



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N° 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N° 10/2010

OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE DOCUMENTACIÓN EN UNA CONSULTORA DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIOAMBIENTE PARA MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA Y EL BIENESTAR DE LOS COLABORADORES EN ASUNCIÓN, 2025.

Zárate Riquelme, María Teresa
Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad del Sol. Asunción. Paraguay
tessazarate@gmail.com

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general analizar la forma de optimización de los procesos de documentación en una consultora SSMA para el mejoramiento de la eficiencia operativa y el bienestar de los colaboradores en Asunción 2025. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental. Se utilizaron entrevistas semiestructuradas y revisión bibliográfica como técnicas principales para la recolección de datos. Los resultados permitieron identificar que las principales dificultades en la gestión documental están relacionadas con la falta de estandarización, la fragmentación de la información y la ausencia de control sistemático. Estas deficiencias afectan directamente en la productividad de los colaboradores, generando una carga administrativa elevada, errores frecuentes y pérdida de tiempo. A partir de los hallazgos, se propusieron estrategias orientadas a centralizar los archivos digitales, automatizar tareas repetitivas y capacitar al personal en el uso de herramientas colaborativas. El aporte original de este trabajo reside en ofrecer una visión integral y contextualizada de los procesos documentales en una consultora técnica, articulando las percepciones de los colaboradores con marcos teóricos actualizados. En conclusión, se establece que la optimización documental no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también promueve un entorno de trabajo más ordenado, colaborativo y sostenible.

Palabras clave: Bienestar. Eficiencia. Optimización.



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N° 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N° 10/2010

ABSTRACT

This research aimed to analyze the optimization of documentation processes in an SSMA consultancy firm to improve operational efficiency and employee well-being in Asunción, 2025. The study was conducted using a qualitative approach, with a descriptive level and non-experimental design. Semi-structured interviews and bibliographic review were used as the main data collection techniques. The results identified that the main difficulties in document management are related to the lack of standardization, fragmented information, and the absence of systematic control. These deficiencies directly affect employee productivity by increasing administrative workload, generating frequent errors, and causing time loss. Based on the findings, strategies were proposed to centralize digital files, automate repetitive tasks, and train staff in the use of collaborative tools. The original contribution of this study lies in offering a complete and contextualized perspective of documentation processes within a technical consultancy, by articulating employee perceptions with updated theoretical frameworks. In conclusion, the study establishes that documentation optimization not only improves operational efficiency but also fosters a more organized, collaborative, and sustainable work environment.

Keywords: Well-being. Efficiency. Optimization.



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N° 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N° 10/2010

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo, titulado “Optimización de los procesos de documentación en una consultora de Seguridad, Salud y Medioambiente (SSMA) para el mejoramiento de la eficiencia operativa y el bienestar de los colaboradores en Asunción 2025”, aborda la gestión documental como un elemento esencial para el funcionamiento eficaz de estas organizaciones. La gestión documental garantiza la trazabilidad de la información, el cumplimiento normativo y la calidad de los servicios prestados. Sin embargo, a pesar del uso generalizado de plataformas digitales y herramientas colaborativas, muchas consultoras enfrentan dificultades persistentes como la falta de estandarización en la nomenclatura de archivos, la fragmentación de la información en diferentes sistemas y la ausencia de control sistemático de versiones. Estas deficiencias no solo generan duplicaciones y pérdidas de datos críticos, sino que también ralentizan los procesos internos y reducen la capacidad de respuesta frente a auditorías y requisitos legales.

El problema se agrava por la dependencia excesiva de ciertos colaboradores para acceder a información clave, la ausencia de criterios organizativos compartidos y la falta de formación específica para aprovechar las herramientas digitales disponibles. Esta situación incrementa la carga administrativa del personal técnico y operativo, afectando su productividad y bienestar, y creando un ambiente de trabajo más propenso a errores y tensiones. Frente a un contexto regulado y técnico como el de las consultoras SSMA, estas limitaciones representan un desafío significativo para sostener estándares de calidad y cumplir con las exigencias normativas de forma ágil y confiable.



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N° 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N° 10/2010

El objetivo general de esta investigación es analizar la forma de optimización de los procesos de documentación en una consultora de Seguridad, Salud y Medioambiente en Asunción 2025, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y el bienestar de sus colaboradores. Para ello, se identifican las principales dificultades en la gestión y organización de documentos digitales, se analiza su efecto en la productividad del equipo y se formulan estrategias que permitan reducir la carga administrativa sin comprometer la calidad de la información.

Este trabajo se presenta como una propuesta original, al enfocarse específicamente en el contexto de una consultora SSMA en Asunción y considerar tanto los aspectos técnicos como humanos de la gestión documental. A partir de un enfoque cualitativo que incluye entrevistas con el personal y revisión de literatura especializada, se busca ofrecer un diagnóstico contextualizado y recomendaciones viables que puedan adaptarse a las realidades operativas y normativas del sector.

La importancia del trabajo reside en su aplicabilidad práctica: ofrece insumos concretos para mejorar la organización de la información, reducir errores y tiempos improductivos, y fortalecer un entorno de trabajo más claro, colaborativo y sostenible.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación utilizó un enfoque cualitativo, diseñado para explorar y comprender cómo optimizar los procesos de documentación en una consultora de Seguridad, Salud y Medioambiente (SSMA) para mejorar la eficiencia operativa y el bienestar de los colaboradores en Asunción, 2025. Este enfoque permitió profundizar en las experiencias, percepciones y dinámicas de trabajo del equipo técnico y administrativo. La investigación cualitativa se caracteriza por estudiar fenómenos



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N° 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N° 10/2010

en su contexto natural y desde la perspectiva de los participantes, a fin de identificar patrones y significados emergentes (1).

El nivel de investigación fue descriptivo. La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, características y rasgos importantes de un fenómeno, ofreciendo un panorama detallado de lo que ocurre sin intervenir directamente en el entorno. Este enfoque permitió documentar de manera precisa las prácticas existentes, los problemas detectados y las oportunidades de mejora en la gestión documental de la consultora (2).

La unidad de estudio estuvo conformada por colaboradores y supervisores de la consultora SSMA, quienes trabajan de forma cotidiana con la documentación técnica y administrativa. Se consideraron criterios como la experiencia práctica en el manejo de documentos digitales, la disponibilidad para participar y la diversidad de roles dentro del equipo.

Para la recolección de datos, se emplearon entrevistas semiestructuradas. A los colaboradores se les enviaron previamente las preguntas y ellos respondieron de acuerdo con su disponibilidad de tiempo, otorgándose un plazo de dos semanas para completar sus respuestas de manera reflexiva y cómoda. Las entrevistas se realizaron de forma individual y confidencial, con explicaciones previas sobre los objetivos del estudio y el compromiso de consentimiento informado por escrito. Todas las respuestas fueron revisadas y transcritas para su análisis cualitativo, resguardando la integridad y confidencialidad de la información.

Finalmente, se llevó a cabo una revisión bibliográfica sistemática de literatura académica y técnica relevante sobre gestión documental, eficiencia operativa y bienestar laboral. Esta revisión permitió contrastar los hallazgos empíricos con marcos teóricos consolidados y experiencias



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N° 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N° 10/2010

documentadas en otros contextos organizacionales, enriqueciendo el análisis e identificación de estrategias aplicables a la realidad de la consultora.

3. RESULTADOS

En cuanto al primer objetivo, identificar las principales dificultades en la gestión y organización de los documentos digitales dentro de la consultora SSMA, los resultados evidenciaron una serie de deficiencias estructurales y operativas que afectan directamente a la eficiencia de los procesos. La falta de estandarización en las nomenclaturas, tanto en los nombres de archivos como en la organización de carpetas, se destacó como una de las principales problemáticas. Esta carencia generaba confusión al momento de ubicar documentos, duplicaciones innecesarias y, en algunos casos, pérdida de información crítica. Asimismo, se constató que no existía un protocolo unificado para el almacenamiento ni criterios compartidos por todo el equipo, lo que provocaba una gestión desordenada y altamente dependiente de decisiones individuales.

Otro hallazgo relevante fue la gestión manual del control de versiones. En lugar de utilizar herramientas que permitan el seguimiento automático de los cambios, se recurría a métodos informales como renombrar archivos o agregar fechas al final de los nombres, lo que incrementaba el riesgo de trabajar con versiones desactualizadas. Esta situación comprometía la trazabilidad documental, dificultaba el acceso a información confiable y generaba inseguridad en los procesos de control técnico y administrativo. Las entrevistas confirmaron que estas prácticas no solo ralentizaban los flujos de trabajo, sino que también generaban frustración en los colaboradores, al no contar con sistemas claros ni recursos adecuados para el manejo documental.



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N° 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N° 10/2010

En relación al segundo objetivo, Analizar cómo afectan los procesos documentales actuales en la productividad de los colaboradores, se identificó un efecto directo y negativo sobre el rendimiento laboral. La revisión bibliográfica y los testimonios recabados coinciden en señalar que la desorganización documental contribuye a una pérdida significativa de tiempo en la búsqueda de archivos, genera retrasos en la entrega de productos técnicos y obliga a realizar reprocesos frecuentes, debido a la inexistencia de un control de versiones eficaz. Además, los entrevistados manifestaron que muchas veces deben rehacer tareas completas por falta de acceso a información previa o porque esta se encontraba en lugares inaccesibles o mal identificados.

Este contexto también genera una elevada carga administrativa, que interfiere con las funciones técnicas del equipo. Al dedicar gran parte de la jornada a tareas operativas asociadas a la documentación —como ubicar, corregir o reconstruir archivos— se ve afectada la capacidad para concentrarse en análisis, seguimiento de proyectos o propuestas de mejora. Esta situación repercute no solo en la productividad, sino también en el bienestar del equipo, aumentando el nivel de estrés, la percepción de desorganización interna y el desgaste por tareas repetitivas. El ambiente laboral, según las opiniones recogidas, se ve condicionado por estas limitaciones estructurales, que disminuyen la motivación y la eficiencia general del equipo.

En cuanto al tercer objetivo, Proponer estrategias que puedan implementarse para reducir la carga administrativa sin comprometer la calidad de la información, los hallazgos permitieron establecer una serie de recomendaciones concretas y viables. En primer lugar, se propuso la centralización de los archivos digitales en una única plataforma con acceso controlado, lo que permitiría reducir la fragmentación y facilitar la ubicación rápida de documentos. Además, se



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N° 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N° 10/2010

sugirió la creación de plantillas estandarizadas, lo que no solo aportaría uniformidad y coherencia en los contenidos, sino que también permitiría agilizar la elaboración de documentos repetitivos y minimizar errores de forma o fondo.

Otra estrategia destacada fue la automatización de tareas rutinarias, como el seguimiento de vencimientos, el control de aprobaciones o la notificación de cambios. Para ello, se recomendó el uso de herramientas digitales colaborativas que permitan integrar estas funciones en el flujo de trabajo diario. Finalmente, se enfatizó la importancia de la capacitación continua del equipo, tanto en el uso de tecnologías como en buenas prácticas de gestión documental. Los entrevistados coincidieron en que estas estrategias contribuirían a crear un entorno documental más organizado, accesible, colaborativo y seguro, beneficiando tanto a los procesos internos como a la calidad del servicio técnico prestado por la consultora.

Finalmente, en relación con el objetivo general, Analizar la forma de optimización de los procesos de documentación en una consultora SSMA, los resultados obtenidos permitieron confirmar que una adecuada gestión documental afecta positivamente tanto en la eficiencia operativa como en el bienestar laboral. Las dificultades identificadas reflejan una necesidad urgente de implementar mejoras estructurales, mientras que las estrategias propuestas ofrecen un camino viable y sostenible para alcanzar una transformación organizacional. Se concluye que la optimización de la documentación no solo reduce la carga operativa y mejora la trazabilidad de la información, sino que también favorece un entorno de trabajo más ordenado, colaborativo y orientado a la mejora continua, contribuyendo al fortalecimiento institucional de la consultora en su rol técnico y profesional dentro del ámbito de la Seguridad, Salud y Medioambiente.



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N° 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N° 10/2010

4. CONCLUSIONES

En cuanto al primer objetivo, Identificar las principales dificultades en la gestión y organización de los documentos digitales dentro de la consultora de SSMA, los resultados evidencian que la ausencia de estandarización en las nomenclaturas, las estructuras de carpetas inconsistentes y la falta de criterios organizacionales compartidos son factores críticos que afectan directamente la calidad de la gestión documental. Tanto la bibliografía especializada como los testimonios recogidos mediante entrevistas coinciden en que estas deficiencias generan un entorno documental desorganizado, propenso a la duplicación de archivos, pérdida de información clave y dificultades para acceder a versiones actualizadas. Esta situación no solo compromete la trazabilidad y seguridad de la información técnica, sino que también produce una dependencia excesiva de ciertas personas clave dentro del equipo, lo que incrementa el riesgo operativo ante ausencias, rotaciones o desvinculaciones de personal. En consecuencia, se establece que los obstáculos identificados no son meramente técnicos, sino también estructurales y organizacionales, reflejando la necesidad de una intervención integral en los procesos de documentación.

Con relación al segundo objetivo, Precisar cómo afectan los procesos documentales actuales en la productividad de los colaboradores, se concluye que las debilidades en la gestión documental tienen un efecto directo y negativo sobre la eficiencia laboral. La desorganización de archivos, la falta de automatización en tareas repetitivas y la escasa estandarización generan una



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N° 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N° 10/2010

carga administrativa excesiva que interfiere con las tareas técnicas principales de los colaboradores. Esto se traduce en un uso ineficiente del tiempo, altos niveles de estrés, desmotivación y una percepción generalizada de ineficiencia. Los testimonios recabados revelan que los colaboradores dedican una parte importante de su jornada laboral a buscar documentos, corregir errores generados por versiones obsoletas o completar tareas que podrían estar automatizadas. Estos hallazgos coinciden con los aportes teóricos revisados, que señalan que una gestión documental deficiente puede afectar no solo el desempeño individual, sino también la capacidad de la organización para cumplir con plazos, normativas y estándares de calidad. Por lo tanto, se concluye que mejorar la organización documental es clave para liberar capacidades, fortalecer la motivación del equipo y elevar la calidad del trabajo.

Respecto al tercer objetivo, Establecer estrategias que puedan implementarse para reducir la carga administrativa sin comprometer la calidad de la información, el análisis permite identificar una serie de acciones prioritarias y complementarias. Entre ellas se destacan la centralización de archivos en plataformas digitales seguras, el uso de plantillas estandarizadas para la generación de documentos, la automatización de procesos como el seguimiento de vencimientos o revisiones, y la implementación de capacitaciones periódicas para todo el equipo. Estas estrategias son validadas tanto por la evidencia empírica como por los marcos teóricos consultados, que destacan la importancia de una visión integral que combine recursos tecnológicos, compromiso institucional, liderazgo técnico y una cultura organizacional orientada a la mejora continua. Las entrevistas muestran un alto nivel de aceptación de estas propuestas por parte de los colaboradores, lo que representa una oportunidad concreta para iniciar un proceso de transformación interna con bajo



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N° 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N° 10/2010

nivel de resistencia y alto potencial de efecto. En síntesis, las estrategias identificadas son viables, contextualizadas y responden tanto a los desafíos actuales como a las necesidades proyectadas de la organización.

Finalmente, en lo que respecta al cumplimiento del objetivo general, Analizar la forma de optimización de los procesos de documentación en una consultora SSMA para el mejoramiento de la eficiencia operativa y el bienestar de los colaboradores en Asunción 2025, los resultados obtenidos permiten alcanzar una comprensión profunda e integral del estado actual del sistema documental, sus limitaciones y sus oportunidades de mejora. Se concluye que la implementación de un sistema documental estandarizado, tecnológicamente asistido y alineado con buenas prácticas internacionales representa una vía estratégica para fortalecer la eficiencia operativa, reducir significativamente la carga administrativa y mejorar el bienestar de los equipos técnicos. Esta optimización no solo permite aumentar la productividad y la calidad del servicio, sino también consolida una cultura organizacional más colaborativa, resiliente y preparada para afrontar los desafíos del sector SSMA. En ese sentido, este trabajo aporta un marco de referencia práctico y adaptable que sirve como base para futuras intervenciones, diagnósticos comparativos o programas de mejora continua en otras organizaciones similares.

5.BIBLIOGRAFÍA

- 1- Creswell JW, Creswell JD. *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. 5th ed. Thousand Oaks (CA): SAGE Publications; 2018.



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N° 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N° 10/2010

2- Sampieri RH, Collado CF, Lucio PB. *Metodología de la investigación*. 6a ed. México: McGraw-Hill; 2014.