



**Reducción de la carga documental a los beneficiarios de la fundación
Ronald McDonald**

PRESENTADO POR:

ERIKA NATALIA CUERVO SUAREZ

MAYRA FERNANDA BAQUERO RAMIREZ

CARLOS MARIO MONROY AGUDELO

PRESENTADO A:

LUZ MYRIAM SATIZABAL SOLANO

Facultad de ingeniería

MAYO 2024

Bogotá D.C

RESUMEN EJECUTIVO

La Fundación Ronald McDonald, es una fundación que cuenta con salas familiares dentro de diferentes hospitales, las cuales prestan servicios de cocina, lavandería, cafetería, duchas y recreación o esparcimiento para las familias y niños hospitalizados, los cuales por diferentes motivos no pueden ir hasta sus casas por lejanía, falta de recursos económicos o de una red de apoyo para que se queden con los pacientes, los cuales siempre son pediátricos. La fundación cuenta con tres casas en Colombia, que prestan el mismo servicio que las salas, pero adicional cuenta con hospedaje que, en alianza con los diferentes hospitales, se le asigna una habitación a cada familia que no tenga donde pasar la noche o que su hijo o menor bajo su responsabilidad tenga un procedimiento ambulatorio, pero que requiera presencia constante en el hospital.

La Fundación enfrenta un desafío en la complejidad de los formatos que las familias deben completar para acceder a los servicios de las salas familiares o casas. Este proceso resulta tedioso para muchos usuarios, ya que son demasiados formatos, para a veces un solo servicio que la familia quiere tomar, afectando la eficiencia, generando quejas frecuentes y creando una barrera para que las familias decidan no entrar a las salas o casas. También hay familias que toman el servicio, no firman los documentos y esto puede llevar a la fundación a problemas legales, sin mencionar el desperdicio de papel y tiempos de archivo para tanta documentación.

Se está trabajando para optimizar el proceso, consolidando los cinco formatos en uno virtual. La implementación de un único formato facilita la firma de documentos esenciales, evitando posibles consecuencias legales para la fundación y con ello se está mejorando la experiencia de las familias al visitar las salas, aumentando la accesibilidad y motivando visitas más frecuentes. Además, que estamos solucionando un problema de consumo de papel, daño medioambiental y mejora considerable en la productividad del personal de la fundación, el cual también es limitado.

Se realizaron encuestas tanto al personal de la fundación, como a las familias que visitan las diferentes salas, obteniendo muy buena acogida al nuevo formato. Mas adelante veremos los resultados de la encuesta.

Como dice Beltrán, (2022). *Una forma amplia y progresiva de reducir el impacto ambiental negativo a nivel global es la implementación de las tecnologías 4.0, donde cada vez se evoluciona con tecnologías de transformación digital acelerada.*

INTRODUCCIÓN

La fundación Ronald McDonald, es una fundación sin ánimo de lucro que se encarga de acoger a las familias y pacientes menores de edad que se encuentran en cualquier tratamiento dentro de un hospital o de manera ambulatoria, la fundación cuenta con diferentes salas y casas en hospitales como Simón Bolívar, Hospital Militar Casa Nuevos Horizontes, entre otras, las cuales están equipadas con mobiliario, electrodomésticos, juguetes y diferentes servicios de los cuales las familias y pacientes pueden hacer uso.

Otros autores sostienen que:

Las Salas Familiares consisten en un espacio que ofrece comodidad y “refugio” en los hospitales a las familias que acompañan a niños y adolescentes que se encuentran bajo tratamiento, garantizando la unión de la familia y disminuyendo el tiempo de recuperación de los pacientes pequeños. Más de 4,000 niños y sus familias se benefician diariamente a través del programa de Salas Familiares Ronald McDonald y actualmente, hay 179 Salas Familiares en 22 países del mundo. (Vallejo, 2013, pp 4).

Muchas familias que se encuentran en los hospitales, no viven en la ciudad del tratamiento y tampoco cuentan con los recursos económicos para pagar un hospedaje y/o alimento, por lo que las familias están permanentemente con los pacientes en hospitales o clínicas, las salas ofrecen servicio de lavandería, nevera para guardar alimentos, baños para tomar ducha, y diferentes electrodomésticos para que puedan preparar sus alimentos, este espacio también es una oportunidad de dispersión para los pacientes y sus familias, para despejarse del ambiente hospitalario y los tratamientos.

Cuando existen tratamientos ambulatorios, que no requieren hospitalización, pero si requiere que el paciente asista 2 o más veces a la semana al hospital, las familias tampoco tienen donde dormir o comer mientras sus hijos reciben tratamiento, por eso la fundación cuenta con casas, en diferentes ciudades, donde los pacientes y sus familias se pueden hospedar y acceder a todos los servicios de las casas durante el tiempo que sea necesario.

Para acceder a estos servicios, se deben diligenciar documentos que la fundación ha establecido para poder prestarlos, estos formatos son más de cinco y las familias se quejan constantemente de que son muchos formatos para tomarse un café, tomar una ducha o calentar el almuerzo, estas quejas son más frecuentes en las salas ubicadas dentro de los hospitales.

La función que como ingenieros industriales entramos a hacer dentro de este problema, es revisar cada uno de estos formatos, crear un solo formato que reúna las necesidades de la fundación, pero que las familias puedan leer y firmar de manera breve, optimizaríamos varios procesos dentro de la fundación, siendo el nuevo más efectivo para ambas partes. En conclusión, lo que haremos como ingenieros, será una optimización de procesos, aplicando en este nuestro aprendizaje como ingenieros.

Con lo anterior buscamos beneficios para las familias, para la fundación y para el medioambiente, reduciendo el gasto innecesario de papel y de recursos económicos.

OBJETIVO GENERAL

- Optimización de los procesos mediante la creación de un único formato para el ingreso de las familias a las salas y/o casas de la fundación, que busca reducir los tiempos de diligenciamiento, motivar su ingreso, reducir el impacto ambiental eliminando el papel y aumentar la productividad del personal de la fundación.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Resumir los formatos de la fundación Ronald McDonald para no repetir información, ser concisos, claros y reducir tiempos de lectura de estos.
- Crear un formato con la información legal y de servicios que la fundación necesita, para reducir tiempos de diligenciamiento, evitando procesos tediosos, aumentar el ingreso de las familias y reducir riesgos legales.
- Garantizar que no se omita ningún tema de servicio o legal, dentro del nuevo formato para que la fundación no incurra en problemas legales.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La fundación Ronald McDonald, como cualquier organización, debe cumplir con la firma de ciertos documentos, para poder garantizar la prestación de sus servicios y que no se vea afectada por ningún problema legal.

Los documentos con los que actualmente cuenta la fundación son los siguientes:

La complejidad de los múltiples formatos obstaculiza el acceso rápido de las familias a los servicios de la fundación, en especial a los servicios de las salas, que como ya se ha mencionado antes, las salas son espacios que se utilizan por un periodo de tiempo corto, para tomar un café, tomar una ducha, lavar las prendas, preparar algún alimento o ver la televisión.

Tanto para la sala, como para las casas, existe un número muy grande de formatos, que si bien en la casa es un lugar donde la familia se hospeda, es más fácil que diligencien todos los formatos, así estos sean largos; mientras que en las salas al ser un servicio tan específico y corto, las familias prefieren no tomar el servicio, no tomarse un café o lavar una prenda, para no “perder tiempo” en el diligenciamiento de tantos documentos, tiempo que prefieren ocupar con sus pacientes, los cuales siempre son niños.

Algunas familias si acceden a los servicios, aceptan firmar todos los formatos, ya que la sala es su única opción para preparar sus alimentos, el único espacio para tomar una ducha o despejarse de su realidad dentro del hospital.

Esto es un problema para la fundación y para las familias, ya que las asistentes de salas deben garantizar la ocupación de las salas, pero también deben garantizar que las familias cumplan con el diligenciamiento de toda la información solicitada, adicional deben imprimir diferentes hojas y posteriormente archivarlas.

JUSTIFICACIÓN

La importancia de que una fundación simplifique sus procesos y facilite la vida a las familias que acceden a estos servicios, es que las familias no tienen tiempo de desplazamiento o dinero para ir del centro médico a su lugar de vivienda, que pasan por temas familiares importantes, e incluso la pérdida de sus seres queridos, niños y adolescentes. La fundación debe hacer la estadía lo más sencilla posible y amena, el diligenciar 5 formatos representa una tarea que ocupa mucho tiempo que las familias no tienen, ya que la mayoría de este lo deben ocupar con sus familiares en proceso de recuperación.

Este estudio permite optimizar este proceso, facilitando a las familias acceder a todos los servicios de la fundación sin necesidad de llenar tantos formatos. Ya que la fundación cuenta con personal limitado, esta intervención ayuda a que los empleados de la fundación tengan más tiempo de hacer otras actividades en beneficio de las familias y los pacientes, como por ejemplo actividades de integración y desconexión que permita a las familias y a los pacientes, olvidarse por un momento del tratamiento o la enfermedad por la que atraviesan en el momento.

Desde la perspectiva de la fundación, es necesario optimizar este proceso, ya que se creó para su ocupación, para prestar el servicio a las familias que lo necesiten y esto no se ve desdibujado por la complejidad al firmar formatos, dependiendo de la ocupación y el éxito de cada casa y cada sala, la junta directiva decide abrir más programas en más hospitales o más casas en diferentes ciudades.

La ocupación de las diferentes casas y salas en el mes de abril del 2024 fue del 78% en promedio.

No se tiene la certeza que la ocupación no haya llegado al 100% en los diferentes programas, debido a la cantidad de formatos, pero si puede ser una de las razones que impide que la ocupación sea total.

ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS

En primer lugar, se busca clarificar la intención del proyecto, que consiste en simplificar y acelerar el proceso de llenado de formatos, identificando específicamente las necesidades de las familias beneficiarias y del personal de la fundación.

Luego, se verifican parámetros de diseño, evaluando la coherencia entre los objetivos y las especificaciones propuestas. Se busca confirmar que la solución diseñada cumpla con los requisitos legales y de servicio establecidos por la fundación.

Por último, se realiza la estimación de características de diseño, definiendo elementos clave como la simplicidad del formato y la eficiencia en la recolección de información. Se establecen estándares para un nuevo formato que sea fácil de completar y que cumpla con los requisitos legales necesarios.

Dentro del análisis de requerimientos funcionales, lo que se quiere lograr es que este nuevo formato sea eficiente y efectivo, es decir, que al momento de diligenciar los campos sean visibles y fáciles de comprender, generando una serie de notas aclaratorias en cada uno de los campos a diligenciar como por ejemplo en la casilla del nombre le indique que son solo los nombres, en la casilla de dirección debe ser un campo alfanumérico y que contenga un autocompletar de información, que haga referencia cuando sean solo datos numéricos, como por ejemplo, la edad, teléfono, días. Etc.

también es importante incorporar listas desplegables, botones de opción y casillas de verificación, por ejemplo, al momento de seleccionar la ciudad, el tipo de servicio requerido, nivel académico, días en los que utilizará el servicio, entre otros.

Al crear el formato se validarán datos, es decir, seleccionar campos obligatorios al diligenciar el formato.

En el análisis de requerimientos no funcionales se deben considerar los requisitos legales y de servicio que están en las normas y reglamentos dentro de la fundación Ronald McDonald; por ejemplo la protección de datos, asegurando que la información recopilada en el formato se le dé el uso adecuado y se almacene de manera segura, el control de acceso a dicha información solo será a personal autorizado y que dentro de sus roles sea necesario ver esta información y que la misma pueda ser recopilada en formatos como Excel o PDF.

Otra forma de proteger los datos y de cerciorarse de que se envió la información diligenciada en el formato es la confirmación de que ha sido recibida la información.

Por otro lado, hay que considerar que la plataforma que se utilizará sea de gran capacidad de usabilidad, es decir, que pueda soportar a una gran cantidad de personas diligenciado el formato a la vez.

Otro aspecto para tener en cuenta al momento de diligenciar el formato es que va a cumplir con los estándares de accesibilidad WCGA 2.1 que hace referencia a garantizar el uso del formato para personas con alguna discapacidad.

MARCO TEÓRICO

El marco teórico del proyecto para reducir la carga documental en la Fundación Ronald McDonald se fundamenta en tres pilares esenciales: garantizar el cumplimiento legal y la protección de datos personales, simplificar los procesos administrativos y optimizar su eficiencia, promover una comunicación efectiva y un flujo de información transparente.

Cumplimiento Legal y Protección de Datos

La protección de datos personales es un aspecto crítico en cualquier organización que maneja información sensible, como la Fundación Ronald McDonald. Según la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios en Colombia, es esencial obtener el consentimiento informado de los usuarios y aplicar medidas de seguridad adecuadas para proteger los datos recopilados. El Programa Integral de Gestión de Datos Personales de la Universidad Ean proporciona directrices claras sobre cómo manejar estos datos de manera segura y conforme a la legislación.

Además, la constitución legal de una fundación en Colombia, tal como lo indica el Ministerio de Justicia y Derecho (2029). Se requiere el cumplimiento de varios requisitos administrativos y legales, como la redacción de documentos, la presentación ante las autoridades pertinentes y el registro ante la Cámara de Comercio. Estos procesos aseguran que la fundación opere dentro del marco legal y con transparencia, elementos cruciales para la confianza pública y la efectividad operativa.

Simplificación de Procesos Administrativos

La simplificación de procesos administrativos es vital para mejorar la eficiencia y accesibilidad de los servicios que ofrece la fundación. Tal como lo indican Reyes (2020) y Ruiz (2019) la teoría de la burocracia de Max Weber enfatiza la importancia de una estructura organizativa clara y jerarquizada, es relevante aquí. Sin embargo, la excesiva burocratización puede llevar a ineficiencias y obstáculos innecesarios, como señalan diversos estudios sobre la administración pública y organizaciones no gubernamentales (ONG). En este contexto, la integración de sistemas de gestión de información es crucial. La obra de Rafael Lapiedra, Carlos Devece y Joaquín Guiral sobre la gestión de sistemas de información en las empresas destaca cómo la información bien gestionada puede mejorar la toma de decisiones y la eficiencia operativa. La digitalización de documentos y la adopción de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son pasos importantes para reducir la

carga documental. Estudios recientes como los publicados por Deskbird (2023) y Fernández (2022) indican que la digitalización no solo facilita el acceso y la gestión de información, sino que también contribuye a la sostenibilidad ambiental al reducir el uso de papel.

Comunicación Efectiva y Transparencia

La comunicación clara y efectiva es esencial para el éxito de cualquier organización, especialmente en el sector social. Según un artículo de Cardozo (2021), una comunicación interna eficiente contribuye a la cohesión del equipo y al logro de los objetivos institucionales. Para la Fundación Ronald McDonald, esto significa establecer canales de comunicación claros y accesibles para todo el personal, promover reuniones regulares para la evaluación y planificación de actividades, y utilizar herramientas digitales para facilitar el intercambio de información y la coordinación de tareas. Un estudio de Murcia Salud sobre las visitas familiares en unidades de hospitalización subraya la importancia de políticas claras que regulen las visitas, abordando aspectos como la privacidad del paciente y la formación del personal y las familias. Este enfoque asegura que tanto el personal como las familias estén informados y alineados con las políticas de la fundación, lo que mejora la calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios.

Mejora Continua y Calidad Total

La teoría de la gestión de la calidad total (TQM) de Deming (1986) se centra en la mejora continua de los procesos organizacionales a través de la participación de todos los empleados. Aplicar estos principios en la Fundación Ronald McDonald implicaría capacitar al personal en prácticas de mejora continua, como en este caso el uso de los nuevos formatos, fomentar la colaboración y el trabajo en equipo, y establecer métricas claras para evaluar la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos. Además, la TQM promueve una cultura de excelencia en el servicio, donde cada empleado se siente responsable de la calidad del trabajo que realiza.

Implementar TQM en la Fundación Ronald McDonald no solo reducirá la carga documental, sino que también asegurará que todos los procedimientos administrativos sean revisados y mejorados continuamente. Este enfoque sistemático hacia la mejora continua puede incluir la automatización de tareas repetitivas, la simplificación de formularios y la creación de protocolos claros para la gestión documental. Además, la TQM ayuda a crear un ambiente de

trabajo más motivador y dinámico, donde el personal se siente valorado y empoderado para sugerir y realizar mejoras.

Adopción de Nuevas Tecnologías

La adopción de nuevas tecnologías juega un papel crucial en la modernización de las operaciones de la fundación. La implementación de sistemas de gestión de documentos electrónicos puede mejorar significativamente la eficiencia administrativa. Según un documento del Archivo General de la Nación adscrito al Ministerio de cultura de Colombia, la digitalización de procesos permite una mejor organización y acceso a la información, reduce el uso de papel y minimiza errores humanos. Estas tecnologías facilitan la creación de bases de datos centralizadas y accesibles, fundamentales para el seguimiento y gestión de las familias beneficiarias. Además, el uso de tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, puede optimizar aún más los procesos administrativos. Por ejemplo, los algoritmos de aprendizaje automático pueden predecir patrones y necesidades de las familias beneficiarias, lo que permitirá a la fundación anticipar y planificar mejor los recursos necesarios. La implementación de soluciones basadas en la nube también puede mejorar la colaboración y el acceso a la información en tiempo real, independientemente de la ubicación física del personal, para lograr lo anterior se debe en primer lugar digitalizar la información que es lo que pretende este proyecto.

La tecnología también puede mejorar la comunicación con los beneficiarios y donantes mediante el uso de plataformas digitales y aplicaciones móviles, facilitando la interacción y el intercambio de información de manera más eficiente. Estas herramientas no solo mejoran la experiencia del usuario, sino que también aumentan la transparencia y la rendición de cuentas, aspectos cruciales para mantener la confianza de las partes involucradas.

Sostenibilidad Ambiental

La sostenibilidad ambiental es un factor importante en la reducción de la carga documental. La disminución del uso de papel no solo optimiza los procesos internos, sino que también contribuye a la responsabilidad social corporativa de la fundación. Tal como se indica en un artículo publicado por la CEPAL, organización adscrita a las Naciones Unidas, la implementación de políticas de reducción de papel puede tener un impacto positivo significativo en el medio ambiente, disminuyendo la huella de carbono de la organización. Esto puede ser logrado mediante la digitalización de documentos, el uso de correos

electrónicos en lugar de impresiones, y la implementación de programas de reciclaje en las oficinas de la fundación. Además, adoptar prácticas sostenibles como la reducción del consumo de energía y la gestión eficiente de residuos puede tener beneficios adicionales para la fundación. Por ejemplo, como lo indica Rivera en su artículo (2023) la utilización de energía renovable y la implementación de sistemas de iluminación y calefacción eficientes pueden reducir los costos operativos y el impacto ambiental. La sostenibilidad también puede integrarse en la cultura organizacional mediante la sensibilización y formación del personal en prácticas ecológicas.

El compromiso con la sostenibilidad puede fortalecer la imagen pública de la fundación y atraer a donantes y voluntarios que valoren la responsabilidad ambiental. Publicaciones como las de Salgado (2023) y Cajiga (2023) afirman que las organizaciones que adoptan prácticas sostenibles tienden a tener un mayor apoyo de la comunidad y una mejor reputación. Al reducir la carga documental y promover la sostenibilidad, la Fundación Ronald McDonald no solo mejora su eficiencia interna, sino que también contribuye a un futuro más sostenible y responsable.

ANÁLISIS DE RESTRICCIONES

Se identifican restricciones desde dos puntos de vista; el sociocultural y el legal:

Por supuesto, aquí tienes una expansión de las restricciones específicas en los ítems sociocultural y legal para el proyecto de reducción de la carga documental en la Fundación Ronald McDonald:

Restricciones Socioculturales:

Preferencias y capacidades de las familias: Se deben considerar las diferentes habilidades lingüísticas y niveles de alfabetización de las familias beneficiarias. Es crucial diseñar el nuevo formato de manera que sea comprensible y accesible para todos, independientemente de su nivel educativo o habilidad para leer y escribir. Además, se deben tener en cuenta las preferencias culturales y las prácticas de comunicación de las familias para garantizar que el formato sea aceptado y utilizado de manera efectiva.

Sensibilidad cultural: Dado que la Fundación Ronald McDonald atiende a una amplia gama de familias provenientes de diversas culturas y contextos socioeconómicos, es importante asegurarse de que el nuevo formato sea culturalmente sensible y respetuoso. Esto implica evitar términos o conceptos que puedan resultar ofensivos o alienantes para ciertos grupos culturales y adaptar el diseño y el contenido del formato según las necesidades y sensibilidades de las comunidades atendidas.

Aceptación y confianza: La introducción de un nuevo formato puede generar cierta resistencia por parte de las familias beneficiarias si perciben que el cambio no se adapta a sus necesidades o preferencias. Es esencial construir confianza y generar aceptación entre las familias al comunicar de manera clara y transparente los beneficios del nuevo formato y cómo se alinea con los objetivos de la fundación de mejorar la experiencia de los beneficiarios.

Restricciones Legales:

La recolección y el manejo de datos personales están regulados por leyes de protección de datos, tanto a nivel nacional como internacional. En Colombia, la protección de datos personales la regula la ley 1581 de 2012 y establece las condiciones y requisitos para tratarlos y garantiza el derecho de los ciudadanos a conocer, actualizar y rectificar la información que tengan en bases de datos o archivos. Es imprescindible asegurar que el nuevo formato cumpla con todas las regulaciones aplicables en materia de privacidad y protección de datos,

incluyendo el consentimiento informado de los usuarios y la implementación de medidas de seguridad adecuadas para proteger la información recopilada.

Cumplimiento normativo: Además de las leyes de protección de datos, existen otras regulaciones legales que pueden afectar el desarrollo y la implementación del nuevo formato. Esto incluye normativas específicas relacionadas con el sector de la salud tales como la resolución 1995 de 1999 que hace referencia a el contenido de la historia clínica y establece la necesidad de confidencialidad y custodia adecuada de la información médica del paciente, adicional a esto el acceso y manejo donde indican que solo puede ser acceder personas autorizadas para garantizar la confidencialidad; otra normatividad es el Decreto 780 de 2016 y es el Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social que hace referencia a las disposiciones sobre la prestación de salud.

En cuanto a la seguridad y bienestar de niños y adolescentes, se deben cumplir la Ley 1098 de 2006 conocida como el Código de la Infancia y la Adolescencia, que establece medidas de protección integral para los menores, y la Resolución 412 de 2000 del Ministerio de Salud, que regula los requisitos para proteger a niños y adolescentes en instituciones de salud, además es importante considerar las directrices establecidas por el Instituto de Bienestar Familiar (ICBF); así como cualquier legislación aplicable en el ámbito de las organizaciones sin ánimo de lucro y la prestación de servicios sociales. Es importante revisarla para asegurarse de cumplir con todos los requisitos legales.

Responsabilidad legal: La fundación tiene la responsabilidad legal de garantizar que el nuevo formato cumpla con todas las leyes y regulaciones pertinentes. Cualquier incumplimiento legal podría resultar en sanciones legales y daños a la reputación de la fundación, además de poner en riesgo la confianza y la seguridad de las familias beneficiarias. Es fundamental hacer una revisión exhaustiva del nuevo formato por parte de expertos legales para garantizar su conformidad con todas las disposiciones legales aplicables.

METODOLOGÍA

Después de realizar un análisis con las posibles soluciones para reducir la carga documental para los beneficiarios de la Fundación Ronald McDonald, se encontraron las siguientes posibles soluciones:

1. Digitalización de procesos: Facilita la presentación de documentos en línea para que los beneficiarios puedan cargarlos desde sus dispositivos móviles o computadoras.
2. Simplificación de formatos: Revisa los requisitos y formatos actuales para eliminar cualquier información redundante o innecesaria, simplificando así el proceso para los beneficiarios.
3. Asistencia personalizada: Ofrece asistencia personalizada a los beneficiarios para completar los formularios y recopilar los documentos necesarios, aunque esta de alguna manera ya se está realizando, pero aun así la carga laboral es compleja.
4. Capacitación y educación: Proporciona capacitación y recursos educativos para ayudar a los beneficiarios a comprender los requisitos y procesos de documentación de manera más efectiva.
5. Incorporación de sistemas de firma electrónica: Integra sistemas de firma electrónica para facilitar la firma de documentos y agilizar el proceso de presentación.

Si bien estas soluciones todas son viables para ayudar a simplificar el proceso de documentación y hacerlo más accesible y conveniente para los beneficiarios de la Fundación Ronald McDonald, algunos generan un alto costo de implementación por lo que no es viable ya que sabemos que las fundaciones no cuentan con la mayoría de los recursos para implementar dichas soluciones. Por lo tanto, se tomó la decisión de implementar los puntos 1 digitalización de procesos y 2 simplificación de formatos creando un único formato para diligenciamiento de solicitudes.

La metodología que se utilizó para desarrollar este proyecto es la cualitativa, basada en evaluar e interpretar información obtenida mediante entrevistas, conversaciones, memorias y registros documentales sobre el funcionamiento y lo tedioso que se torna al diligenciar los formatos para cada servicio prestado por la fundación.

Lo que se logra con esta metodología es interpretar las experiencias de cada persona a partir de preguntas abiertas.

ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTA

La encuesta fue realizada a través de forms, se realizaron ocho preguntas, de las cuales tres fueron cuantitativas y cinco cualitativas. Esta encuesta fue respondida por 24 personas, entre personal de la fundación y familiares de los pacientes pediátricos.

Con las respuestas de cada una de las personas, pudimos determinar que tanto las familias de los pacientes, como el personal de la fundación. si presentaban una inconformidad con respecto a la cantidad de formatos que había que llenar y lo “tedioso” que era este proceso.

La mayoría de las personas estuvieron de acuerdo en que sería mejor el diligenciamiento de un solo formato, en vez de los muchos que se llenan hoy día. Esto les permitiría ahorrar tiempo para poder estar con el paciente y en cuanto a la fundación sería más fácil el proceso, ya que muchas personas son analfabetas y son ellas quienes les deben leer los diferentes formatos, implicando dejar de atender a las otras familias.

Mas de la mitad de las personas respondieron que si se redujera los formatos a uno solo, sería más probable que entraran mas familias a las salas y casas.

Figura 1. Cantidad de formatos que deben llenar las familias.

Cuantos formatos deben llenar las familias cuando ingresan a una sala o casa, si es usted familiar, por favor indique cuantos formatos tuvo que firmar al momento de su ingreso a la sala o casa

24 respuestas

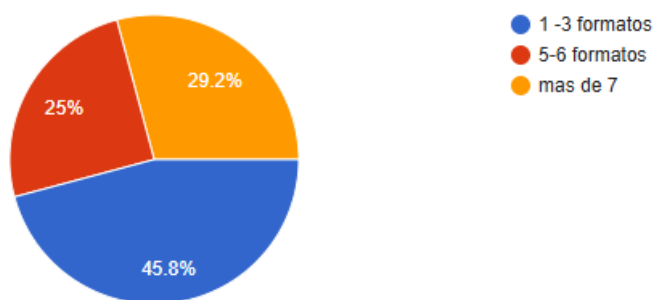


Figura 2. Sería mejor unificar los formatos en uno solo.

considera que sería mejor firmar un solo formato y no tantos para el ingreso?

24 respuestas

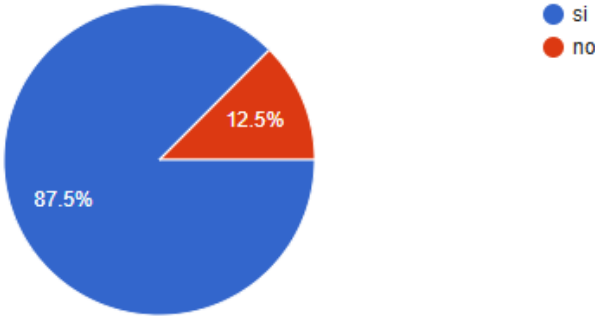
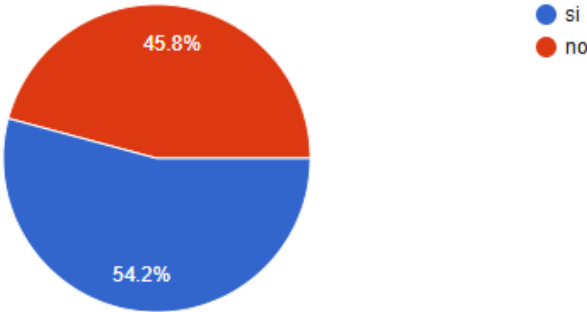


Figura 3. Entrarías mas familias a las salas.

Considera usted que si hubiera un solo formato para ingresar a los servicios de las salas, entrarían mas familias?

24 respuestas



Elaboración del formato único:

Los anexos proporcionados por la fundación, que pueden ser encontrados en los anexos 1 al 5, establecen las normas y obligaciones para los huéspedes de la Casa Ronald McDonald Nuevos Horizontes, así como las responsabilidades y exenciones de la institución. Se detallan las normativas de convivencia, la declaración de no-responsabilidad por enfermedades transmisibles y el formulario de enfermedades contagiosas para garantizar un entorno seguro para todos los residentes. Se incluye también una sección de concesión y liberación de responsabilidad para el uso de la imagen de los huéspedes por parte de la organización. La firma del solicitante al final del documento indica la aceptación de todas las disposiciones establecidas.

El documento ha sido simplificado para mantener la información legal y relevante. Se ha eliminado la redundancia y se han combinado los formularios para hacerlos más concisos y fáciles de entender. Se ha priorizado la claridad y la precisión en la redacción, asegurando que los puntos clave sobre las normas de convivencia, la responsabilidad por enfermedades transmisibles y la cesión de derechos estén claramente expuestos. La eliminación de secciones innecesarias ha permitido que el contrato sea más accesible y fácil de leer para todas las partes involucradas, para ello se elabora el “Anexo 6. Formato único Excel”.

Posteriormente se elabora el prototipo de manera digital en Google Forms adaptando los parámetros, preguntas y elecciones agrupadas en el Excel, el mismo puede ser consultado en el siguiente enlace: <https://forms.gle/tBApjhX3ttbEhKfn8>

ANÁLISIS DE COSTOS

La implementación de un único formato, para la fundación Ronald McDonald, conlleva gastos de costos directos e indirectos siendo los directos los gastos de mano de obra por servicios profesionales donde los profesionales fueron 3 en el desarrollo del proyecto y los costos indirectos son los administrativos (energía, internet y equipo tecnológico); el formato se realizó de manera digital en la plataforma Google Forms, la cual permite realizar este tipo de formatos de manera gratuita por tal razón su costo es 0 pesos. Se decidió realizar un análisis de cuánto costaría la mano de obra por horas hombre, teniendo en cuenta en SMMLV en Colombia y el tiempo que se dispuso para realizar esta implementación.

Figura 4. Costos asociados al proyecto.

COSTOS ASOCIADOS						
Costos directos	Mano de obra personal profesional	SMMLV	Horas Mensuales	Salario X Hora	Horas Laboradas	Total Salario x horas trabajadas
		Profesional 1	\$ 1.300.000	202	\$ 6.436	25,8
	Profesional 2	\$ 1.300.000	202	\$ 6.436	25,8	\$ 166.040
	Profesional 3	\$ 1.300.000	202	\$ 6.436	25,8	\$ 166.040
	Capacitación y entrenamiento	\$ 1.300.000	202	\$ 6.436	8	\$ 51.485
						\$ 549.604
Costos indirectos	Concepto	Promedio día	Valor unitario	Recurso humano	Tiempo de trabajo	Total Costos
	Energía	\$ 4.667		3	77,4	\$ 361.226
	Internet	\$ 3.889		3	77,4	\$ 301.009
	Equipo tecnológico		\$ 2.750.000			\$ 2.750.000
						\$ 3.412.234
Costos totales proyecto						\$ 3.961.838

El equipo toma la decisión de ser voluntarios para la fundación, donando este tiempo dedicado a esta implementación, por lo que la fundación no debe pagar este dinero.

CONCLUSIONES

El proyecto de reducción de la carga documental en la Fundación Ronald McDonald se desarrolló para mejorar la eficiencia administrativa y la experiencia de los beneficiarios. A lo largo del documento, se ha destacado cómo cada paso y solución propuesta busca directamente cumplir con este objetivo central. Desde la digitalización de procesos hasta la simplificación de formularios, todas las acciones están diseñadas para optimizar los procedimientos y facilitar el acceso a los servicios de la fundación. Al mantener un enfoque centrado en los objetivos, se garantiza que todas las conclusiones estén alineadas con la misión y visión de la organización, sin desviarse hacia aspectos tangenciales o irrelevantes.

Se ha observado un cumplimiento satisfactorio de los objetivos secundarios, como la integración de soluciones tecnológicas innovadoras y la adopción de un enfoque centrado en el usuario. Estos aspectos complementarios han contribuido aún más a la efectividad global del proyecto y han posicionado a la Fundación Ronald McDonald como un referente en la optimización de procesos administrativos en el ámbito social.

Una de las contribuciones más destacadas de este proyecto radica en la integración de soluciones tecnológicas con un enfoque centrado en el usuario. La combinación de la digitalización de procesos y la simplificación de formularios representa un enfoque práctico para abordar la carga documental, así como también establece un estándar para futuras iniciativas en el sector. Además, la metodología cualitativa utilizada para evaluar y comprender las necesidades de los beneficiarios agrega un componente humano y empático al proceso, asegurando que las soluciones propuestas sean verdaderamente efectivas y centradas en las personas. Estos aspectos novedosos demuestran el compromiso del proyecto con la excelencia y la innovación en la gestión administrativa y el servicio a los usuarios de la fundación.

La metodología utilizada para llevar a cabo los análisis en este proyecto ha sido fundamental para obtener conclusiones sólidas y respaldadas por datos confiables. Se optó por un enfoque cualitativo, lo que permitió una comprensión profunda de la percepción de los usuarios frente a los documentos, permitiendo así comprender de los desafíos y oportunidades asociados con la carga documental en la Fundación Ronald McDonald. La utilización de

entrevistas, conversaciones y análisis documental proporcionó una amplia gama de perspectivas y datos, lo que enriqueció significativamente la calidad de los resultados obtenidos. Además, la metodología adoptada se adaptó de manera flexible a medida que avanzaba el proyecto, permitiendo ajustes y refinamientos para abordar de manera más efectiva las necesidades emergentes.

Es importante reconocer que, como cualquier proyecto, este también enfrentó ciertas limitaciones que pueden haber influido en los resultados obtenidos y en las conclusiones finales. Una de las principales limitaciones fue el alcance temporal y los recursos disponibles para llevar a cabo el proyecto. Esto podría haber afectado la profundidad y extensión de los análisis realizados, así como la implementación completa de todas las soluciones propuestas. Además, la disponibilidad y accesibilidad de los datos y la información relevante podrían haber sido otro factor limitante. A pesar de estas limitaciones, se ha trabajado diligentemente para mitigar su impacto y garantizar la validez y fiabilidad de los resultados presentados.

Mirando hacia el futuro, el proyecto abre un camino prometedor para abordar los desafíos de la carga documental en organizaciones como la Fundación Ronald McDonald. Una proyección clave es la continua evolución de las soluciones propuestas, aprovechando los avances tecnológicos y las mejores prácticas emergentes en gestión de datos y procesos administrativos. Esto podría implicar la implementación de sistemas más avanzados de gestión de documentos electrónicos, el uso extendido de inteligencia artificial para la automatización de tareas y la mejora continua de los procesos mediante retroalimentación de los usuarios y evaluaciones periódicas de la eficacia.

Además, se vislumbran oportunidades para expandir el alcance del proyecto más allá de la Fundación Ronald McDonald, colaborando con otras organizaciones similares para compartir experiencias, conocimientos y recursos. Esto podría conducir a la creación de estándares y mejores prácticas comunes en la gestión de la carga documental en el sector social, lo que beneficiaría a un amplio espectro de organizaciones dedicadas a causas sociales y humanitarias. En última instancia, se espera que estas proyecciones y posibilidades futuras impulsen una mejora continua en la eficiencia operativa, la transparencia y la calidad de los servicios prestados por las organizaciones que trabajan para el bienestar de la comunidad.

REFERENCIAS

- Planeación Universidad Ean. (2019). *Programa Integral de gestión de Datos Personales*. Obtenido de <https://universidadean.edu.co/sites/default/files/institucion/manuales/ProgramaIntegralGestionDatosPersonales.pdf>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- González J. Noreña A. (2011). *Comunicación intercultural como medio para favorecer el cuidado culturalmente aceptable*. *Enfermería universitaria*, 8(1), 55-60. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632011000100008&lng=es&tlng=es.
- Hernández R., De Veras B. (2019). *Hacia una comunicación eficaz*. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(2), e6. Epub 01 de agosto de 2019. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142019000200006&lng=es&tlng=es.
- Superintendencia de industria y comercio. (S.F.). *Sobre la protección de datos personales*. Obtenido de <https://www.sic.gov.co/content/sobre-la-protecci%C3%B3n-de-datos-personales>
- Congreso de Colombia. (2012). *Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- Foschini Vallejo, D. (2013). *Informe monográfico de práctica empresarial: Fundación casa Ronald McDonald de Colombia*. Obtenido de <https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/1249>
- Contreras, E. (2020). *Burocracia y trabajo social*. Editorial Académica. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/burocracia-y-trabajo-social-enrique-contreras>
- Deming, W. E. (1986). *La salida de la Crisis*. Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://gestionempresarialuts.files.wordpress.com/2014/08/calidad_productividad_y_competitividad_la_salida_de_la_crisis_17_to_131.pdf&ved=2ahUKewjZvcymnpqGAXW6TDABHbwrCy8QFnoECBAQAQ&usg=AOvVaw2qQmBPHDU6NkFRncR59VeS

- Donoso Beltrán, M. (2022). *Sostenibilidad ambiental y reducción del uso de papel*. *Revista de Medio Ambiente y Sostenibilidad*, 10(2), 45-60. Obtenido de [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/41181/DonosoBeltranCar
menElena2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/41181/DonosoBeltranCarmenElena2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Archivo General de la Nación- Jorge Palacios Preciado- Colombia (2017). *Guía de Implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo*. Ministerio de Cultura. Obtenido de [https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Conulte/Re
cursos/Publicaciones/ImplementacionSGDEA.pdf](https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Conulte/Recursos/Publicaciones/ImplementacionSGDEA.pdf)
- Lapiedra, R., Devece, C., & Guiral, J. (2015). *Gestión de sistemas de información en las empresas*. Editorial UOC. Obtenido de [https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/194661/Sapientia178.pdf?seque
nce=4](https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/194661/Sapientia178.pdf?sequence=4)
- Cardozo (2021). *La importancia de la comunicación interna y tips para aplicar mejor la estrategia en tu empresa*. Obtenido de <https://www.zenvia.com/es/blog/comunicacion-interna/>
- Ministerio de Justicia y del Derecho. (2020). *Guía para la creación de fundaciones en Colombia*. Obtenido de [https://www.minjusticia.gov.co/programas-
co/LegalApp/Paginas/Que-debo-hacer-para-constituir-una-fundacion.aspx](https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/LegalApp/Paginas/Que-debo-hacer-para-constituir-una-fundacion.aspx)
- Montagud Mayo, X. (2018). *Las consecuencias de la burocratización en las organizaciones de servicios sociales*. *Revista Española de Sociología*, 27(4), 112-130. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5911303>
- Murcia Salud. (2021). *Revisión de visitas familiares en unidades de hospitalización de adultos*. *Boletín de Salud Pública*, 9(2), 21-30. Obtenido de <https://www.murciasalud.es/preevid/19122>
- Perdomo & Gonzáles. (2004). *Medición de la Gestión de la Calidad Total: Una Revisión a la literatura*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502805.pdf>
- González J. Noreña A. (2011). *Comunicación intercultural como medio para favorecer el cuidado culturalmente aceptable*. *Enfermería universitaria*, 8(1), 55-60. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-
70632011000100008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632011000100008&lng=es&tlng=es).
- Hernández R., De Veras B. (2019). *Hacia una comunicación eficaz*. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(2), e6. Epub 01 de agosto de 2019. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-
43142019000200006&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142019000200006&lng=es&tlng=es).

- Superintendencia de industria y comercio (S.F.). *Sobre la protección de datos personales*. Obtenido de <https://www.sic.gov.co/content/sobre-la-proteccion%C3%B3n-de-datos-personales>
- Congreso de Colombia. (2012). *Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- Alvarez (2018). *Plan de mejoramiento A la gestión documental del proceso misional: gestión ambiental sectorial, subproceso seguimiento y control A industrias Y depósitos forestales, Carder*. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/20340/PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20A%20LA%20GESTION%20DOCUMENTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tapiero & Briceño (2018). *Propuesta de mejora para optimizar la gestión documental electrónica de los proyectos de inversión en la plataforma de gestión documental ESIGNA del ministerio de ambiente y desarrollo sostenible*. Obtenido de https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/8206/1/TapieroOyolaLauraYizeth_2018.pdf
- Torresburriel Estudio (2022). *WCAG 2.1: qué son y cómo respetarlas*. Blog - UX Torresburriel Estudio. Obtenido de <https://torresburriel.com/weblog/wcag-2-1-que-son-y-como-respetarlas/>
- El congreso de Colombia (2018). *Ley 1581 de 2012 - Gestor Normativo*. Obtenido de <https://www1.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- Ministerio De Salud Y Protección Social (1999). *Resolución número 1995 de 1999*. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resoluci%C3%B3n_1995_de_1999.pdf
- Ministerio De Salud Y Protección Social (2016) *Decreto número 780 de 2016*. Gov.co. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%200780%20de%202016.pdf
- El congreso de Colombia (2006). *Ley 1098 de 2006 - Gestor Normativo*. Obtenido de <https://www1.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=22106>
- Ministerio de Salud (2000). *Resolución Numero 412 De 2000*. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%D3N%200412%20DE%202000.pdf
- Reyes (2020). *Vigencia de la Teoría Burocrática de Max Weber y su relación con la satisfacción laboral en una institución pública*. Obtenido de

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7786/1/T3189-MDTH-Reyes-Vigencia.pdf>

- Ruiz (2019). *La teoría de la burocracia de Weber: sus ideas y características*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/organizaciones/teoria-de-burocracia-weber>
- Deskbird (2023). *Transformación digital y sostenibilidad: Forjando un futuro verde*. Obtenido de <https://es.deskbird.com/blog/digital-transformation-and-sustainability>
- Fernández (2022). *La digitalización como herramienta para lograr los objetivos de desarrollo sostenible*. Obtenido de <https://www.iebschool.com/blog/objetivos-desarrollo-sostenible-digital-business/>
- Cepal (2022) Tecnologías Digitales para un Nuevo Futuro. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/879779be-c0a0-4e11-8e08-cf80b41a4fd9/content>
- Rivera (2023). *Cómo la tecnología ayuda a proteger el medio ambiente*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-la-tecnolog%C3%ADa-ayuda-protger-el-medio-ambiente-oscar-rivera/>
- Salgado (2023). *Sostenibilidad en las empresas: Claves para un negocio responsable*. Obtenido de <https://aplanet.org/es/recursos/sostenibilidad-en-las-empresas/#:~:text=La%20importancia%20de%20la%20sostenibilidad%20en%20las%20empresas,-La%20sostenibilidad%20se&text=Reputaci%C3%B3n%20y%20confianza%3A%20Las%20empresas,ventajas%20competitivas%20en%20el%20mercado>
- Cajiga (2023). *La importancia de la Responsabilidad Social y su relación con la Sostenibilidad y el éxito empresarial*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-responsabilidad-social-y-su-con-el-j-felipe/>