archivo:** Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

✓ **Función archivística:** Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, que comprende desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.

✓ **Gestión documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

✓ **Patrimonio documental:** Conjunto de documentos conservados por su valor histórico o cultural.

✓ **Soporte documental:** Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existen los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros.

✓ **Tabla de retención documental:** Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

✓ **Documento original:** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

Principios Generales

Los Principios Generales que rigen la función archivística son los siguientes:

✓ **Fines de los archivos.** El objetivo esencial de los archivos es el de disponer de la documentación organizada, en tal forma que la información institucional sea recuperable para su uso de la Administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la Historia.

Por lo mismo, los archivos harán suyos los fines esenciales del Estado, en particular los de servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios,

derechos y deberes consagrados en la Constitución y los de facilitar la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten, en los términos previstos por la Ley.

✓ **Importancia de los archivos:** Los archivos son importantes para la Administración y la Cultura, porque los documentos que los conforman son imprescindibles para la toma de decisiones basadas en antecedentes. Pasada su vigencia, estos documentos son potencialmente parte del patrimonio cultural y de la identidad nacional.

✓ **Institucionalidad e instrumentalidad:** Los documentos institucionalizan las decisiones administrativas y los archivos constituyen una herramienta indispensable para la gestión administrativa, económica, política y cultural del Estado y la administración de justicia; son testimonio de los hechos y de las obras; documentan las personas, los derechos y las instituciones. Como centros de información institucional contribuyen a la eficacia, eficiencia y secuencia de las entidades y agencias del Estado en el servicio al ciudadano.

✓ **Responsabilidad:** Los servidores públicos son responsables de la organización, conservación, uso y manejo de los documentos. Los particulares son responsables ante la autoridades por el uso de los mismos.

✓ **Dirección y coordinación de la función archivística:** El Archivo General de la Nación es la entidad del Estado encargada de orientar y coordinar la función archivística para coadyuvar a la eficacia de la gestión del Estado y salvaguardar el patrimonio documental como parte integral de la riqueza cultural de la Nación, cuya protección es obligación del Estado, según lo dispone el Título I de los Principios Fundamentales de la Constitución Política.

✓ **Administración y acceso:** Es una obligación del Estado la administración de los archivos públicos y un derecho de los ciudadanos el acceso a los mismos, salvo las excepciones que establezca la Ley.

✓ **Racionalidad:** Los archivos actúan como elementos fundamentales de la racionalidad de la administración pública y como agentes dinamizadores de la acción estatal. Así mismo, constituyen el referente natural de los procesos informativos de aquélla.

✓ **Modernización:** El Estado propugnará por el fortalecimiento de la infraestructura y la organización de sus sistemas de información, estableciendo programas eficientes y actualizados de administración de documentos y archivos.

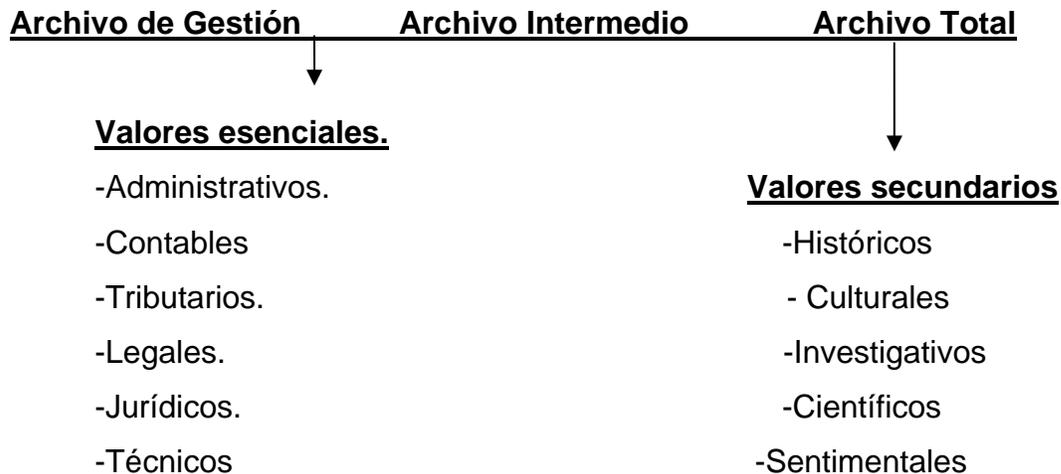
✓ **Función de los archivos:** Los archivos en un Estado de Derecho cumplen una función probatoria, garantizadora y perpetuadora.

✓ **Manejo y aprovechamiento de los archivos:** El manejo y aprovechamiento de los recursos informativos de archivo responden a la naturaleza de la administración pública y privada para los fines del Estado y de la sociedad.

• **Los archivos según su ciclo vital y sus valores:**

Según su ciclo vital; es decir las distintas etapas o edades que cumplen los documentos al interior y exterior de la empresa o institución:

Figura 8. Ciclo vital de los archivos



Fuente: Archivo general de la nación

La clave para que los documentos de archivo; es decir la información: Recibida, Analizada, Clasificada, Radicada, Distribuida, Tramitada y Conservada adecuadamente, se convierta en recurso estratégico para las empresas e instituciones; está en forma interna como se administre. Por que la verdadera estrategia se encuentra en los acoples internos; y las interacciones optimas en los diagramas de flujo en el proceso de comunicación interna. (Michael Porter en la ventaja competitiva).

Los Documentos de archivo un enfoque jurídico:

Todas las actividades institucionales, administrativos y sociales de los seres humanos estarán reguladas por normas ya sean de tipo Jurídico, Social, de Protocolo, Administrativo y Técnico.

El normal desarrollo del objeto socioeconómico de empresas e instituciones, está soportado y queda plasmado en los documentos que reposan en los archivos de soporte físico papel y/o en los archivos electrónicos, magnéticos y digitales como mensajes de datos en su estructura de sistemas informáticos.

El proceso que genera el ciclo completo del recurso información documental en, **empresas e instituciones**; no escapa a estas exigencias normativas; para servir de herramienta en la toma de acertadas decisiones; o para atender cualquier tipo de requerimiento; ya sea administrativo, contable, legal, jurídico fiscal, contable, técnico; ante las autoridades o entidades correspondientes.

Cada uno de esos requerimientos y decisiones se soportan en una o varias series y subsidies documentales; las cuales se rigen en su ciclo vital por normas de cumplimiento obligatorio.

Las normas que regulan la gestión de los documentos de empresas e instituciones se resumen en las siguientes normas jurídicas:

- LEY 4 DE 1913 Obligación de las entidades oficiales de entregar y recibir inventariados la Información de los archivos.
- LEY 80 de 1989 Crea el archivo general de la nación
- LEY 47 DE 1920 Sobre protección del patrimonio documental y artístico.
- LEY 45 DE 1923 (Art.99) Sobre conservación de Información bancarios
- LEY 40 DE 1932 Sobre registros y reformas civiles de las personas.
- LEY 14 DE 1936 Aprueba tratado internacional sobre protección del patrimonio cultural.
- LEY 163 DE 1959 Sobre protección de patrimonio cultural.

- LEY 39 DE 1981 Sobre microfilmación y certificación de archivos.
- LEY 23 DE 1981 Regula archivos de las historias clínicas.
- LEY 23 DE 1982 Sobre derechos de autor.
- LEY 57 DE 1985 Sobre publicidad y acceso a los Información públicos.
- LEY 63 DE 1986 Aprueba el tratado que prohíbe la importación, exportación y transferencia ilegal de los bienes culturales.
- LEY 6 DE 1992 (Art.74) Uso y valor probatorio al disco óptico en Información tributarios.
- LEY 31 de 1992 (Arts.54-55) Publicidad, reserva y conservación Información Bancos de la República.
- LEY 44 DE 1993 Sobre derechos de auto, funcionarios públicos.
- LEY 136 DE 1994 Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y funcionamiento de los municipios.
- LEY 190 DE 1995 Estatuto Anticorrupción (Arts.27 y 79).
- LEY 270 DE 1996 Uso y valor probatorio de las nuevas tecnologías en la Administración de Justicia con la Información (Art.95).
- LEY 527 DE 1999 Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- LEY 594 DE 2000 Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

- LEY 610 DE 2000 Responsabilidad Fiscal (Arts.20 reserva y expedición de copias. Arts. 60 Boletín de responsabilidades fiscales).

- LEY 640 DE 2001 Conciliación ante servidores públicos (Art 15, archivo constancia, actas y antecedentes de audiencias de conciliación)

- LEY 734 DE 2002 Código Disciplinario Único (Artículo 34 numeral ,1,5 y 22 Artículo 35 numeral 8,13 y 21).

- LEY 795 de 2003 Ajusta algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiera (Artículo 22).

- LEY 951 de 2005 Acta de Informe de Gestión.(proceso de entrega y recepción de los asuntos y recursos públicos del Estado Colombiano, al término e inicio del ejercicio de un cargo público)

- LEY 962 DE 2005 Antitrámites. (Arts 3 inciso3, Acceso a los registros y archivos de la Administración Pública en los términos previstos por la Constitución y la Leyes) y ar 28

- LEY 975 DE 2005 Ley de Justicia y Paz (Capitulo X "Conservación de Archivos" Arts. 56 deber de memoria, Arts. Medidas de preservación de los archivos , Arts. Medidas para facilitar el acceso a los archivos)

- LEY 1105 DE 2006 Modifica el Decreto Ley 254 de 200 "régimen para la liquidación de las Entidades Públicas del Orden Nacional" (Arts 25, parágrafo 1o. Archivo de procesos y de reclamación de soportes).

- Norma ISO 15489 de 2001: Información y Documentación-Documentos-Gestión.

En este enfoque jurídico también entran a regular las entidades de salud la Ley GP1000, utilizada para el proceso de acreditación: y muy especialmente la Ley 100 de 1993.

•La Información un enfoque Administrativo Actual

Hoy se da un silogismo popular que expresa lo siguiente: “Quien tiene más información es más libre; y quien es más libre, es porque se conoce más; si esto es cierto en forma individual y personal, se convertirá de mayor aplicación para cualquier organización, empresa o institución; ya que cuanta más información se tenga acerca de un tema, asunto, situación o persona mayor conocimiento se tendrá acerca del mismo.

Siendo también más amplio el abanico de posibles respuestas y soluciones que se puedan adoptar; con lo que se es más libre a la hora de elegir, teniendo además la certeza de haber elegido la mejor y la decisión más justa.

Por lo anterior, la información generada a través de la documentación, sobre todo la clasificada y administrada acertadamente ayuda a la toma de decisiones, tanto en el ámbito personal institucional e institucional.

Todas las empresas, instituciones y organizaciones reciben, generan, gestionan, entregan, conservan gran cantidad de información que luego se convierte en documentos; lo cual es fruto del normal desarrollo de su objeto socioeconómico, para lo cual necesitan constantemente soportes de tipo administrativo, contables, legales, jurídicos, fiscales, técnicos, históricos, entre otros.

El cómo se administre y gestione esa documentación e información, determinará que dicha persona, empresa, organización o institución se posea o no como los líderes y sobrevivientes en el sector socioeconómico al cual pertenezcan.

Lo que LAS EMPRESAS E INSTITUCIONES como organización, con mentalidad de liderazgo y servicio, está realizando es considerar la documentación y su información como un recurso; pero no como uno de baja importancia, sino como el más relevante; el cual le ofrece un verdadero predominio y garantía sobre la competencia; y para ello emplea esfuerzos y recursos de toda índole para implementar en su vida institucional y organizacional una cultura de “Gerencia con base en la calidad y la acertada administración de la información”.

CAPÍTULO 4. METODOLOGÍA Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Diseño

El objetivo principal de una labor de diseño de una solución, se plantea en pro de eliminar una situación indeseable o la búsqueda de mejores indicadores de desempeño, satisfacción y/o de ahorro. La etapa de diseño es la más importante porque de ella depende la validez y oportunidad en las decisiones, inversiones y la orientación general de la solución, es por esto que debe entregarse el mayor detalle y atención; la utilización de métodos y técnicas probadas para el diseño son de gran importancia para garantizar el éxito de esta actividad.

El método de análisis y diagnóstico de la situación actual debe entregar valores e indicadores que reflejen la realidad de los procesos que van a ser transformados, cifras de uso de recursos, costo de reproceso y de la no calidad, utilización de recursos tangibles y subutilización de infraestructuras ya adquiridas.

Una vez identificadas las causas la mejor manera de corregirlas es confrontándolas contra códigos de buenas prácticas que antes fueron probadas y que dan respuesta conceptual a las necesidades y de manera detallada logrando una incorporación de las capacidades organizacionales actuales, los procesos, recurso humano y sistemas que corren en el momento.

4.1.1 ¿Qué se pensó hacer?

Lo que desde el inicio de la investigación en curso se pensó hacer fue comprender el proceso de la Gestión de la Información Documentada en las empresas prestadoras de servicios de salud de la ciudad de Medellín, para poder plantear un Modelo Estratégico de gestión encaminado a mejorar el manejo de la

información documentada, que permitiera que estas empresas e instituciones mejoren su servicio al cliente y las convierta en organizaciones más competitivas.

La solución propone un sistema de digitalización de documentos, que le permita a la organización la obtención de funcionalidades, garantías y ventajas en el desarrollo normal de sus procesos eliminando de paso los riesgos por una inadecuada manipulación de los documentos en un formato físico, elevar el grado de automatización y confiabilidad de las actividades enfocadas al resguardo, actualización en línea y flujo digital de la información con acceso remoto y unificado.

4.1.2 ¿Cómo se hizo?

En el Capítulo Uno, se abordó el problema de investigación, donde se plantearon los antecedentes que han generado la importancia de la gestión de la información y se aborda cronológicamente lo que ha sucedido con la gestión de la información.

Luego se plantea una descripción del problema de investigación, problema que enuncia por qué la Gestión de la Información Documentada debería ser un proceso Estratégico en las Organizaciones del Sector Salud en la Ciudad Medellín,.llegando así a la formulación del problema como tal el cual la solución se basa en un modelo Gerencial de Gestión Estratégica del Recurso Información Documentada que conduce a apalancar el logro de los objetivos organizacionales y genera valor para la empresas del sector salud.

Luego, se tomó como hecho sorprendente que las organizaciones colombianas en general, no hayan implementado modelos efectivos y confiables del manejo de la información, más aun en entidades prestadoras de servicios básicos como el Sector Salud y empezaron a generarse una serie de enigmas sobre la internacionalización de dichas organizaciones, formándose por lo tanto preguntas como:

- ✓ ¿Cuál es el rol que juega la gestión de la información documentada como un proceso estratégico en las organizaciones del sector salud?
- ✓ ¿Cuál es el impacto de la gestión de la información documentada en los procesos de valor de las organizaciones sector salud?
- ✓ ¿Cuál es el impacto de la gestión de la información documentada en los procesos de apoyo sector salud?
- ✓ ¿Por qué será que las Organizaciones del sector salud no han catalogado la información como un recurso?
- ✓ ¿Cuál será la razón por la cual las empresas del sector salud perciben los archivos como centros aislados que solo generan costos?
- ✓ ¿Los responsables del archivo conocen los alcances de la norma ISO 15489?
- ✓ ¿Será que en la actualidad se está aplicando la norma ISO 15489?
- ✓ ¿De qué forma se evidencia la trazabilidad de la información contenida en las historias clínica?
- ✓ ¿Cuáles son las normas y las políticas definidas para la conservación de la información?
- ✓ ¿Cuál será la concepción sobre los sistemas de información documental?
- ✓ ¿Cómo se garantiza en la empresa la disponibilidad de la información para los clientes?
- ✓ ¿Cuál será la metodología utilizada para almacenar la información y actualizarla?

- ✓ ¿Cómo se ejerce control sobre la información en préstamo?
- ✓ ¿Cómo se garantiza que la información que sale por concepto de préstamo regrese a su lugar de resguardo?
- ✓ ¿Cómo se podrá integrar la gestión de los documentos de archivos en los sistemas y los procesos de la organización?
- ✓ ¿Qué metodología se debe implementar para la fijación y promulgación de directrices en el tema de la gestión integral de la información?
- ✓ ¿Será que un sistema de administración de documentos podrá aportar a la toma de decisiones a nivel directivo?
- ✓ ¿Cuál será el aporte que puede dar el sistema de administración de archivo para garantizar la continuidad en caso de una catástrofe?
- ✓ ¿Será que la administración documental puede apoyar a la organización en procesos de litigios?
- ✓ ¿Cómo podrá aportar la gerencia de la información documentada a la protección de los derechos de la organización, clientes, empleados, y partes involucradas en la actualidad y en el futuro?
- ✓ ¿Cómo aportará la gestión documental a las evidencias de actividades personales, culturales y de la organización?

Las cuales fueron abordadas mediante los indicios, tratándose de dar una primera respuesta a dichos interrogantes, configurando de esta manera una serie de sospechas que llevaron a la generación de ciertas conjeturas; las que finalmente se expresan en la siguiente hipótesis abductiva: ¿Será que con la implementación de un Modelo Gerencial de Gestión de la Información Documentada algunas Organizaciones del sector salud de la ciudad de Medellín, mejoraran su servicio al cliente y se convertirán en organizaciones más eficientes?

En el Capítulo dos, se trata lo relacionado con el estado del arte; en este apartado se da cuenta de la información documental: los materiales de consulta como los sistemas de bibliotecas y los centros de documentación, las librerías digitales y las bases de datos usadas. Además de mostrarse los resultados de la búsqueda según sean libros, revistas u otro material de apoyo, la clasificación por país de origen e idioma de publicación, su tipificación según el año de circulación y la clasificación de las bases de datos usadas; esto finalmente se resumió en un cuadro llamado la Síntesis de la Búsqueda Documental.

Para finalizar el abordaje del segundo capítulo se hace un análisis comparado con tres monografías de autores como: Luz Mary Arango, Jorge Iván Gaviria, Andrés Felipe Jaramillo, Luis Fernando Tabares, Oscar Darío Marín Ospina y Aracelly Zapata García, monografías que fueron presentadas para optar al título de especialistas en la Universidad de Medellín; también el análisis comparativo se hace con diferentes publicaciones o *papers* de autores como: María de las Mercedes Fernández Valdés, Gloria Ponjuán Dante, Sara M. Artilles Visbal y Adela d'Alós-Moner . Cada uno de los textos tratados por dichos autores mostró unos conceptos y objetivos que, cruzados, permitieron generar ciertas categorías para estudiar la Gestión de la Información Documentada.

En el Capítulo Tres, se desarrolló el marco de referencia. Se hizo un recorrido histórico que permitió comprender mejor cada uno de los conceptos, su génesis, las escuelas que lo han difundido y la forma como dichas percepciones cambian con cada época.

Para el Capítulo Cuarto, se abordan asuntos como el diseño metodológico, el enfoque, el tipo de investigación, el objeto de estudio, el campo de acción, la hipótesis abductiva, la pregunta general, la vivencia de la investigación y la recolección y análisis de la información.

En la vivencia, se relatan los momentos prácticos o experimentales de la investigación, todo lo relacionado con el proceso llevado a cabo para contactar a

la organización, el porqué de los contactos exitosos y la forma como se hizo el trabajo de campo con los representantes de las diferentes unidades productivas.

El análisis de la información llevó a la comprensión, interpretación y origen de la cosa creada, esto es, la propuesta de un modelo gerencial de Gestión Estratégica de la Información Documentada para las empresas e instituciones de la ciudad de Medellín.

4.1.3 ¿Por qué se hizo así y no de otra manera?

Esta metodología se utilizó tratando de seguir una secuencia lógica que fuera coherente con la pregunta de investigación y que permitiera el cumplimiento de los objetivos planteados; con ello se quiere hacer notar que el método, en este caso, y en primera instancia, obedece al objeto de estudio, el de la gestión de la información documentada, que por ser estas unas instituciones sociales, permite por lo tanto generar conocimiento por medio de la experiencia que tienen los encargados de los centros documentales de dichas organizaciones e instituciones.

La razón de por qué el modelo se realizó de esta manera y no de otra radica en la imperiosa necesidad de dar cumplimiento a requisitos de ley que no dejan margen de maniobra en la manera en la que los entregables deben ser manipulados y/o generados. La inclusión de una herramienta de gestión era importante debido al alto volumen de información de historias clínicas que requerían ser automatizados, minimizando sus tiempos de búsqueda y eliminando riesgos por su estado físico; se ha seleccionado una herramienta comercial debido a que construirla no sería eficiente por su tiempo de elaboración y costos, al seleccionar la herramienta no solo se resuelve el problema de la automatización y digitalización sino también nos obliga a introducir su modelo de operación y de seguridad, el cual es bastante recomendable puesto que la herramienta cuenta con soluciones que le apuntan a la incorporación de las mejores prácticas en gestión documental. La definición de los recursos y actividades de capacitación

son propias de cualquier esquema de implantación de un nuevo modelo de gestión y responden a una labor bien elaborada de diagnóstico.

El éxito de un proyecto de gestión electrónica de documentos reside en la capacidad de la tecnología de garantizar disponibilidad de la información, donde se necesite, a las personas adecuadas y en el momento oportuno.

4.2 Enfoque

El método utilizado en la siguiente investigación en curso corresponde a uno de tipo cualitativo recomendado para las disciplinas y profesiones sociales como son las ciencias administrativas que se utilizó para conocer la percepción de los colaboradores de la E.S.E. Metrosalud acerca del manejo de la información y cómo este nuevo modelo puede mejorar sustancialmente el servicio al cliente y la forma como se prestan los servicios al público en general. Los hallazgos a los que se llega, no se hacen por medio de procedimientos estadísticos u otros medios de cuantificación, lo que no quiere decir que no se realice trabajo de campo; al contrario, toda la vivencia que involucra la forma como se contacta a la organización y su objeto de estudio, así como el desarrollo de la guía de prejuicios; son una parte crucial del método hermenéutico debido a que éste busca el aprendizaje, o más bien, la generación de conocimiento por medio de la experiencia.

El interés de la exploración radica en explicar la realidad que viven las organizaciones del sector salud de la ciudad de Medellín y las potencialidades que podrían tener estas, todo esto enmarcado desde una perspectiva de la Gestión de la Información Documentada.

El enfoque que se le dará a la siguiente investigación será uno de estudio de casos, buscando un camino para generar conocimiento a través de la experiencia,

para establecer diferencias entre las vivencias y lo vivido, para comprender en la práctica; esto es, para interpretar, de lo complejo a lo simple, del pasado al presente hasta llegar a la fusión de horizontes y comenzar de nuevo el proceso de conocimiento, que no se estanca, que no se detiene, que es un continuo devenir que permite nuevas síntesis y nuevos prejuicios sobre las cosas creadas; para de una u otra forma dejar ver que el conocimiento es un arte y que no solo se llega a este con la rigurosidad de métodos positivistas, que ese saber sabio puede ser cuestionado o mejorado, generando así un nuevo acervo para el estado del conocimiento de las diferentes disciplinas.

Como se sabe, las organizaciones son instituciones sociales; la E.S.E. Metrosalud es una unidad productiva que pueden aportar a la ciencia porque se puede saber de ella mediante la experiencia, el trabajo de campo y las entrevistas a los diferentes agentes explican parte de la realidad económica del país.

4.3 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es descriptiva, ya que éste estudio se ocupa de la representación de las características que identifican los diferentes elementos, componentes y su respectiva interrelación. En esta búsqueda será posible llevar a cabo un conocimiento de mayor profundidad y así delimitar los hechos que conforman el problema de investigación: características demográficas de las unidades estudiadas, identificación de las formas de conducta de las personas que se encuentran en el universo de la investigación, establecer comportamientos concretos y descubrir y comprobar la posible asociación de las variables de investigación.

Como se trata de una investigación de tipo cualitativo, entonces, hablamos de una población y una muestra que fueron escogidos para conocer cómo funciona el Centro de Administración Documental y cuáles son sus debilidades

para luego poder conocer los avances y las ventajas que se obtienen al implementar el modelo de gestión estratégica de la información documentada. En la parte de la investigación cualitativa, los criterios de representatividad son diferentes y se construyen de acuerdo a ciertos parámetros que se describirán de una manera bien detallada al momento de hacer el análisis de la información.

Finalmente, el trabajo que tiene como objeto de estudio la Gestión de la Información Documentada en las empresas del sector salud de la ciudad de Medellín, generará entonces un avance en el estado del conocimiento del tema estudiado; haciendo que toda la investigación tenga un carácter de permanente flexibilidad.

4.4 Objeto de estudio

El interés de esta investigación radica en estudiar un fenómeno de incidencia social y económica como es el de la gestión de la información. La gestión de la información entendida como esa serie de vínculos recurrentes y estables que ocurren entre la organización, en este caso Metrosalud, y sus clientes o usuarios.

Como el tema se centra en la estrategia de gestión que deben desarrollar las empresas del sector salud para hacer un adecuado uso de la información y reconocerla como un recurso fundamental, es bueno aclarar que, el contexto en el que se desenvuelven las empresas del sector salud en la actualidad, está amparado bajo unas condiciones económicas, políticas, sociales y legales, totalmente diferentes a las que tradicionalmente se venían observando desde hace aproximadamente tres décadas, cuando la novedad era la liberalización de la economía y de los mercados, gracias al triunfo de la segunda generación de la doctrina económica clásica.

La idea de la presente investigación es, precisamente, plantear un modelo de Gestión de la Información Documentada, encaminada al mejoramiento de la logística del manejo, el almacenamiento y el uso de la información que les permita a cualquier organización, especialmente las del sector salud conocer los elementos relevantes que se deben tener en cuenta desde que se genera la información, hasta que esta se gestiona para brindar un mejor servicio al consumidor final, para que de ésta manera tengan presente ciertas variables y criterios importantes al momento de implementar un modelo.

4.5 Campo de acción

Colombia se viene proyectando como un país de interés en el marco de las naciones con economías emergentes de mayor crecimiento en el mundo en los próximos años, algunos de los principales factores que han hecho que los ojos del mundo industrializado lleguen a nuestro país, son su población, la calidad y el precio de la mano de obra. De hecho, Colombia viene exportando servicios a la región y al mundo bajo esquemas de seguridad y costo ajustables a las demandas del mercado. Adicionalmente, la demanda de servicios con altos estándares para el consumo interno es cada vez mayor.

Cada vez son más los extranjeros que vienen a nuestro país a hacer uso del sector salud por los excelentes servicios que se prestan y por los altos estándares de calidad y el conocimiento del recurso humano de nuestras instituciones prestadoras de salud

.Los estándares y las necesidades del mercado obligan a innovar con tecnología y a la adopción de marcos de referencia que garanticen la confiabilidad y la modularidad con los requisitos de cualquier compañía en cualquier parte del mundo, para cumplir con estos requerimientos las instituciones y empresas del

sector salud deben implementar modelos de gestión de la información que garanticen la confiabilidad y la inmediatez en el manejo de la información.

Este contexto nos permite argumentar que cualquier compañía que pretende ofrecer servicios en el sector salud a clientes de cualquier tipo y que sobre todo busquen esquemas y metodologías que reduzcan los costos de operación e incrementen la calidad y confiabilidad de la información “Core” de cualquier negocio; está dentro del CAMPO DE ACCIÓN ofrecido por esta investigación.

En la actualidad Medellín cuenta con cuatro clúster: energía eléctrica, confección, diseño y moda, construcción y turismo. Pero Medellín no solo tiene dinámicas competitivas en estos renglones económicos, la ciudad ha venido presentado una gran fortaleza en el sector de la Salud, lo que ha impulsado a la actual Alcaldía a consolidar y definir la estrategia para el lanzamiento de servicios en transplantes, cirugías y odontología.

Se espera que con la conformación de este clúster, Medellín pueda ser más competitiva en el sector de la salud, y así estimular la oferta de bienes y servicios para lograr que alrededor de 10.000 pacientes, inversionistas y proveedores visiten la ciudad. Se espera además, que más instituciones hospitalarias sean acreditadas, se aumenten las ofertas de empleo, se fortalezca la infraestructura y la tecnología, y que por último se genere mayor movilidad alrededor del turismo de la salud.

Adicionalmente la idea del clúster es generar un potencial exportador, aprovechando los desarrollos en diversos frentes, que pueden soportarlo, como:

- ✓ Calidad Médico-Científica de la Ciudad
- ✓ Desarrollo en la investigación médica
- ✓ Educación médica reconocida

- ✓ La ciudad como complemento turístico

El Grupo Promotor de la propuesta de este Clúster de Salud es la Alcaldía de Medellín, la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia y Proantioquia.

4.6 Descripción de la Comunidad

La ciudad cuenta con destacados servicios de salud, los cuales le han dado reconocimiento internacional tanto en tratamientos quirúrgicos como en trasplantes complejos, basados en una infraestructura hospitalaria y sobre todo en sus universidades, médicos e investigadores de primera calidad.

En la encuesta de la Revista América Economía sobre la calidad de vida en las principales ciudades de América Latina, Medellín obtuvo el primer lugar entre 40 ciudades evaluadas al preguntar acerca de la calidad de los servicios de las clínicas privadas de la ciudad.

Esa misma publicación también destacó los logros de la ciudad en reducción de la mortalidad infantil:

“Una serie de políticas públicas impulsadas por el Municipio de Medellín permitieron reducir considerablemente la mortalidad infantil en esa ciudad. Entre ellas, la cobertura universal en la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, el proyecto de maternidad segura con calidad, el fomento del parto institucional (que hoy alcanza 99,7%), aumento en coberturas de vacunación –incremento del 87% en 2003 a 92% en 2007–, y un mejoramiento de la red de perinatología en la red pública hospitalaria, entre otros”

El sector de la salud en Medellín se ha desarrollado durante un largo periodo de tiempo, primero, alrededor de sus facultades de medicina, enfermería,

odontología y salud pública; luego bajo el impulso de los diferentes programas tanto de investigación y desarrollo como de los exitosos grupos de trasplantes y más recientemente de la mano de clínicas y hospitales que han logrado extender los servicios de sus instituciones a pacientes internacionales.

Con estos antecedentes, la ciudad tiene inmensas posibilidades de proyectarse mucho más decididamente a través del sector de la salud hacia los mercados internacionales.

La estructura empresarial de instituciones relacionadas con el sector de la salud en Antioquia cuenta con 2384 empresas, cuyos activos totales suman 778.000 millones de pesos

Es notorio también el gran número de pequeñas y medianas empresas vinculadas al sector, toda vez que las que se pueden clasificar como medianas y grandes apenas suman 67 dentro del gran total de las 2384 instituciones.

Tabla 8. Medellín: Estructura empresarial sector servicios de salud y actividades relacionadas con éste

Medellín: Estructura empresarial sector servicios de salud y actividades relacionadas con éste		
Tamaño	Total empresas	Total activos (Millones \$)
Micro	2.095	32.002.3
Pequeña	222	150.624.9
Mediana	57	311.017.9
Grande	10	284.594.1
Total	2.384	778.239.4

Fuente: Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. Incluye únicamente las empresas registradas en dicha Cámara. No incluye algunas clínicas que funcionan como fundaciones, asociaciones y otras entidades sin ánimo de lucro.

Las clínicas y hospitales se constituyen en la base para la prestación de los servicios médico-hospitalarios, pues finalmente en torno a ellas giran los demás integrantes del sistema. En este sentido, Medellín cuenta con una amplia infraestructura integrada por un total de 919 instituciones que prestan servicios de salud, entre las cuales vale la pena destacar un notorio predominio del sector privado (90% del total de instituciones), con y sin ánimo de lucro.

Tabla 9. Medellín: Número de instituciones prestadoras de salud, según su naturaleza jurídica

Medellín: Número de instituciones prestadoras de salud, según su naturaleza jurídica		
Naturaleza jurídica	Número	Porcentaje
Privada sin ánimo de lucro	222	24.2%
Privada con ánimo de lucro	609	66.3%
Pública	83	9.0%
Sin definir	5	0.5%
Total	919	100%

Fuente: Alcaldía de Medellín, Metroinformación, noviembre 2007

Para realizar la selección de la comunidad a entrevistar, se eligieron básicamente dos criterios, por número de empleados e información financiera registrada, se buscaba que fueran empresas reconocidas en el mercado, además de tener a Metrosalud debido a que esta era la empresa en la cual se estaba realizando esta investigación y a la cual se le estaba implementando la metodología para crear el modelo gerencial de gestión estratégica de la información.

Por lo tanto las empresas escogidas son las siguientes situadas en la ciudad de Medellín:

✓ E.S.E Metrosalud, (nit: 800.058.016), con un total de 1.998 empleados, con activos totales por valor de: \$209.263´837.000 es una entidad pública adscrita a la Secretaría de Salud del municipio de Medellín.

La empresa en la cual se va a desarrollar la investigación y a la cual se aplicará toda la metodología para crear un modelo gerencial de gestión estratégica de la información documentada es Metrosalud, a continuación se presenta una información general de la entidad para contextualizar al lector de la investigación.

4.6.1 Reseña histórica METROSALUD

“Aunque la ESE Metrosalud nació el 23 de junio de 1994, sus raíces se remontan a lustros anteriores, cuando en la ciudad existían otras entidades que poco a poco se fueron transformando en lo que hoy es.

Corría la década de los cuarenta y Medellín era una pequeña ciudad que apenas se asomaba al vertiginoso siglo XX. Los dirigentes de la época crearon un ente rector de la salud para la ciudad: la Secretaría de Higiene y Asistencia Social que luego se llamaría Secretaría de Educación, Salud y Bienestar Social. Fueron los primeros pasos en busca de un sistema de salud adecuado para la cada vez más creciente población de Medellín.

Hubo distintos nombres y cambios estructurales de la entidad, siempre acordes con las necesidades de cada momento, pero a partir de la ley 100 de 1993, la cual reformó el Sistema de Salud Colombiano, Metrosalud comenzó su total transformación. Con el Decreto 752 de 1994, la institución se adaptó a las nuevas disposiciones legales, conservándose como una entidad descentralizada de carácter municipal con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa bajo la tutela de una Junta Directiva y un Gerente.

En el año 1995, la ESE abandona las funciones de vigilancia y control, las cuales le fueron entregadas a la recién creada Dirección Local Secretaría de Seguridad Social en Salud (Secretaría de Salud como hoy la conocemos). A partir de entonces, el objetivo misional de Metrosalud se enfocó en convertirse en una institución Prestadora de Servicios de Salud para la atención de la población más vulnerable de la ciudad.

Posteriormente, en el año 1998, la Administración Municipal empezó un estudio con la firma Teckné para determinar la viabilidad de Metrosalud y surgió la posibilidad de escindir la institución en varias Empresas Sociales del Estado. Después de meses de candentes debates, se determinó que Metrosalud debía permanecer como una sola entidad basada en el concepto de Red Hospitalaria.

En 2006 y con el propósito de ajustar a Metrosalud a las nuevas realidades económicas y sociales, la ESE comenzó un completo Plan de Modernización que incluyó proyectos de gran trascendencia como el fortalecimiento de las actividades de Promoción y Prevención en el ambiente intra y extramural, la Historia Clínica Automatizada, el ajuste a la planta de cargos, reconstrucción de varios puntos de atención, renovación del parque automotor, inversión en el confort de los usuarios, y saneamiento contable, con excelentes resultados.” (<http://www.metrosalud.gov.co>)

4.7 Entrevista

Tabla 10. Entrevista

PREGUNTA DE PREJUICIOS	CONCEPTOS	PROYECCIÓN DE SENTIDO
¿Qué conocimiento tiene sobre el concepto de gestión de la información documentada?	Gestión información documentada	Saber que conocimiento tiene la persona encargada de la información en la organización sobre la gestión de la información.
¿Considera la información como el recurso más importante de una empresa?	Recurso información Importancia	Conocer la percepción que tiene la persona y la relevancia que se le da a este recurso.
¿Conoce modelos de gestión de la información?	Modelo de gestión de la información	Establecer si conoce modelos de la competencia o de otras empresas.
¿Qué importancia cree usted que tiene la conservación física de los documentos de una organización?	Conservación física Documentos Organización	Percibir que relevancia le da la organización a la información documentada.
¿Sabe usted que son las tablas de retención documental?	Tablas de retención documental	Saber si conoce las tablas de retención documental y si la organización las aplica.
¿Cree que implementar un modelo de gestión documental contribuye con la construcción de cultura organizacional?	Modelo de gestión documental Cultura organizacional	Identificar la percepción de la importancia de un modelo de gestión de la información y la transformación que introduce a la organización.
¿Considera que tener la información actualizada en tiempo real garantiza la prestación de un mejor servicio?	Información Tiempo real Actualizada Prestación de servicio	Percepción de la importancia y relevancia de la gestión de la información en las empresas prestadoras de servicios de salud

4.8 Vivencia de la Investigación

La empresa Metrosalud se convirtió en parte fundamental de esta investigación, gracias a que el personal de las diferentes áreas y de los diferentes procesos y flujos sobre los cuales corre la problemática que se pretendía resolver estuvieron dispuestos a trabajar de la mano de los investigadores y de las

directivas de de la empresa quienes desde el inicio dieron su aval y apoyo a la metodología y al resultado de la investigación conscientes del beneficio y aplicabilidad en sus sistemas y prerrequisitos de cumplimiento legal.

La entrevista se llevó a cabo en la empresa Metrosalud, se realizó entrevista a dos empleados de la empresa para recabar la información necesaria que le diera valides al proyecto y que apoyara el modelo que se construyó y que puede ser replicable a cualquier empresa de cualquier sector en cualquier lugar del mundo.

4.8.1 Relato de la Vivencia

✓ Metrosalud

En resumen, la vivencia con la empresa Metrosalud objeto de la investigación, consistió en establecer un marco de acción que garantizara el éxito en la implementación de la metodología de investigación y el resultado esperado.

El ingeniero de sistemas Dagoberto Carillo Martínez y el Director de operaciones de servicios de Informática Jairo Alberto Muñoz Díaz fueron un apoyo fundamental y el enlace permanente para conocer los avances que tenía el modelo en su implementación y en los resultados que arrojaba.

Las diferentes etapas del marco de acción se relatan de la siguiente manera:

- Búsqueda de apoyo por parte de las directivas.
- Concientización de las directivas.
- Identificación de las partes interesadas e involucradas en el flujo de los procesos de gestión documental

- Identificación de clientes internos, externos, requisitos de ley, brechas en el proceso a mejoras, estadísticas de desempeño indeseables y a corregir.
- Socialización de las herramientas y procesos estándar sugeridos por los fabricantes.
- Identificación de puntos comunes entre el proceso actual y las funcionalidades que ofrece la herramienta.
- Diseño de los nuevos flujos, entradas, salidas, objetivos de control y KPI de los nuevos procesos.
- Socialización de la solución propuesta.
- Pruebas de escritorio a partir de la metodología de casos.
- Socialización de los resultados de las pruebas.
- Corrección de los errores e implementación de las debilidades identificadas.

A continuación se describirá toda la vivencia del encuentro entre los autores de este texto y las personas que muy gentilmente accedieron a la entrevista. La hermenéutica es una forma de aprendizaje a través de la experiencia. Lo interesante de éste método es que permite acercarse a la comprensión de un problema de investigación experimentando la realidad de los protagonistas o actores vivenciales de dicho problema, ayudando a interpretar la realidad de un grupo social específico, en este caso las empresas del sector salud de la ciudad de Medellín. Además, de que permite complementar y aprender por medio de la experiencia lo que en las teorías se difunde; es una forma de avanzar en el estado del conocimiento.

- ✓ **Jairo Alberto Muñoz Díaz**

Director de operaciones de Servicios de Informática

- ✓ **Dagoberto Carrillo Martínez**

Ingeniero de Sistemas Servicios de Informática

4.8.2 Entrevista, Vivencia

Los autores Marisol Quiceno Lopera y Juan Sebastián Pineda Salazar, narran a continuación las entrevistas realizadas en la empresa Metrosalud a dos de los funcionarios que acompañaron todo el proceso de implementación del modelo gerencial en cada una de sus fases y etapas.

❖ Jairo Alberto Muñoz Díaz

✓ **Juan Sebastián Pineda Salazar:** Buenas Tardes Jairo, primero queríamos darte las gracias por concedernos esta entrevista para conocer como la empresa Metrosalud ha implementado la gestión de la información.

✓ **Marisol Quiceno Lopera:** Buenas Tardes. Quisiera comenzar por preguntarle ¿Que conocimiento tiene sobre el concepto de gestión de la información documentada?

✓ **Jairo Alberto Muñoz Díaz:** Es el proceso de mantener la información clave de la empresa digitalizada, respaldada y organizada para su fácil consulta.

✓ **JSPS:** ¿Tienen ustedes un modelo de gestión de la información documentada aplicado en la organización?

✓ **JAMD:** No, el modelo de gestión se esta construyendo en este momento, aunque la organización ha tratado de aplicar conceptos para la gestión de la información..

✓ **MQL:** ¿Considera la información como el recurso más importante de una empresa?

✓ **JAMD:** Si, claramente es el recurso más importante aunque muchas empresas no lo consideren así. Para nuestra organización es de vital importancia este recurso, se ha convertido en algo tan relevante que la empresa ha generado estrategias gerenciales que nos permitan hacer un uso correcto del recurso para brindar un mejor servicio a nuestros clientes, tanto internos como externos.

✓ **JSPS:** ¿Conoce modelos de gestión de la información documentada?

✓ **JAMD:** Si, conozco el modelo que tenemos implementado en nuestra compañía con la herramienta Panagon y otras herramientas complementarias.

✓ **MQL:** ¿Considera usted que estos modelos han sido exitosos, o tienen algunas falencias desde su punto de vista?

✓ **JAMD:** Yo diría que han sido modelos bien aplicados, por que han tenido en cuenta las características propias de cada empresa, cuando hablamos de modelos de gestión de la información documentada, no podemos generalizar, aunque existen ciertos pasos que son genéricos también hay unos que se deben acoplar a la realidad empresarial de cada organización.

MQL: ¿Qué importancia cree usted que tiene la conservación física de los documentos de una organización?

✓ **JAMD:** Creo que conservar los documentos ya sea de forma física o virtual es muy importante, estos documentos son históricos y conservan la realidad empresarial en los diferentes escenarios que se desenvuelve la organización.

✓ **JSP:** ¿Y Metrosalud lo considera así?

✓ **JAMD:** Si, nuestra organización ha aprendido a través del transcurso del tiempo a darle el valor que se merece a la información documentada.

✓ **JSP:** ¿Sabe usted que son las tablas de retención documental?

✓ **JAMD:** Las tablas de retención documental son las que indican por cuánto tiempo se debe conservar un documento físico o virtual de acuerdo al tipo de documentos que se manejan en la compañía, como nuestra organización trabaja prestando diferentes tipos de servicios, es de vital importancia que desde el centro de manejo documental se conozca muy bien las tablas y se informe a las distintas unidades cuáles son esos requerimientos legales que se deben tener con esta información documentada.

✓ **MQL:** ¿Quiere decir que la organización aplica estas tablas?

✓ **JAMD:** Claro, la organización las conoce muy bien y las aplica según los requerimientos legales.

✓ **MQL:** ¿Cree que implementar un modelo de gestión documental contribuye con la construcción de la cultura organizacional?

✓ **JAMD:** Si. Contribuye a la creación de una cultura organizacional basada en el manejo eficiente y efectivo de la información documentada, quiere decir que se incorpora a esa forma como la organización desarrolla los procesos y las actividades, basados en un manejo eficaz de la información que le permita a la compañía gestionar este recurso y volverlo estratégico a la hora de prestar los servicios a clientes internos y externos.

✓ **JSP:** Y aquí en la organización con el modelo que tienen implementado se ha logrado esto?

✓ **JAMD:** Si, se ha logrado cambiar la visión de las personas y darle la relevancia e importancia que tienen este recurso.

✓ **MQL:** ¿Considera que tener la información actualizada en tiempo real garantiza la prestación de un mejor servicio?

✓ **JAMD:** Si, obviamente contar con la información en tiempo real nos permite ser eficientes y eso el cliente lo percibe, además se mejoran los tiempo de atención a los pacientes, se mejora la efectividad para tratar enfermedades y casos por poder contar con la información e historial de los pacientes, poder contar con esta información nos permite ser más veraces y prestar un servicio rápido y efectivo que logra la satisfacción del cliente.

✓ **MQL:** Muchas gracias por el tiempo Jairo Alberto.

❖ **Dagoberto carrillo Martínez**

✓ **Juan Sebastián Pineda Salazar:** Buenas Tardes Dagoberto, primero queríamos darte las gracias por concedernos esta entrevista para conocer como la empresa Metrosalud ha implementado la gestión de la información.

✓ **Marisol Quiceno Lopera:** Buenas Tardes. Quisiera comenzar por preguntarle ¿Que conocimiento tiene sobre el concepto de gestión de la información documentada?

✓ **Dagoberto Carrillo Martínez:** La gestión de la información documentada se refiere a los procesos inherentes al control, trazabilidad y uso de los documentos en cualquier tipo de formato.

✓ **JSPS:** ¿Tienen ustedes un modelo de gestión de la información documentada aplicado en la organización?

✓ **DCM:** Si, desde este año contamos con un modelo de gestión que esperamos que año tras año se revitalice con las nuevas herramientas que se pueden obtener en el mercado.

✓ **MQL:** ¿Considera la información como el recurso más importante de una empresa?

✓ **DCM:** La información definitivamente es uno de los recursos más importantes, pero la información sin los medios para acceder a ellos y sin las personas para que la interpreten y la operen no sería útil, por eso en Metrosalud se le da la importancia que este recurso tiene, pero también se acompaña de una importante infraestructura tecnológica y de unas personas capacitadas para que la puedan gestionar.

✓ **JSPS:** ¿Conoce modelos de gestión de la información documentada?

✓ **DCM:** No, no conozco estos modelos

✓ **MQL:** ¿Qué importancia cree usted que tiene la conservación física de los documentos de una organización?

✓ **DCM:** Conservar la información es importante porque es el registro de que alguna vez se ejecutó una tarea, pero no considero importante el hecho de que sea físico, con las nuevas tecnologías se han implementado este tipo de modelos que permiten la conservación digital de los archivos que nos brinda mucha más seguridad y un ahorro en espacio físico muy importante.

✓ **JSPS:** ¿Esta importancia también se la da la organización?

✓ **DCM:** Si, para nuestra organización y por el tipo de servicios que prestamos es muy relevante conservar la información de nuestros pacientes, sus consultas, sus diagnósticos y todo el historial que tienen con la empresa, lo que nos asegura brindar un mejor servicio en cuestiones de tiempo y de efectividad a la hora de tratarlos.

✓ **JSPS:** ¿Sabe usted que son las tablas de retención documental?

✓ **DCM:** No, no tengo conocimiento de estas tablas.

✓ **MQL:** ¿Cree que implementar un modelo de gestión documental contribuye con la construcción de la cultura organizacional?

✓ **DCM:** Si, este modelo obliga a las personas y a los procesos a trabajar de manera que se integren a una manera común de hacer las cosas, elevando el desempeño, minimizando el riesgo e implementa flujos de comunicación estándar, todo esto se ve reflejado en un cambio de la cultura organizacional que da un giro enfocándose en la relevancia que tiene la gestión de la información para toda la organización.

✓ **JSP:** Y aquí en la organización con el modelo que tienen implementado se ha logrado esto?

✓ **DCM:** Si, ha sido un proceso lento y paulatino, pero esos cambios se pueden evidenciar hoy en día.

✓ **MQL:** ¿Considera que tener la información actualizada en tiempo real garantiza la prestación de un mejor servicio?

✓ **DCM:** Si, la disponibilidad de la información permite tomar decisiones de manera rápida, entregar información a clientes o a otros procesos, minimiza el tiempo de ejecución de las tareas y eso finalmente se ve reflejado en la prestación de un mejor servicio a nuestros clientes.

✓ **MQL:** Muchas gracias por el tiempo Dagoberto

4.8.3 Transcripción de la entrevista

Tabla 11. Transcripción de la entrevista

Preguntas	Jairo Alberto Muñoz Díaz	Dagoberto Carrillo Matínez
	Procesos inherentes al control, trazabilidad y uso de los documentos en cualquier tipo de formato.	Proceso de mantener la información clave de la empresa digitalizada, respaldada y organizada para su fácil consulta.
	Es uno de los recursos más importantes, pero acompañado de una importante infraestructura tecnológica y de unas personas capacitadas para que la puedan gestionar.	Es el recurso más importante, generando estrategias gerenciales que nos permitan hacer un uso correcto del recurso para brindar un mejor servicio a los clientes, tanto internos como externos.
	No, no conozco estos modelos.	Si, conozco el modelo que tenemos implementado en nuestra compañía con la herramienta Panagon y otras herramientas complementarias.
	Es importante porque es el registro de que alguna vez se ejecutó una tarea, con la nuevas tecnologías permiten la conservación digital de los archivos que nos brinda mucha mas seguridad y un ahorro en espacio físico muy importante.	Conservar los documentos ya sea de forma física o virtual es muy importante, estos documentos son históricos y conservan la realidad empresarial en los diferentes escenarios que se desenvuelve la organización.
	No, no tengo conocimiento de estas tablas.	Son las que indican por cuánto tiempo se debe conservar un documento físico o virtual de acuerdo al tipo de documentos que se manejan en la compañía, y los requerimientos legales que se deben tener con esta información documentada.
	Si, este modelo obliga a las personas y a los procesos a trabajar de manera que se integren a una manera común de hacer las cosas, elevando el desempeño, minimizando el riesgo e implementa flujos de comunicación estándar, todo esto se ve reflejado en un cambio de la cultura organizacional que da un giro enfocándose en la relevancia que tiene la gestión de la información para toda la organización.	Si. Contribuye a la creación de una cultura organizacional basada en el manejo eficiente y efectivo de la información documentada, quiere decir que se incorpora a esa forma como la organización desarrolla los procesos y las actividades, basados en un manejo eficaz de la información que le permita a la compañía gestionar este recurso y volverlo estratégico a la hora de prestar los servicios a clientes internos y externos.
	Si, permite tomar decisiones de manera rápida, entregar información a clientes o a otros procesos, minimiza el tiempo de ejecución de las tareas y eso finalmente se ve reflejado en la prestación de un mejor servicio a nuestros clientes.	Si, nos permite ser eficientes y eso el cliente lo percibe, además se mejoran los tiempos de atención a los pacientes, se mejora la efectividad para tratar enfermedades, nos permite ser más veraces y prestar un servicio rápido y efectivo que logra la satisfacción del cliente.

4.9 Análisis de Resultados

4.9.1 Prejuicios

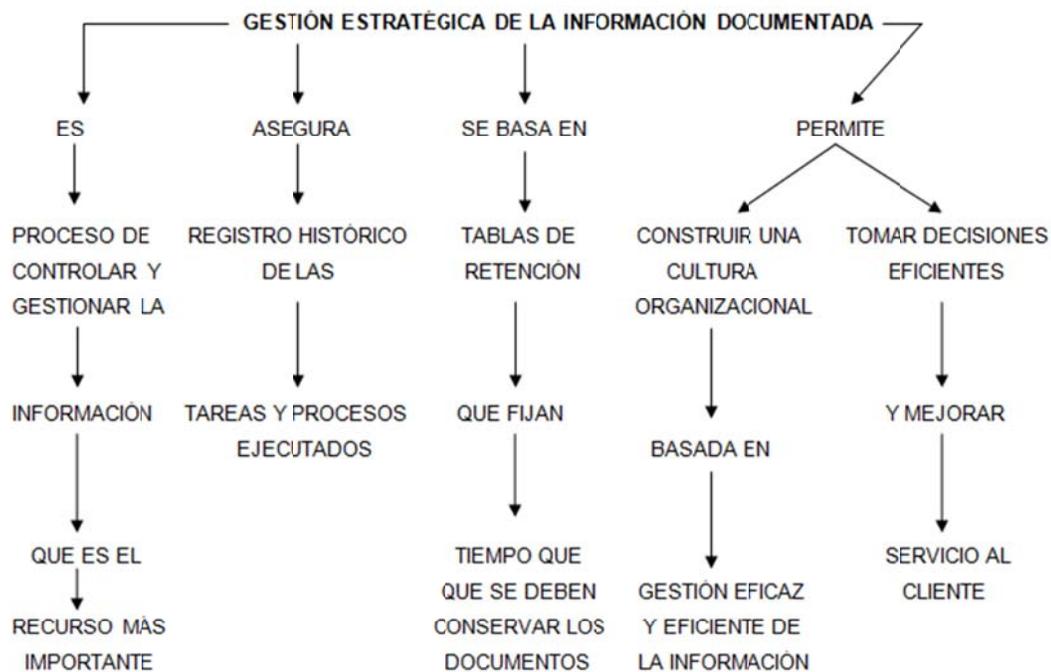
En general la cultura y la idiosincrasia latinoamericana no son muy cercanas a la integración de su quehacer diario con estándares de operación, normas y procesos que pueden parecer en un principio como una carga adicional y no se ve con las ventajas y beneficios que recaen sobre todos los actores del proceso. Esto dificulta la recolección de la información y es difícil transformar la mentalidad de las personas que tienen el conocimiento y que seguirán siendo parte integral del proceso. Las empresas no ven estratégico una inversión en tecnología que representa costo y tiempo para solucionar problemas que no tienen métricas claras de malgasto o posibilidades de ahorro. Si a esto le sumamos que la empresa objeto de la investigación pertenece al sector público, se convierte en un escenario lleno de prejuicios que para el grupo de investigadores se convirtió en un reto.

4.9.2 Análisis

Una vez transcrita la entrevista realizada a las dos empresas prestadoras de servicios de salud, se identificaron 11 códigos que permiten llevar a una categorización del modelo gerencial de gestión estratégica de la información documentada, los cuales son los siguientes: Proceso de organizar y gestionar la información, información, recurso más importante, decisiones eficientes, servicio al cliente, registro histórico, tareas y procesos ejecutados, tablas de retención, tiempo que se deben conservar los documentos, cultura organizacional, gestión eficaz y eficiente de la información.

Este análisis podría ilustrarse así:

Figura 9. Análisis de resultados



Del análisis que se hizo a los integrantes de ésta investigación, les surgieron los siguientes interrogantes:

En lo que respecta al modelo de gestión en el direccionamiento estratégico de la organización las preguntas fueron:

✓ ¿El componente de la gestión de la información sí se encuentra realmente presente en los procesos de valor de las organizaciones de sector salud?

✓ ¿Si no existiese sería posible diseñar una estrategia de gestión enfocada al mejoramiento de la gestión de la información?

✓ ¿Si no está la estrategia tampoco puede existir el concepto de gestión de información en la estructura de la empresa?

✓ Es decir, ¿no puede existir un departamento, área o sección de gestión de la información sin que previamente se haya planeado la estrategia y esta, última, a su vez no podría existir si no se encuentra plasmada en los procesos que generan valor de la organización?

✓ ¿Al no existir un proceso definido de la gestión de la información, tampoco, existiría el interés en vincular personal o un experto en el tema?

Si lo que se quiere es preguntarse por los motivos que inciden en la decisión de implementar un modelo de gestión estratégico de la información en las organizaciones del sector salud, según el análisis anterior; los interrogantes serían:

✓ ¿La decisión de implementar un modelo de gestión de la información depende del volumen de información que maneja la organización?

✓ ¿De las oportunidades que ofrezca el implementarlo?

✓ ¿De la diferenciación que pueda brindar con las demás organizaciones?

✓ ¿Del mejoramiento que éste puede representar en el servicio que se presta tanto a clientes internos como externos?

✓ ¿De la capacidad financiera de la empresa?

✓ ¿De la facilidad del acceso a recursos de una forma oportuna y económica?

✓ ¿De la rentabilidad que pueda generar dicho proceso?

Sí lo que se pretende es la comprensión de las formas o vehículos a través de los cuales la organización puede implementar un modelo de gestión de la información, entonces, las preguntas que se harían podrían ser:

✓ ¿La organización puede implementar un modelo por su cuenta con su propio personal?

✓ ¿Qué implicaciones en términos productivos, tecnológicos, financieros y en, general, económicos lleva implementar dicho modelo?

✓ ¿Una empresa de outsourcing en gestión documental puede ser una buena opción para que las organizaciones del sector salud tengan una buena gestión del recurso información?

✓ ¿Qué ventajas y desventajas traería la implementación de un modelo de gestión de la información a través de una empresa de outsourcing documental?

Sí se quiere implementar el modelo de gestión de la información, sin entregar el proceso a una outsourcing de gestión documental

✓ ¿se tendría que contratar un experto en el tema para que haga parte de la organización?

✓ ¿Asumir los riesgos de la implementación del modelo podrían llevar a las organizaciones del sector salud a incurrir en gastos innecesarios o a salir del mercado?

4.10 Modelo Gerencial Propuesto

Metodología

Primera etapa:

- Investigación preliminar sobre la E.S.E Metrosalud y sus fuentes documentales.
- Compilación de la información institucional.
- Compilación de la información documental.

Segunda etapa:

- Análisis e interpretación de la información compilada.
- Determinar las series documentales Tablas de retención documental.
- Programa de transferencia de archivos.

Metodología de Trabajo

Se definió una metodología que aplicar para el desarrollo óptimo del proyecto, en términos de actividades a ejecutar, controles de operación y control de calidad de la información procesada que permitió garantizar la confiabilidad en el proceso, cronograma de operación, recursos tecnológicos y de talento humano utilizado, y proyección de productividad por tiempos.

Así mismo, se especificaron las características técnicas del hardware a utilizar en particular de los escáneres de alto volumen, equipos de cómputo y unidades de respaldo en la seguridad de la información procesada durante la ejecución del proyecto, y los mecanismos de reporte de productividad y

seguimiento para informar oportunamente a METROSALUD el cumplimiento de las tareas programadas.

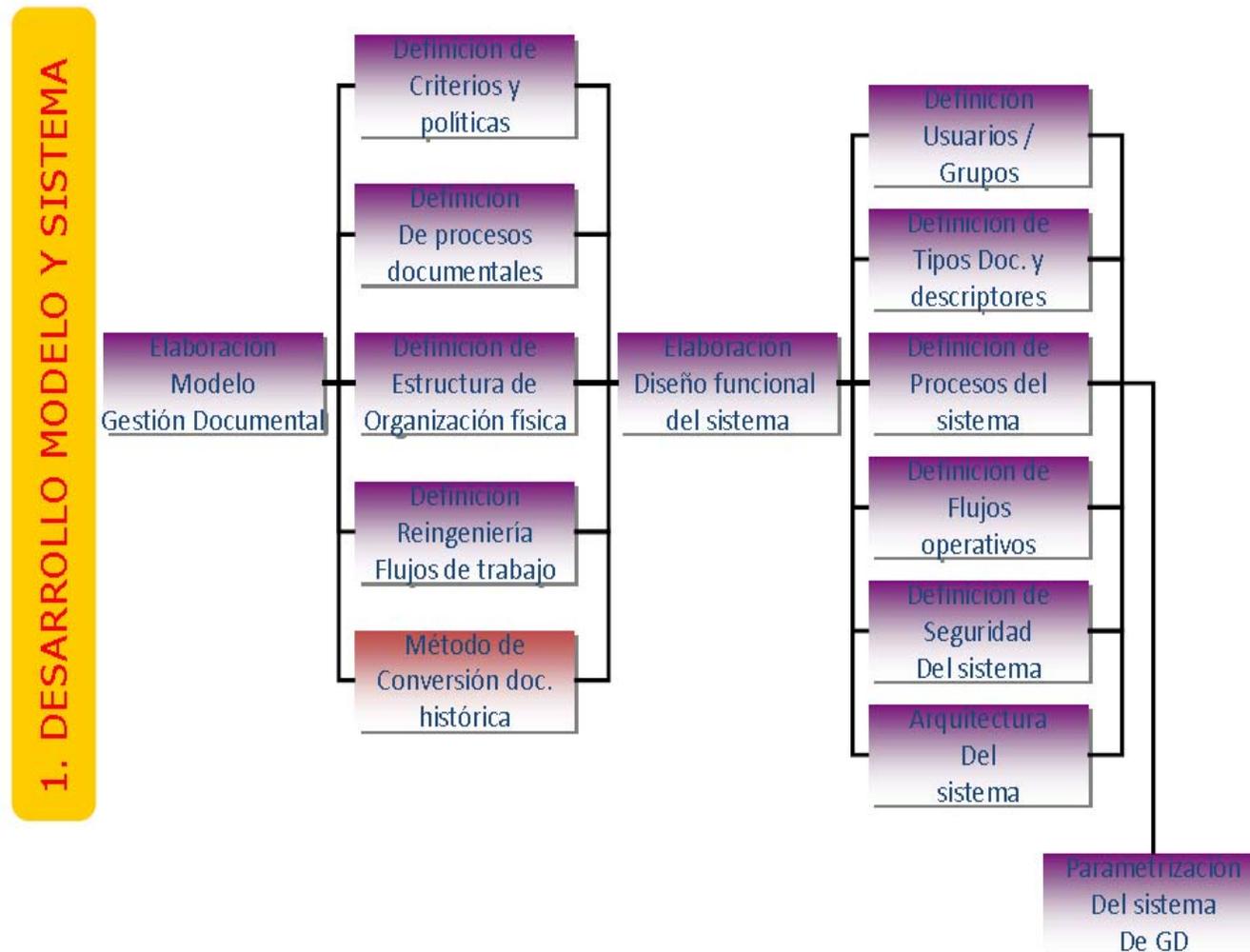
Se incluye los requerimientos mínimos necesarios en términos de condiciones físicas y ambientales que permitan acondicionar los puestos de trabajo con los cuales se desarrollará la labor encomendada.

4.10.1 Propuesta

1. Desarrollo del Modelo y Sistema

Esta actividad está sustentada en la incorporación de requisitos de agentes externos que tienen una expectativa y esperan entregables puntuales en este proceso, específicamente los requisitos de ley para la definición de criterios y políticas para el cumplimiento de las mismas. Una vez se define el alcance se procede a la identificación y definición de las capas de soporte logístico y procedimental para que la solución pueda darse; es acá donde se definen los flujos de trabajo, las estructuras de responsabilidades y protocolos de comunicación entre los diferentes actores. Teniendo claros los criterios de definición del modelo, viene una etapa de definición de los parámetros de configuración y perfiles de funcionamiento del modelo a operar, es esta etapa la encargada de entregar el detalle funcional de los individuos que tienen derecho a acceder al sistema y en nivel de seguridad, naturaleza de los documentos que van a interactuar en los flujos operativos y su manera de identificarlos.

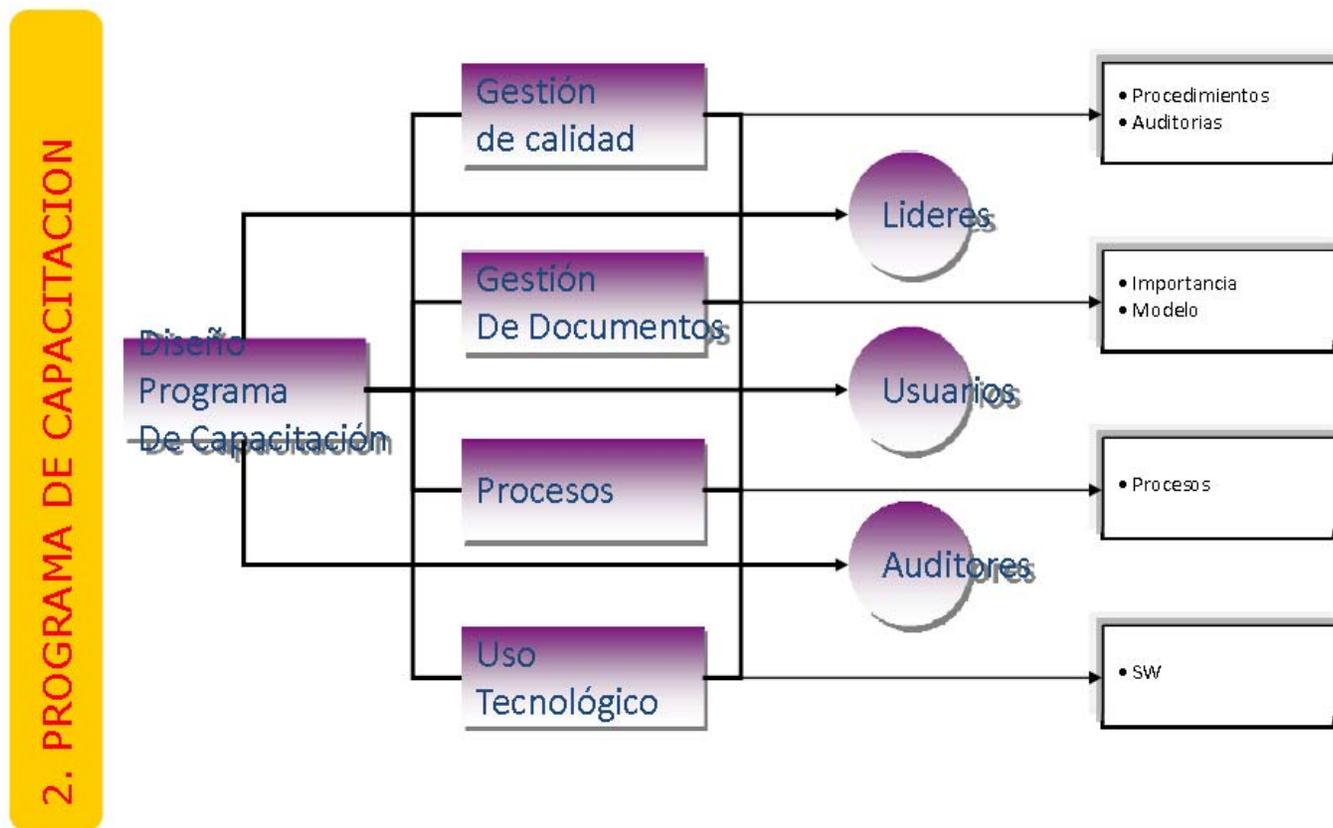
Figura 10. Desarrollo Modelo y Sistema



2. Programa de Capacitación

En esta etapa se pretende identificar las necesidades de capacitación para cada grupo de interés de acuerdo a su grado de participación y de responsabilidad en el proceso. Para darle respuesta a estas necesidades se plantean entonces cronogramas de capacitación con objetivo, alcance y público bien definidos además de contar con los esquemas de evaluación de la efectividad de las mismas. Los principales temas a tratar se agruparon en: Gestión de la Calidad, Gestión de los Documentos, Gestión por Procesos y el uso y aprovechamiento de las nuevas tecnologías incorporadas.

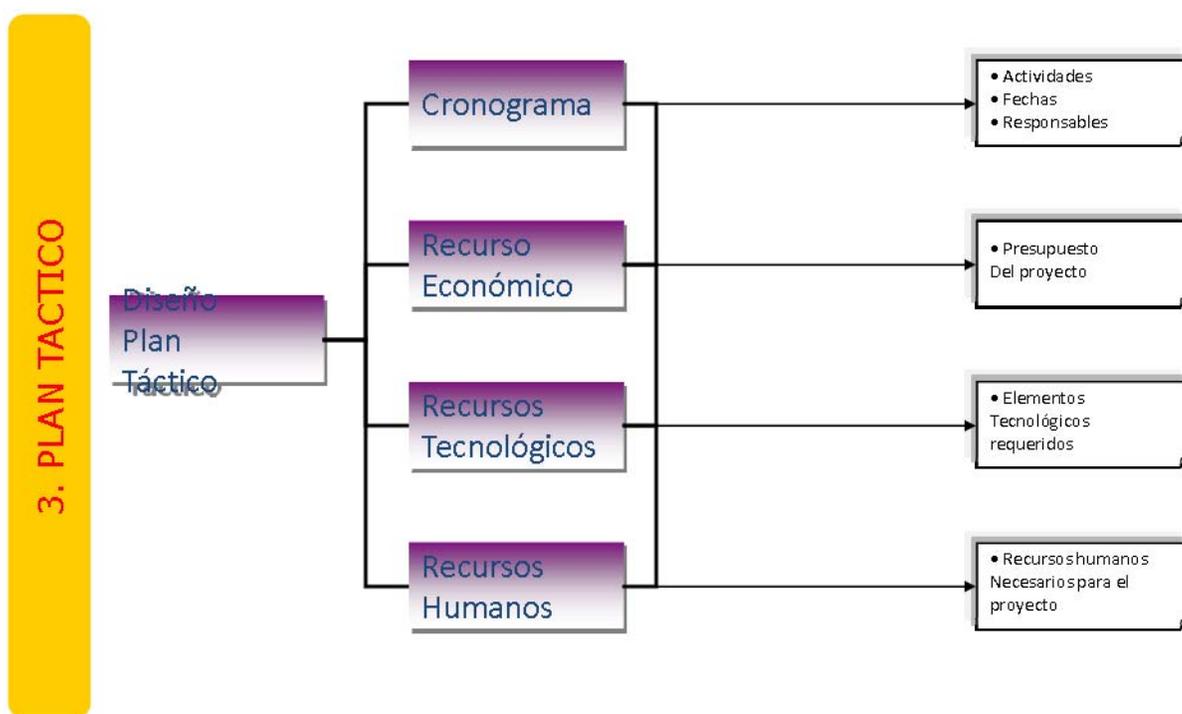
Figura 11. Programa de capacitación



3. Plan Táctico

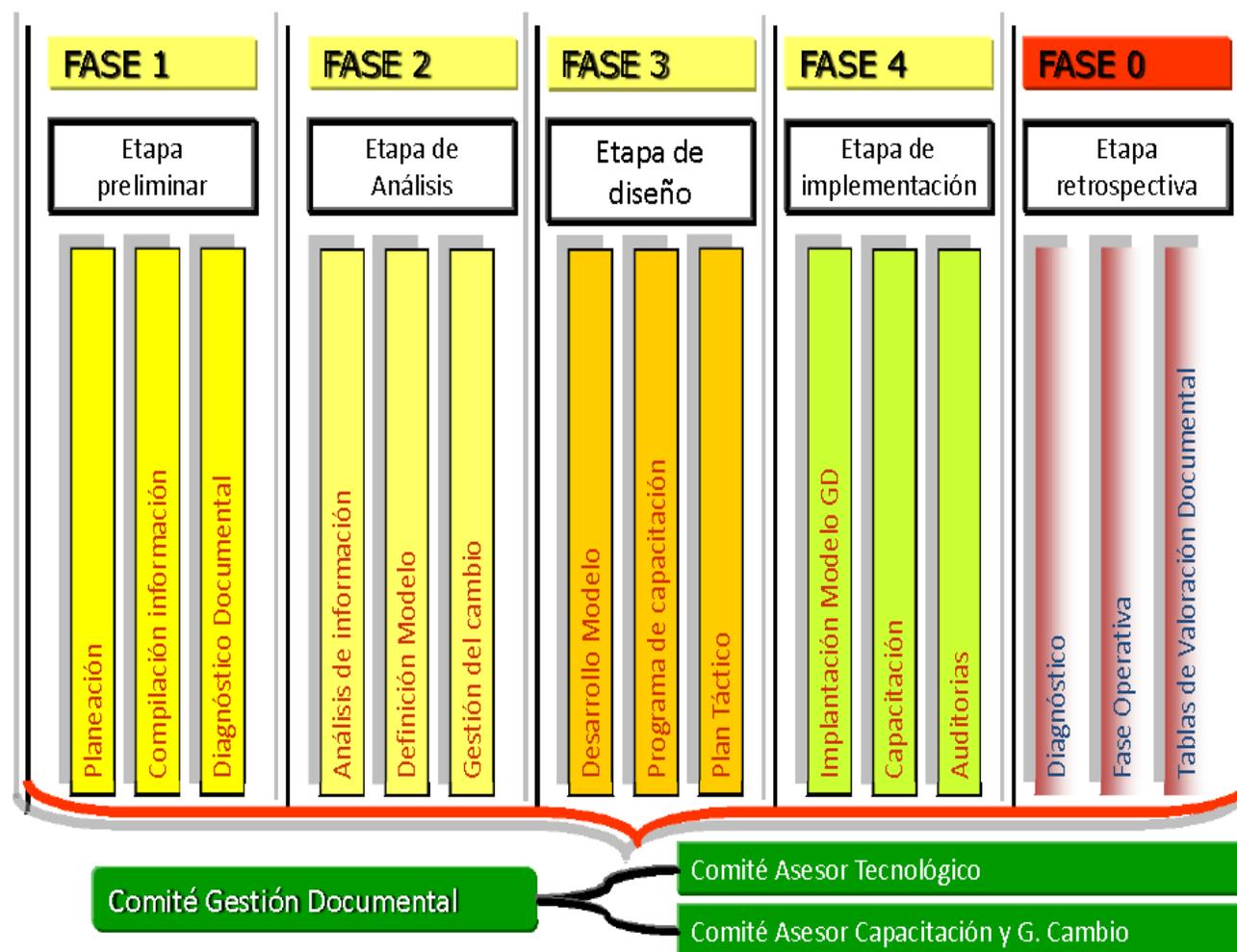
Definición y destinación de los recursos dependiendo de su origen, su grado de compromiso, de conocimiento y tiempo. Se pretende comprometer a las áreas financieras y administrativas para la ejecución de los cronogramas.

Figura 12. Plan táctico



FASES DE DESARROLLO DEL PROYECTO

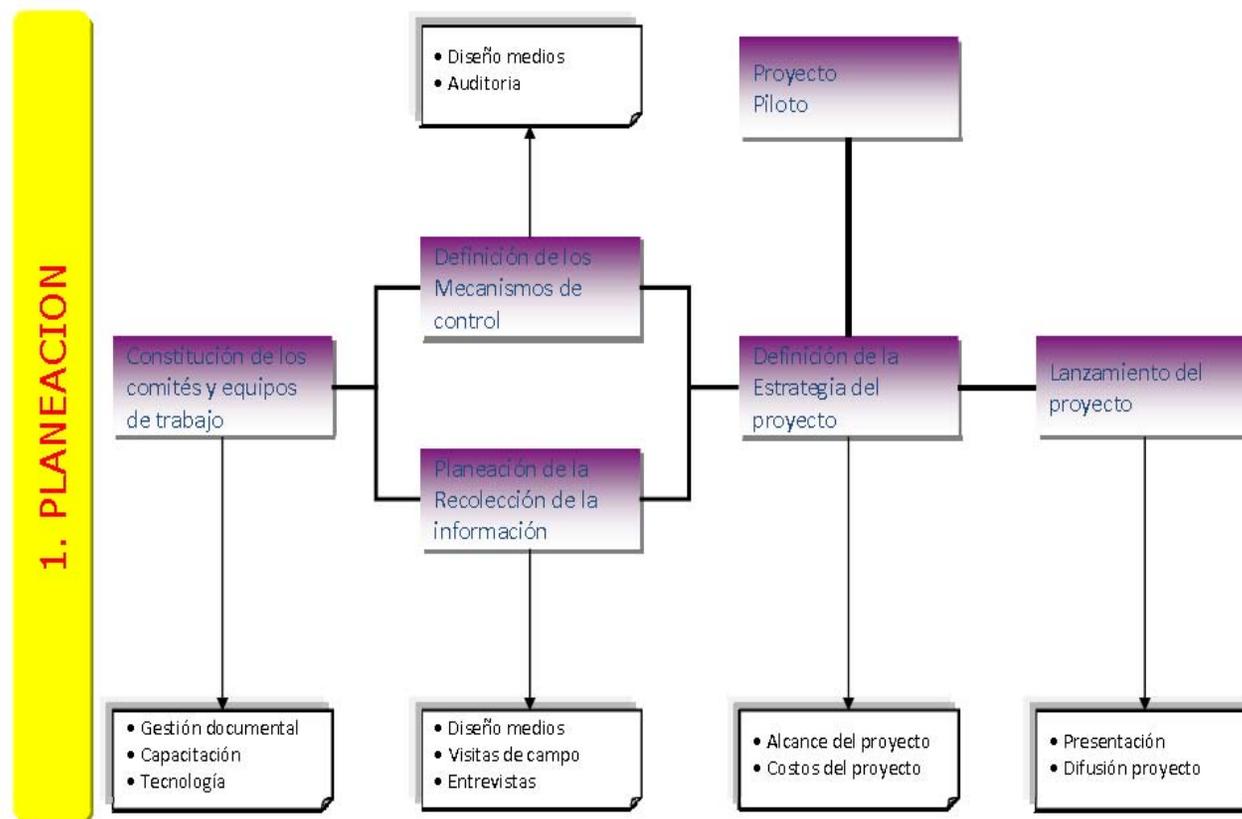
Figura 13. Fases de desarrollo del proyecto



FASE 1 ETAPA PRELIMINAR

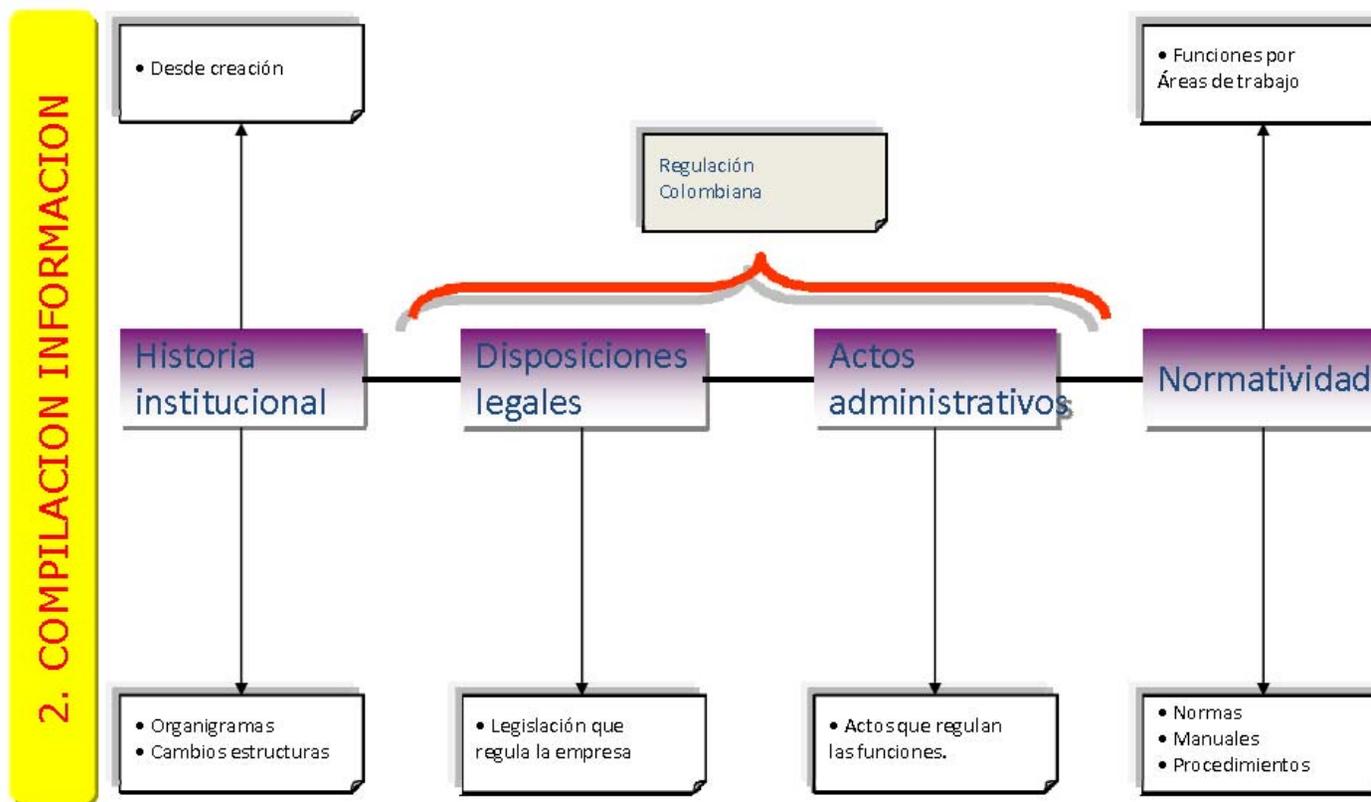
1. PLANEACIÓN

Figura 14. Planeación



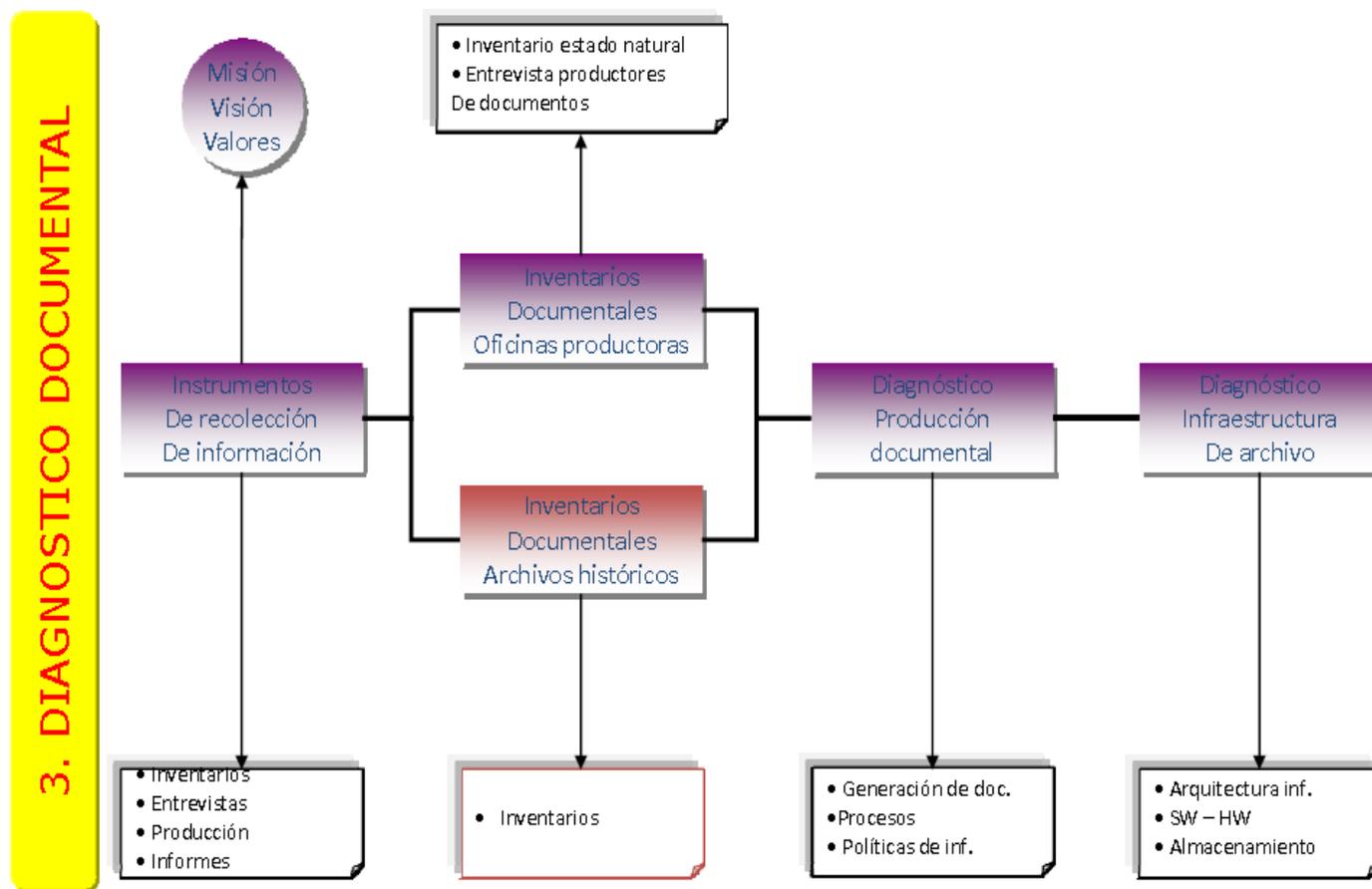
2. COMPILACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Figura 15. Compilación de la información



3. DIAGNÓSTICO DOCUMENTAL

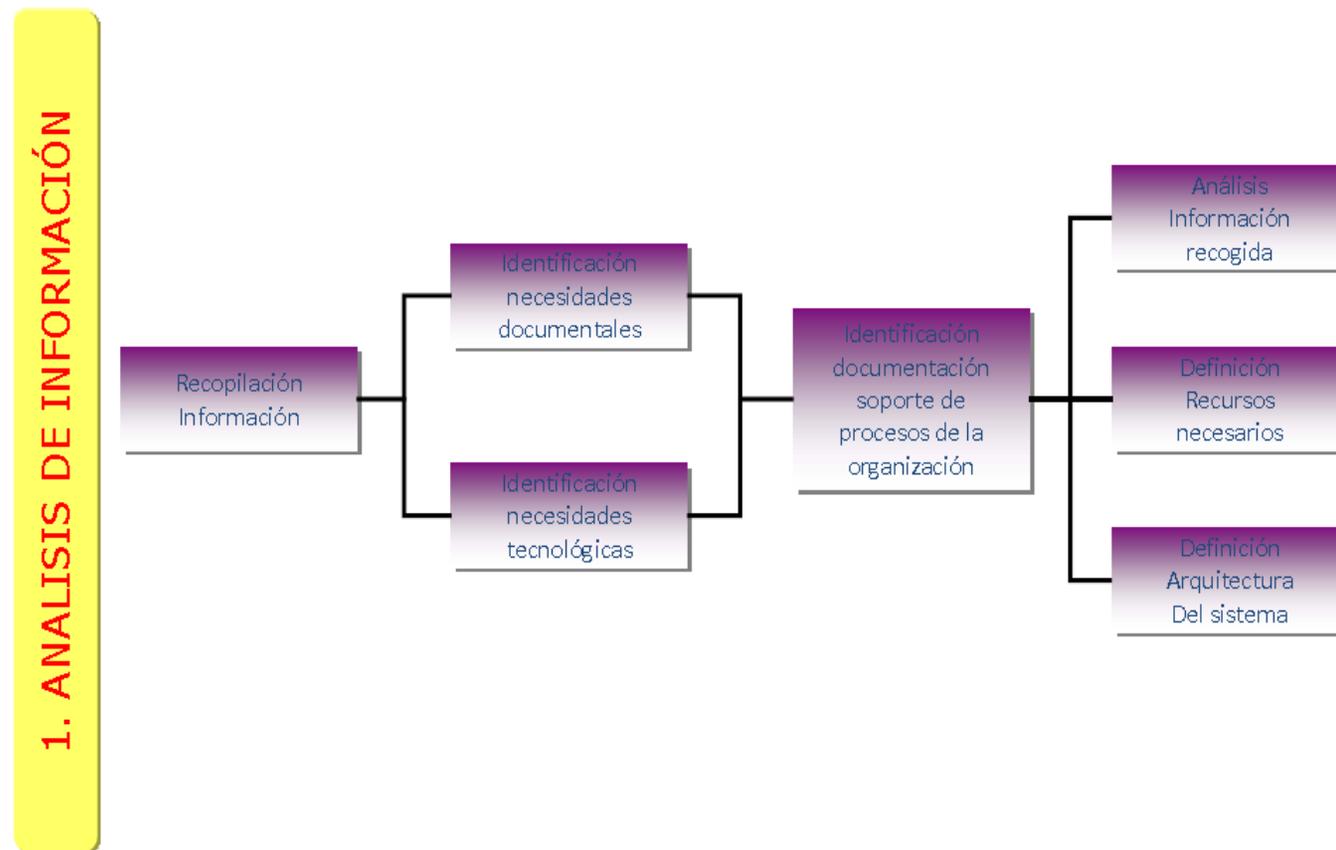
Figura 16. Diagnóstico documental



FASE 2: ETAPA DE ANÁLISIS

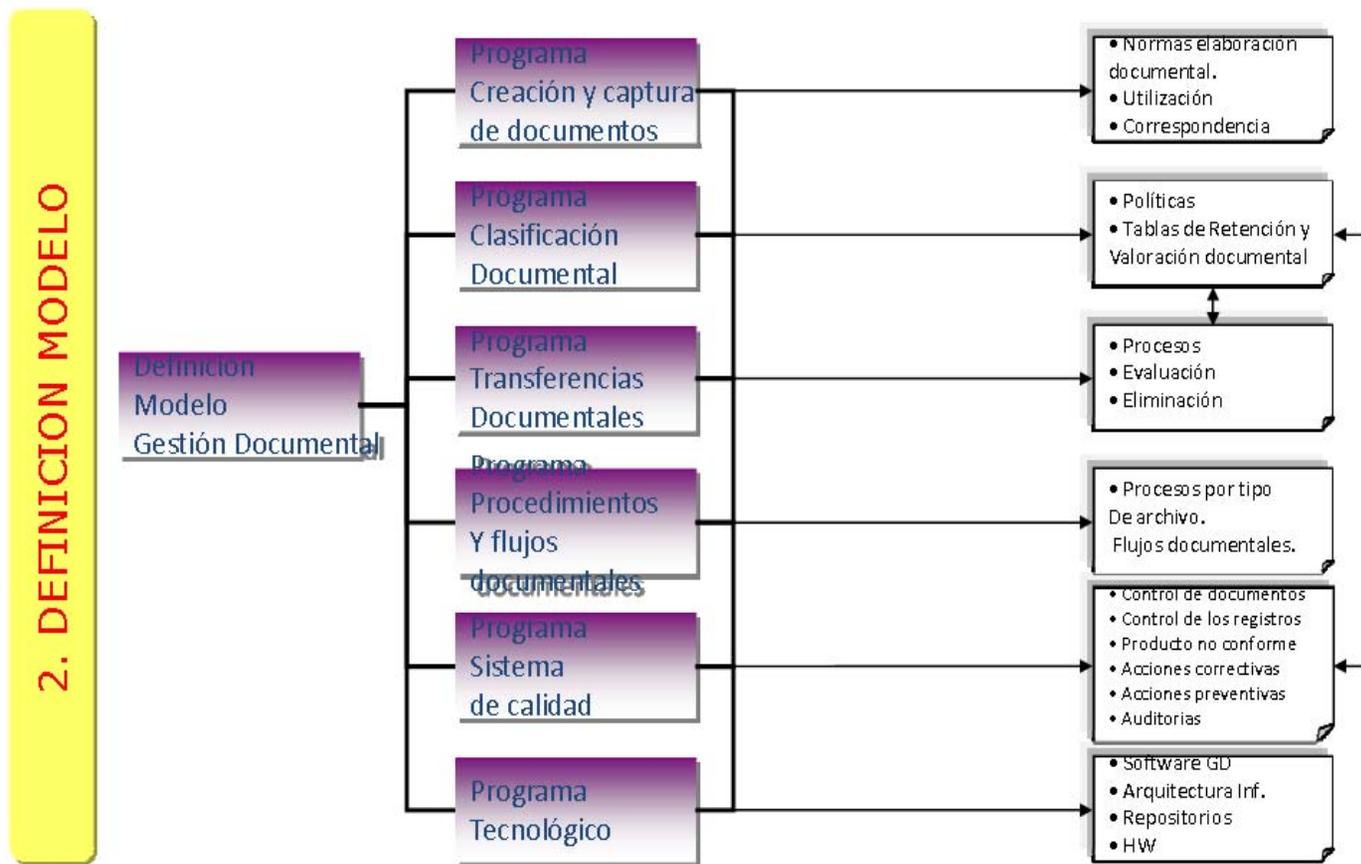
1. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Figura 17. Análisis de información



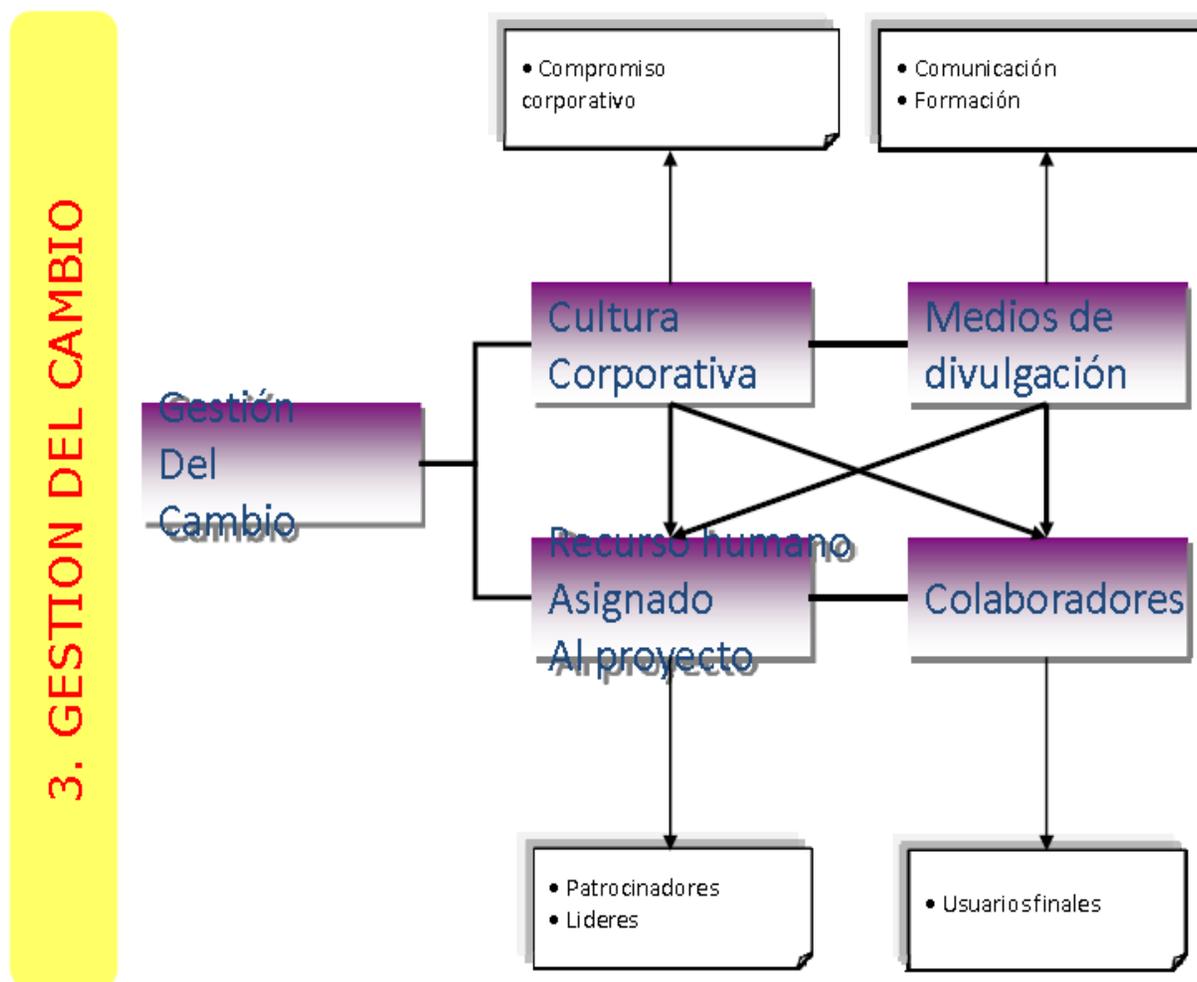
2. DEFINICIÓN DEL MODELO

Figura 18. Definición de modelo



3. GESTIÓN DEL CAMBIO

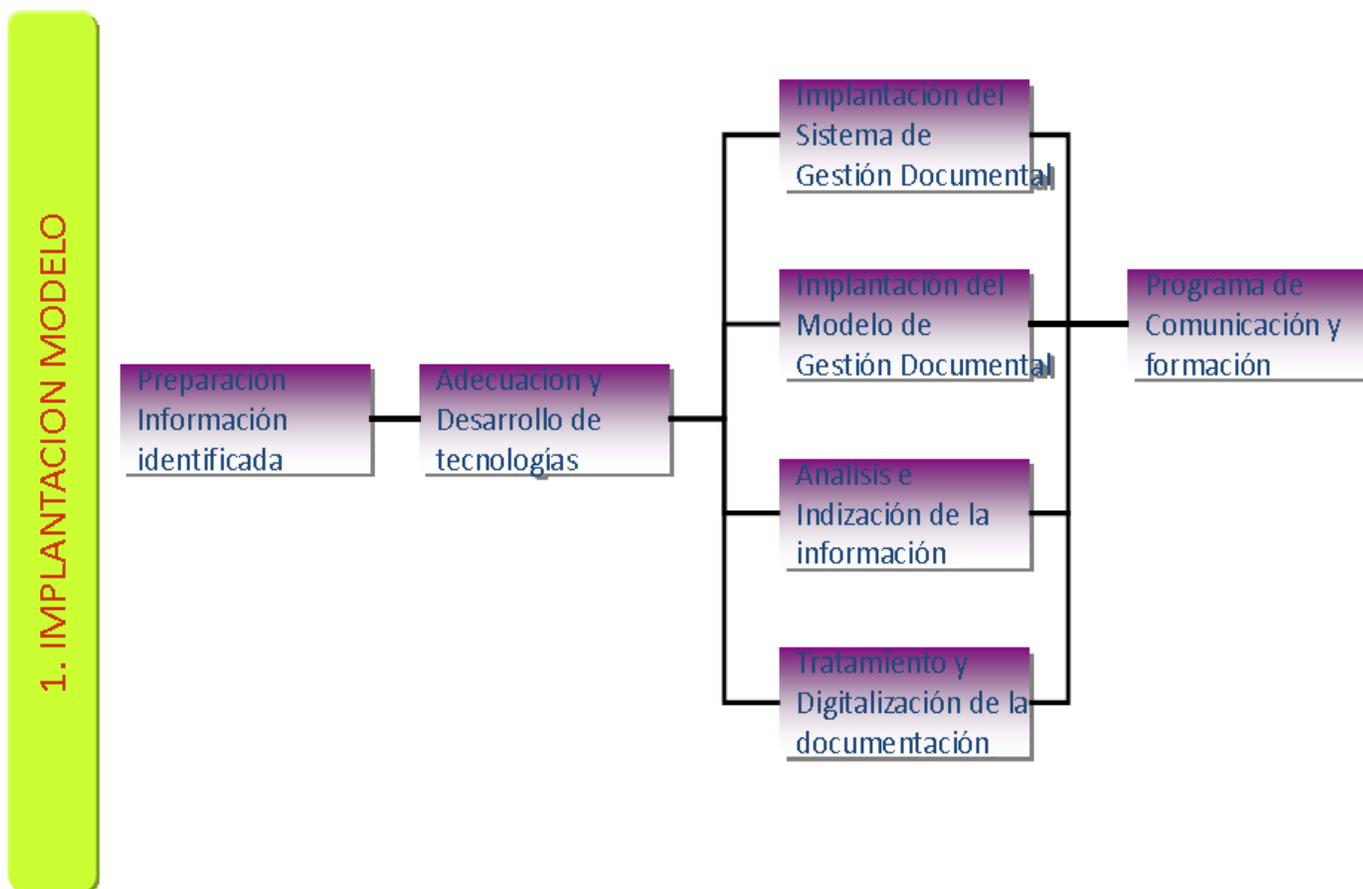
Figura 19. Gestión del cambio



FASE 3: ETAPA DE DISEÑO

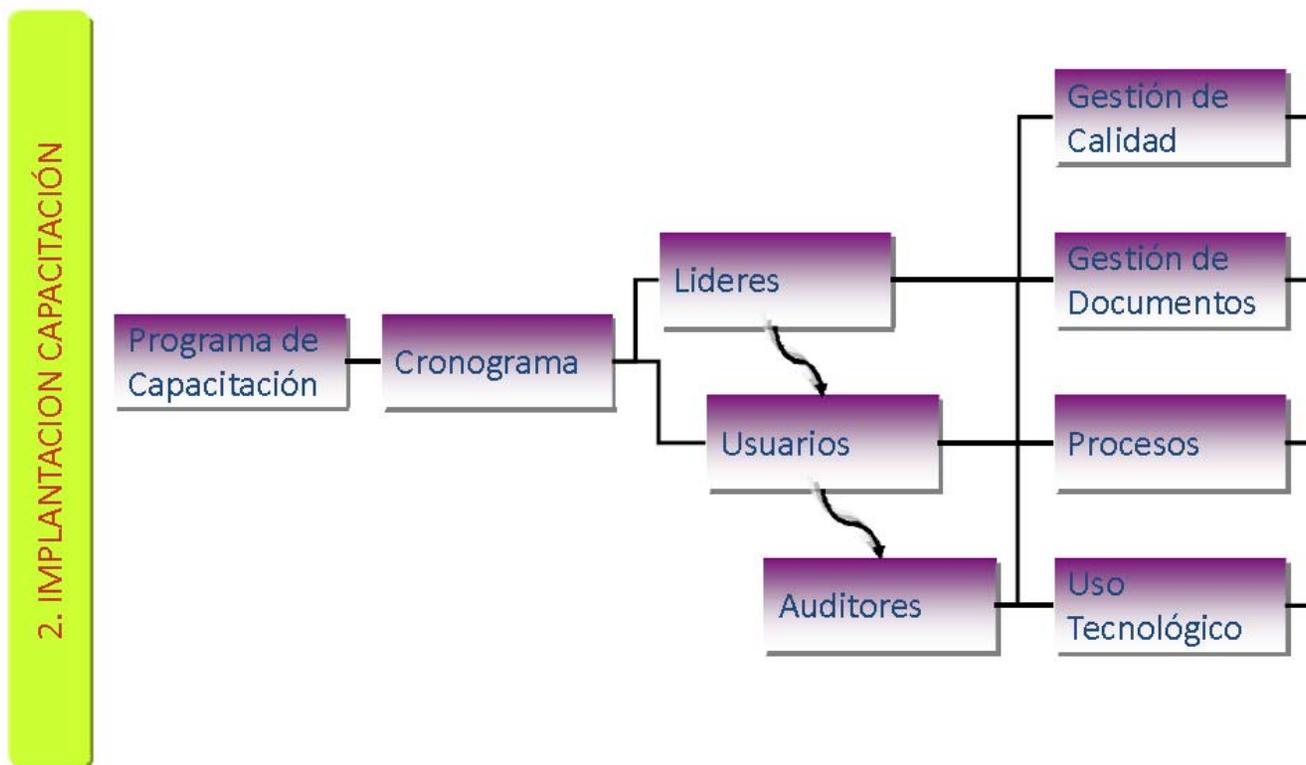
1. IMPLANTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Figura 20. Implantación del modelo de gestión documental



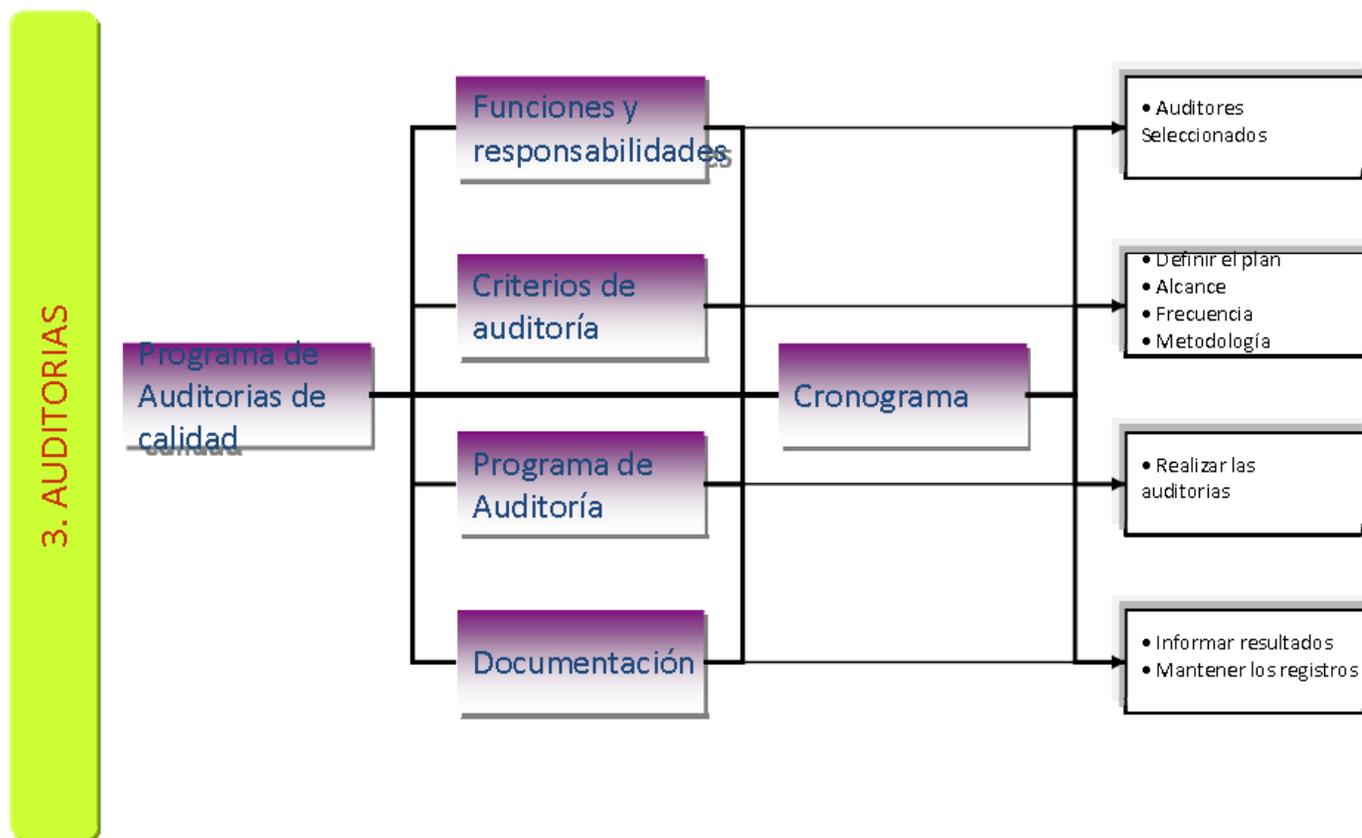
2. IMPLANTACIÓN CAPACITACIÓN

Figura 21. Implantación capacitación



3. AUDITORÍAS

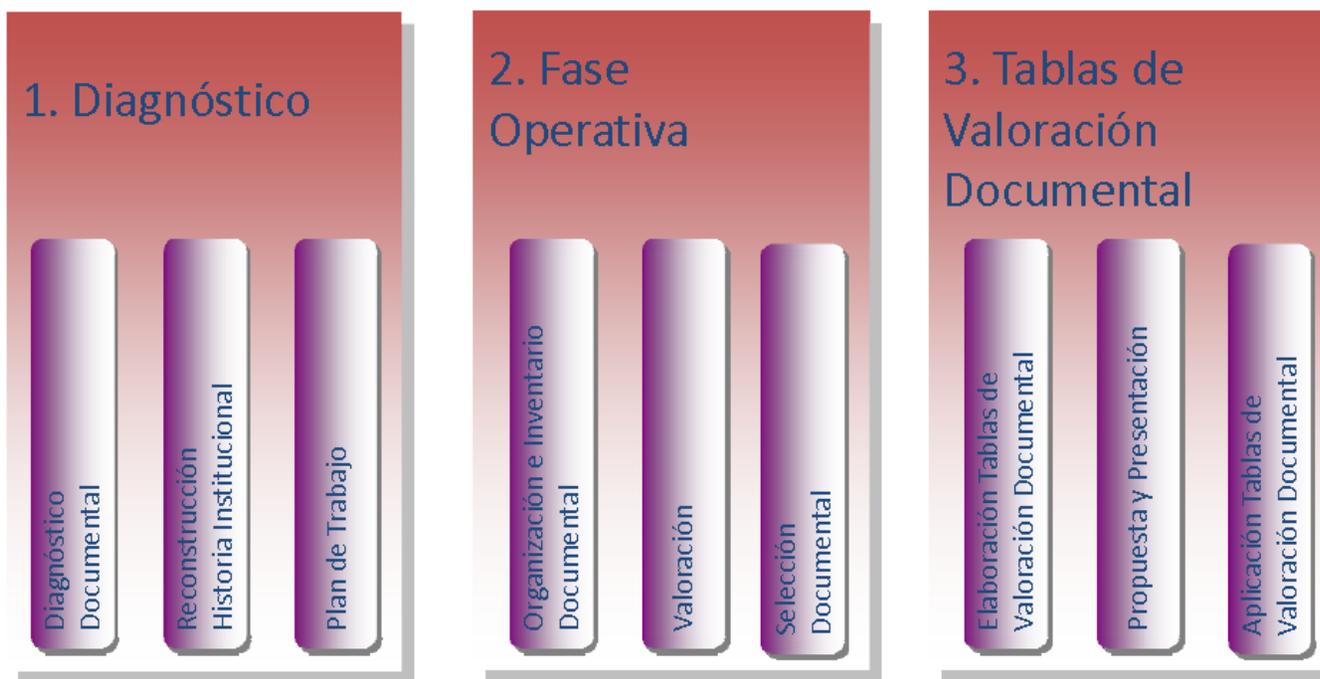
Figura 22. Auditorías



FASE 0: RETROSPECTIVA

Figura 23. Fase 0. Retrospectiva

ARCHIVO HISTORICO



5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Las entrevistas y el análisis de la mismas, permiten interpretar que en la práctica, las organizaciones del sector salud tienen consciencia de la importancia y relevancia del recurso información documentada, sin embargo no tienen un modelo claro y conciso bien definido que se implemente desde la gerencia y se considere como un proceso que agregue valor a la organización, es decir, un proceso estratégico enfocado al mejoramiento continuo de la prestación de los servicios de salud, que es el fin último de estas organizaciones.

La vivencia investigativa da la sensación que, en la práctica, las organizaciones del sector salud según sea el direccionamiento estratégico y la capacidad financiera que tenga (elementos que a su vez apoyan los factores de tipo tecnológico, productivo y de innovación entre otros) elijen la forma o el medio para gestionar la información. Por ejemplo, la empresa Metrosalud objeto de estudio de este trabajo de investigación prefiere, la contratación de un outsourcing que le brinde un acompañamiento a sus funcionarios para que se dé un exitoso proceso de empalme con el modelo de gestión de la información así como con todo el apoyo tecnológico que este requiere. El motivo que exhibe para utilizar este tipo de intermediarios es que existen muchos riesgos inherentes a la implementación de estos modelos, además que se requieren el personal idóneo y capacitado.

El propósito fundamental de incorporar esquemas de gestión transversales a toda una organización y que impacta la totalidad de sus procesos de negocio y administrativos, radica en obtener mejoras sustanciales en el desempeño, costo, calidad y tiempo con el que los procesos serán llevados a cabo y la manera como la empresa es percibida en el mercado y como el clima laboral es elevado en la medida en que se entregan herramientas de alta calidad, tecnología y

funcionalidad. Teniendo clara la meta general del modelo de Gestión Documental, podríamos resumir como beneficios específicos para la comunidad interna y externa de la siguiente manera:

El modelo prevé incorporar de manera natural y con el menor impacto negativo posible, las buenas prácticas en Gestión Documental rescatando el esquema archivístico, mejorar el control y la calidad de la gestión documental, implementar nuevas y mejores políticas y buenas prácticas reconocidas a nivel mundial y acorde a las necesidades del negocio de MetroSalud, potenciando una mejor y mayor circulación de la información para el uso y consulta del personal autorizado para cada documento o tipo de información y haciendo las veces de base para la implementación de un modelo de gestión de la Seguridad de la Información cumpliendo con ISO 27000.

Todos estos modelos, prácticas, esquemas de prestación del servicio y en general la transformación de los procesos actuales y aparición de algunos nuevos; no podría darse con éxito si no se cuenta con un factor esencial en los procesos de cambio organizacional, se trata de la cultura organizacional (trabajo documental) homogénea en la organización y reconocida por su practicidad y facilidad en la gestión, que pretenda y tenga como objetivo y política general de la empresa optimizar recursos, aportar directamente a temas ambientales, espacio y tiempo derivados del documento además de la implementación de un marco y políticas de la seguridad de la información en cumplimiento de las exigencias legales en materia de documentación y garantizando la seguridad de la documentación esencial para la organización.

Uno de los aspectos más relevantes para apalancar con la puesta en marcha de un proceso de Gestión Documental, es la gestión del conocimiento (Activo primordial de cualquier organización), esto con el fin de preservar la memoria y el conocimiento obtenido por años de experiencia, madurez, penetración en el mercado, el recurso humano, agentes externos, etc.

En cifras puntuales, el modelo de servicio orientado a la Gestión Documental pretende alcanzar los siguientes indicadores en los próximos años:

- Reducir costos directos e indirectos como el papel, espacio físico, procesos, tiempos de búsquedas, entre otros.

- Reducir el riesgo de incumplimiento de ley e incrementar la oportunidad en la respuesta a requerimientos legales y continuidad de negocio.

- Ahorro de espacio (99%): se calcula que 50 clasificadores de unas 400 páginas caben en un disco de 1Gb (1 Gigabyte = 20.000 A4) lo que equivale a un sistema de estanterías de tamaño medio.

- Ahorro de tiempo (95%): se calcula fundamentalmente en los procesos de almacenamiento y recuperación. Con un sistema de archivo electrónico, se tarda segundos en buscar documentos por nombres, claves o fechas diferentes, visualizarlo en pantalla, imprimirlo o enviarlo por fax y cerrar el archivo para terminar la operación. (todo en un minuto aproximadamente).

- Ahorro de papel (65%): es evidente cuando se deben enviar copias de documentos y listados a distintas personas o departamentos o fotocopias para distintos niveles de clasificación.

De manera indirecta, este proceso pudiese servir como caso de éxito para desarrollar y replicar en las otras unidades de la entidad e incluirlo como un modelo de 0 papel y amigable con el medio ambiente.

5.2 Recomendaciones

Se expone a continuación la creación; para éste caso representa el planteamiento de un modelo gerencial de Gestión estratégica de la información

documentada, modelo de gestión enfocado al mejoramiento del servicio al cliente, que les facilite a las empresas e instituciones del sector salud de la ciudad de Medellín, realizar una gestión eficaz y eficiente y que les brinde una diferenciación en el sector.

Con los códigos identificados en el análisis de la información recolectada se hallaron tres categorías nuevas a saber, que inciden en la implementación del modelo de gestión de la información de la organización: el direccionamiento estratégico, los recursos con que cuenta la organización para el modelo y los medios utilizados para implementarlo.

La estrategia podría resumirse así:

1. Incluir en el direccionamiento estratégico el proceso de la gestión de la información:

1.1. Redefinir el direccionamiento estratégico como la misión y la visión de la organización para plasmar en ellas la gestión de la información.

1.2. Definir los objetivos estratégicos que perseguirá el modelo de gestión de la información.

1.3. Modificar la estructura de la organización para adaptarla al cambio:

1.3.1. Crear un departamento, área, sección o dependencia que se encargue de administrar el modelo.

1.3.2. Contratar recurso humano capacitado y con experiencia en la gestión de la información.

1.3.3. Asignar un rubro presupuestal para el departamento, área, sección o dependencia creada.

2. Recursos con los que cuenta el departamento, área, sección o dependencia

2.1. Recursos con los que contará:

2.1.1. Recursos financieros asignados.

2.1.2. Recursos humanos asignados.

2.1.3. Recursos materiales.

2.1.4. Recursos tecnológicos.

2.1.5. Recurso información.

3. Definir la estrategia que se utilizará para implementar el modelo

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abadal, Ernest. (2001). *Sistemas de Información Digital*. ACIMED, Vol. 10, 36 – 38.
- Andrade, Jesús Alberto. (2003). *Tecnologías y sistemas de información en la gestión de conocimiento en las organizaciones*. Revista Venezolana de Gerencia Vol. 24. 558 – 574.
- Andréu, Rafael & Ricart, Joan & Valor, Josep. (1996). *Estrategia y Sistemas de Información*. Mc Graw Hill, Madrid.
- Aparisi, José Antonio. (2001). *Los Sistemas de Información Estratégica en Ambientes Competitivos*. Contador Vol. 5. 111 – 134.
- Arribas, Amaia. (2000). *Centralizar o descentralizar los Sistemas de Información en la Empresa*. Revista Latina de Comunicación Social Vol. 3. 1 – 5.
- Barros, Oscar. (1998). *Tecnologías de la Información y su uso en Gestión: Una Visión Moderna de los Sistemas de Información*. Santiago de Chile: Mc Graw Hill.
- Bunge Mario: (2005). *La Ciencia Su método y su filosofía*. Bolsilibro. 192 ps.
- Bustelo, Carlota & García, Elisa. (2001). *Tendencias de la Gestión de la Información, la Documentación y el Conocimiento en las Organizaciones*. El Profesional de la Información. Vol. 10. 4 – 7.
- Chavenato. Idalberto (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill. 1056 p.

Decreto 131 de 1976: Por el cual se dictan normas sobre utilización de Sistemas de Información y de equipos y servicios de procesamiento de datos.

Decreto 131 de 1976: Por el cual se dictan normas sobre utilización de Sistemas de Información y de equipos y servicios de procesamiento de datos.

Edwards, Chris & Ward, John & Bytheuny, Andy. (1998). *Fundamentos de Sistemas de Información*. Madrid: Prentice Hall.

Eito, Ricardo. (2000). *La Gestión de Documento de Archivo y el Alcance la Gestión Documental Tradicional*. El Profesional de la Información Vol. 9. 27 – 35.

Estévez, Gabino & Ochoa, Eduardo. (2001). *Gestión de la Información*. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Fernández, Luis David. (2007). *Gestión Documental. Sociedad de la Información*. IESA Instituto de Estudios Superiores de Administración. Caracas, Venezuela.

Fernández, María de las Mercedes & Ponjuan, Gloria. (2008). *Análisis Conceptual de las Principales Interacciones entre la Gestión de Información, la Gestión Documental y la Gestión del Conocimiento*. ACIMED Vol. 18. 1 – 11.

Giraldo, María del Carmen; Jurado, Mónica & Mejía, María Isabel. (2003). *Modelo de Gestión de Información para una Organización de Prestación de Servicios*. Monografía.

Gómez Vieites, A. & Suarez Rey, C. (2007). *Sistemas de Información Herramientas Prácticas para la Gestión Empresarial*. México: Alfaomega.

Laudon, Kenneth & Laudon, Jane. (1996). *Administración de los Sistemas de Información: Organización y Tecnología*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.

- López, Marcelo & Correa Jorge Iván. (2007) *Planeación Estratégica de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información*. Universidad de Caldas.
- Los Sistemas de Información*. Computer World No. 229. (1999). La Nueva Ley. 18 – 20.
- Ludwig Von Bertalanffy (2006). *Teoría General de Los Sistemas*. Fondo de Cultura Económica-356 ps
- Meltzer, Morton. (1981). *La Información Recurso Fundamental de la Gerencia*. Cali, Norma.
- Obrien, James & Marakas, George. (2007). *Sistemas de Información Gerencial*. México: Mc Graw Hill.
- Palacio Preciado, Jorge. *Razón y sentido de los archivos*. Biblioteca Virtual del Banco de la Republica. Publicado 23 de Junio de 2005.
- Peter Drucker: (1995) *La Administración Segunda Parte “La Organización Basada en la Información”*. Grupo Editorial Norma - 315 p.
- Peter Senge: (2004). *La quinta disciplina: el arte y la práctica de la organización*. Ediciones Granica - 490 p.
- Ponjuan, Gloria. (2003). *Gestión Documental, de Información y del Conocimiento... puntos de Contacto y Diferencia*. Ciencias de la Información Vol. 34. 55 – 63.
- Ruesta, Carlota. (2002). *Gestión Documental y Gestión de Contenidos en las Empresas: Estado del Arte 2002 y Perspectivas para el 2003*. El Profesional de la Información Vol. 33. 118 – 120.
- Salgado, Lilia. (1995). *Curso Básico de Administración de Archivos*. Bogotá: Kimpres.

- Sánchez, Bárbara & Valdes, Yanai. (2008). *Diseño de Sistemas de Información Documental. Consideraciones teóricas*. Ciencias de la Información, Vol. 39, 21 – 28.
- Sánchez, Domingo. (2006). *La Gestión de la Información en las Organizaciones*. Folletos Gerenciales Vol. 10. 1 – 13.
- Steer, Roberto & Ramírez, Leonardo (1992). *Organicina: En la búsqueda del paradigma de los sistemas de información para las Organizaciones*. Asociación Colombiana de Ingenieros de Sistemas. Sistemas Vol. 53. 19 – 32.
- Suárez, Jorge Humberto. (2002). *Sistemas de Información Enfoque moderno de la Organización y la Administración en la Empresa actual*. Gestión y Desarrollo Vol. 2. 24 – 35.
- Tamayo, Alonso. (1998). *Planeación Estratégica de Sistemas de Información*. Revista del Departamento de Ciencia Vol. 7. 107 – 112.
- Valdés Hernández, Luis Alfredo: (2004) *Planeación Estratégica con Enfoque Sistémico*. Fondo Editorial FCA - 205 páginas.
- Whitten, Jeffrey & Bentley, Lonnie & Barlow, Victor. (1999). *Análisis y Diseño de Sistemas de Información*. Mc Graw Hill & Irwin, Madrid.
- Yocteng, Víctor. (1988). *Planeación estratégica de Sistemas de Información*. Asociación Colombiana de Ingenieros de Sistemas. Sistemas Vol. 35. 13 – 19.

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma

Actividades / meses	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
Definición de grupo investigador	■																								
Definición de tema de investigación		■																							
Realización y presentación de anteproyecto			■	■	■																				
Establecer contactos en Metrosalud							■	■																	
Realizar visitas a las sedes de Metrosalud y levantar información									■	■															
Establecer contactos con los líderes del proyecto y evidenciar mejoras											■														
Realizar encuestas a empleados y archivadores											■	■	■												
Realizar entrevistas en profundidad a líderes de los procesos															■	■									
Análisis de datos																		■	■						
Conclusiones																				■	■				
Presentación de proyecto de investigación																					■	■			
Presentar proyecto a Metrosalud y Ilexco S.A.																							■	■	

Anexo 2. Presupuesto

LEXCO S.A.
GESTIÓN DOCUMENTAL
EVALUACION PROYECTO

Presupuesto Total	\$ 148.000.000
Sin IVA	\$ 127.586.207
- Vr. Escaner	\$ -
Presupuesto Digitalización	\$ 127.586.207
Volumen en Folios	3.000.000
\$ por Folio	\$ 42,53

Documentos a Procesar	3.000.000	Folios	
Duración Proyecto	200.000	Carpetas	
	5	Meses	

Análisis de Tiempos por Operario

Actividad	Duración en Minutos	Producción Por:				No. Operarios Requeridos	Gastos Asociados		
		Hora	Día	Mes	Duración Proyecto		Meses	Gasto Mensual	Gasto Total
Alistamiento	2	30	240	5280	26.400	8	5	\$ 895.431	\$ 33.917.841
Digitalización	3	20	160	3520	17.600	11	5	\$ 895.431	\$ 50.876.761
Coordinadores						2	5	\$ 1.000.000	\$ 10.000.000
Dirección General						1	5	\$ 1.000.000	\$ 5.000.000
Escáneres						7	7	\$ 140.000	\$ 7.591.240
Materiales						1	1	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000

Inventario de Recursos y Actividades:

Actividad	Recurso	Cantidad	Provisto Por	Observaciones
Alistamiento	Mesas	8	Cliente	Verificar espacio libre para transitar
	Sillas	8	Cliente	
	Estantes de 16 Entrepasos para Organización	2	Cliente	Cada Operario traslada un entrepaño actual a su estante de alistamiento
Digitalización	Escáneres	11	Cliente	Disponer de Corriente Eléctrica, Unidad de Backup
	Computadores	11	Cliente	
	Mesas	11	Cliente	Verificar espacio libre para transitar. Se requieren dos zonas más a la actual
	Sillas	11	Cliente	
	Multitomas	4	Cliente	
Concentrador	2	COMPUREDES		
Re - Archivo	Archivo Rodante Libre	4	Cliente	Para ir almacenando separadamente las H.C. activas de las pasivas
Coordinación operativa	Mesas	2	Cliente	
	Sillas	2	Cliente	
	Computadores	2	Cliente	
Proyecto General	Espacio Físico para:	21	Personas	prever uso de baños, lockers, tránsito por el archivo

Total Gastos:	\$ 109.385.842
Precio x Imagen:	\$ 40
Total Facturación:	\$ 120.000.000
Utilidad:	\$ 10.614.158
Costo de Ventas:	91%
Margen:	9%

Notas:

No se ha calculado % de imprevistos

No se ha contemplado tiempos de: Expurgue, eliminación de imágenes no validas, Re Archivo.

No se incluyen actividades de procesar documentos del día/día.

Nota: No se han contemplado los estudiantes de pasantías que ayudarían a realizar el EXPURGUE y eliminación de imágenes de anversos no validos. Respecto de Espacio,mesas, sillas, computadores.