



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario
externo, Hospital General de Jaén, 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

Vilchez Fernandez, Franco Jhuniors (orcid.org/0000-0002-1123-6161)

ASESOR:

Mg. Díaz Torres, William Ricardo (orcid.org/0000-0003-2204-6635)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía

**LIMA - PERÚ
2023**

Dedicatoria

A Dios todo poderoso el que reina por siempre, a mis familiares por su apoyo incondicional y constante que me alentaron en el transcurso de mi vida profesional, a mis hermanos por ser el motivo y ejemplo de inspiración de cada día ir cumpliendo mis metas.

Agradecimiento

A Dios, que me da la vida la fuerza y las ganas de luchar día a día, para que este proyecto se haga realidad. A la Universidad Cesar Vallejo, que, gracias a los conocimientos de mi asesor el Mg. William Díaz, logre la formación profesional y por su paciencia, comprensión y consejos que me brindaron en la elaboración de este proyecto. A mis amigos y Familiares, que siempre me brindaron su apoyo incondicional.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	ii
Resumen.....	iii
Abstract.....	iv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	10
3.1.1 Tipo de investigación.....	10
3.1.2 Diseño de investigación.....	10
3.2 Variables y operacionalización.....	10
Operacionalización de variables.....	11
3.3 Población, muestra y muestreo.....	12
3.3.1 Población.....	12
3.3.2 Muestra.....	12
3.3.3 Muestreo.....	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5 Procedimientos.....	13
3.6 Método de análisis de datos.....	13
3.7 Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	37

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	11
Tabla 2 <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	15
Tabla 3 <i>conservación de información</i>	15
Tabla 4 <i>Prueba de fiabilidad</i>	17
Tabla 5 <i>Gestión del archivo clínico y la confiabilidad</i>	18
Tabla 6 <i>Gestión del archivo clínico y la dimensión técnica científica</i>	19
Tabla 7 <i>Gestión del archivo clínico y el entorno</i>	20
Tabla 8 <i>Gestión del archivo clínico y la efectividad de atención al usuario</i>	20

Resumen

La presente investigación titulada “ Gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario externo, Hospital General de Jaén, 2022”, tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre la Gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario externo en el Hospital general de Jaén, 2022; cuya metodología es de tipo básica, diseño no experimental, correlacional, con un enfoque cuantitativo y método hipotético – deductivo, teniendo como población a 60 usuarios, realizando un muestreo probabilístico aplicando la formula aleatoria, cuyo resultado fue la muestra de 52n usuarios; empleando como técnica la encuesta y como instrumento dos cuestionarios de Gestión de archivo y atención al usuario externo; según los resultados obtenidos de la prueba de normalidad fue un valor de 0.000 señalando que el rho de correlación a trabajar fue de Spearman, además se obtuvo el valor de correlación del objetivo general de 0.855; determinando que gestión del archivo clínico incide en la efectividad de atención al usuario externo del hospital general de Jaén. Por lo que se concluyó que, si se aplica correctamente la gestión de archivo clínico, la efectividad de atención al usuario externo mejorara.

Palabras Clave: *Gestión, clínico, archivo, efectividad, usuario, correlación.*

Abstract

The present investigation entitled "Management of the clinical file and effectiveness of attention to the external user, General Hospital of Jaén, 2022", had as objective to determine the relationship that exists between the Management of the clinical file and effectiveness of attention to the external user in the General Hospital from Jaen, 2022; whose methodology is of basic type, non-experimental, correlational design, with a quantitative approach and hypothetical - deductive method, having as a population 60 users, performing a probabilistic sampling applying the random formula, whose result was the sample of 52n users; using the survey as a technique and as an instrument two questionnaires on file management and external user service; According to the results obtained from the normality test, it was a value of 0.000, indicating that the correlation rho to work on was Spearman's, in addition, the correlation value of the general objective of 0.855 was obtained; determining that management of the clinical file affects the effectiveness of attention to the external user of the general hospital of Jaén. Therefore, it was concluded that, if clinical file management is applied correctly, the effectiveness of external user care will improve.

Keywords: Management, clinical, file, effectiveness, external, user, correlation.

I. INTRODUCCIÓN

En la situación actual, en las instituciones públicas se afrontan desafíos como es la similitud de los mecanismos y el archivamiento de los documentos y las técnicas de encargo usuales, enseñanza, conflictos, procesos y registros obligatorios del compromiso de archivos. En América Latina, igualmente carecen internamente las instituciones gubernamentales, de procesos archivísticos para la historia clínica, asimismo se señala la inhabilidad en las instituciones públicas en nuestro país, para forjar ciertos conjuntos o formas a las series documentales, e incidir en los conflictos para fijar una política de pureza y comunicación, asimismo estos documentos instaurados y renovados cual permite acaecer un interés apologético en los trabajos y en las actividades administrativas. Muñiz et al., (2018).

Giannini et al., (2018) Expresa que las historias clínicas en papel siguen estando muy extendidas en los hospitales italianos y el flujo de trabajo para gestionar las visitas de los pacientes externos es crítico. En las salas de los hospitales coexisten demasiados programas informáticos aislados que provocan confusión y desorganización. Una historia clínica informatizada que unifique todos los datos contenidos en las distintas aplicaciones debería tener una importancia fundamental para apoyar las actividades diarias de los médicos. Además, con la historia clínica digital, los datos pueden reutilizarse con fines de investigación.

En la actualidad, la necesidad de identificar los parámetros adecuados, ayudando a evaluar y medir el buen funcionamiento de un sistema de información en una organización. Los usuarios, ya sea individualmente o en grupo, dependen en gran medida de la información para tomar decisiones que permitan aumentar la productividad y obtener una ventaja competitiva. Para apoyar esto, la organización debe tener un sistema de información de alta calidad. La alta calidad del sistema de información con una buena tecnología de la información puede crear una ventaja competitiva sostenible. Benmoussa et al., (2018).

El riesgo de la gestión de archivos en las instituciones de ensayos clínicos bajo un cierto grado de peligro depende de la fuerza de control diario de la gestión de archivos sobre el riesgo. Se deben considerar y asignar recursos importantes para reducir la influencia del riesgo en el trabajo diario de la gestión de archivos.

Wen et al., (2018).

Fariño-Cortez et al. (2017), expresa que la calidad de atención brindada a sus usuarios, ha mejorado parcialmente desde el 2016, con un 63,25% de la población ecuatoriana satisfecha con la calidad de atención y un 36,75% insatisfecha, se ha señalado que El 71% de los usuarios está insatisfecho con el tiempo de respuesta durante la atención en emergencia debido a las colas de pacientes en espera.

En el Perú las clínicas mantienen expedientes clínicos de los pacientes ya que son documentos médicos legales que contienen información y antecedentes clínicos realizadas a los pacientes dentro de la empresa. Los archivos en papel son documentos muy importantes, pero causan problemas graves, como la ilegibilidad de la información debido a la gran cantidad de archivos físicos, el deterioro de los archivos, la pérdida de archivos y el retraso en la ubicación. Actualmente, el proceso es manual, lo que dificulta la atención de los pacientes con historiales médicos, referencias y búsquedas de archivos. Aguirre, (2019).

El comportamiento basado en la calidad y en el cuidado de la salud se ha convertido en un lugar común en los últimos años, y los profesionales de la salud han expresado su preocupación por este tema en particular, con un nivel de preocupación cada vez mayor en los últimos tiempos; el objetivo es demostrar la calidad en todos los aspectos para que todos los servicios de salud sean óptimos y con una atención oportuna para lograr una adecuada satisfacción del paciente con respecto a su prestación. Saiz & Saiz, (2018) el análisis muestra que el control de calidad es un instrumento que puede eliminar errores y deficiencias en el desarrollo de procesos, factores que afectan la satisfacción del paciente, cliente o usuario. Establecer metas es fundamental para que una empresa u organización de salud logre sus metas y así pueda elevar el listón dentro de la organización en la que se maneja, es importante porque nos permite entender el tipo de servicio que se ofrece, si es bueno o no malo, y encontrar formas de mejorarlo o corregir su calidad o simplemente enmendar errores y mejorar los productos o servicios ofrecidos. Álvarez, (2020).

En algunos países con economías fuertes, grandes segmentos de la población no tienen acceso a una atención médica adecuada. Así lo demuestran escenarios que no muestran equidad en materia de protección social. Otros países están incurriendo en más y más costos debido al uso ineficiente de los

recursos médicos. Arco & Suarez, (2018).

El tema que vamos a desarrollar en base a la realidad problemática es necesario la formulación del problema: ¿Qué relación existe entre Gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario externo en el Hospital general de Jaén, 2022?

El estudio se justifica teóricamente porque las variables soportadas se relacionan con las relaciones humanas que establecieron el proceso y los documentos producidos por los sistemas de archivos comunes soportados por la organización. En la justificación práctica, este proyecto de investigación se justificó porque el pliego de condiciones tenía normas y/o lineamientos para la organización de estos archivos comunes que eran relevantes para la empresa y amparados por la acreditación, y que se obtiene un trato efectivo en la atención de usuarios externos. En cuanto a la relevancia social, el visto bueno de la Región Cajamarca, el Departamento de Salud (MINSa), aprobó medidas de gestión de expedientes para asegurar la calidad de la información de la historia clínica. Debido a la conveniencia de que el personal que laboran en el Hospital general de Jaén pueda revisar los procedimientos de gestión de archivos clínicos y la calidad efectiva de atención a los usuarios externos.

La presente investigación, incita el plantear como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario externo en el Hospital general de Jaén, 2022; Como objetivos específicos: Determinar la relación entre la dimensión conservación de información y la efectividad de atención al usuario externo en el Hospital general de Jaén, 2022, establecer la relación entre la dimensión control de información y la efectividad de atención al usuario externo en el Hospital general de Jaén, 2022, concretizar la relación de la dimensión información documentaria y la efectividad de atención al usuario externo en el Hospital general de Jaén, 2022. En este estudio se propuso las hipótesis generales que tenemos: Existe relación directa y significativa entre la gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario externo en el Hospital general de Jaén, 2022; No existe relación directa entre la gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario externo en el Hospital general de Jaén, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico consiste en estudios internacionales, nacionales y regionales, cada uno de los cuales describe un escenario de calidad de servicio proporcionado en el marco de la consulta externa, y una encuesta de calidad de servicio para evaluar qué tan satisfechos están los pacientes externos. Los distintos centros hospitalarios encuestados son estudios que se han citado como de gran importancia en la agenda de investigación actual, y su desarrollo e investigación han incrementado el nivel de conocimiento sobre la situación de la calidad asistencial en las consejerías externas en otros países para mejorar.

A nivel internacional, Según Lv & Shi (2020) En un estudio titulado "Investigación sobre sistemas de gestión de archivos basados en sistemas de información", afirma que la gestión de archivos es una de las tareas diarias de la universidad. La utilización eficaz de los archivos universitarios es fundamental para la construcción de la marca universitaria, el patrimonio cultural, la reforma educativa, la investigación científica y la innovación. Basado en los principales colegios y universidades, este artículo tiene como objetivo examinar las mejoras en la gestión de archivos. Se utilizan métodos de búsqueda de literatura, métodos de encuesta, métodos experimentales y métodos analíticos. Analizar el estado del trabajo de gestión de archivos, resumir los problemas existentes del trabajo de gestión de archivos, mejorar el sistema de gestión de archivos de la universidad e implementarlo a través del sistema de información de gestión.

Kawakami et al. (2019) El tema de investigación es "Mejora de la gestión de documentos de consentimiento informado en ensayos clínicos utilizando un sistema de historia clínica electrónica", y el propósito es sistematizar el aseguramiento de la calidad y el apoyo a la gestión de documentos para la correcta implementación de los ensayos clínicos. MÉTODOS: Se realizó una encuesta por muestreo para investigar si los formularios de consentimiento informado originales firmados por el IIT se conservaron en el Hospital Universitario de Kanazawa. Resultados: El sistema RME demostró una gestión de documentos IC más simple en comparación con los enfoques tradicionales. CONCLUSIONES: Nuestro enfoque integrado de documentación y gestión del proceso de estudio puede mejorar la fiabilidad de los estudios clínicos.

Bao et al., (2021) Estoy investigando la gestión y aplicación de procedencia de datos en el espacio de datos clínicos. Para gestionar grandes datos en el centro

de datos clínicos y aclarar la fuente de datos, la repetición y el flujo de datos, la gestión de procedencia de datos basada en una estructura de tres capas, propongo un método. Divide la gestión de la procedencia de los datos en capa de datos, capa semántica y capa de presentación. Nuestro método registra el origen, el proceso y la ubicación de cada proceso para permitir la reproducibilidad del proceso. Al mismo tiempo, nuestro método anota semánticamente cada objeto de datos. Esto nos permite explicar mejor el origen de los elementos de datos, los procesos de procesamiento, etc.

Álvarez, (2020), en su estudio en Ecuador describe la relación entre el control de calidad ambulatorio y la satisfacción del usuario externo en el Hospital General Guasmo Sur. El objetivo fue establecer un plan para mejorar la relación entre el control de calidad de la atención ambulatoria y la satisfacción de los usuarios externos del Hospital General Guasmo Sur. Se utilizaron enfoques correlativos y cuantitativos, así como métodos deductivos. Se utilizaron dos cuestionarios para la recogida de datos. Como resultado de la investigación se encontró que existían problemas con los tiempos de espera y la confiabilidad del servicio, sobre todo por la falta de cooperación entre las áreas.

Bermello (2022) En su trabajo, realizado en Ecuador, sobre el tema "Modelos de Gestión de Atención Ambulatoria para Mejorar la Calidad del Servicio", desarrollar un modelo de gestión de atención ginecológica ambulatoria para ayudar Investigación básica, no experimental, aplicada, cuantitativa, diseño transversal y nivel de conocimiento descriptivo. Los resultados mostraron que el 99% y el 90,9% de los encuestados calificaron la calidad de la gestión de la atención y los servicios como moderada. Facilitar los ajustes para mejorar la calidad del servicio, incluidas las estrategias de gestión de la atención y las habilidades interpersonales.

A nivel nacional, Hernández et al.(2019) En su estudio titulado "Satisfacción de los Usuarios Externos con los Servicios de Salud y Factores Asociados en las Instituciones del Ministerio de Salud del Perú". El objetivo fue evaluar las variables de estudio, materiales y métodos de fabricación. Resultados de un estudio transversal con datos de la Encuesta Nacional de Condiciones de Vida y Hogares Pobres (ENAHO) 2018. Un total de 14.206 adultos que reportaron recibir atención en los establecimientos de salud del MINSA (población general: 7.684.602). CONCLUSIONES: Mejorar la satisfacción de estos usuarios

mejorará la calidad de atención en su centro.

Ruiz (2020) Características del servicio que influyen en la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en el laboratorio analítico, Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, septiembre de 2018. OBJETIVOS: Calidad de atención en laboratorios analíticos en relación con la satisfacción del usuario externo MATERIALES Y MÉTODOS: Población de 119 individuos en laboratorios analíticos La naturaleza del estudio fue descriptivo, relacional y transversal. MÉTODOS: Entrevistas utilizando herramientas de recolección de datos utilizados de forma independiente en dos formatos. RESULTADOS: La satisfacción de los usuarios externos con la calidad de atención fue positiva en un 76,47%. Precisión Comunicación precisa, comodidad de las salas de espera y toma de muestras, limpieza, ventilación, iluminación adecuada.

Aponte (2018) en su tesis titulada "Puesto de Salud Túpac Amaru - Satisfacción de Usuarios Externos en Consulta Médica para Chimbote 2015", el objetivo de este proyecto es considerar adecuadamente a los usuarios externos en las consultas médicas, mejorarlo en el proceso de admisión, optimizar la calidad de los registros y equipos de cómputo, brindar una buena atención -personal calificado que cumpla con estándares de eficiencia, eficacia y cumplimiento de infraestructura. Como resultado, se desarrolló la siguiente línea de acción: procedimientos de inscripción, dotación de recursos humanos y habilidades gerenciales. Esto incluye las siguientes medidas: implementación del sistema de contratación, implementación del procedimiento de alta para los seguros a todo riesgo, no asegurados del SIS, implementación de la normativa. Planificación del personal médico, formación, implantación de sistemas informáticos en el momento del ingreso y creación de un entorno empaquetado para el ingreso.

A nivel Regional, Bravo, (2021) en su tesis titulada "Relación entre la felicidad del agraciado municipal y la pelaje del tocador hospitalario. La exploración identificó la unión entre la felicidad del agraciado municipal y el pelaje del tocador en Klinikum Hahn desde el tratamiento del agraciado municipal. Estudio transversal de correlación. La población estuvo conformada por 31 trabajadores de la salud (médicos, enfermeras, obstetras). Como resultado, los usuarios internos calificaron la satisfacción laboral en su puesto actual (61 %) y la interacción con su jefe (45,0 %), así como las oportunidades de promoción (54,0

%), el ambiente de trabajo (45,0 %), el desinterés por se reveló el aspecto ambiental (45,0%). Interactuar con colegas (42,0%). La calidad de la atención brindada por los trabajadores de la salud se midió utilizando factores específicos (74,0 %) y confiabilidad (74,0 %). En conclusión, para los servicios hospitalarios del Hospital General de Jaén, no existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción del usuario interno y la calidad asistencial ($p > 0,05$).

Jiménez, (2021) En su investigación denominada: “La calidad de atención al cliente en la Caja de Ahorro y Crédito El Tumi de Jaén - Enero-Mayo 2017”, define en general la atención al cliente en la Caja de Ahorro y Crédito analizada por Tumi en Jaén. Esto ayuda a mejorar la calidad de los servicios y mejorar la percepción del cliente, Busque información sobre la calidad del servicio de la que pueda obtener recomendaciones para mejorar la organización. Se trata de un estudio descriptivo, no experimental, de corte transversal, que utiliza un cuestionario estructurado como herramienta de recopilación de información para conocer los servicios que prestan las cooperativas. Usamos esta teoría en relación con las variables bajo investigación. Considere el tamaño de su muestra de usuarios para obtener resultados confiables y representativos. Como resultado del trabajo se llegó a la conclusión que la calidad de servicio reflejada en la atención de los empleados hacia los clientes es positiva.

De acuerdo con las teorías sobre el Gestión del archivo clínico, Según Laica, (2018) la Teoría clásica de administración; puede aplicarse a las organizaciones humanas necesarias, vistas como creadoras de procesos de gestión y promotoras de la división de áreas funcionales de la empresa.

Teoría de las tres edades Según Buleje, (2018); Expresa que los documentos y testimonios no son objetos inanimados, sino que tienen vida propia, y que los documentos implican invención, formación y depuración en términos de gestión y desarrollo archivístico, sugiere. El propósito de la teoría se basa en priorizar el uso mejorado de fuentes y el cuidado en todas sus formas.

Buleje, (2018) la Teoría de los documentos, Consiste en información, que forma parte de una serie de elementos, importante para la empresa. La aceptación de esta teoría es importante en una empresa o comunidad y nos permite preservar la Biblia como evidencia de hecho. En cualquier caso, es importante gestionar y almacenar durante un tiempo razonable. Especialmente la empresa o empresa

en el archivo

Así mismo las teorías de Efectividad de atención al usuario externo Según Pumayally & Flores (2021) La teoría del autocuidado considera la capacidad humana para realizar todas las actividades necesarias para una vida saludable. El autor considera la palabra "yo" como un todo, priorizando no solo las necesidades físicas del individuo, sino también sus necesidades psicológicas y espirituales.

La teoría del cuidado humanizado de Gene Watson Según Ortiz, (2022) se basa en el cuidado, que es una parte importante de la existencia, la acción más primitiva que una persona realiza para existir, y la existencia es el otro que invoca, este llamado que una persona llama se convierte en la base del cuidado general. y el cuidado profesional de la atención. Por otro lado, este cuidado tiene estructura, forma y finalidad ya que está dirigido a satisfacer las necesidades humanas para promover, mantener o restaurar la salud.

Siñani (2021) Define la Gestión del archivo clínico como “la información personal específica del paciente e información integrada en cualquier tipo de entorno de atención médica pública, social o privada que deba ser registrada, anotada, escrita, graficada, mostrada o documentada por profesionales de la salud y un conjunto de datos”. (p.13)

Olano, (2022) Define “Como un documento de cita obligatoria no público que registra cronológicamente el estado de salud de un paciente, las intervenciones médicas y otros procesos que realizan el equipo médico involucrado en su atención”.

Pumayally & Flores (2021) Define la Atención al cliente, como “La calidad de la atención se refiere a la expectativa de proporcionar al usuario el mayor y más pleno bienestar después de sopesar el equilibrio entre los beneficios y los daños que implican todas las partes del proceso.” (p. 36).

Ortiz, (2022) Lo definir como “un proceso que posibilita el más alto nivel de atención que debe tener en cuenta las necesidades del paciente, con una atención continua, un seguimiento y un seguimiento eficientes”.

Las dimensiones de Gestión del archivo clínico Según Bonal et al., (2020) la dimensión conservación de información son “Los archivos deben utilizarse para almacenar información de forma permanente. Esto se debe a que el almacenamiento en variables se pierde al final de la ejecución del programa” (p.

6).

La control de información Según Ulloa, (2021) “Es un punto importante para que el sistema de control funcione correctamente. Captura información importante sobre su negocio, incluido el contexto organizacional y los registros de no conformidad”. (p.19)

La dimensión información documentaria, Según Forero, (2022) expresa que es “Información registrada en el sistema de gestión de la calidad”.(p.142).

Las Dimensiones de Atención al cliente; entre ellos la dimensión de la Confiabilidad, Según Díaz et al., (2021) "Cuando una persona tiene la capacidad de realizar una función requerida en condiciones específicas en un período de tiempo específico".(p.4).

La dimensión de la Técnica científica, Según López et al., (2019) menciona que “Es el proceso de usar métodos experimentales y de observación para determinar resultados objetivos sobre un estudio en particular”. (p.4).

La dimensión sobre el Entorno Según Silva et al., (2018) manifiesta que “Se refiere a las percepciones de los empleados sobre los factores que determinan la calidad de su experiencia laboral” (p.12).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

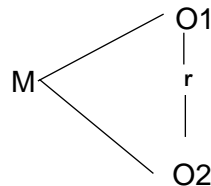
3.1.1 Tipo de investigación

La investigación se enmarca dentro de un enfoque cuantitativo ya que se centró en recopilar información sobre Gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario externo, Hospital General de Jaén, 2022. "La investigación descriptiva intenta identificar las propiedades y características clave de cada fenómeno analizado". Toscano, (2018).

3.1.2 Diseño de investigación

Diseño de la investigación no es experimental ya que no hay manipulación de variables, reciprocidad. Estos diseños presentan la capacidad de los investigadores para analizar y estudiar las relaciones de los hechos de la vida real (variables) y conocer su influencia o ausencia, y tratar de determinar el grado de relación entre las variables estudiadas. Arias & Covinos, (2021)

El diseño de investigación estará establecido de la siguiente manera:



Dónde:

M: representa a la muestra de estudio

O1: Observación variable independiente

O2: Observación variable dependiente

r: Coeficiente de correlación

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión del archivo clínico

Variable 2: Efectividad de atención al usuario externo

Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores/ítems	Técnica/ instrumen to	Escala
Gestión del archivo clínico	Siñani, (2021) define como la información personal específica del paciente e información integrada en cualquier tipo de entorno de atención médica pública, social o privada que deba ser registrada, anotada, escrita, graficada, mostrada o documentada por profesionales de la salud y un conjunto de datos. (p.13)	La Gestión del archivo clínico es la información específica de los pacientes cuyos aspectos son la conservación de información, control de información y la información documentaria	conservación de información control de información información documentaria	conservación control información	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Ordinal Muy alto (5), Alto (4), Regular (3), Bajo (2), Muy bajo (1).
Efectividad de atención al usuario externo	Pumayally & Flores, (2021) expresa que la “La calidad de la atención se refiere a la expectativa de proporcionar al usuario el mayor y más pleno bienestar después de sopesar el equilibrio entre los beneficios y los daños que implican todas las partes del proceso.” (p. 36).	La Efectividad de atención al usuario externo es la calidad del servicio brindado a los usuarios externos su dimensión es la confiabilidad, Técnica científica y entorno.	confiabilidad Técnica científica Entorno	Trato cordial amable Personal correctamente uniformado Respeto al orden de llegada Interés manifestó en la persona y su problema Respeto a su privacidad Provisión de descanso médico Confidencialidad de los diagnósticos Charla educativa de interés para el usuario. Orientación recibida durante el examen clínico Ejecución del examen clínico del área afectada Solución del problema de salud del paciente Provisión de medicamentos. Cuidados post hospitalarios Tiempo de espera Limpieza y orden de los ambientes y baños Iluminación de los ambientes Ventilación de la sala de espera.		

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Es el número de casos estudiados que describen las características (edad, sexo, estado civil, etc.) que componen la muestra. Majid (2018). Estará establecida por 60 personas que laboran en el Hospital General de Jaén, 2022.

Los criterios de inclusión se definieron mediante la selección de pacientes mayores de 18 años para recibir tratamiento en el Hospital General de Jaén, 2022 en el ámbito de los servicios de efectividad de atención al usuario externo.

Los criterios de exclusión, no se consideran expedientes de pacientes o usuarios extranjeros debido a la anamnesis del área de recepción. Historial médico de un paciente interno durante un proceso judicial, o historial médico solicitado para entregarle un informe médico al paciente, o que algunos expedientes estén en proceso de revisión médica, o utilizados en diversos campos siempre que los registros clínicos estén siendo procesados por la entidad, y que estos archivos clínicos no están disponibles al momento de la evaluación

3.3.2 Muestra

Casteel & Bridier (2021) define la muestra como el conjunto de unidades elegidas para representar a la población de interés, con base en el tamaño de la muestra y su selección. La muestra en esta investigación quedó establecida por 52 personas que laboran en el Hospital General de Jaén, 2022, ya que salió como resultado de la aplicación de la técnica del muestreo probabilístico.

3.3.3 Muestreo

El muestreo se realizó a través del muestreo probabilístico aleatorio simple haciendo uso de la siguiente formula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde: N = 60 (población total).

n = tamaño de la muestra.

p = 0.5

q = 0.5

E = 5 %

Z = 1.96

El desarrollo

$$n = \frac{60 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(60 - 1) \cdot 0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

n = 52.01191443

Es decir, 52 personas que laboran en el Hospital General de Jaén, 2022, fueron la muestra del trabajo de investigación.

Unidad de análisis: Estará constituida por la, conservación, control, Conocimientos, valores, trato cordial amable, respeto, limpieza y orden de los ambientes por parte de personas que laboran en el Hospital General de Jaén, 2022.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica: El estudio utiliza la encuesta según López & Sandoval (2016) y afirma que se esfuerza por una determinada medida.

Instrumento de recolección de datos: El instrumento aplicado es el cuestionario según Mendoza & Avila (2020) que sirve como medio para determinar los límites de medición de datos.

3.5 Procedimientos

Se solicita la aprobación del director del Hospital General de Jaén. La encuesta se realizó entre trabajadores del hospital después de afirmar que el propósito era con fines educativos y de investigación. Los datos obtenidos tuvieron una duración de una semana. Mediante el Alfa de Cronbach.

3.6 Método de análisis de datos

Durante esta fase, la información recopilada se analiza e interpreta teóricamente para responder preguntas y determinar si se han logrado los objetivos generales. La información recolectada fue categorizada, registrada y agregada mediante el programa Microsoft Excel 2019, presentando los resultados estadísticos en forma tabular y gráfica, y posteriormente procesada mediante la aplicación SPSS v25. Los análisis posteriores optaron por aplicar técnicas lógicas (inductivas, deductivas, sintéticas) con estadísticas (descriptivas o inferenciales) utilizadas para interpretar los datos recopilados.

3.7 Aspectos éticos

La investigación debe ser aprobada por los examinadores institucionales pertinentes de la universidad. Su valor se basa en que no se conocen estudios de campo sobre Gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario externo. Debe ser científicamente válido y metodológicamente equilibrado para que los participantes de la investigación no se vean atraídos repetidamente por el estudio. Las elecciones deben ser justas. Es decir, los participantes de la investigación deben ser neutrales y objetivos, seleccionados sin preocupaciones o distinciones específicas, e informativos desde una perspectiva de riesgo/beneficio. Esto significa que se deben minimizar los riesgos de los participantes y amplificar las ganancias potenciales. Los posibles beneficios y lecciones para los participantes deben superar los riesgos. En última instancia, los participantes deben ser respetados por quienes tienen derecho a la privacidad.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se documenta el análisis estadístico de la información obtenida a partir de la aplicación de un cuestionario para determinar el nivel de relación entre la Gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario externo, Hospital General de Jaén, 2022.

Asimismo, para los objetivos específicos 1 y 2, para determinar el nivel de calificación se utiliza la siguiente escala de rango.

Tabla 2

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Escala de rango	
1	Muy bajo
2	Bajo
3	Regula
4	Alto
5	Muy alto

Nota:

Encuesta aplicada por el investigador, 2022

Para el objetivo 1: *Definir el nivel de conservación de información en el Hospital general de Jaén, 2022.*

Hi: El nivel de conservación de información en el Hospital general de Jaén, 2022; es alta.

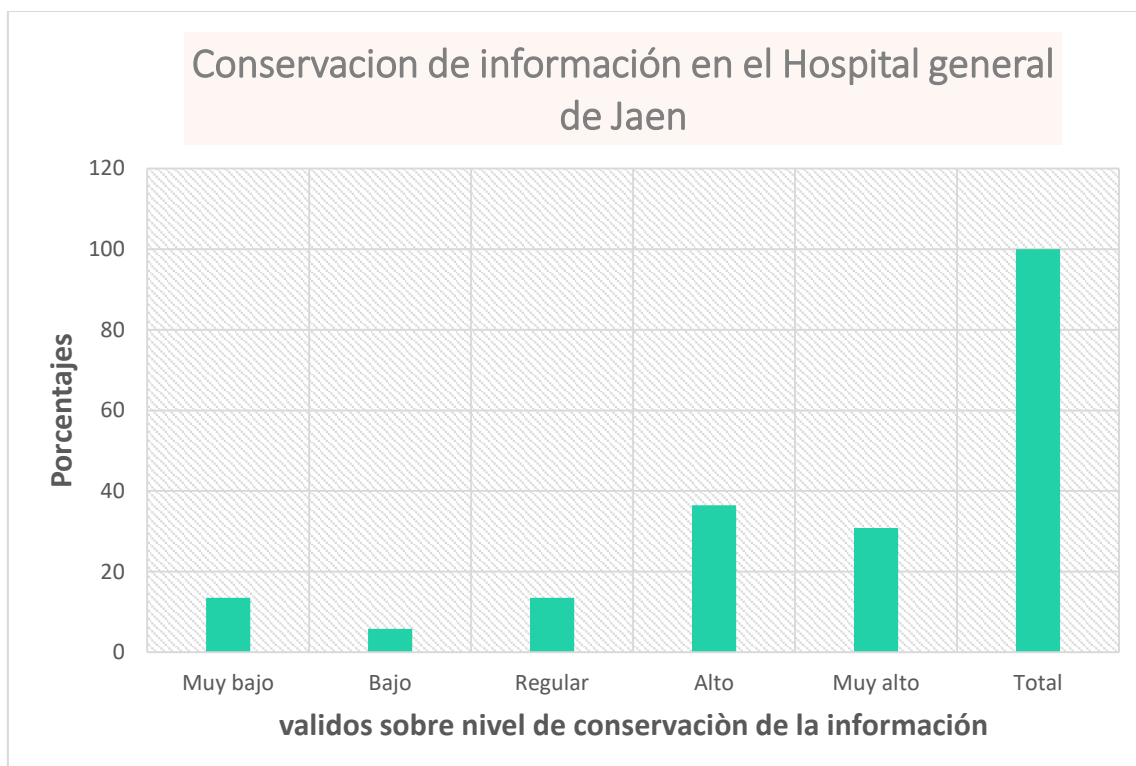
Ho: El nivel de conservación de información en el Hospital general de Jaén, 2022; es baja.

Tabla 3

Conservación de información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	7	13,5	13,5	13,5
Bajo	3	5,8	5,8	19,2
Regular	7	13,5	13,5	32,7
Alto	19	36,5	36,5	69,2
Muy alto	16	30,8	30,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada por el investigador, 2022



Elaborado con datos recolectados de la investigación. En la tabla se presenta que el nivel más alto de porcentaje es de 40.38%% que corresponde al más alto nivel de conservación de la información también la mediana equivale a 2 que significa que el 50% de los encuestados dan como percepción como máximo= 2 el otro 50% da como mínimo =2 y el menor porcentaje corresponde al 20.06%, el 19.23% corresponde a un nivel muy alto, el 13.46% corresponde a un nivel Regular. El resultado indica que el nivel de esta variable en su mayoría es alta, lo cual indica la existencia de un alto nivel de conservación de información en el Hospital general de Jaén, 2022.

Para el objetivo 2: *Diagnosticar el nivel de confiabilidad en el Hospital general de Jaén, 2022*

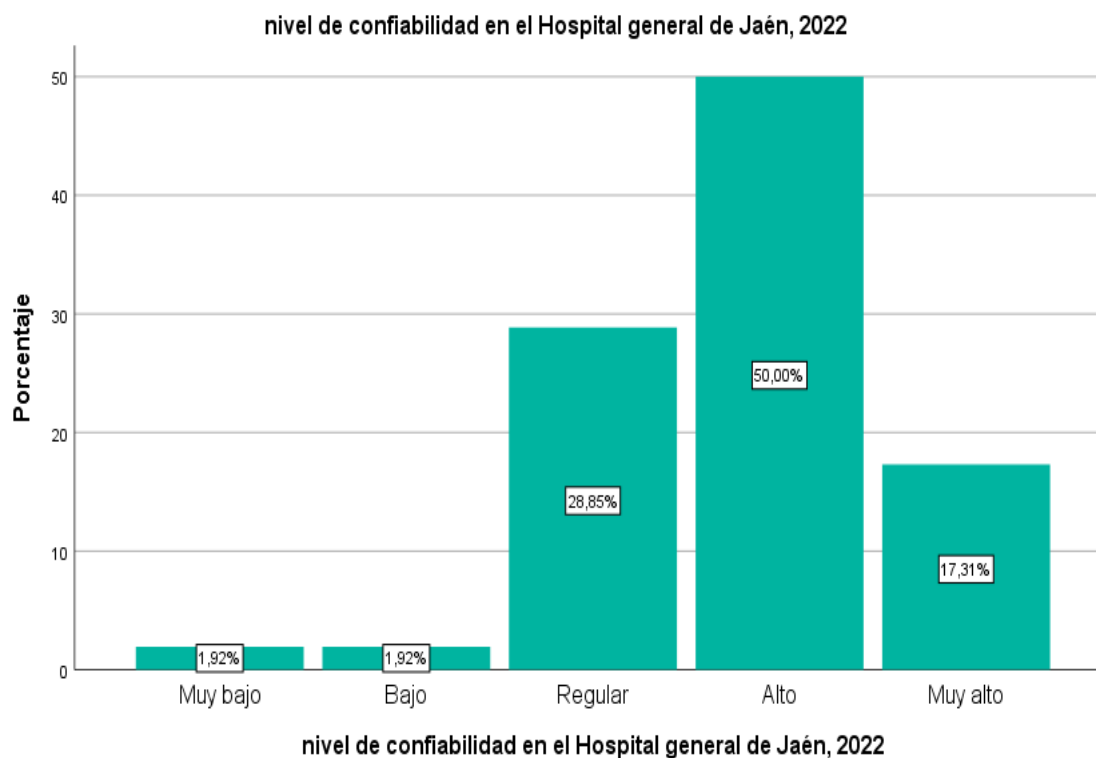
Hi: El nivel de confiabilidad en el Hospital general de Jaén, 2022; es alta.

Ho: El nivel de confiabilidad en el Hospital general de Jaén, 2022; es baja.

Tabla 4*Nivel de confiabilidad en el Hospital general de Jaén, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	1	1.9	1.9	1.9
Bajo	1	1.9	1.9	3.8
Regular	15	28.8	28.8	32.7
Alto	26	50.0	50.0	82.7
Muy alto	9	17.3	17.3	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Nota: Encuesta aplicada por el investigador, 2022



Elaborado con datos recolectados de la investigación. En la tabla se presenta que el nivel más alto de porcentaje es de 50.00%% que corresponde al más alto nivel de confiabilidad en el Hospital general de Jaén, también la mediana equivale a 2 que significa que el 50% de los encuestados dan como percepción como máximo= 2 el otro 50% da como mínimo =2 y el menor porcentaje corresponde al 1.92%, el 17.31% corresponde a un nivel muy alto, el 28.85% corresponde a un nivel Regular. El resultado indica que el nivel de esta variable

en su mayoría es alta, lo cual indica la existencia de un alto nivel de conservación de información en el Hospital general de Jaén, 2022. Por lo tanto, se acepta la Hi: El nivel de confiabilidad en el Hospital general de Jaén, 2022; es alta.

Para el objetivo 3: *Establecer la relación que existe entre gestión del archivo clínico y la confiabilidad en el Hospital general de Jaén, 2022*

Hi: El nivel de la relación que existe entre gestión del archivo clínico y la confiabilidad en el Hospital general de Jaén, 2022; es regular.

Ho: El nivel de la relación que existe entre gestión del archivo clínico y la confiabilidad en el Hospital general de Jaén, 2022; no es regular.

Tabla 5

Gestión del archivo clínico y la confiabilidad

		Correlaciones		
			Gestión de archivo clínico	Confiabilidad
Rho de Spearman	Gestión de archivo clínico	Coeficiente de correlación	1,000	-,110
		Sig. (bilateral)	.	,436
		N	52	52
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	-,110	1,000
		Sig. (bilateral)	,436	.
		N	52	52

Nota: Encuesta aplicada por el investigador, 2022.

Los resultados de la prueba de correlación de Spearman en la tabla mostrada muestran que existe una correlación positiva. Esto significa que cuando la confiabilidad se aplica correctamente, se mejora la gestión de las historias clínicas. En este caso, el valor resultante es 0,436 **. , es decir, existe una correlación moderada de 59.4%, por lo que en un nivel moderado

Para el objetivo 4: *Establecer la relación que existe entre gestión del archivo clínico y la dimensión técnica científica en el Hospital general de Jaén,*

2022

Hi: El nivel de la relación que existe entre gestión del archivo clínico y la dimensión técnica científica en el Hospital general de Jaén, 2022; es regular.

Ho: El nivel de la relación que existe entre gestión del archivo clínico y la dimensión técnica científica en el Hospital general de Jaén, 2022; no es regular.

Tabla 6

Gestión del archivo clínico y la dimensión técnica científica

Correlaciones				
			Gestión de archivo clínico	Técnica científica
Rho de Spearman	Gestión de archivo clínico	Coeficiente de correlación	1,000	,033
		Sig. (bilateral)	.	,818
		N	52	52
	Técnica científica	Coeficiente de correlación	,033	1,000
		Sig. (bilateral)	,818	.
		N	52	52

Nota: Encuesta aplicada por el investigador, 2022

Los resultados de la prueba de correlación de Spearman de la tabla mostrada muestran que existe una correlación positiva. Esto significa una mejor gestión de archivos si se sigue el método científico correcto. En este caso, el valor de este resultado es 0,818**. Con una correlación moderada de 59,4%, la relación de aspectos técnicos a expedientes clínicos se encuentra en un nivel aceptable.

Para el objetivo 5. *Establecer la relación que existe entre gestión del archivo clínico y el entorno en el Hospital general de Jaén, 2022*

Hi: El nivel de la relación que existe entre gestión del archivo clínico y el entorno en el Hospital general de Jaén, 2022; es regular

Ho: El nivel de la relación que existe entre gestión del archivo clínico y el entorno en el Hospital general de Jaén, 2022; no es regular.

Tabla 7*Gestión del archivo clínico y el entorno*

Correlaciones				
			Gestión de archivo clínico	Entorno
Rho de Spearman	Gestión de archivo clínico	Coeficiente de correlación	1,000	,028
		Sig. (bilateral)	.	,846
		N	52	52
	Entorno	Coeficiente de correlación	,028	1,000
		Sig. (bilateral)	,846	.
		N	52	52

Nota: Encuesta aplicada por el investigador, 2022

La prueba de correlación de Spearman muestra que existe una correlación positiva. Esto significa que ejecutarlo en un entorno también mejora la gestión de archivos. En este caso, el valor de este resultado es 0,846**. La relación entre las dimensiones ambientales y el registro clínico se encuentra en un nivel moderado, con una correlación moderada del 53,7%.

Para el objetivo 6. *Realizar la contrastación entre gestión del archivo clínico y la efectividad de atención al usuario externo en el Hospital general de Jaén, 2022*

Hi: El nivel de la relación que existe entre gestión del archivo clínico y la efectividad en el Hospital general de Jaén, 2022; es regular

Ho: El nivel de la relación que existe entre gestión del archivo clínico y la efectividad en el Hospital general de Jaén, 2022; no es regular

Tabla 8*Gestión del archivo clínico y la efectividad de atención al usuario*

Correlaciones		
	Gestión de archivo clínico	atención al usuario externo

Rho de Spearman	Gestión de archivo clínico	Coeficiente de correlación	1,000	,026
		Sig. (bilateral)	.	,855
		N	52	52
	Atención al usuario externo	Coeficiente de correlación	,026	1,000
		Sig. (bilateral)	,855	.
		N	52	52

Nota: Encuesta aplicada por el investigador, 2022

El Rho de Spearman en la tabla mostrada muestra una correlación positiva, lo que indica un mejor servicio al usuario cuando se realiza una gestión de archivos adecuada. El valor es 0.855**, lo que significa que existe una correlación moderada de 68.9% y la relación entre las variables está en un nivel aceptable.

V. DISCUSIÓN

Se realizó una discusión de los resultados, y al comparar los resultados con los de otros autores, se identificó diferente información para determinar el nivel de correlación que tenían ambas variables al momento de probar la teoría en nuestra investigación.

De igual manera, en el capítulo anterior se indicó que describimos hallazgos directamente relacionados con los objetivos planteados en el capítulo 1, además de los antecedentes vistos en el manejo de cartas y la efectividad de la atención externa al usuario para encontrar soluciones a problemas presentados por los usuarios con el fin de mejorar su atención eficaz en el Hospital General de Jaén.

El presente estudio correlativo se realizó para identificar problemas mediante la evaluación a través de cuestionarios sobre la gestión del archivo clínico y la efectividad de atención al usuario externo. Por lo tanto, se realizó una prueba de normalidad usando qué tipo de prueba de correlación usar, es decir, la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, y los datos muestran que el tamaño de la muestra es 0,000, es menor que 0,05 y la media de los datos es normal. No a mis datos no se distribuyen normalmente, por lo que se utilizó la prueba de correlación rho de Spearman.

En el primer objetivo; Que consiste en Definir el nivel de conservación de información en el Hospital general de Jaén, 2022.

En este análisis se confirma que el resultado en el nivel más alto de porcentaje es de 36.5% que corresponde al más alto nivel de conservación de la información y el menor porcentaje corresponde al 5.8%, el 30.8% corresponde a un nivel muy alto, el 19.2% corresponde a un nivel Regular.

Dichos resultados se validan con lo mencionado por Bermello, (2022) en su tesis realizada en Ecuador sobre: Modelos de gestión de atención ambulatoria para mejorar la calidad del servicio. Los resultados mostraron que el 99% y el 90,9% de los encuestados evaluaron la gestión del cuidado y la calidad del servicio como moderada, respectivamente.

Teoría de Gestión del archivo clínico Según Bonal et al. (2020) la dimensión

de conservación de información es “Los archivos deben utilizarse para almacenar información de forma permanente. Esto se debe a que el almacenamiento en variables se pierde al final de la ejecución del programa” (p. 6).

En el segundo objetivo: *que consiste en Diagnosticar el nivel de confiabilidad en el Hospital general de Jaén, 2022*

Respecto a este análisis se confirma que el nivel más alto de porcentaje es de 50.00% corresponde al más alto nivel de confiabilidad en el Hospital general de Jaén, también la mediana equivale a 2 que significa que el 50% de los encuestados dan como percepción como máximo= 2 el otro 50% da como mínimo =2 y el menor porcentaje corresponde al 1.92%, el 17.31% corresponde a un nivel muy alto, el 28.85% corresponde a un nivel Regular. El resultado indica que el nivel de esta variable en su mayoría es alta, lo cual indica la existencia de un alto nivel de conservación de información en el Hospital general de Jaén, 2022. Por lo tanto, se acepta el Hi: El nivel de confiabilidad en el Hospital general de Jaén, 2022; es alta.

Estos resultados si validan los hallazgos de la investigación de Kawakami et al., (2019). Su investigación se titula 'Mejorando la Gestión de Documentos de Consentimiento Informado en Ensayos Clínicos con Sistemas de Historia Clínica Electrónica', Resultados: El sistema RME demostró una gestión de documentos IC más simple en comparación con los enfoques tradicionales. Por lo que llega a concluir que nuestro enfoque integrado de documentación y gestión del proceso de estudio puede mejorar la fiabilidad de los estudios clínicos.

Teoría del cuidado humanizado de Gene Watson Según Ortiz, (2022) se basa en el cuidado, que es una parte importante de la existencia, la acción más primitiva que una persona realiza para existir, y la existencia es el otro que invoca, este llamado que una persona llama se convierte en la base del cuidado general. y el cuidado profesional de la atención. Por otro lado, este cuidado tiene estructura, forma y finalidad ya que está dirigido a satisfacer las necesidades humanas para promover, mantener o restaurar la salud.

En el tercer objetivo: que es establecer la relación que existe entre gestión del archivo clínico y la confiabilidad en el Hospital general de Jaén, 2022.

La prueba de correlación de Spearman confirma que existe una correlación positiva. Esto significa que, si se aplica correctamente la confiabilidad, se mejorará la gestión de las historias clínicas. En este caso, el valor de este resultado es 0,436**. En otras palabras, hay una correlación moderada de 59,4%, por lo que es un nivel moderado.

Estos resultados si validan los hallazgos de la investigación de Lv & Shi, (2020) en su estudio denominado: La exploración del sistema de gestión de archivos basado en el sistema de información, expresa que la gestión de los archivos es una de las tareas rutinarias de las universidades. El uso eficaz de los archivos universitarios es de gran importancia para la construcción de la marca de la universidad, el patrimonio cultural, la reforma de la enseñanza, la investigación científica y la innovación. Se analiza la situación actual del trabajo de gestión de archivos, se resumen los problemas existentes en el trabajo de gestión de archivos, se mejora el sistema de gestión de archivos de las facultades y universidades, y se implementa mediante el sistema de información de gestión. También Álvarez, (2020) en su investigación en Ecuador describe la correlación entre el control de calidad de consejería ambulatoria y la satisfacción del usuario externo en el Hospital General Guasmo Sur. Como resultado de la investigación se encontró que existían problemas con los tiempos de espera y la confiabilidad del servicio, sobre todo por la falta de cooperación entre las áreas. Además, Jiménez, (2021) En su investigación denominada: “La calidad de atención al cliente en la Caja de Ahorro y Crédito El Tumi de Jaén”, Esto ayuda a mejorar la calidad de los servicios y mejorar la percepción del cliente. Se trata de un estudio descriptivo, no experimental, de corte transversal, que utiliza un cuestionario estructurado como herramienta de recopilación de información para conocer los servicios que prestan las cooperativas. Como resultado se confirma que el trabajo llegó a la conclusión que la calidad de servicio reflejada en la atención de los empleados hacia los clientes es positiva. Dichos resultados si validan el trabajo de investigación.

Teoría relacionada con los resultados que, si validan la información según Buleje (2018) la Teoría de los documentos, Consiste en información, que forma parte de una serie de elementos, importante para la empresa. La aceptación de esta teoría es importante en una empresa o comunidad y nos permite preservar la Biblia como evidencia de hecho. En cualquier caso, es importante gestionar y almacenar durante un tiempo razonable. Especialmente la empresa o empresa en el archivo

En el cuarto objetivo: Establecer la relación que existe entre gestión del archivo clínico y la dimensión técnica científica en el Hospital general de Jaén, 2022

Se confirma que existe un nivel aceptable entre la dimensión técnica científica y archivo clínica, según los resultados de la prueba de correlación de Spearman muestran una correlación positiva. En otras palabras, aplicar el método científico correcto mejorará la gestión de archivos. En este caso, el valor de este resultado es 0,818**. H. Hay una correlación moderada de 59,4%.

Dichos resultados se relacionan con lo investigado por Hernández et al., (2019) En su estudio titulado “Satisfacción de los Usuarios Externos con los Servicios de Salud y Factores Asociados en las Instituciones del Ministerio de Salud del Perú”. resultado. Se incluyeron en el estudio un total de 14.206 adultos (población general: 7.684.602) que reportaron recibir atención en los establecimientos médicos del MINSA. conclusión: Mejorar la satisfacción de estos usuarios mejorará la calidad de atención en los establecimientos del MINSA, el mayor prestador de servicios de salud en el Perú. Estos resultados si validan los hallazgos de la investigación

Teoría: Según López et al., (2019) menciona que “Es el proceso de usar métodos experimentales y de observación para determinar resultados objetivos sobre un estudio en particular”. (p.4).

En el quinto objetivo: Establecer la relación que existe entre gestión del archivo clínico y el entorno en el Hospital general de Jaén, 2022.

La prueba de correlación de Spearman confirma que existe una correlación positiva. Esto significa que ejecutarlo en un entorno también mejora la gestión

de archivos. En este caso, el valor de este resultado es 0,846**. H. La relación entre las dimensiones ambientales y el registro clínico se encuentra en un nivel moderado, con una correlación moderada del 53,7%.

Dichos resultados tienen relación con Aponte, (2018) en su tesis titulada "Puesto de Salud Túpac Amaru - Satisfacción de Usuarios Externos en Consulta Médica para Chimbote 2015, optimizar la calidad de los registros y equipos de cómputo, brindar una buena -personal calificado que cumpla con estándares de eficiencia, eficacia y cumplimiento de infraestructura. Como resultado, se desarrolló la siguiente línea de acción: procedimientos de inscripción, dotación de recursos humanos y habilidades gerenciales.

Así mismo Condori & Zegarra, (2018) en su investigación denominada " Percepciones de los usuarios externos sobre la seguridad del paciente en los servicios de urgencias. Al analizar las percepciones de seguridad del paciente por dimensión, expectativas, necesidades, y ajustes no aprobados. Aunque el 17,4% informó haber tenido un accidente en el hospital, ninguno se consideró seguro al evaluar el afrontamiento del fracaso por despido. Dichos resultados se validan el trabajo de investigación.

Teoría: Según Silva et al., (2018) manifiesta que "Se refiere a las percepciones de los empleados sobre los factores que determinan la calidad de su experiencia laboral" (p.12).

En el sexto objetivo: Realizar la contrastación entre gestión del archivo clínico y la efectividad de atención al usuario externo en el Hospital general de Jaén, 2022.

Se confirma que según el Rho de Spearman existe una correlación positiva, lo cual indica, que, si se realiza una buena gestión de archivo, se mejorará la atención al usuario; siendo el valor un 0.855**, es decir tenemos un 68.9% de correlación moderada, por lo que la relación entre las variables lo que está en un nivel aceptable.

Los resultados se relacionan con lo mencionado por Según Pumayally & Flores, (2021) La teoría del autocuidado, Considera la capacidad humana para

realizar todas las actividades que se necesitan para vivir con buena salud. El autor considera la palabra "yo" como un todo, no solo dando prioridad a las necesidades físicas del individuo, sino también las necesidades psicológicas y espirituales. Dichos resultados si validan el trabajo de investigación.

Teoría: Según Díaz et al., (2021) "Cuando una persona tiene la capacidad de realizar una función requerida en condiciones específicas en un período de tiempo específico". (p.4).

Resumiendo, las consideraciones anteriores, podemos afirmar que existe una relación moderada entre las variables y las dimensiones, lo que indica que mantener una buena gestión de la historia clínica mejora la eficacia de la atención que se brinda a los usuarios externos en el hospital de Jaén.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una correlación positiva, con un valor un 0.855, por lo que la relación entre las variables está en un nivel aceptable, aceptando la hipótesis *“Existe relación directa y significativa entre la gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario externo en el Hospital general de Jaén, 2022”*
2. Se estimo que el nivel más alto de porcentaje es de 36.5% que corresponde al más alto nivel de conservación de la información por lo que es rechazando la hipótesis que *“El nivel de conservación de información es baja en el Hospital general de Jaén, 2022”*
3. Se llegó a especificar que existe una relación “alta” con un Alfa de Cronbach de 0,854, la consistencia interna del equipo utilizado es aceptable y su adopción continúa, por lo que la hipótesis *“Si existe relación entre equipos de trabajo y el entorno en el Hospital general de Jaén, 2022”* es aceptable.
4. Se determinó que existe una correlación moderada según la prueba de correlación de Spearman con un valor de 0.436**, lo que nos evidencian que existe una correlación positiva, aceptando la hipótesis *“Si existe relación entre la gestión del archivo clínico y la dimensión información documentaria en el Hospital general de Jaén, 2022.”*
5. Se estimó que existe una correlación positiva de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman de 0.818* por lo que se evidencian que existe una correlación positiva, ello quiere decir, que se acepta la hipótesis *“Si existe relación entre gestión del archivo clínico y la dimensión técnica científica en el Hospital general de Jaén, 2022”*
6. Existe una correlación positiva moderada, con un valor de 0.846** es decir tenemos un 53.7% de correlación moderada, por lo *“Que la relación entre la dimensión entorno con la gestión archivo clínica está en un nivel moderado”*, aceptando la hipótesis.
7. Existe una correlación positiva, según la correlación de Spearman con un valor un 0.855, lo cual indica, que, *“si se realiza una buena gestión de archivo, se mejorará la atención al usuario”*, por lo que la relación entre las variables está en un nivel aceptable y se acepta la hipótesis.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda aprovechar la correlación “alta” con un Rho de Spearman de 0.855 entre la gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario externo en el Hospital general de Jaén, 2022. Par ello se debe continuar con estrategias tanto de gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario externo.
2. Se recomienda que se remplace la formulación del problema de investigación de no experimental a experimental. ¿Cuál sería el impacto de una buena gestión de archivo clínico en la efectividad de atención del usuario externo en el hospital general de Jaén?
3. Se recomienda que el instrumento de recolección de datos, cambiarse por una entrevista ya que son preguntas abiertas lo que permitirá una mejor respuesta.
4. Se recomienda respecto a la metodología de la recolección en un solo momento, pasar a la metodología longitudinal recolección en varios periodos de tiempo, así podemos hacer una investigación comparativa de periodo a periodo.
5. Se recomienda poner en práctica la técnica científica es decir utilizar métodos experimentales y de observación para determinar resultados objetivos sobre un estudio y así mantener una buena gestión del archivo clínico.
6. Se recomienda a los directivos mantener las percepciones de los empleados sobre los factores que determinan la calidad de su experiencia laboral y tener empleados eficientes en la gestión de archivo clínico.
7. Se recomienda al director ejecutivo establecer metas, objetivos, responsabilidades, recursos y cronogramas que requieran la participación de los empleadores para que se pueda mantener una buena atención al usuario.
8. Se recomienda al administrador formular el plan de mejora a los niveles de liderazgo de actividad y jefes de áreas para que todos sean conscientes de la necesidad de mejorar los servicios de asesoría externa.

REFERENCIAS

- Aguirre Tineo, C. A. (2019). Gestión de archivos clínicos en el área ambulatoria de una clínica particular de Pueblo Libre, 2019. *Universidad Privada Norbert Wiener*.
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3584>
- Alvarez Izquierdo, L. J. (2020a). *Gestión de la calidad en la consulta externa y su relación con la satisfacción del usuario externo en el Hospital General Guasmo Sur*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15018>
- Alvarez Izquierdo, L. J. (2020b). *Gestión de la calidad en la consulta externa y su relación con la satisfacción del usuario externo en el Hospital General Guasmo Sur*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15018>
- Aponte Ruiz, K. B. (2018). Satisfacción del usuario externo en consulta médica en el puesto de salud Túpac Amaru—Chimbote 2015. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/2471>
- Arco-Canoles, O. del C. D., & Suarez-Calle, Z. K. (2018). Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. *Universidad y Salud*, 20(2), 171-182.
<https://doi.org/10.22267/rus.182002.121>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Bao, X., Jiang, J., & Zhang, K. (2021). *Data provenance management and application in Clinical Data Spaces*. 1255-1258. Scopus.

<https://doi.org/10.1109/CSCI54926.2021.00060>

Benmoussa, K., Laaziri, M., Khouliji, S., Kerkeb, M. L., & Yamami, A. E. (2018).

Impact of system quality, information quality and service quality on the efficiency of information system. ACM International Conference

Proceeding Series. Scopus. <https://doi.org/10.1145/3286606.3286818>

Bermello Villegas, G. J. (2022). Modelo de gestión de atención de consulta

externa para mejorar la calidad del servicio, Hospital Básico El

Empalme, 2022. *Repositorio Institucional - UCV.*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87819>

Bonal-Zazo, J.-L., Ortego-de-Lorenzo-Cáceres, M.-P., Bonal-Zazo, J.-L., &

Ortego-de-Lorenzo-Cáceres, M.-P. (2020). Los procesos de gestión de

documentos en la Ley General de Archivos de México: Análisis de

contenido desde una perspectiva cuantitativa. *Investigación*

bibliotecológica, 34(85), 179-197.

<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.85.58232>

Bravo Uriarte, M. V. (2021). Relación entre la satisfacción del usuario interno y

la calidad de atención en los servicios de hospitalización. Hospital

general jaén, 2010. *Universidad Nacional de Cajamarca.*

<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4963>

Buleje Montoya, A. E. (2018). Software DigiSupport para la mejora de la

Gestión de archivos en el Centro de Salud de Surquillo ,2018.

Universidad Privada Norbert Wiener.

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2965>

Casteel, A., & Bridier, N. (2021). Describing Populations and Samples in

Doctoral Student Research. *International Journal of Doctoral Studies*, 16,

339-362. <https://doi.org/10.28945/4766>

Condori Ceron, S., & Zegarra Manrique, L. S. (2018). "Percepción de los usuarios externos sobre seguridad del paciente en el Servicio de Emergencia. HNCASE, Arequipa 2017". *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5986>

Díaz Concepción, A., Benítez Montalvo, R., Castillo Serpa, A. del, Cabrera Gómez, J., Villar Ledo, L., Rodríguez Piñeiro, A. J., Díaz Concepción, A., Benítez Montalvo, R., Castillo Serpa, A. del, Cabrera Gómez, J., Villar Ledo, L., & Rodríguez Piñeiro, A. J. (2021). Formulación de un nuevo concepto de confiabilidad operacional. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 29(1), 87-93. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052021000100087>

Fariño-Cortez, J., Cercado-Mancero, A., Vera-Lorenti, E., Valle-Flores, J., & Ocaña-Ocaña, A. (2017). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud*. 12.

Forero Puerto, Y. A. (2022). Análisis documental de la influencia del clima organizacional en colaboradores de diversos sectores económicos latinoamericanos durante la última década. *instname:Universidad Antonio Nariño*. <http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/5895>

Giannini, B., Curtaz, F., Del Puente, F., Di Biagio, A., & Giacomini, M. (2018). Electronic health records: From the management of patients to the research use of clinical data. *Studies in Health Technology and Informatics*, 247, 246-250. Scopus. <https://doi.org/10.3233/978-1-61499-852-5-246>

- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., & Bendezu-Quispe, G. (2019). External user satisfaction with healthcare at facilities of the ministry of health of Peru and its associated factors. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620-628. Scopus. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Jiménez García, M. Á. (2021). Calidad del servicio al cliente en la cooperativa de ahorro y crédito el Tumi Jaén—Periodo Enero a Mayo 2017. *Universidad Particular de Chiclayo*. <http://repositorio.udch.edu.pe/handle/UDCH/1516>
- Kawakami, T., Nagase, K., Yokoi, Y., Sai, Y., & Murayama, T. (2019). Improvement of informed consent document management in clinical trials using an electronic medical record system. *Japanese Journal of Clinical Pharmacology and Therapeutics*, 50(3), 81-86. Scopus. <https://doi.org/10.3999/jscpt.50.81>
- Laica Jumbo, D. M. (2018). *Evaluación de la gestión administrativa del área de logística del Hospital General Clínica Santiago de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados y propuesta de un sistema de información gerencial*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11759>
- López, N., & Sandoval, I. (2016). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa* [Working Paper]. <http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/176>
- López-Quintero, J. L., Pontes-Pedrajas, A., & Varo-Martínez, M. (2019). Las TIC en la enseñanza científico-técnica hispanoamericana: Una revisión bibliográfica. *Digital Education Review*, 229-243. <https://doi.org/10.1344/der.2019.35.229-243>

- Lv, Z., & Shi, H. (2020). *The Exploring on University Archives Management System Based on Information System*. 1550(3). Scopus.
<https://doi.org/10.1088/1742-6596/1550/3/032017>
- Majid, U. (2018). Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. *Undergraduate Research in Natural and Clinical Science and Technology Journal*, 2, 1-7. <https://doi.org/10.26685/urncst.16>
- Mendoza, S. H., & Avila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Muñiz, A. C., Maillard, F. H., & Prado, A. L. (2018). *Auditoría de estados financieros y su documentación: Con énfasis en riesgos*. IMCP.
- Olano Paz, C. O. (2022). El uso de las TICS y la gestión de historias clínicas en la Clínica NEFROCIX, Chiclayo. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80303>
- Ortiz Delgado, C. E. (2022). Percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021. *Universidad Particular de Chiclayo*.
<http://repositorio.udch.edu.pe/handle/UDCH/1527>
- Oviedo, H. C., & Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580.
- Pumayally Gonzales, E. G., & Flores Reátegui, S. C. (2021). Percepción del usuario externo sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020. *Universidad Nacional de Ucayali*.
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5176>

- Ruiz Ballon, M. (2020). Características del servicio que influyen en la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención del laboratorio de análisis clínicos de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de San Agustín – Arequipa, setiembre 2018. *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/11992>
- Saiz Fernández, L. C., & Saiz Fernández, L. C. (2018). Psicoestimulantes para el TDAH: Análisis integral para una medicina basada en la prudencia. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 38(133), 301-330. <https://doi.org/10.4321/s0211-57352018000100016>
- Silva, C. J. S., Sánchez, M. S., Machado, M. C. M., & Hiestroza, M. G. (2018). Entorno laboral saludable en las instituciones educativas y riesgos psicosociales del personal docente. *Killkana sociales: Revista de Investigación Científica*, 2(4), 121-126.
- Siñani, D. A. (2021). Gestión de servicios TI en la Documentación Clínica basado en Estándares de Seguridad de la Información. *INF-FCPN-PGI Revista PGI*, 58-60.
- Toscano, F. (2018). *Metodología de la Investigación*. U. Externado de Colombia.
- Ulloa Brocca, E. M. (2021). El sistema de control interno y gestión administrativa en la oficina de administración del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de Trujillo, 2020. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82889>
- Vega Loayza, L. M. (2020). Calidad de Cuidados de Enfermería y su relación con la satisfacción del paciente en la Clínica “San Juan”—Jaén 2019.

Universidad Particular de Chiclayo.

<http://repositorio.udch.edu.pe/handle/UDCH/910>

Wen, K., Chai, D., Wang, J., Cai, Y., & Wang, R. (2018). Discussion on risk-based standard management of trial file management in clinical trial institutions. *Chinese Journal of New Drugs*, 27(24), 2916-2921. Scopus.

ANEXOS

Anexo: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores/ítems	Técnica/ instrumento	Escala
Gestión del archivo clínico	Siñani, (2021) define como la información personal específica del paciente e información integrada en cualquier tipo de entorno de atención médica pública, social o privada que deba ser registrada, anotada, escrita, graficada, mostrada o documentada por profesionales de la salud y un conjunto de datos. (p.13)	La Gestión del archivo clínico Es la información específica de los pacientes cuyos aspectos son la conservación de información, el control de información y la información documentaria.	conservación de información	conservación		
			control de información	control		
			información documentaria	información		
Efectividad de atención al usuario externo	Pumayally & Flores, (2021) expresa que la “La calidad de la atención se refiere a la expectativa de proporcionar al usuario el mayor y más pleno bienestar después de sopesar el equilibrio entre los beneficios y los daños que implican todas las partes del proceso.” (p. 36).	La Efectividad de atención al usuario externo es la calidad del servicio brindado a los usuarios externos su dimensión es la confiabilidad, Técnica científica y entorno.	confiabilidad	Trato cordial amable	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Ordinal Muy alto (5), Alto (4), Regular (3), Bajo (2), Muy bajo (1)
				Personal correctamente uniformado		
				Respeto al orden de llegada		
				Interés manifestó en la persona y su problema		
				Respeto a su privacidad		
				Provisión de descanso médico		
				Confidencialidad de los diagnósticos		
			Técnica científica	Charla educativa de interés para el usuario.		
				Orientación recibida durante el examen clínico		
				Ejecución del examen clínico del área afectada		
				Solución del problema de salud del paciente		
			Entorno	Provisión de medicamentos.		
				Cuidados post hospitalarios		
	Tiempo de espera					
	Limpieza y orden de los ambientes y baños					
	Iluminación de los ambientes					
	Ventilación de la sala de espera.					

Anexo: Calculo del tamaño de la muestra

Muestra: Casteel & Bridier, (2021) define la muestra como el conjunto de unidades elegidas para representar a la población de interés, con base en el tamaño de la muestra y su selección. La muestra en esta investigación quedó establecida por 52 personas que laboran en el Hospital General de Jaén, 2022, ya que salió como resultado de la aplicación de la técnica del muestreo probabilístico.

Muestreo: el muestreo se realizó a través del muestreo probabilístico aleatorio simple haciendo uso de la siguiente formula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde: N = 60 (población total).

n = tamaño de la muestra.

p = 0.5

q = 0.5

E = 5 %

Z = 1.96

El desarrollo

$$n = \frac{60 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(60 - 1) \cdot 0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = 52.01191443$$

Es decir, 52 personas que laboran en el Hospital General de Jaén, 2022, fueron la muestra del trabajo de investigación.

Anexo: Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

ÍNDICE V DE AIKEN (VALIDEZ DE CONTENIDO)

PERTINENCIA					
ITEMS	VARIABLE INDEPENDIENTE				
	EXPERTOS			TOTAL	
	E1	E2	E3	S	V
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
				PROMEDIO	1

$$V = \frac{S}{[n(c-1)]}$$

3 n =
2 c =

RELEVANCIA					
ITEMS	VARIABLE INDEPENDIENTE				
	EXPERTOS			TOTAL	
	E1	E2	E3	S	V
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
				PROMEDIO	1

$$V = \frac{S}{[n(c-1)]}$$

3 n =
2 c =

CLARIDAD					
ITEMS	VARIABLE INDEPENDIENTE				
	EXPERTOS			TOTAL	
	E1	E2	E3	S	V
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
				PROMEDIO	1

$$V = \frac{S}{[n(c-1)]}$$

3 n =
2 c =

ÍNDICE V DE AIKEN (VALIDEZ DE CONTENIDO)

PERTINENCIA					
ITEMS	VARIABLE DEPENDIENTE				
	EXPERTOS			TOTAL	
	E1	E2	E3	S	V
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
4	1	1	1	3	1
5	1	1	1	3	1
6	1	1	1	3	1
7	1	1	1	3	1
8	1	1	1	3	1
9	1	1	1	3	1
10	1	1	1	3	1
11	1	1	1	3	1
12	1	1	1	3	1
13	1	1	1	3	1
14	1	1	1	3	1
15	1	1	1	3	1
16	1	1	1	3	1
17	1	1	1	3	1
				PROMEDIO	1

$$V = \frac{S}{[n(c-1)]}$$

3 n =
2 c =

CLARIDAD					
ITEMS	VARIABLE DEPENDIENTE				
	EXPERTOS			TOTAL	
	E1	E2	E3	S	V
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
4	1	1	1	3	1
5	1	1	1	3	1
6	1	1	1	3	1
7	1	1	1	3	1
8	1	1	1	3	1
9	1	1	1	3	1
10	1	1	1	3	1
11	1	1	1	3	1
12	1	1	1	3	1
13	1	1	1	3	1
14	1	1	1	3	1
15	1	1	1	3	1
16	1	1	1	3	1
17	1	1	1	3	1
				PROMEDIO	1

$$V = \frac{S}{[n(c-1)]}$$

3 n =
2 c =

RELEVANCIA					
ITEMS	VARIABLE DEPENDIENTE				
	EXPERTOS			TOTAL	
	E1	E2	E3	S	V
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
4	1	1	1	3	1
5	1	1	1	3	1
6	1	1	1	3	1
7	1	1	1	3	1
8	1	1	1	3	1
9	1	1	1	3	1
10	1	1	1	3	1
11	1	1	1	3	1
12	1	1	1	3	1
13	1	1	1	3	1
14	1	1	1	3	1
15	1	1	1	3	1
16	1	1	1	3	1
17	1	1	1	3	1
				PROMEDIO	1

$$V = \frac{S}{[n(c-1)]}$$

3 n =
2 c =

Anexo: Autorización de la entidad



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL GENERAL JAÉN
UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"



Jaén, 18 De Noviembre del 2022

CARTA N° 551 - 2022-GR.CAJ-DRS.HGJ/UADEI

SR. FRANCO JHUNIORS VILCHEZ FERNANDEZ
BACH. EN ADMINISTRACION

FACULTAD DE ADIMINISTRACIÓN

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Asunto: Autorización para Ejecutar Plan de Investigación

Es grato dirigirme a Ustedes, para saludarlos cordialmente y comunicarles que, se le concede **autorización para llevar a cabo la Ejecución de su Investigación, con la Tesis titulada: "GESTION DEL ARCHIVO CLINICO Y EFECTIVIDAD DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO, HOSPITAL GENERAL DE JAEN, 2022"**

Para tal cumplimiento, la presente autorización tiene vigencia a partir de la fecha.

Sin otro particular, quedo de usted.



Atentamente



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL GENERAL DE JAÉN
Diana Mercedes Bouvar Job
RUC: 2051001011 / CRP 15461
DIRECTORA GENERAL





Universidad
César Vallejo

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Los Olivos, 08 de agosto del 2022

Señor(a)
DR. DIANA BOLIVAR JOO
DIRECTOR
HOSPITAL GENERAL DE JAÉN
AV.PAKAMUROS CDRA 12

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Los Olivos y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

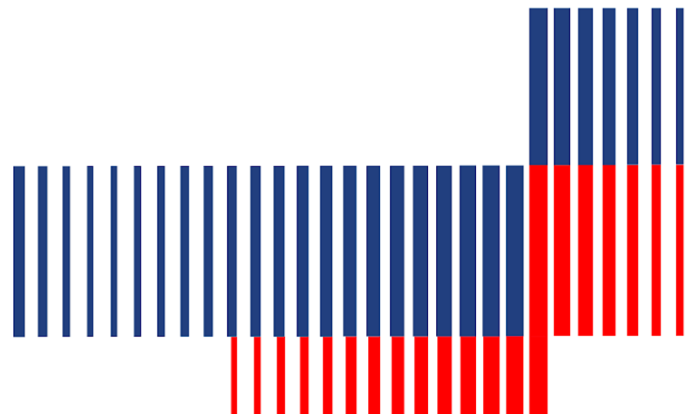
A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. FRANCO JHUNIORS VILCHEZ FERNANDEZ, con DNI 47308265, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación titulada: "**GESTIÓN DEL ARCHIVO CLÍNICO Y EFECTIVIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO, HOSPITAL GENERAL DE JAÉN, 2022.**", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños
Coordinadora Nacional Titulación
PE Administración

cc: Archivo PTU



Anexo: Consentimiento formado

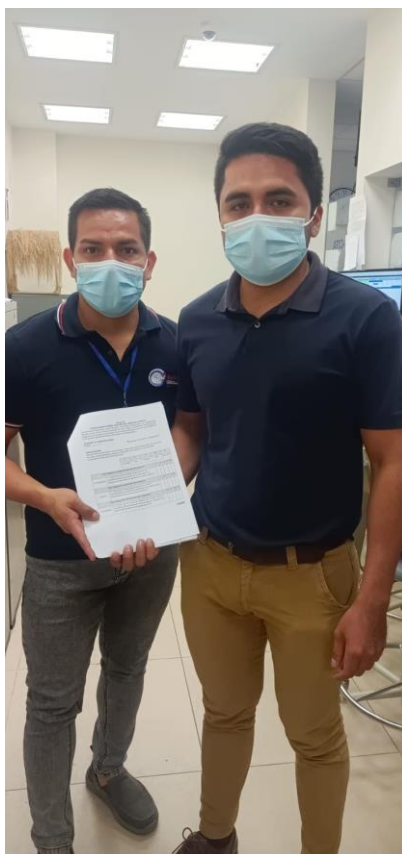
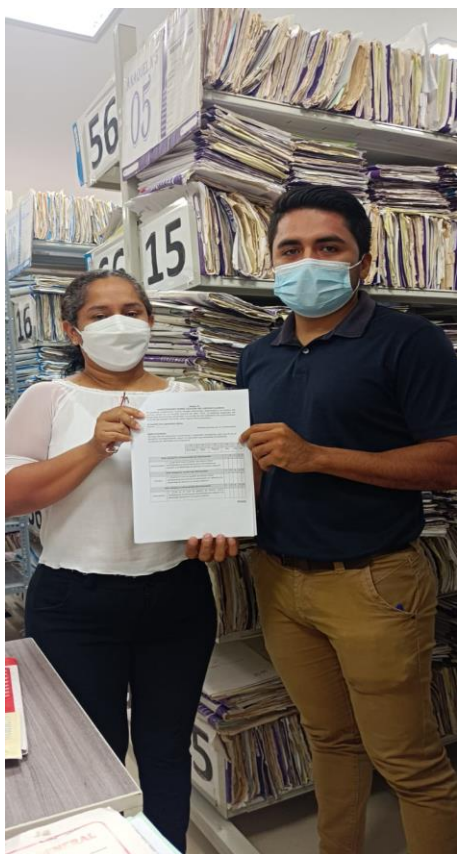
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sección I: Información básica

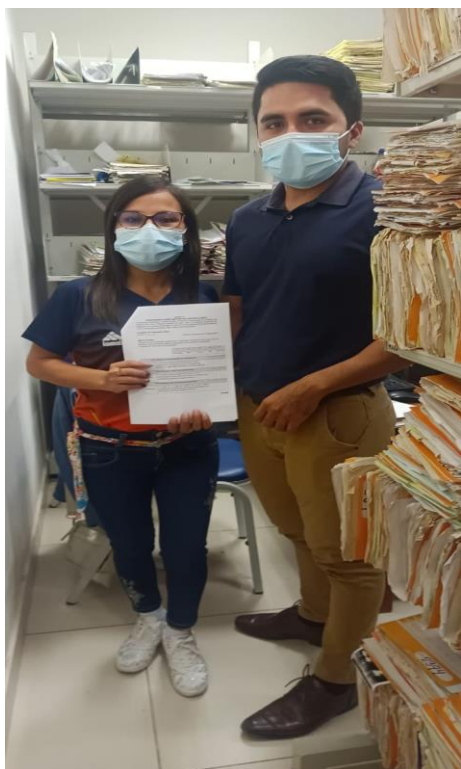
Usted ha sido invitado a participar en la investigación cuyo título es: Gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario externo, Hospital General de Jaén, 2022.

Autor	:	Vilchez Fernandez, Franco Jhuniors
Tipo de Investigación	:
Fuente de financiamiento	:	Recursos propios
Propósito	:	Realizar una investigación con la finalidad de presentar a la Universidad César Vallejo – Filial Lima para obtener título de licenciado en administración
Selección	:	Ha sido seleccionado (a) por pertenecer al Hospital General de Jaén, por lo tanto, será parte de este grupo de investigación. Ha sido seleccionado (a) en forma aleatoria.
Participación	:	Participando en la parte experimental de la investigación desarrollando test, cuestionarios, en entrevistas (según el tipo de investigación)
Riesgos probables	:	Ninguno
Beneficios	:	Conocimiento de documentos diversos relacionados con el tema de investigación.
Confidencialidad	:	Los datos que alcance a nivel de desarrollo de instrumentos de investigación serán reservados y utilizados exclusivamente para la investigación.
Retiro	:	Tiene el derecho de retirarse en cualquier momento de estar a con su participación.
Aportes	:	Su participación en la investigación no exige aportes económicos.
Ética en la investigación	:	Durante su participación se aplicará el Código de Ética de la UCV relacionado con la investigación
Comunicación- contactos	:	Móvil: 952027504 Correo electrónico: franco.vif@gmail.com

Anexo: Fotos



Evidencias fotograficas tomadas el dia 06/09/2022



Evidencias fotograficas tomadas el dia 06/09/2022



Anexo: Matriz de Consistencia

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES					
			Variable 1: GESTIÓN DEL ARCHIVO CLÍNICO					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	
PG: ¿Qué relación existe entre Gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario externo en el Hospital general de Jaén, 2022??	OG: Establecer la relación que existe entre Gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario externo en el Hospital general de Jaén, 2022	HG: Existe relación directa y significativa entre la gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario externo en el Hospital general de Jaén, 2022	conservación de información	conservación	1	Ordinal Muy alto (5), Alto (4), Regular (3), Bajo (2), Muy bajo (1)	Ineficiencia : 1-15 Moderada: 16-29 Eficiencia: 30-44	
			control de información	control	2			
			información documentaria	información	3			
	OE1. Definir el nivel de conservación de información en el Hospital general de Jaén, 2022	H1: El nivel de conservación de información en el Hospital general de Jaén, 2022; es alta	Variable 1: EFECTIVIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO					
			confiabilidad	Trato cordial amable		4	Ordinal Muy alto (5), Alto (4), Regular (3), Bajo (2), Muy bajo (1).	Ineficiencia : 1 -18 Moderada: 19-34 Eficiencia: 35-52
				Personal correctamente uniformado		5		
				Respeto al orden de llegada		6		
				Interés manifestó en la persona y su problema		7		
				Respeto a su privacidad		8		
				Provisión de descanso médico		9		
Confidencialidad de los diagnósticos		10						
Charla educativa de interés para el usuario.		11						
	Técnica científica	Orientación recibida		12				
	OE2. Diagnosticar el nivel de confiabilidad en el Hospital general de Jaén, 2022	H2. El nivel de confiabilidad en el Hospital general de Jaén, 2022; es alta.						
	OE3. Establecer la relación que existe entre gestión del archivo clínico y la confiabilidad en el Hospital general de Jaén, 2022	H3. El nivel de la relación que existe entre gestión del archivo clínico y la confiabilidad en el Hospital general de Jaén, 2022; es regular.						

<p>OE4. Establecer la relación que existe entre gestión del archivo clínico y la dimensión técnica científica en el Hospital general de Jaén, 2022</p> <p>OE5. Establecer la relación que existe entre gestión del archivo clínico y el entorno en el Hospital general de Jaén, 2022</p> <p>OE6. Realizar la contrastación entre gestión del archivo clínico y la efectividad de atención al usuario externo en el Hospital general de Jaén, 2022</p>	<p>H4. El nivel de la relación que existe entre gestión del archivo clínico y la dimensión técnica científica en el Hospital general de Jaén, 2022; es regular</p> <p>H5. El nivel de la relación que existe entre gestión del archivo clínico y el entorno en el Hospital general de Jaén, 2022; es regular</p> <p>H6. El nivel de la relación que existe entre gestión del archivo clínico y la efectividad en el Hospital general de Jaén, 2022; es regular</p>		durante el examen clínico			
			Ejecución del examen clínico del área afectada	13		
			Solución del problema de salud del paciente	14		
			Provisión de medicamentos.	15		
			Cuidados post hospitalarios	16		
			Tiempo de espera	17		
		Entorno	Limpieza y orden de los ambientes y baños	18		
			Iluminación de los ambientes	19		
			Ventilación de la sala de espera.	20		

Anexo: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL ARCHIVO CLÍNICO

El presente cuestionario, busca recoger información relacionada a la Gestión del archivo clínico en el Hospital General de Jaén, 2022. Le pedimos responder las preguntas con la mayor sinceridad; no se trata de una evaluación de conocimientos si no de dar opinión anónima, para mejorar dichos procesos.

Complete los siguientes datos:

Fecha: __/__/__

Muchas gracias por su colaboración

INDICACIONES:

Sírvase leer las siguientes expresiones y responder, escribiendo sólo una (X) en el recuadro correspondiente, según la respuesta que considere conveniente. La escala de valoración es la siguiente:

1	2	3	4	5
Muy bajo	Bajo	Regula	Alto	Muy alto

Conservación de información		1	2	3	4	5
Conservación	1. ¿Cuál es el nivel de gestión de archivo clínico considerando la conservación de la información en relación a la efectividad de atención al usuario externo?					
Control de información		1	2	3	4	5
Control	2. ¿Cuál es el nivel de gestión de archivo clínico considerando el control de la información en relación a la efectividad de atención al usuario externo?					
Información documentaria		1	2	3	4	5
Información	3. ¿Cuál es el nivel de gestión de archivo clínico considerando la información documentaria en relación a la efectividad de atención al usuario externo?					

Gracias

CUESTIONARIO SOBRE EFECTIVIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO

El presente cuestionario, busca recoger información relacionada a la efectividad de atención al usuario externo en el Hospital General de Jaén, 2022. Le pedimos responder las preguntas con la mayor sinceridad; no se trata de una evaluación de conocimientos si no de dar opinión anónima, para mejorar dichos procesos.

Complete los siguientes datos:

Fecha: __/__/__

Muchas gracias por su colaboración

INDICACIONES:

Sírvase leer las siguientes expresiones y responder, escribiendo sólo una (X) en el recuadro correspondiente, según la respuesta que considere conveniente.

La escala de valoración es la siguiente:

1	2	3	4	5
Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto

Confiabilidad		1	2	3	4	5
Trato cordial amable	4. ¿Cuál es el nivel de efectividad de atención al paciente según el trato cordial amable en relación a la gestión del archivo clínico?					
Personal correctamente uniformado	5. ¿Cuál es el nivel de efectividad de atención al paciente según el personal correctamente uniformado en relación a la gestión del archivo clínico?					
Respeto al orden de llegada	6. ¿Cuál es el nivel de efectividad de atención al paciente según el respeto al orden de llegada en relación a la gestión del archivo clínico?					
Interés manifestó en la persona y su problema	7. ¿Cuál es el nivel de efectividad de atención al paciente según el interés manifestó en la persona y su problema en relación a la gestión del archivo clínico?					
Respeto a su privacidad	8. ¿Cuál es el nivel de efectividad de atención al paciente según el respeto a su privacidad en relación a la gestión del archivo clínico?					
Provisión de descanso médico	9. ¿Cuál es el nivel de efectividad de atención al paciente según la provisión de descanso medico en relación a la gestión del archivo clínico?					

Confidencialidad de los diagnósticos	10. ¿Cuál es el nivel de efectividad de atención al paciente según la confidencialidad de los diagnósticos en relación a la gestión del archivo clínico?					
Charla educativa de interés para el usuario.	11. ¿Cuál es el nivel de efectividad de atención al paciente según la charla educativa de interés para el usuario en relación a la gestión del archivo clínico?					
Técnica científica		1	2	3	4	5
Orientación recibida durante el examen clínico	12. ¿Cuál es el nivel de efectividad de atención a la paciente técnica científica según la orientación recibida durante el examen clínico en relación a la gestión del archivo clínico?					
Ejecución del examen clínico del área afectada	13. ¿Cuál es el nivel de efectividad de atención al paciente según la ejecución del examen clínico del área afectada en relación a la gestión del archivo clínico?					
Solución del problema de salud del paciente	14. ¿Cuál es el nivel de efectividad de atención al paciente según la solución del problema de salud del paciente en relación a la gestión del archivo clínico?					
Provisión de medicamentos.	15. ¿Cuál es el nivel de efectividad de atención al paciente según la provisión de medicamentos en relación a la gestión del archivo clínico?					
Cuidados post hospitalarios	16. ¿Cuál es el nivel de efectividad de atención al paciente según el cuidado post hospitalarios en relación a la gestión del archivo clínico?					
Tiempo de espera	17. ¿Cuál es el nivel de efectividad de atención al paciente según el tiempo de espera en relación a la gestión del archivo clínico?					
Entorno		1	2	3	4	5
Limpieza y orden de los ambientes y baños	18. ¿Cuál es el nivel de efectividad de atención al paciente según la limpieza y orden de los ambientes y baños en relación a la gestión del archivo clínico?					
Iluminación de los ambientes	19. ¿Cuál es el nivel de efectividad de atención al paciente según la iluminación de los ambientes y baños en relación a la gestión del archivo clínico?					
Ventilación de la sala de espera.	20. ¿Cuál es el nivel de efectividad de atención al paciente según la ventilación de la sala de espera en relación a la gestión del archivo clínico?					

Gracias

Anexo: Validación de Expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita) : Mag: Cristhian Jhair Sánchez Uriarte

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de licenciado en administración de la Universidad César Vallejo, en la sede lima norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

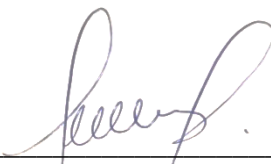
El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario externo, Hospital General de Jaén, 2022, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Vilchez Fernandez, Franco Jhuniors
DNI N° 47308265

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y SUS DIMENSIONES

Variable: Gestión del archivo clínico

Según Siñani, (2021) define como la información personal específica del paciente e información integrada en cualquier tipo de entorno de atención médica pública, social o privada que deba ser registrada, anotada, escrita, graficada, mostrada o documentada por profesionales de la salud y un conjunto de datos. (p.13)

Dimensiones de las variables: conservación de información, control de información, información documentaria.

Dimensión 1: conservación de información

Según Bonal et al., (2020) la dimensión de la conservación de información son “Los archivos deben utilizarse para almacenar información de forma permanente. Esto se debe a que el almacenamiento en variables se pierde al final de la ejecución del programa” (p. 6).

Dimensión 2: control de información

control de información Según Ulloa, (2021) “Es un punto importante para que el sistema de control funcione correctamente. Captura información importante sobre su negocio, incluido el contexto organizacional y los registros de no conformidad”. (p.19)

Dimensión 3: información documentaria

información documentaria, Según Forero, (2022) expresa que es “Información registrada en el sistema de gestión de la calidad”.(p.142).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1:

VARIABLE: GESTIÓN DEL ARCHIVO CLÍNICO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
conservación de información	conservación	1	Ordinal Muy alto (5), Alto (4), Regular (3), Bajo (2), Muy bajo (1)
control de información	control	2	
información documentaria	información	3	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS ESTRATEGIAS METACOGNITIVAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: conservación de información	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cuál es el nivel de gestión de archivo clínico considerando la conservación de la información en relación a la efectividad de atención al usuario externo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: control de información	Si	No	Si	No	Si	No	
2	¿Cuál es el nivel de gestión de archivo clínico considerando el control de la información en relación a la efectividad de atención al usuario externo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: información documentaria	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Cuál es el nivel de gestión de archivo clínico considerando la información documentaria en relación a la efectividad de atención al usuario externo?	X		X		X		

Observaciones: Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mag: Cristhian Jhair Sánchez Uriarte DNI: 46267702

Especialidad del validador: Maestría en gestión del talento Humano

08 de setiembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Cristhian Jhair Sánchez Uriarte
 Lic. en Administración
 CLAD - 07620

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE DEPENDIENTE Y SUS DIMENSIONES

Variable: Atención al usuario externo

Pumayally & Flores, (2021) expresa que la “La calidad de la atención se refiere a la expectativa de proporcionar al usuario el mayor y más pleno bienestar después de sopesar el equilibrio entre los beneficios y los daños que implican todas las partes del proceso.” (p. 36).

Dimensiones de las variables: confiabilidad, Técnica científica, Entorno

Dimensión 1: Confiabilidad

la Confiabilidad, Según Díaz et al., (2021) "Cuando una persona tiene la capacidad de realizar una función requerida en condiciones específicas en un período de tiempo específico".(p.4).

Dimensión 2: Técnica científica

La dimensión de la Técnica científica, Según López et al., (2019) menciona que “Es el proceso de usar métodos experimentales y de observación para determinar resultados objetivos sobre un estudio en particular”. (p.4).

Dimensión 3: Entorno

La dimensión sobre el Entorno Según Silva et al., (2018) manifiesta que “Se refiere a las percepciones de los empleados sobre los factores que determinan la calidad de su experiencia laboral” (p.12).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2

Variable: EFECTIVIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
Confiabilidad	Trato cordial amable	4	Ordinal Muy alto (5), Alto (4), Regular (3), Bajo (2), Muy bajo (1).
	Personal correctamente uniformado	5	
	Respeto al orden de llegada	6	
	Interés manifestó en la persona y su problema	7	
	Respeto a su privacidad	8	
	Provisión de descanso médico	9	
	Confidencialidad de los diagnósticos	10	
	Charla educativa de interés para el usuario.	11	
Técnica científica	Orientación recibida durante el examen clínico	12	
	Ejecución del examen clínico del área afectada	13	
	Solución del problema de salud del paciente	14	
	Provisión de medicamentos.	15	
	Cuidados post hospitalarios	16	
	Tiempo de espera	17	
Entorno	Limpieza y orden de los ambientes y baños	18	
	Iluminación de los ambientes	19	
	Ventilación de la sala de espera.	20	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMPRENSIÓN LECTORA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Nivel Literal							
1	¿Qué es lo más importante de lo tratado en el texto?	X		X		X		
2	¿de quién o de que trata el texto?	X		X		X		
3	¿precisar el espacio, tiempo, personajes?	X		X		X		
4	¿secuenciar los sucesos y los hechos?	X		X		X		
5	¿encontrar el sentido a palabras de múltiple significado?	X		X		X		
6	¿identificar sinónimos, antónimos u homófonos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Nivel Inferencial	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿deduces enseñanzas y mensajes?	X		X		X		
8	¿deduces el tema un texto?	X		X		X		
9	¿prever un final diferente?	X		X		X		
10	¿elaborar organizadores gráficos?	X		X		X		
11	¿inferir secuencias lógicas?	X		X		X		
12	¿juzgar la actuación de los personajes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Nivel Critico	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿capta sentidos implícitos?	X		X		X		
14	¿emitir juicio frente a un comportamiento?	X		X		X		
15	¿das tu opinión acerca del texto?	X		X		X		
16	¿juzgar la estructura de un texto?	X		X		X		
17	¿juzgar las acciones de los personajes?	X		X		X		

Observaciones: Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mag: Cristhian Jhair Sánchez Uriarte **DNI:** 46267702

Especialidad del validador: Maestría en gestión del talento Humano

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

08 de setiembre del 2022



Mg. Cristhian Jhair Sánchez Uriarte
 Lic. en Administración
 CLAD - 07620

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita) : Mg. Maria Lila Saucedo Mego

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de licenciado en administración de la Universidad César Vallejo, en la sede lima norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

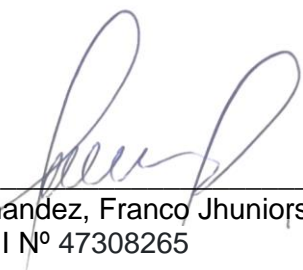
El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario externo, Hospital General de Jaén, 2022, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Vilchez Fernandez, Franco Jhuniors
DNI N° 47308265

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y SUS DIMENSIONES

Variable: Gestión del archivo clínico

Según Siñani, (2021) define como la información personal específica del paciente e información integrada en cualquier tipo de entorno de atención médica pública, social o privada que deba ser registrada, anotada, escrita, graficada, mostrada o documentada por profesionales de la salud y un conjunto de datos. (p.13)

Dimensiones de las variables: conservación de información, control de información, información documentaria.

Dimensión 1: conservación de información

Según Bonal et al., (2020) la dimensión de la conservación de información son “Los archivos deben utilizarse para almacenar información de forma permanente. Esto se debe a que el almacenamiento en variables se pierde al final de la ejecución del programa” (p. 6).

Dimensión 2: control de información

control de información Según Ulloa, (2021) “Es un punto importante para que el sistema de control funcione correctamente. Captura información importante sobre su negocio, incluido el contexto organizacional y los registros de no conformidad”. (p.19)

Dimensión 3:

información documentaria

información documentaria, Según Forero, (2022) expresa que es “Información registrada en el sistema de gestión de la calidad”, (p.142).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE:

VARIABLE: GESTIÓN DEL ARCHIVO CLÍNICO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
conservación de información	conservación	1	Ordinal Muy alto (5), Alto (4), Regular (3), Bajo (2), Muy bajo (1)
control de información	control	2	
información documentaria	información	3	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS ESTRATEGIAS METACOGNITIVAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: conservación de información	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cuál es el nivel de gestión de archivo clínico considerando la conservación de la información en relación a la efectividad de atención al usuario externo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: control de información	Si	No	Si	No	Si	No	
2	¿Cuál es el nivel de gestión de archivo clínico considerando el control de la información en relación a la efectividad de atención al usuario externo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: información documentaria	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Cuál es el nivel de gestión de archivo clínico considerando la información documentaria en relación a la efectividad de atención al usuario externo?	X		X		X		

Observaciones: Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Maria Lila Saucedo Mego **DNI:** 45585864

Especialidad del validador: Licenciada en Administración y Finanzas

08 de setiembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. María Lila Saucedo Mego
Lic. en Administración y Finanzas
CLAD 12549

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE DEPENDIENTE Y SUS DIMENSIONES

Variable: Atención al usuario externo

Pumayally & Flores, (2021) expresa que la “La calidad de la atención se refiere a la expectativa de proporcionar al usuario el mayor y más pleno bienestar después de sopesar el equilibrio entre los beneficios y los daños que implican todas las partes del proceso.” (p. 36).

Dimensiones de las variables: confiabilidad, Técnica científica, Entorno

Dimensión 1: Confiabilidad

la Confiabilidad, Según Díaz et al., (2021) "Cuando una persona tiene la capacidad de realizar una función requerida en condiciones específicas en un período de tiempo específico".(p.4).

Dimensión 2: Técnica científica

La dimensión de la Técnica científica, Según López et al., (2019) menciona que “Es el proceso de usar métodos experimentales y de observación para determinar resultados objetivos sobre un estudio en particular”. (p.4).

Dimensión 3: Entorno

La dimensión sobre el Entorno Según Silva et al., (2018) manifiesta que “Se refiere a las percepciones de los empleados sobre los factores que determinan la calidad de su experiencia laboral” (p.12).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

Variable: EFECTIVIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
Confiabilidad	Trato cordial amable	4	Ordinal Muy alto (5), Alto (4), Regular (3), Bajo (2), Muy bajo (1).
	Personal correctamente uniformado	5	
	Respeto al orden de llegada	6	
	Interés manifestó en la persona y su problema	7	
	Respeto a su privacidad	8	
	Provisión de descanso médico	9	
	Confidencialidad de los diagnósticos	10	
	Charla educativa de interés para el usuario.	11	
Técnica científica	Orientación recibida durante el examen clínico	12	
	Ejecución del examen clínico del área afectada	13	
	Solución del problema de salud del paciente	14	
	Provisión de medicamentos.	15	
	Cuidados post hospitalarios	16	
	Tiempo de espera	17	
Entorno	Limpieza y orden de los ambientes y baños	18	
	Iluminación de los ambientes	19	
	Ventilación de la sala de espera.	20	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMPRENSIÓN LECTORA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Nivel Literal								
1	¿Qué es lo más importante de lo tratado en el texto?	X		X		X		
2	¿de quién o de que trata el texto?	X		X		X		
3	¿precisar el espacio, tiempo, personajes?	X		X		X		
4	¿secuenciar los sucesos y los hechos?	X		X		X		
5	¿encontrar el sentido a palabras de múltiple significado?	X		X		X		
6	¿identificar sinónimos, antónimos u homófonos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Nivel Inferencial		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿deduces enseñanzas y mensajes?	X		X		X		
8	¿deduces el tema un texto?	X		X		X		
9	¿prever un final diferente?	X		X		X		
10	¿elaborar organizadores gráficos?	X		X		X		
11	¿inferir secuencias lógicas?	X		X		X		
12	¿juzgar la actuación de los personajes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Nivel Critico		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿capta sentidos implícitos?	X		X		X		
14	¿emitir juicio frente a un comportamiento?	X		X		X		
15	¿das tu opinión acerca del texto?	X		X		X		
16	¿juzgar la estructura de un texto?	X		X		X		
17	¿juzgar las acciones de los personajes?	X		X		X		

Observaciones: Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mag: Cristhian Jhair Sánchez Uriarte DNI: 45585864

Especialidad del validador: Licenciada en Administración y Finanzas

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

08 de setiembre del 2022



Mg. María Lila Saucedo Mego
Lic. en Administración y Finanzas
CLAD 12549

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita) : Mg. Roxana Karina Sánchez Zelada

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de licenciado en administración de la Universidad César Vallejo, en la sede lima norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

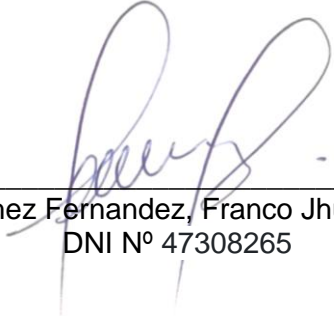
El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario externo, Hospital General de Jaén, 2022, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Vilchez Fernandez, Franco Jhuniors
DNI N° 47308265

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y SUS DIMENSIONES

Variable: Gestión del archivo clínico

Según Siñani, (2021) define como la información personal específica del paciente e información integrada en cualquier tipo de entorno de atención médica pública, social o privada que deba ser registrada, anotada, escrita, graficada, mostrada o documentada por profesionales de la salud y un conjunto de datos. (p.13)

Dimensiones de las variables: conservación de información, control de información, información documentaria.

Dimensión 1: conservación de información

Según Bonal et al., (2020) la dimensión de la conservación de información son “Los archivos deben utilizarse para almacenar información de forma permanente. Esto se debe a que el almacenamiento en variables se pierde al final de la ejecución del programa” (p. 6).

Dimensión 2: control de información

control de información Según Ulloa, (2021) “Es un punto importante para que el sistema de control funcione correctamente. Captura información importante sobre su negocio, incluido el contexto organizacional y los registros de no conformidad”. (p.19)

Dimensión 3: información documentaria

información documentaria, Según Forero, (2022) expresa que es “Información registrada en el sistema de gestión de la calidad” (p.142).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE:

VARIABLE: GESTIÓN DEL ARCHIVO CLÍNICO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
conservación de información	conservación	1	Ordinal Muy alto (5), Alto (4), Regular (3), Bajo (2), Muy bajo (1)
control de información	control	2	
información documentaria	información	3	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS ESTRATEGIAS METACOGNITIVAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: conservación de información	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cuál es el nivel de gestión de archivo clínico considerando la conservación de la información en relación a la efectividad de atención al usuario externo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: control de información	Si	No	Si	No	Si	No	
2	¿Cuál es el nivel de gestión de archivo clínico considerando el control de la información en relación a la efectividad de atención al usuario externo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: información documentaria	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Cuál es el nivel de gestión de archivo clínico considerando la información documentaria en relación a la efectividad de atención al usuario externo?	X		X		X		

Observaciones: Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Roxana Karina Sánchez Zelada **DNI:** 41548124

Especialidad del validador: Licenciada en administración

08 de setiembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Mg. Roxana Karina Sánchez Zelada
 Lic. en Administración
 CLAD 04801

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE DEPENDIENTE Y SUS DIMENSIONES

Variable: Atención al usuario externo

Pumayally & Flores, (2021) expresa que la “La calidad de la atención se refiere a la expectativa de proporcionar al usuario el mayor y más pleno bienestar después de sopesar el equilibrio entre los beneficios y los daños que implican todas las partes del proceso.” (p. 36).

Dimensiones de las variables: confiabilidad, Técnica científica, Entorno

Dimensión 1: Confiabilidad

la Confiabilidad, Según Díaz et al., (2021) "Cuando una persona tiene la capacidad de realizar una función requerida en condiciones específicas en un período de tiempo específico".(p.4).

Dimensión 2: Técnica científica

La dimensión de la Técnica científica, Según López et al., (2019) menciona que “Es el proceso de usar métodos experimentales y de observación para determinar resultados objetivos sobre un estudio en particular”. (p.4).

Dimensión 3: Entorno

La dimensión sobre el Entorno Según Silva et al., (2018) manifiesta que “Se refiere a las percepciones de los empleados sobre los factores que determinan la calidad de su experiencia laboral” (p.12).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

Variable: EFECTIVIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
Confiabilidad	Trato cordial amable	4	Ordinal Muy alto (5), Alto (4), Regular (3), Bajo (2), Muy bajo (1).
	Personal correctamente uniformado	5	
	Respeto al orden de llegada	6	
	Interés manifestó en la persona y su problema	7	
	Respeto a su privacidad	8	
	Provisión de descanso médico	9	
	Confidencialidad de los diagnósticos	10	
	Charla educativa de interés para el usuario.	11	
Técnica científica	Orientación recibida durante el examen clínico	12	
	Ejecución del examen clínico del área afectada	13	
	Solución del problema de salud del paciente	14	
	Provisión de medicamentos.	15	
	Cuidados post hospitalarios	16	
	Tiempo de espera	17	
Entorno	Limpieza y orden de los ambientes y baños	18	
	Iluminación de los ambientes	19	
	Ventilación de la sala de espera.	20	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMPRENSIÓN LECTORA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Nivel Literal							
1	¿Qué es lo más importante de lo tratado en el texto?	X		X		X		
2	¿de quién o de que trata el texto?	X		X		X		
3	¿precisar el espacio, tiempo, personajes?	X		X		X		
4	¿secuenciar los sucesos y los hechos?	X		X		X		
5	¿encontrar el sentido a palabras de múltiple significado?	X		X		X		
6	¿identificar sinónimos, antónimos u homófonos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Nivel Inferencial	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿deduces enseñanzas y mensajes?	X		X		X		
8	¿deduces el tema un texto?	X		X		X		
9	¿prever un final diferente?	X		X		X		
10	¿elaborar organizadores gráficos?	X		X		X		
11	¿inferir secuencias lógicas?	X		X		X		
12	¿juzgar la actuación de los personajes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Nivel Critico	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿capta sentidos implícitos?	X		X		X		
14	¿emitir juicio frente a un comportamiento?	X		X		X		
15	¿das tu opinión acerca del texto?	X		X		X		
16	¿juzgar la estructura de un texto?	X		X		X		
17	¿juzgar las acciones de los personajes?	X		X		X		

Observaciones: Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Roxana Karina Sánchez Zelada DNI: 41548124

Especialidad del validador: Licenciada en administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

08 de setiembre del 2022



 Mg. Roxana Karina Sánchez Zelada
 Lic. en Administración
 CLAD 04801

Anexo: Prueba de fiabilidad

Tabla 9

Prueba de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach

N de elementos

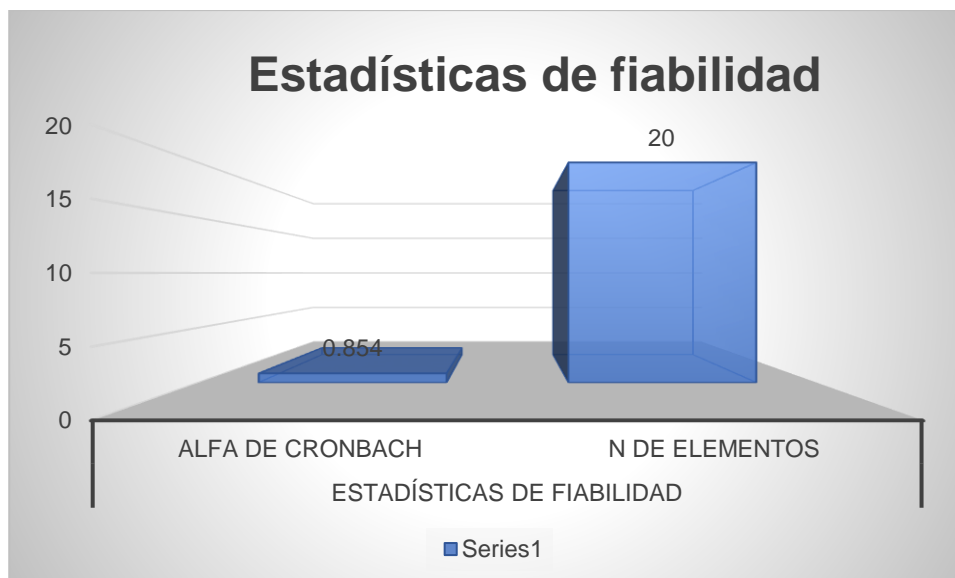
,854

20

Nota: Encuesta aplicada a 52 personas que laboran en el Hospital General de Jaén, 2022.

Figura 1

Prueba de fiabilidad general



Nota: El coeficiente Alfa de Cronbach aplicado a los ítems de la herramienta es calculado por el software SPSS y su resultado es 0,854, según la interpretación de Oviedo & Campo, (2005) como "redundancia o superposición", pues se encuentra entre 0,8 – 0,9. Por lo tanto, se concluye que la consistencia interna del equipo utilizado es aceptable y su adopción continúa.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario externo, Hospital General de Jaén, 2022.

AUTOR:

VILCHEZ FERNANDEZ, FRANCO JHUNIORS (ORCID: 0000-0002-1123-6161)

ASESOR:

MG. DÍAZ TORRES WILLIAM RICARDO (ORCID: 0000-0003-2204-6635)

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

LIMA – PERÚ
2022

INTRODUCCIÓN: REALIDAD PROBLEMATICA

En la situación actual, en las instituciones públicas se afrontan desafíos como es la similitud de los mecanismos y el archivamiento de los documentos y las técnicas de encargo usuales, enseñanza, conflictos, procesos y registros obligatorios del compromiso de archivos

En el Perú las clínicas mantienen expedientes clínicos de los pacientes ya que son documentos médicos legales que contienen información y antecedentes clínicos realizadas a los pacientes dentro de la empresa

En algunos países con economías fuertes, grandes segmentos de la población no tienen acceso a una atención médica adecuada. Así lo demuestran escenarios que no muestran equidad en materia de protección social.

Los archivos en papel son documentos muy importantes, pero causan problemas graves, como la ilegibilidad de la información debido a la gran cantidad de archivos físicos, el deterioro de los archivos, la pérdida de archivos y el retraso en la ubicación.

MARCO TEORICO

Internacionales

- Según Lv & Shi, (2020), concluyo que analizar el estado del trabajo de gestión de archivos, resumir los problemas existentes del trabajo de gestión de archivos, ayudara a mejorar el sistema de gestión de archivos.
- Kawakami et al., (2019), concluyo que mejorar los sistemas de gestión de documentos hará más simple los procesos en comparación con los enfoques tradicionales.
- Bermello, (2022) concluyo que facilitar los ajustes para mejorar la calidad del servicio, incluidas las estrategias de gestión de la atención y las habilidades interpersonales permitirá una buena calidad del servicio al usuario.

Nacionales

- Según Hernández et al., (2019), concluyo que mejorar la satisfacción de estos usuarios mejorará la calidad de atención en su centro.
- Ruiz, (2020) señala que las características del servicio influyen en la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención como son comodidad de las salas de espera y toma de muestras, limpieza, ventilación, iluminación adecuada.
- Aponte, (2018) indica que al mejorar los procesos de admisión, optimizar la calidad de los registros y equipos de cómputo, permitira una buena atención - personal calificado que cumpla con estándares de eficiencia, eficacia y cumplimiento de infraestructura

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA, OBJETIVOS E HIPÓTESIS

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Qué relación existe entre Gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario externo en el Hospital general de Jaén, 2022?

OBJETIVO

- Determinar la relación que existe entre la Gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario externo en el Hospital general de Jaén, 2022

HIPÓTESIS

- Existe relación directa y significativa entre la gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario externo en el Hospital general de Jaén, 2022

TEORIAS :

Teoría clásica de administración

- Según Laica, (2018) puede aplicarse a las organizaciones humanas necesarias, vistas como creadoras de procesos de gestión.

Teoría de las tres edades

- Según Buleje, (2018); Expresa que los documentos y testimonios no son objetos inanimados, sino que tienen vida propia.

Teoría de los documentos

- Según Buleje, (2018) Consiste en información, que forma parte de una serie de elementos, importante para la empresa.

TEORIAS :

Teoría del autocuidado

- Pumayally & Flores, (2021); Considera la capacidad humana para realizar todas las actividades necesarias para una vida saludable.

Teoría del cuidado humanizado

- Gene Watson Según Ortiz, (2022) se basa en el cuidado, que es una parte importante de la existencia, la acción más primitiva que una persona realiza para existir.

Metodología

Tipo, diseño, nivel, enfoque

- Enfoque: Cuantitativo
- Investigación descriptiva
- Diseño: No experimental – Correlacional

Población, muestra y muestreo

- La población para esta investigación esta conformada por los 60 usuarios del HGJ mayores de 18 años . Con una muestra por conveniencia de 52 los usuarios del HGJ. $n = \frac{N.z^2.p.q}{(N-1).E^2+z^2.p.q}$

Instrumentos

- Técnica: Encuesta
- Instrumento: el cuestionario

Resultados

En relación al objetivo 1: *Definir el nivel de conservación de información en el Hospital general de Jaén, 2022.*

Tabla 3 conservación de información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	7	13,5	13,5	13,5
Bajo	3	5,8	5,8	19,2
Regular	7	13,5	13,5	32,7
Alto	19	36,5	36,5	69,2
Muy alto	16	30,8	30,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

En relación al objetivo 3: *Establecer la relación que existe entre gestión del archivo clínico y la confiabilidad en el Hospital general de Jaén, 2022*

Gestión del archivo clínico y la confiabilidad

		Correlaciones		
			Gestión de archivo clínico	Confiabilidad ad
Eje de Spearman	Gestión de archivo clínico	Coefficiente de correlación	1,000	-,110
		Sig. (bilateral)	.	,430
		N	52	52
Confiabilidad	Confiabilidad	Coefficiente de correlación	-,110	1,000
		Sig. (bilateral)	,430	.
		N	52	52

En relación al objetivo 2: *Diagnosticar el nivel de confiabilidad en el Hospital general de Jaén, 2022.*

Tabla 4 nivel de confiabilidad en el Hospital general de Jaén, 2022

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	1	1,9	1,9	1,9
Bajo	1	1,9	1,9	3,8
Regular	15	28,8	28,8	32,7
Alto	26	50,0	50,0	82,7
Muy alto	9	17,3	17,3	100,0
Total	52	100,0	100,0	

En relación al objetivo 4: *Establecer la relación que existe entre gestión del archivo clínico y la dimensión técnica científica en el Hospital general de Jaén, 2022*

Gestión del archivo clínico y la dimensión técnica científica

		Correlaciones		
			Gestión de archivo clínico	Técnica científica
Eje de Spearman	Gestión de archivo clínico	Coefficiente de correlación	1,000	,033
		Sig. (bilateral)	.	,818
		N	52	52
Técnica científica	Técnica científica	Coefficiente de correlación	,033	1,000
		Sig. (bilateral)	,818	.
		N	52	52

Resultados

En relación al objetivo 5. Establecer la relación que existe entre gestión del archivo clínico y el entorno en el Hospital general de Jaén, 2022

Gestión del archivo clínico y el entorno

Correlaciones				
			Gestión de archivo clínico	Entorno
Rho de Spearman	Gestión de archivo clínico	Coefficiente de correlación	1,000	,028
		Sig. (bilateral)	.	,846
		N	52	52
	Entorno	Coefficiente de correlación	,028	1,000
		Sig. (bilateral)	,846	.
		N	52	52

En relación al objetivo 6. Realizar la contrastación entre gestión del archivo clínico y la efectividad de atención al usuario externo en el Hospital general de Jaén, 2022

Gestión del archivo clínico y la efectividad de atención al usuario

Correlaciones				
			Gestión de archivo clínico	atención al usuario externo
Rho de Spearman	Gestión de archivo clínico	Coefficiente de correlación	1,000	,026
		Sig. (bilateral)	.	,855
		N	52	52
	Atención al usuario externo	Coefficiente de correlación	,026	1,000
		Sig. (bilateral)	,855	.
		N	52	52

Discusión

OBJETIVOS

Que consiste en Definir el nivel de conservación de información en el Hospital general de Jaén, 2022

ANTECEDENTES

Bermello, (2022)

RESULTADOS

se confirma que el resultado en el nivel más alto de porcentaje es de 36.5% que corresponde al más alto nivel de conservación de la información

TEORIAS

Teoría de Gestión del archivo clínico Según Bonal et al., (2020)

consiste en Diagnosticar el nivel de confiabilidad en el Hospital general de Jaén, 2022

Kawakami et al., (2019)

El nivel más alto de porcentaje es de 50.00% corresponde al más alto nivel de confiabilidad en el Hospital general de Jaén

Teoría del cuidado humanizado de Gene Watson Según Ortiz, (2022)

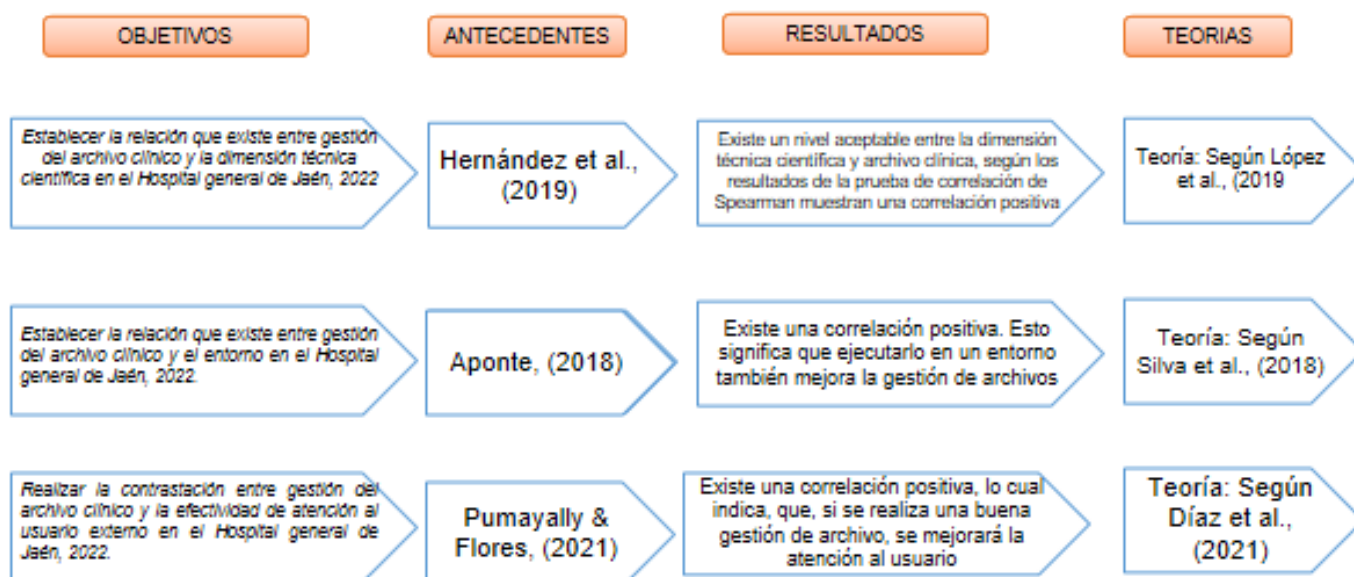
Establecer la relación que existe entre gestión del archivo clínico y la confiabilidad en el Hospital general de Jaén, 2022

Lv & Shi, (2020)

Existe una correlación positiva. Esto significa que, si se aplica correctamente la confiabilidad, se mejorará la gestión de las historias clínicas

Teoría de los documentos, según Buleje, (2018)

Discusión



Conclusiones



Recomendaciones

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda aprovechar la correlación "alta" con un Rho de Spearman de 0.855 entre la gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario externo en el Hospital general de Jaén, 2022. Por ello se debe continuar con estrategias tanto de gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario externo.

2. Se recomienda que se reemplace la formulación del problema de investigación de no experimental a experimental. ¿Cuál sería el impacto de una buena gestión de archivo clínico en la efectividad de atención del usuario externo en el hospital general de Jaén?

3. Se recomienda que el instrumento de recolección de datos, cambiarse por una entrevista ya que son preguntas abiertas lo que permitirá una mejor respuesta.

4. Se recomienda respecto a la metodología de la recolección en un solo momento, pasar a la metodología longitudinal recolección en varios periodos de tiempo, así podemos hacer una investigación comparativa de periodo a periodo.

5. Se recomienda poner en práctica la técnica científica es decir utilizar métodos experimentales y de observación para determinar resultados objetivos sobre un estudio y así mantener una buena gestión del archivo clínico.

6. Se recomienda a los directivos mantener las percepciones de los empleados sobre los factores que determinan la calidad de su experiencia laboral y tener empleados eficientes en la gestión de archivo clínico.

7. Se recomienda al director ejecutivo establecer metas, objetivos, responsabilidades, recursos y cronogramas que requieran la participación de los empleadores para que se pueda mantener una buena atención al usuario.

8. Se recomienda al administrador formular el plan de mejora a los niveles de liderazgo de actividad y jefes de áreas para que todos sean conscientes de la necesidad de mejorar los servicios de asesoría externa.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, WILLIAM RICARDO DIAZ TORRES, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del archivo clínico y efectividad de atención al usuario externo, Hospital General de Jaén, 2022.

", cuyo autor es VILCHEZ FERNANDEZ FRANCO JHUNIORS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 20 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
WILLIAM RICARDO DIAZ TORRES DNI: 18140172 ORCID: 0000-0003-2204-6635	Firmado electrónicamente por: DTORRESWR el 02- 02-2023 19:19:05

Código documento Trilce: TRI - 0525554