



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**

Influencia del sistema integrado hospitalario especializado en la  
gestión documental y calidad de servicio en una institución de salud  
de Magdalena- 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Retamozo Chavez, Giovanna Mary (orcid.org/0000-0002-2879-8697)

**ASESORES:**

Dr. Flores Rivas, Victor Ricardo (orcid.org/0000-0002-0243-2267)

Dra. Sifuentes Pinto, Nilsa (orcid.org/0000-0002-6575-8301)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación representa un gran esfuerzo y persistencia y se lo dedico a mis hijos, quienes en todo momento estuvieron brindándome su apoyo incondicional, para hacer posible la culminación de este trabajo, por eso aprecio su paciencia y comprensión.

### **Agradecimiento**

En primer lugar, agradecer a dios por brindarme día salud y sabiduría y permitirme continuar con el logro de mis objetivos, también a mis hijos y familia por su comprensión, cariño apoyo y por las palabras de ánimos que me daban fuerzas para continuar y hacer realidad mi sueño.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, FLORES RIVAS VICTOR RICARDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Influencia del sistema integrado hospitalario especializado en la gestión documental y calidad de servicio en una institución de salud de Magdalena-2023", cuyo autor es RETAMOZO CHAVEZ GIOVANNA MARY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 13 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FLORES RIVAS VICTOR RICARDO <b>DNI:</b> 08690423 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0243-2267	Firmado electrónicamente por: VFLORES20 el 13- 08-2023 09:13:49

Código documento Trilce: TRI - 0648708





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, RETAMOZO CHAVEZ GIOVANNA MARY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Influencia del sistema integrado hospitalario especializado en la gestión documental y calidad de servicio en una institución de salud de Magdalena-2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
RETAMOZO CHAVEZ GIOVANNA MARY DNI: 06687823 ORCID: 0000-0002-2879-8697	Firmado electrónicamente por: GRETAMOZOCH el 16- 08-2023 11:53:18



Código documento Trilce: INV - 1243623

## Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de la investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	29
VI CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Distribución de frecuencias de la variable sistema integrado hospitalario especializado	19
Tabla 2. Distribución de frecuencias de las dimensiones sistema integrado hospitalario especializado	20
Tabla 3. Distribución de frecuencias de la variable calidad del servicio al usuario	20
Tabla 4. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la calidad del servicio al usuario	22
Tabla 5. Prueba de normalidad	23
Tabla 6. Relación entre el sistema integrado hospitalario especializado y calidad del servicio	24
Tabla 7. Relación entre el sistema integrado hospitalario especializado y la atención al usuario.	25
Tabla 8. Relación entre el sistema integrado hospitalario especializado y tiempo de respuesta al usuario	25
Tabla 9. Relación entre sistema integrado hospitalario especializado y fortalecimiento del servicio al usuario	27

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Niveles del sistema integrado hospitalario especializado	19
Figura 2 Niveles y dimensiones del sistema integrado hospitalario especializado	20
Figura 3 Niveles de la calidad del servicio al usuario	21
Figura 4 Niveles y dimensiones de la calidad del servicio al usuario	22



## Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia del sistema integrado hospitalario especializado, con las variables sistema de gestión documental y la calidad de servicio en una institución de salud de Lima, cuyo fin es asegurar el flujo de los documentos, así como brindar una adecuada información a los requerimientos de los usuarios, para mejorar la eficiencia de la gestión administrativa y asistencial de la institución, dando una calidad de servicio a los usuarios. En ese sentido los documentos son las evidencias de las actividades que se desarrollan en la institución y la relación que existe entre el sistema integrado hospitalario especializado con la calidad de servicio que se brinda al usuario. Esta investigación es de tipo básica de enfoque cuantitativo, diseño no experimental. Con una muestra de 120 servidores públicos. El instrumento de medición fue el cuestionario tipo escala de Likert, validados por el juicio de tres expertos. Para la prueba de normalidad se empleó el estadístico kolmogórov-smirnov, y la prueba estadística rho de spearman, para determinar el grado de relación entre variables. Los resultados arrojaron mediante el rho spearman un p valor sig.  $0,00 < 0,05$  que existe relación entre el sistema integrado hospitalario especializado y la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación  $\rho=0,84$  positiva y significativa en grado muy fuerte. Asimismo, existe relación entre el sistema integrado hospitalario especializado con la dimensión atención al usuario, con una correlación  $\rho=0,68$  positiva en grado considerable. Respecto a la dimensión tiempo de respuesta se evidencia un p valor (sig.  $0,00 < 0,05$ ) que indica que existe relación entre el sistema integrado hospitalario especializado y la dimensión tiempo de respuesta al usuario, con una correlación  $\rho=0,76$  positiva en grado muy fuerte. Asimismo, la dimensión fortalecimiento del servicio al usuario existe relación con el sistema integrado hospitalario especializado con un p valor (sig.  $0,00 < 0,05$ ) con una correlación  $\rho=0,48$  positiva en grado media. Concluyendo que el sistema integrado hospitalario especializado es un elemento fundamental en la gestión documental y calidad de servicio al usuario en una institución de salud de Lima.

**Palabra clave:** gestión, documento, calidad, servicio, usuario.

## Abstract

The objective of this research was to determine the influence of the integrated specialized hospital system, with the variables document management system and the quality of service in a health institution in Lima, whose purpose is to ensure the flow of documents, as well as provide adequate information to the requirements of the users, to improve the efficiency of the administrative and caremanagement of the institution, giving a quality of service to users. In this sense, the documents are the evidence of the activities carried out in the institution and the relationship that exists between the integrated specialized hospital system with the quality of service provided to the user. This research is of a basic type of quantitative approach, non-experimental design. With a sample of 120 public servants. The measurement instrument was the Likert scale questionnaire, validated by the judgment of three experts. For the normality test, the Kolmogórov-Smirnov statistic and Spearman's rho statistical test were used to determine the degree of relationship between variables. The results yielded a sigp value using the spearman rho.  $0.00 < 0.05$  that there is a relationship between the integrated specialized hospital system and the quality of service, with a correlation coefficient  $\rho = 0.84$  positive and significant to a very strong degree. Likewise, there is a relationship between the integrated specialized hospital system with the user care dimension, with a correlation  $\rho = 0.68$  positive to a considerable degree. Regarding the response time dimension, a p value (sig.  $0.00 < 0.05$ ) is evident, indicating that there is a relationship between the specialized hospital integrated system and the user response time dimension, with a very strong positive correlation  $\rho = 0.76$ . Likewise, the strengthening of the user service dimension is related to the integrated specialized hospital system with a p value (sig.  $0.00 < 0.05$ ) with a positive correlation  $\rho = 0.48$  in a medium degree. Concluding that the integrated specialized hospital system is a fundamental element in document management and quality of service to the user in a health institution in Lima.

**Keywords:** management, document, quality, service, user.

## I INTRODUCCIÓN

El sector salud necesita un S.G de documentos para facilitar la gestión y llevar a cabo el procedimiento de seguimiento. La eficiencia en la atención prestada a los usuarios debe mantenerse siguiendo correctamente este procedimiento. Esto es así en España, donde las comunidades autónomas son las encargadas de poner en marcha el S.G de centros hospitalarios (Apari, 2020).

Entre algunas particularidades de este sector, es necesario que se realice algunos métodos para lograr el buen desempeño de la gestión y minimizar riesgos que obstaculicen el logro de los objetivos institucionales. Este sector tiene un rol importante en la sociedad, por lo que es conveniente que se desarrollen herramientas que faciliten el conocimiento y la capacitación del personal. Otro aspecto vital, que deben tener las instituciones, es el control documental que simplificaría la gestión en los centros hospitalarios y todo se integraría en una sola plataforma, mejorando el manejo de documentos y optimizando la calidad de atención de los pacientes (Pérez, 2022).

Cada país debe promover el desarrollo nacional de la salud, realizando procesos para mejorar y potenciar su capacidad hospitalaria. Es importante señalar que las instituciones de salud, están optando por contar con un software de gestión documental, así como realizar la digitalización de toda la documentación de los usuarios que obra en los archivos, para brindar una mejor calidad de atención (Decreto Supremo N.º 033-2018-PCM).

Estos sistemas reducirían las quejas y retrasos de las solicitudes de requerimiento, presentada por los propios usuarios. El problema que aqueja a las instituciones de salud es el demasiado papeleo que se generan en los procesos, debido al registro de ingreso de documentación a tramitar y los registros de los pacientes. Es necesario que la información se mantenga actualizada para evitar demoras en la atención (Apari, 2020).

El MINSA a través de la R.S. N.º 164-2022-MINSA aprueba la Directiva N.º 333-MINSA/SG-OGD-2022, directiva que regula la gestión documental con la finalidad de optimizar la eficiencia, eficacia y transparencia en los procesos de gestión documental. Esta gestión documental en las entidades del Estado asegura una adecuada responsabilidad por el uso de los recursos públicos, lo

que permite un servicio eficaz, económico y eficiente (Mosweu, 2019).

Asimismo, la Secretaría General del Ministerio de Salud, es la que se encarga de organizar, ejecutar y evaluar el modelo de gestión documental, para una adecuada custodia y conservación de los documentos, como también brindar información del estado en que se encuentran sus escritos y/o documentos a través del canal presencial o virtual (Minsa, 2022).

Por otro lado, el objetivo de la modernización del Estado es que las entidades públicas se conviertan en organismos eficientes capaces de responder a la necesidad de la población. Sin embargo, aún en algunas instituciones no se ha podido lograr una gestión documental que sea accesible y funcional para que los usuarios obtengan sus trámites más ágiles y con una atención oportuna. Dentro de este proceso de modernización del Estado, se considera como eje central mejorar la calidad de servicio; por lo que se desarrolló un marco normativo dirigido a optimizar la administración pública. Por ello, la necesidad de que las entidades públicas cuenten con un sistema de gestión (Resolución de Secretaria de Gestión Pública, 2019).

Actualmente, las instituciones de salud tienen como objetivo, brindar una atención integral con calidad y oportunidad, contando con personal responsables que participen en la atención al público (usuarios), que brinden un adecuado servicio de acuerdo a la visión y objetivos de la institución. Por ello, las unidades de tramite documentario de las instituciones, tienen como finalidad uniformizar y proporcionar un instrumento de gestión, que regule el flujo documentario de dicha unidad, además de brindar información de manera oportuna a los documentos que tramitan los usuarios, aportando a una mejor gestión administrativa. Por otra parte, en la actualidad, tramitar todos los expedientes y documentos que se gestionan en la institución. Para ello es necesario contar con un sistema integrado hospitalario, que permita facilitar a los usuarios, realizar el seguimiento de sus expedientes (R.D 181-2019-HVLH). Por consiguiente, una buena gestión documental contribuirá a que el sector público realice una gobernanza responsable y eficiente (Guto y Jumba, 2021).

Según la encuesta aplicada por la Presidencia del Consejo de Ministros, actualmente, los usuarios que acuden a la institución de salud requieren que se les brinde un servicio que atienda sus necesidades y expectativas. De ahí que sea relevante plantear la mejora de la calidad de atención, así como el personal debe estar capacitado, con lo cual se puede mejorar y lograr una institución más eficiente con el propósito de obtener como resultado la satisfacción del usuario (PCM, 2018).

El problema que se observó en la institución de salud de Magdalena, es que a nivel interno se viene generando la demora en la atención a la respuesta de las solicitudes y/o documentos de los usuarios, así como el tiempo perdido en buscar documentos y la información fuera de plazos, lo que ha evidenciado una inadecuada gestión documental, debido a la falta de capacitación del personal, que ha traído como consecuencia quejas por parte de los usuarios.

Frente a ello, se formula como problema principal ¿De qué manera la implementación del sistema integrado hospitalario especializado influye en la gestión documental y calidad de servicio en una institución de salud de Magdalena? y como problemas específicos los siguientes: (a) ¿De qué manera el sistema integrado hospitalario especializado influye en la atención al usuario en una institución de salud de Magdalena?; (b) ¿De qué manera el sistema integrado hospitalario especializado influye en el tiempo de respuesta en una institución de salud de Magdalena?; y (c) ¿De qué manera el sistema integrado hospitalario especializado influye en el fortalecimiento del servicio en una institución de salud de Magdalena?

De acuerdo al planteamiento, la justificación teórica de esta investigación buscó que los resultados aporten a la nueva gestión pública, cuya finalidad es modernizar las instituciones públicas y sus pilares son el modelo de gestión documental y de calidad total. Por ello, se analizó de qué manera la implementación del sistema integrado hospitalario especializado influye en la gestión documental y calidad de servicio en una institución de salud. La justificación metodológica de este estudio, es que se utilizaron instrumentos que podrán ser aplicados en entidades públicas. Asimismo, la justificación social de

este estudio fue beneficiar a la institución de salud identificando las falencias en la documentación. De tal manera que las autoridades realicen la implementación de medidas que ayuden a mejorar la calidad de servicio al usuario.

En torno al objetivo general, se propuso determinar la manera en que la implementación del sistema integrado hospitalario especializado influye en la gestión documental y calidad de servicio en una institución de salud de Magdalena 2023. En cuanto a los objetivos específicos, se planteó (a) determinar la manera en que el sistema integrado hospitalario especializado, influye en la atención a los usuarios en una institución de salud de Magdalena, 2023; (b) Determinar la manera en que el sistema integrado hospitalario especializado influye en el tiempo de respuesta en una institución de salud de Magdalena, 2023; y (c) Determinar la manera en que el sistema integrado hospitalario especializado influye en el fortalecimiento del servicio en una institución de salud de Magdalena, 2023.

Asimismo, se planteó la hipótesis general existe influencia entre la implementación del sistema integrado hospitalario especializado en la gestión documental y calidad de servicio en una institución de salud de Magdalena, 2023. Como hipótesis específicas se formularon: (a) existe influencia entre el sistema integrado hospitalario especializado con la atención a los usuarios en una institución de salud de Magdalena, 2023; (b) Existe influencia entre el sistema integrado hospitalario especializado con el tiempo de respuesta en una institución de salud de Magdalena, 2023; (c) Existe influencia entre el sistema integrado hospitalario especializado con el fortalecimiento del servicio en una institución de salud de Magdalena, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los estudios previos, se parte de las investigaciones internacionales, como el estudio de Crespo (2019), quien en su investigación relacionada a "la descripción archivística en el contexto de la gestión de documentos por procesos", consideró que las organizaciones que generan procedimientos archivísticos, debían realizar un tratamiento de la documentación, así como a las actividades que desarrollan los procesos y que, a su vez, les permitió afrontar una nueva forma de trabajo de los archivos, basada en la gestión por procesos. Cabe señalar que la descripción de archivos es considerada como la tarea tradicional y a través de la evolución actual, se consideró como el proceso esencial. Asimismo, para que los documentos se mantengan auténticos, fiables, íntegros y se encuentren disponibles durante el tiempo de su conservación, se debe contar con un programa básico de tratamiento archivístico. De esta manera, es necesario que la gestión documental como un proceso archivístico, ingrese en el proceso de modernización en el que se desarrollan las nuevas realidades documentales y de acceso a la información, y los resultados que se obtengan que son indispensables en el desempeño de las organizaciones actuales.

Similar a lo expuesto anteriormente, Moreno (2018) señaló que el objetivo es integrar sistemas de gestión que faciliten la calidad en las organizaciones, así como el control y la gestión documental en su investigación sobre la integración del sistema de calidad y la gestión documental realizada en una institución educativa colombiana. Utilizó el método cualitativo y la técnica de la entrevista para recolectar información para este objetivo. datos y precisar la integración, así como el trabajo colaborativo entre ambos sistemas. Así también, se realizó la entrevista teniendo como participantes a los funcionarios y directivos de la institución. A través de las respuestas obtenidas, se pudo identificar la apreciación que tienen sobre el tema, lo que permitió que, a través de estos resultados, se optimizó recursos y se realizó planes de mejoramiento para lograr los objetivos organizacionales previstos.

Del mismo modo, Torres y Moreno (2021) realizaron un estudio en un colegio o universidad de Colombia. sobre la "Armonización entre gestión

documental, calidad y seguridad de la información, planteó como propósito que los sistemas de gestión se articulen, tal que les permita obtener el logro de los objetivos, aplicando una investigación descriptiva con un enfoque mixto, para desarrollar una armonización entre ambos sistemas. Para ello, se utilizó una matriz en Excel para identificar el estado de implementación de los procesos, y la variable cuantitativa para identificar los puntos de cambio. Se aplicó un muestreo para métodos mixtos en 20 personas para identificar las actividades. Como resultado del muestreo, se identificó los cambios que se realizó para la armonización de los sistemas. Con la guía, se pudo verificar el grado de acuerdo entre expertos.

Vera y Trujillo (2018) realizaron su estudio sobre "el efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del beneficiario" en una institución de salud en México con el objetivo de determinar el nivel de servicio que se brinda al público en general en las instituciones. públicas de salud, cuyo objetivo era recabar datos sobre el nivel de servicio que recibían los usuarios en las instituciones, instituciones, así como se identificó que otros aspectos pueden mejorar para incrementar la satisfacción a los derechohabientes. En este trabajo, se realizó un estudio exploratorio de tipo no experimental utilizando las variables independiente y dependiente, y el cuestionario para medir el cumplimiento y los indicadores de satisfacción, en la que se realizó la muestra de 600 personas, entre las 03 instituciones de salud, y emplearon entrevistas estructurales mediante cuestionarios, que fueron aplicados a 36 personas, para analizar la satisfacción, en la cual se evidenció que el servicio brindado por los médicos y la entrega de medicamentos, obtuvieron mayor satisfacción. Sin embargo, los enfermeros y el personal de farmacia, no tuvieron un impacto satisfactorio.

Los investigadores Yépez et al. (2018) examinaron la "calidad percibida de la atención en salud en un municipio de pasto en Colombia" identificó que los pacientes se enfrentan a diversas barreras que les impide recibir una atención en salud. Muchos de ellos se debieron a la dificultad en el acceso a los trámites administrativos y geográficos, así como problemas para obtener citas y la mala infraestructura; por lo que se han visto perjudicados económicamente por desplazarse desde zonas rurales de donde viven para obtener citas. Todo ello



les ha perjudicado en la salud. Para mejorar la calidad de servicio de esta red de salud pública, se realizó un método cualitativo y un enfoque histórico hermenéutico donde participaron 28 usuarios de zonas rurales, a quienes se les realizó una entrevista para recabar información. Asimismo, en este trabajo se empleó el modelo Servqual con sus respectivas dimensiones, a fin de cuantificar la calidad de servicio.

En cuanto a precedentes nacionales, Adaqué (2019) implementó en su tesis un sistema de gestión documental para mejorar el servicio a los pacientes de un centro médico en Villa el Salvador. Identificó que el problema que se presentó era el inadecuado manejo de información que se realizaba en esa institución, ya que la información que se recepcionaba, era llenada manualmente, y planteó aplicar un sistema que automatice el trámite documentario, y de accesibilidad a la tramitación de documentos que realizaban los usuarios. Para ello se aplicó el nivel explicativo, diseño cuasi experimental, que se caracteriza con el factor causa – efecto y se trabajó con una muestra que se aplicó a 49 usuarios, a los que participaron en la programación para realizar el proceso de implementación de los procedimientos de trámite documentario. Asimismo, utilizó el test tipo Likert, para comprobar el desarrollo del trabajo, y que fueron preguntas de las que el resultado que se obtuvo mejoró el servicio a los usuarios que concurren a esta institución de salud.

Este trabajo de estudio utilizó un modelo de S.G. y calidad de los servicios de acuerdo con la Política Estatal de Modernización, intentando animar a las instituciones a priorizar la eficiencia, así como contar con personal capacitado que logre brindar un buen servicio al usuario, y dar la oportunidad a que los usuarios a través de este sistema, puedan realizar el seguimiento de sus documentos.

Con respecto a Becerra (2022) en su estudio, señaló que siendo una institución educativa de nivel superior, donde los usuarios externos acudieron a realizar gestiones y tramitar documentos administrativos, académico y de capacitación, fue necesario que tanto la gestión documental como la tramitación, debió ser oportuna y de calidad para cumplir con las expectativas de los usuarios. Para ello tuvo como propósito medir la incidencia en el servicio que se brindó al

usuario externo. En la institución se observó una gestión documental deficiente, inadecuada, lo que produjo una pérdida de tiempo a los usuarios, todo esto ocasionó desorganización, los documentos se extraviaban lo que originó inconvenientes en su tramitación. En este trabajo se aplicó el enfoque descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal, cuantitativo, aplicando un cuestionario a 93 trabajadores de la institución y a 384 usuarios, cuyos resultados señalaron que para trámites de documentos las respuestas fueron de nivel alto con un 66.7%, para distribución de los documentos se obtuvieron respuestas de nivel alto con 62%. En este trabajo se observó que la documentación y la atención a los usuarios que concurrieron diariamente a las instalaciones de la institución para realizar trámites, se veían perjudicados, debido a la desorganización y falta de criterio en la atención por parte del personal, lo que ocasionó que se retiren de la institución con una mala experiencia.

Herrera (2019) el servicio de tratamiento de documentos de una universidad privada en su trabajo propuesto, se observó que este trabajo tiene el propósito de desarrollar un sistema que se pueda aplicar y desarrollar en la oficina de trámite documentario, ya que se observó que la cantidad de documentos que ingresaron no han sido resueltos, lo que ha evidenciado una deficiencia para la organización. Asimismo, no es posible llevar un buen control de documentos, ya que, en las diferentes áreas de la institución, los tramites no han sido resuelto, lo que generó una insatisfacción en los usuarios. Para esta investigación se realizó cuestionarios y entrevistas, que permitió dar alcances de la situación en que se encontraban el proceso de los sistemas para luego dar la mejor solución de este estudio.

Con su estudio López (2021) buscó mejorar la gestión documental, la cual venía presentando fallas y demoras en los trámites y seguimientos documentales realizados por los usuarios, cuyos resultados eran insatisfactorios, lo cual afecta el servicio ofrecido. la metodología utilizada fue un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional y una muestra de 20 empleados públicos a quienes se les aplicó un cuestionario con el fin de obtener resultados favorables.

Es así que en los resultados se evidenció que hay influencia positiva entre

ambos sistemas.

Con su estudio, Medina (2019) buscó determinar el significado de la calidad de atención en las entidades públicas. para ello, se demostró que el personal de esta institución carecía de un conocimiento claro de la gestión documental, lo que impedía brindar a los ciudadanos la buena atención que merecían y, en consecuencia, causaba insatisfacción. en consecuencia, la falta de una estructura de gestión de esta institución provocó la insatisfacción de los usuarios. como parte del enfoque descriptivo-correlacional y no experimental de la investigación, se realizó una encuesta a 80 ciudadanos, y los resultados revelaron una conexión entre los dos sistemas.

Con respecto a la fundamentación teórica y científica, para Rodríguez (2022), el SIG en la norma ISO 9001:2015, ISO 45001:de2018 e ISO 14001:2015 tiene como finalidad incrementar la ventaja competitiva y el crecimiento a lo largo del tiempo” (Calso y Pardo, 2018). También se identificó en la organización el nivel operativo, estratégico y organizacional, con la finalidad de reforzar e implementar un SIG, que reconozca el esfuerzo de los colaboradores, así como mejorar el aprovechamiento y lograr los objetivos propuestos incrementando la satisfacción de los clientes.

La gestión documental, de acuerdo con diferentes autores, tiene como objetivo documentar la información para compartir, difundir y almacenarla de manera eficaz y eficiente (Arenal, 2018). También se destaca que un sistema integrado de gestión implica una estructura organizativa que incluye planificación, responsabilidades, prácticas y procesos necesarios para implementar y mantener la política de la empresa (Carro y González, 2008). Se enfatiza que la integración de sistemas no solo implica la alineación de subsistemas, sino que deben estar interconectados para formar un todo armónico (Guerra y Meizoso, 2007).

En cuanto a la gestión documental, se reconoce que ha evolucionado desde sus inicios, y en la década de 1930 surgió en Estados Unidos debido al crecimiento del volumen de documentos en las oficinas gubernamentales (Cruz, 2006). Se destaca que se concibió como un conjunto de técnicas y procedimientos para organizar los documentos necesarios para las actividades de las organizaciones (Cruz, 2006). A partir de entonces, se estableció la demarcación entre los archiveros, encargados de documentos históricos, y los profesionales de la gestión documental, dedicados a la documentación administrativa activa y semiactiva (Font et al., 2012).

Además, se afirma que la gestión documental es un sistema de diseño que conecta las operaciones administrativas con las entradas de la base de datos (Zapata, 2005). Otros autores la definen como el conjunto de actividades orientadas a lograr eficacia y economía en el manejo de documentos en las organizaciones (Cruz, 2002; Russo, 2011). Los sistemas de gestión documental, por su parte, se encargan de gestionar y tratar toda la información en diferentes soportes, ya sea papel, magnético o electrónico (Rodríguez y González, 2002).

Referido, a la gestión documental es una disciplina antigua y fundamental que ha evolucionado para abordar la documentación en diversas organizaciones, promoviendo la eficiencia en la administración de la información.

Según Arenal (2018), la gestión documental tiene como objetivo documentar la información para facilitar su compartición, difusión y almacenamiento. Valladares (2019) afirma que es un conjunto de técnicas que buscan ordenar y clasificar la documentación de una organización de manera eficaz y eficiente, optimizando los procesos relacionados con los archivos. Además, Bollaín (2019) destaca que la gestión documental permite compartir la información de forma óptima en el desarrollo de un proyecto.

Haryanti y Winarno (2020) destacan que una documentación adecuada es fundamental para contar con registros suficientes y confiables, asegurando así una gestión óptima de documentos y una eficiente entrega de información a los usuarios. Aziz et al. (2018) también enfatiza la importancia de la gestión documental como un activo vital para cualquier organización, ya que garantiza el flujo documental, el cumplimiento normativo, Tomar decisiones rápidas y atender

las necesidades tanto de las personas como de los empleados mejorará la rapidez y eficacia de la prestación de servicios.

En consecuencia, la gestión de documentos es el tratamiento integral de la documentación en todas las fases de su ciclo vital mediante procedimientos como la generación, organización, acceso y consulta de documentos, así como su conservación, evaluación y eliminación. La accesibilidad de la información garantiza la conservación y distribución oportuna de documentos dentro de la organización, atendiendo tanto a usuarios como a funcionarios de la institución.

En cuanto a la variable de calidad del servicio, empezamos por aprender sobre la calidad de Edward Deming, uno de los precursores más significativos de la calidad, cuya labor comenzó en 1942 con su carrera como consultor en control de calidad y estadística, prestó una labor destacable en los Estados Unidos de América, pero posterior a la segunda guerra mundial países como Japón transitaban por un proceso de reconstrucción a partir de la devastación generada por los conflictos bélicos y acudieron solicitar las asesorías de Deming para mejorar el proceso productivo, orientado hacia la calidad. De allí que Armendáriz (2019) refiere que se le consideró como el padre de la revolución industrial en Japón, por cuanto sus aportes sobre calidad permitieron adoptar una nueva filosofía a las empresas de dicho país, tal que les conduzca al gran éxito.

En 1947, Deming viajó a Japón como parte de la misión de las Fuerzas Aliadas para apoyar el diseño y realización del censo. Posteriormente, en 1950, fue invitado por la U.C e Ing. Japoneses para dar conferencias sobre control de calidad. En ese momento, Deming convenció a la alta gerencia japonesa de la relevancia en la mejora continua y desarrolló su método gerencial en el país.

Se estableció el Premio Deming en Japón en 1951, y él continuó contribuyendo a la promoción del uso adecuado de herramientas estadísticas a través de seminarios y conferencias. Tuvo una enorme influencia en el desarrollo de la escuela japonesa de control de calidad, y los catorce principios que propuso sirvieron de base para la continua búsqueda de la calidad en la industria japonesa. empresas japonesas. Con el tiempo, la fama de Deming se expandió, especialmente cuando los productos japoneses desplazaron a la producción

estadounidense en calidad y precio en la década de 1970.

Sus contribuciones fueron determinantes en el éxito del enfoque japonés de la calidad y su reconocimiento culminó con la Segunda Orden del Sagrado Tesoro que recibió del gobierno japonés en 1960. Aunque inicialmente desconocido en su tierra natal, su fama se extendió a nivel mundial gracias a su influencia. La empresa también ha contribuido a la mejora de los productos japoneses y a la comunicación de sus ideas a través de conferencias y programas de televisión.

De acuerdo con Deming (1989), el concepto de calidad es un producto para brindar las futuras requerimientos de los consumidores mediante características cuantificables. La única manera de diseñar y fabricar un producto que satisfaga a los clientes a un coste que estén dispuestos a pagar es tener esta visión.

Deming tuvo una influencia significativa en la administración al introducir una visión sistémica y enfatizar la importancia de las herramientas estadísticas en el diagnóstico y diseño de procesos. Estas enseñanzas surgieron de su experiencia cercana y análisis de las malas prácticas gerenciales que observó en los Estados Unidos. Su enfoque reformuló la visión de la administración, destacando la necesidad de comprender los sistemas y utilizar herramientas estadísticas para mejorar la calidad y eficiencia en los procesos (Ojeda y López, 2000).

A lo largo del tiempo, el concepto de calidad ha presentado diversas orientaciones. Según Deming, para Crosby (1979), El control de calidad se centra en inspeccionar las cualidades del producto, mientras que la calidad se refiere a la conformidad con las especificaciones.

Ishikawa (1986) propuso una interpretación amplia, considerando la calidad no solo en productos, sino también en trabajo, servicio, información, procesos, personas, sistemas, empresas y objetivos, lo que implica un enfoque en el accionar de las organizaciones.

Jurán et al. (2005) la definió como la capacidad de cubrir carencias y expectativas del cliente. Parasuraman et al. (2018) la consideraron como un modelo, mientras que Berry et al. (2010) la definieron como la diferencia entre las expectativas y los deseos de los clientes. Por su parte, Molina (2014) la se

caracteriza por prestar servicios que satisfacen las demandas y expectativas de los clientes.

Vipraprastha et al. (2018) sostiene que el éxito de las organizaciones y su cumplimiento de responsabilidades sociales están fuertemente ligados a la calidad del liderazgo. Un buen liderazgo tiene la capacidad de animar a los empleados a rendir más en beneficio de la empresa. El fortalecimiento del servicio público se relaciona con el comportamiento de los empleados, donde se busca lograr eficacia y alta calidad en el servicio al público. Para fomentar un comportamiento innovador en los empleados, las instituciones públicas deberían considerar la capacitación como un factor clave (Qing & Gary, 2018).

Para Alarcón et al (2019) en los establecimientos de salud la atención ambulatoria, tanto el tiempo de espera como el tiempo de consulta muestran satisfacción en los pacientes, cuando la atención es adecuada y en el tiempo establecido.

Para incentivar una cultura moderna y eficiente en las entidades, es crucial dirigir al personal hacia la prestación de un excelente servicio al usuario y fomentar una actitud innovadora. Además, debido a que las expectativas de la calidad del servicio están en constante aumento, las personas esperan más de la gobernabilidad institucional (Sokmen y Ceren, 2017).

Por otro lado, los sistemas de información tienen un rol importante con la necesidad de agilizar las operaciones, los procesos y obtener la información necesaria que nos lleve a utilizar las modernas tecnologías de información. Es así que Koontz et al (2012) define el sistema como la forma de recopilar y difundir información interna y externa a la responsabilidad en el cumplimiento de sus actividades. (p 529).

El sistema integrado hospitalario especializado (SIHE), es un software de información de gestión local, cuya función es integrar los módulos, así como enlazar los diferentes procesos por los que los usuarios pasan para su atención. (traje, admisión, trámite documentario, laboratorio, rayos x, hospitalización, servicio social, psicología, psiquiatría, neurología, etc.).

Los beneficios que brinda este sistema es la seguridad, el control de acceso al sistema de integridad de información, mejora los procesos, se realiza múltiples operaciones por la plataforma, conectividad con múltiples usuarios según sus jerarquías a través de contraseñas.

Dicho software está realizado en la plataforma de desarrollo (lenguaje de programación Visual Basic), software de base de datos o motor de búsqueda (*SQL Server 2000*), software de reporte (*Crystal Report XI*).



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

Su desarrollo fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, que tuvo como finalidad fortalecer a la institución de salud haciéndola más eficiente y eficaz, así como permitió identificar el problema que se presentó en los usuarios al momento de realizar sus trámites (Ñaupas et al., 2018). Para este proceso se interactuó con el personal de dicha institución que participó brindando la información durante la recolección de los datos.

##### 3.1.2 Diseño de la investigación

El estudio es descriptiva, no experimental, de corte transversal correlacional.

No experimental, porque se observaron situaciones existentes (Sánchez, et al, 2018).

##### Instrumento

El método de recolección de datos utilizado en esta investigación consistió en aplicar un cuestionario compuesto por preguntas relacionadas con las dimensiones del estudio, empleando la escala de Likert.3.2.

#### 3.2 Variables y operacionalización

##### V1: SIG

- **Definición conceptual:** se adhiere a estándares internacionales que permiten la planificación, organización y mejora de los procesos institucionales de manera integral, con el objetivo de alcanzar la máxima satisfacción de los usuarios (Antúnez, 2016).

- **Definición operacional:** Según la definición operacional, la implementación del sistema integrado hospitalario especializado cumple con el modelo de gestión documental establecido por el gobierno peruano.
- **Indicadores:** Recepción de documentos, control de documentos, Garantiza datos almacenados, mejora procesos de documentos operación en plataforma.

**Escala de medición:** Escala ordinal tipo Likert

### **Variable 2: Calidad de servicio**

- **Definición conceptual:** Se trata de un conjunto de estrategias y acciones diseñadas aumentar la satisfacción del cliente y sus necesidades al cumplir con sus expectativas de servicio (Molina,2014). Así también, se considera eficiente cuando los resultados superan las expectativas del usuario al recibir el servicio. Asimismo, la calidad de servicio es también el indicador de respeto y amabilidad con el que tratan los colaboradores y la confianza que generan en ellos (Gutiérrez y Vásquez, 2017).
- **Definición operacional:** Es la capacidad de una organización para lograr la aceptación del usuario, así como la retención del mismo, con la finalidad de que la institución brinde un servicio de excelencia, cuyo resultado será un servicio de calidad que se brindará a los usuarios.
- **Indicadores:** fueron respeto, amabilidad, la responsabilidad, seguridad, capacitación.
- **Escala de medición:** Es una escala ordinal, tipo Likert.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

- **3.3.1 Población:** Para efectos de la elección de la muestra, se trata de un universo de elementos que serán sometidos a un análisis estadístico y satisfacen una serie de requisitos (Arias et al., 2016). 120 empleados del centro médico sirvieron como población del estudio.

- **Criterios de inclusión**

En relación a los criterios de inclusión, participaron el personal que labora en la institución, teniendo las siguientes características: servidores contratados, locadores, personal administrativo y personal asistencial.

- **Criterio de exclusión**

En el criterio de exclusión, no participaron los funcionarios públicos de la institución de salud, así como los servidores que se encontraban haciendo uso de su periodo vacacional, cuando se aplicaba el instrumento (Hernández et al., 2014).

**3.3.2 Muestra:** Es una parte o componente del conjunto completo, de donde se recopilarán las mediciones necesarias para su posterior estudio (Hernández y Mendoza, 2018). La muestra fue igual a la población (120), a los colaboradores de la entidad. En esta muestra, no participaron funcionarios públicos, así como los servidores que se encontraban de vacaciones

**3.3.3 Muestreo:** se realizó la distribución a 120 servidores entre personal contratado, locadores, administrativos y asistenciales de la institución de salud.

Z: 1.96 margen de confianza con 95% de probabilidad.

e: margen de error con 5%

p: casos favorables 0.70 q:

casos desfavorables 0.30

N: población = 88

Para la presente investigación, se determina:

N: 120 personas (población)

N: 120 personas (muestra)

**3.3.4 Unidad de análisis:** fue el personal contratado, locadores, administrativo y asistencial que laboran en la institución de salud de Magdalena.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se utilizó un cuestionario como herramienta de recolección de datos para obtener la información requerida. Se utilizó la escala de Likert para diseñar las preguntas del cuestionario, las cuales se basaron en las variables, dimensiones e indicadores de la investigación (Villegas, 2019). Se solicitó a tres especialistas en gestión pública que evaluaran y aprobaran la encuesta para asegurar su legitimidad.

### **3.5. Procedimientos**

Los procedimientos que se siguieron en el estudio cuantitativo, iniciaron con la determinación del problema analizado, luego se contó con la base teórica para ser desarrollada. Una vez establecida la problemática general y sus problemas específicos, se formularon los objetivos tanto general como específicos, así como las hipótesis generales y las específicas. Posteriormente, se investigaron y desarrollaron los antecedentes, teorías y los enfoques conceptuales. Por último, se determinó el tipo de investigación a desarrollar.

### **3.6. Método de análisis de datos**

A partir de los datos recogidos, se confeccionó una base de datos Excel con las variables y dimensiones requeridas. Tras el tratamiento de los datos con el programa SPSS 26.0, se elaboraron tablas de frecuencias y gráficos para cada uno de los objetivos del estudio. A continuación, se interpretaron los resultados. Además, se aplicaron estadísticas inferenciales, en particular el coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ), para verificar las hipótesis de relación propuestas en el estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para que esta investigación se desarrolle correctamente, se necesitaban los siguientes detalles. autorización al personal administrativo y asistencial, que participaría en esta muestra para que a través de su consentimiento informado realicen el llenado del cuestionario, instrumento recolector de la información. Los resultados que se obtuvieron fueron en forma anónima, así como confidenciales, aplicando el principio de respeto hacia el personal de salud y también se certificó la originalidad del estudio, la que se realizó a través del programa Turnitin.

## IV. RESULTADOS

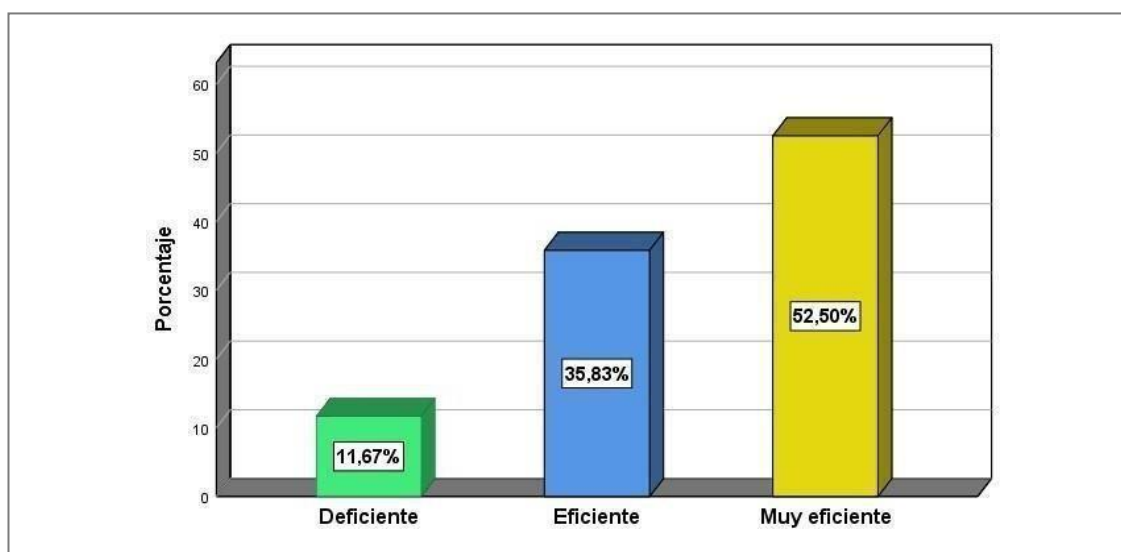
### Estadística descriptiva

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias de la variable sistema integrado hospitalario especializado*

variable	niveles	Frecuencia	Porcentaje
Sistema integrado hospitalario especializado	deficiente	14	11,7
	eficiente	43	35,8
	muy eficiente	63	52,5
	total	120	100,0

**Figura 1** *Niveles del sistema integrado hospitalario especializado*



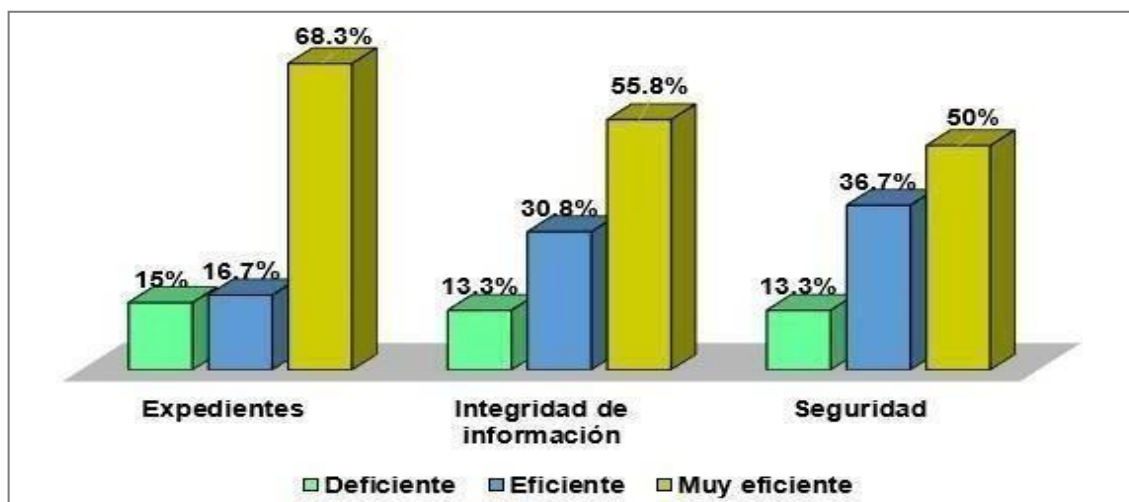
Los resultados demuestran, como se ve en la tabla 1 y la figura 1, que el 52,5 % de encuestados considera que el sistema integrado hospitalario brinda un servicio muy eficiente, 35,8 % eficiente y un 11,7 % considera como deficiente.

**Tabla 2** Distribución de frecuencias de las dimensiones sistema integrado hospitalario especializado

Niveles	Expedientes		Integridad de información		Seguridad	
	F	%	F	%	F	%
Deficiente	18	15,0	16	13,3	16	13,3
Eficiente	20	16,7	37	30,8	44	36,7
Muy eficiente	82	68,3	67	55,8	60	50,0
	120	100,0	120	100,0	120	100,0

**Figura 2**

Niveles y dimensiones del sistema integrado hospitalario especializado

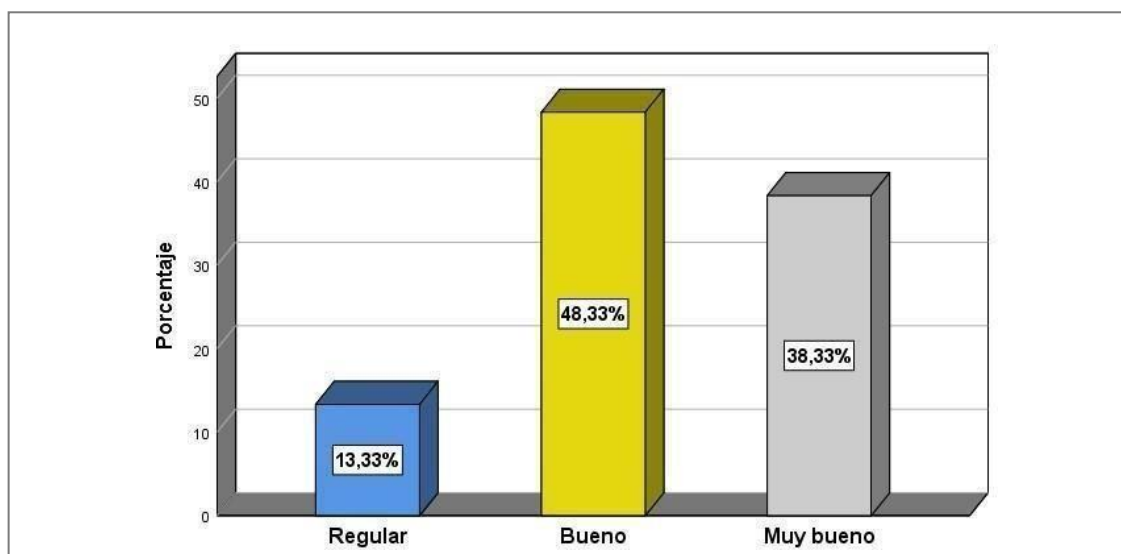


Los resultados de la Tabla 2 y Figura 2 evidencian los índices porcentuales respecto a las dimensiones del sistema integrado hospitalario especializado, observándose que el 68,3 % de los colaboradores considera que la gestión de expedientes es muy eficiente, 16,7 % eficiente y un 15 % deficiente. De igual manera, el 55,8 % de encuestados manifiesta que la integridad de información es muy eficiente, 30,8 % eficiente y 13,3 % señala como deficiente. Finalmente, se encontró que el 50 % de los colaboradores percibe a la seguridad como muy eficiente, 36,7 % como eficiente y un 13,3 % señala que la seguridad es deficiente.

**Tabla 3** Distribución de frecuencias de la variable calidad del servicio al usuario

variable	niveles	Frecuencia	Porcentaje
Calidad del servicio al usuario	Regular	16	13,3
	Bueno	58	48,3
	Muy bueno	46	38,3
	total	120	100,0

**Figura 3** Niveles de la calidad del servicio al usuario



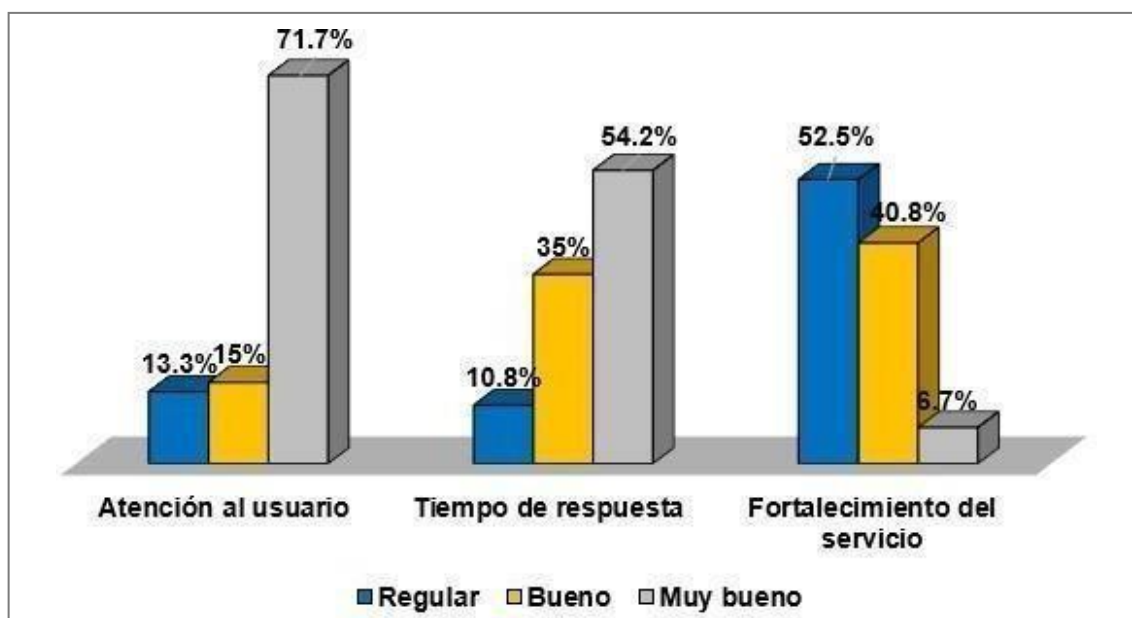
Respecto a la Tabla 3 y Figura 3, los resultados evidencian que mayoritariamente el 48,3 % de colaboradores precisan que la calidad del servicio es buena, de la misma forma el 38,3% de ellos manifiesta que es muy buena, siendo finalmente el 13,3 % de los encuestados, quienes señalan que la calidad del servicio al usuario es regular.



**Tabla 4** Distribución de frecuencias de las dimensiones de la calidad del servicio al usuario

	Tiempo de respuesta		Fortalecimiento del servicio		Niveles Atención al usuario	
	F	%	F	%	F	%
Regular	16	13,3	13	10,8	63	52,5
Bueno	18	15,0	42	35,0	49	40,8
Muy bueno	86	71,7	65	54,2	8	6,7
	120	100,0	120	100,0	120	100,0

**Figura 4** Niveles y dimensiones de la calidad del servicio al usuario



Los hallazgos en la Tabla 4 y Figura 4 permiten observar las cifras porcentuales respecto a las dimensiones de la calidad del servicio al usuario, evidenciándose que el 71,7 % de los colaboradores considera como muy buena, 15 % como buena y un 13,3 % como regular; de la misma forma se observó que sobre el tiempo de respuesta, el 54,2 % percibe como muy buena, 35 % como buena y 10,8 % como regular; finalmente el análisis estadístico demostró que el 52,5 % de los encuestados señala que el fortalecimiento del servicio es regular, el 40,8 % que es buena y 6,7 % que es muy buena.

## Estadística inferencial

**Tabla 5** Prueba de normalidad

Variables	Kolmogórov -Smimov		
	Estadístico	GI	Sig.
Sistema integrado hospitalario especializado	,127	120	,000
Calidad del servicio al usuario	,103	120	,003

Como se muestra en la tabla 5, los resultados de la prueba de normalidad del estadístico kolmogorov-smirnov (ks), que se utiliza cuando el tamaño de la muestra es superior a 50 unidades, muestran un valor de significación inferior al parámetro establecido (sig.=0,00 0,05), lo que indica que los datos no tienen una distribución normal. esta conclusión es importante porque permite utilizar el estadístico no paramétrico rho de spearman para evaluar la fuerza de la relación entre las variables.

### Contraste de hipótesis general

Ho En Lima, 2023, el sistema hospitalario integrado con enfoque de gestión documental no tiene efecto en el nivel de servicio que brinda un establecimiento médico.

H1 La calidad del servicio de un establecimiento médico en Magdalena, 2023, está influenciada por el sistema hospitalario integrado con enfoque de gestión documental. Si  $p \leq 0.05$  se rechaza  $h_0$ , si  $p > 0.05$  no se rechaza  $h_0$ .

Si  $p \leq 0.05$  se rechaza  $h_0$ , si  $p > 0.05$  no se rechaza  $h_0$

**Tabla 6** *Relación entre el sistema integrado hospitalario especializado y calidad del servicio*

	variables	coeficiente	Sistema integrado hospitalario especializado	Calidad de servicio
	Sistema integrado hospitalario especializado	Coeficiente de correlación	1,000	,845**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,845**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

Los resultados del cuadro 6 indican que existe una relación entre el sistema hospitalario especializado integrado y la calidad del servicio, con un valor p (sig. 0,00 0,05) que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. el coeficiente de correlación  $\rho=0,84$  también indica una asociación muy fuerte, positiva y significativa.

### **Contraste de hipótesis específica 1**

- Ho El sistema integrado hospitalario especializado en la gestión documental no influye en la atención al usuario en una institución de salud de Magdalena, 2023.
- H1 El sistema integrado hospitalario especializado en la gestión documental influye en la atención al usuario en una institución de salud de Magdalena, 2023.

**Tabla 7** *Relación entre el sistema integrado hospitalario especializado y la atención al usuario.*

	variables	coeficiente	Sistema integrado hospitalario especializado	Atención al usuario
	Sistema integrado	Coeficiente de correlación	1,000	,684**
Rho de	hospitalario especializado	Sig. (bilateral) N	. 120	,000 120
Spearman	Atención al	Coeficiente de correlación	,684**	
	usuario	Sig. (bilateral) N	,000 120	. 120

1,000

Los resultados en la Tabla 7, respecto a la variable y dimensión, evidencian un p valor (sig. 0,00 < 0,05), por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinándose que existe relación entre el sistema integrado hospitalario especializado y la dimensión atención al usuario de la calidad del servicio. Al mismo tiempo, el coeficiente de correlación Rho=0,68 denota una correlación positiva en grado considerable

### **Contraste de hipótesis específica 2**

Ho En un establecimiento médico de Magdalena, 2023, el sistema hospitalario integrado con enfoque en gestión documental no afecta el tiempo de respuesta del usuario.

H1 En un establecimiento médico de Magdalena 2023, el sistema hospitalario integrado con enfoque en gestión documental afecta el tiempo de

respuesta del usuario.

**Tabla 8** *Relación entre el sistema integrado hospitalario especializado y tiempo de respuesta al usuario*

	variables	coeficiente	Sistema integrado hospitalario especializado	Tiempo de respuesta al usuario
Rho de	Sistema	Coeficiente de correlación	1,000	,761**
	hospitalario especializado	Sig. (bilateral)	.	,000
	integrado	N	120	120
Spearman		Coeficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)	,761**	1,000
	Tiempo de respuesta al usuario	,000	120	120
		N	120	120

Los resultados de la Tabla 8 muestran un valor p (sig. 0,00 0,05) para la variable y la dimensión, lo que rechaza la hipótesis nula y apoya la explicación alternativa de que existe una relación entre el sistema hospitalario especializado integrado y la dimensión de calidad del servicio del tiempo de respuesta del usuario. El coeficiente de correlación, que es de 0,76, también indica una asociación positiva muy elevada.

### **Contraste de hipótesis específica 3**

Ho En una institución de salud de Magdalena del año 2023, la experiencia del usuario no se ve fortalecida por el uso de un sistema integrado de gestión hospitalaria con enfoque en la gestión documental.

H1 En una institución de salud de Magdalena del año 2023, la experiencia del usuario se ve fortalecida por el uso de un sistema integrado de gestión hospitalaria con enfoque en la gestión documental.

**Tabla 9**

*Relación entre sistema integrado hospitalario especializado y fortalecimiento del servicio al usuario*

	variables	coeficiente	Sistema integrado hospitalario especializado	Fortalecimiento del servicio al usuario
	Sistema integrado	Coeficiente de correlación	1,000	,482**
Rho de	hospitalario especializado	Sig. (bilateral) N	. 120	,000 120
Spearman	Fortalecimiento del servicio al usuario	Coeficiente de correlación	,482**	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 120	. 120

Los resultados del cuadro 9 indican que existe una relación entre el sistema hospitalario especializado integrado y el fortalecimiento de la dimensión de atención al usuario de la calidad del servicio, con un valor p (sig. 0,00 0,05) que indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. El coeficiente de correlación  $Rho=0,48$  también indica una correlación positiva de fuerza media.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo principal de este estudio fue evaluar los efectos de la implementación de un sistema integrado hospitalario enfocado en la gestión documental y la calidad de atención al usuario en un establecimiento de salud del área de Magdalena en el año 2023. Según los resultados del estudio, los datos no seguían una distribución normal, como lo demuestra el valor  $p$  (0,00), lo que permitió utilizar una técnica no paramétrica y la prueba estadística rho de Spearman. Esta prueba reveló que se aceptaba la hipótesis alternativa y se rechazaba la hipótesis nula, lo que indicaba una correlación sustancial entre el sistema hospitalario especializado integrado y el nivel de servicio prestado por el centro sanitario. Además, se demostró que existía una correlación positiva significativa ( $Rho=0,84$ ) entre factores.

En comparación con estudios anteriores, se encontró que el estudio de Becerra (2022) titulado "Gestión documental y calidad de servicio a usuarios externos en una universidad de Tumbes" es similar. En dicho trabajo se enfatiza la importancia de una gestión documental oportuna y eficaz para satisfacer las demandas de los usuarios externos. En el presente estudio, también se descubrió que la gestión documental afecta significativamente y favorablemente el nivel de servicio al usuario en un centro de salud. La hipótesis de trabajo para el objetivo general del estudio se sustentó en los resultados del cálculo del coeficiente rho de Spearman, que demostró una asociación positiva y significativa entre la gestión documental y la calidad del servicio (0,659).

El objetivo principal de esta investigación era organizar los documentos de forma eficaz para que los consumidores externos recibieran servicios de alta calidad. Además, se determinó que los funcionarios encargados del procesamiento de documentos necesitaban recibir formación para que estuvieran mejor preparados a la hora de crear documentos y para agilizar el proceso de gestión de documentos.



En el estudio de López (2021) sobre Gestión Documental y Calidad de Servicio se encontró un coeficiente de correlación de Pearson de 0,811 con una significación estadística de 0,000, lo que demuestra una asociación sustancial entre las variables. La hipótesis amplia de la investigación fue aceptada, mientras que la hipótesis nula fue rechazada a la luz de estos resultados estadísticos alentadores.

El objetivo de esta investigación es proponer soluciones y estrategias que mejoren la gestión documental, con el fin de proporcionar a los gerentes y funcionarios públicos las herramientas necesarias para tomar decisiones que beneficien la calidad de atención a los usuarios que acuden a esta institución pública.

En el estudio de Medina (2019) se descubrió una teoría general que establece una conexión entre la gestión documental y la calidad del servicio al ciudadano. Los resultados revelaron una influencia favorable y significativa de la gestión documental en la calidad del servicio al ciudadano, con una correlación de 0,732 y un valor p de 0,000

El objetivo de la investigación es proporcionar nueva información a través de la capacitación del personal, que le permita comprender los problemas actuales y sugerir soluciones. De este modo, será posible gestionar el acceso con mayor eficacia y prestar a los visitantes de la institución la atención que necesitan.

Los resultados demuestran que existe una asociación sustancial entre el sistema hospitalario especializado integrado y el usuario con respecto al primer objetivo particular (valor p 0,05).

Becerra (2022) llegó a la conclusión de que la calidad del servicio al usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes está influenciada positiva y significativamente por la producción de documentos. A esta conclusión se llegó mediante el cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que arrojó un valor de 0,355 e indicó una asociación positiva entre la creación de documentos y la calidad del servicio en un nivel medio-bajo. Con el fin de ofrecer a los usuarios externos de la universidad un servicio de alta calidad, la sugerencia de Becerra mejoraría la organización de los

documentos

López (2021) descubrió una correlación estadísticamente significativa entre la adecuada planificación y organización documental y el aumento de la calidad del servicio en la institución tras analizar la matriz de datos utilizando el programa SPSS v.26. El coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,728 (72,8%) con una significación de 0,000. Los resultados son alentadores y respaldan la sugerencia de que los documentos se controlen con frecuencia a través de la plataforma para garantizar una verificación adecuada.

En el estudio de Medina (2019), se encontró una correlación de 0,557 con un valor p (sig) de 0,000, inferior a 0,05, al evaluar la relación entre la dimensión del ciclo de vida y la calidad del servicio al ciudadano. Esto demuestra una correlación positiva entre ambas variables, indicando un efecto favorable de la dimensión del ciclo de vida sobre el estándar de servicio al ciudadano

La sugerencia para mejorar esta dimensión consiste en llevar a cabo tareas de conservación de los documentos, con el objetivo de proteger adecuadamente su ciclo de vida.

En relación al segundo objetivo específico, se encontraron resultados significativos en cuanto a la variable y la dimensión tiempo de respuesta a usuario en una institución de salud. El p-valor obtenido ( $0,00 < 0,05$ ) indica que se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, lo que significa que existe una relación entre el sistema integrado hospitalario especializado y la dimensión de tiempo de respuesta al usuario en la calidad del servicio. Además, el coeficiente de correlación Rho de 0,76 indica una correlación positiva en grado muy fuerte entre estas dos variables.

Según Becerra (2022), se encontró que la recepción de documentos influye positivamente en la calidad del servicio al usuario externo de la Universidad de Tumbes. La correlación de Spearman de 0,429 demostró que

existe una relación favorable y significativa entre la dimensión de recepción de documentos y la variable de calidad de servicio, lo que respalda la aceptación de la hipótesis planteada para ese objetivo. Su propuesta consiste en coordinar el flujo de documentos que ingresan a las oficinas administrativas de la institución educativa para agilizar el trámite y brindar una respuesta efectiva a los usuarios, satisfaciendo así sus requerimientos

Por otro lado, López (2021) también obtuvo resultados favorables al analizar la matriz de datos con SPSS v.26. El coeficiente correlacional de Pearson de 0,640 con una significancia de 0,002 indica que hay una relación estadísticamente significativa entre la coordinación y ejecución documental y la calidad del servicio brindado a los usuarios.

La propuesta de López es mejorar la gestión documental, enfocándose en resolver deficiencias como demoras en los plazos de entrega de documentación, seguimiento documental y atención al usuario. Con estas mejoras, se espera obtener resultados más positivos en la calidad de servicio ofrecido a los usuarios.

Asimismo, Medina (2019) nos señala que al correlacionar la dimensión conservación y la calidad de servicio al ciudadano, encontró una relación de 587, con un valor p (sig) igual a .000, menor a 0.05, lo que significa que las variables están relacionadas y se determina que la dimensión conservación influye positivamente en la calidad de servicio del ciudadano.

En cuanto al tercer objetivo específico sobre el fortalecimiento del servicio al usuario en una institución de salud de Lima, los resultados indicaron una relación significativa entre el sistema integrado hospitalario especializado y la dimensión de fortalecimiento del servicio al usuario en la calidad del servicio. El coeficiente de correlación Rho de 0,48 denota una correlación positiva de grado medio.

En la investigación de Becerra (2022) se encontró que el trámite de documentos tiene una influencia favorable y significativa en la calidad del servicio al usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes. El coeficiente de Spearman de 0,827 indicó una relación significativa y favorable

entre la dimensión de trámite de documentos y la variable de calidad de servicio de nivel medio bajo.

De manera similar, se observó que la distribución de documentos también tiene una incidencia favorable en la calidad del servicio. El cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,479 demostró una relación significativa y favorable entre la dimensión de distribución de documentos y la variable de calidad de servicio de nivel medio.

Sin embargo, López (2021) utilizó el SPSS v.26 para realizar el análisis estadístico y obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0,728, lo que indica una correlación significativa entre las estrategias de control de documentos aplicadas y la mejora del nivel de servicio ofrecido a los usuarios en la institución

En conclusión, los resultados de este estudio concuerdan con la idea de que una buena gestión documental mejora el nivel de los servicios al usuario. La atención y el placer de los consumidores que acuden a estos centros pueden mejorar si se perfecciona el sistema hospitalario integrado especializado y se aplican correctamente los procedimientos de control de documentos

## VI CONCLUSIONES

**Primera:** Se concluye que el sistema hospitalario especializado integrado se relaciona significativamente con la calidad del servicio brindado al usuario en un establecimiento de salud de magdalena 2023, y que se lograrán mayores niveles de calidad del servicio en el establecimiento de salud en la medida que el sistema hospitalario especializado integrado se implemente de manera muy eficiente.

**Segunda:** Se determina que efectivamente existe una asociación positiva significativa entre la atención al usuario y el sistema hospitalario especializado integrado en una institución de salud de magdalena 2023.

**Tercera:** Se determina que el sistema hospitalario especializado integrado en un establecimiento de salud de magdalena 2023 está altamente correlacionado con el tiempo de respuesta, indicando una relación positiva muy fuerte.

**Cuarta:** Se determina que el sistema hospitalario especializado integrado en un establecimiento de salud de magdalena 2023 está significativamente correlacionado con el fortalecimiento del servicio al usuario, indicando una relación positiva en grado medio.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Para continuar mejorando la gestión documental y la calidad del servicio prestado a los usuarios y alcanzar mayores niveles de eficiencia y calidad, se aconseja mantener una adecuada gestión del sistema integrado de salud especializado.

**Segunda:** Se aconseja mantener un alto nivel de calidad de servicio al usuario y continuar brindándole la atención adecuada en la institución de salud de Magdalena.

**Tercera:** Para mantener una conexión positiva muy fuerte que sea ventajosa para la institución, se aconseja seguir utilizando el tiempo de respuesta adecuado mientras se brinda información a los consumidores que visitan la institución de salud.

**Cuarto:** Se aconseja seguir reforzando el servicio, reuniendo el equipo suficiente y empleando a personas que hayan recibido la capacitación necesaria, para que se siga manteniendo una atención positiva a los usuarios.

## REFERENCIAS

- Arias, J., Villasís, M. Á., & Miranda, M. G. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Adaqué, D.S. (2019). *Implementar un sistema de gestión documentaria para mejorar el servicio a los usuarios del hospital de emergencias villa el salvador, Lima 2019*. [Tesis de Ingeniería, Universidad Privada Telesup, Perú]. <https://repositorio.utesup.edu.pe/handle/utesup/1190>
- Alarcón, C., Heredia, P., & Taype, A. (2019). *Association of waiting and consultation time with patient satisfaction: Secondary-data analysis of a national survey in Peruvian ambulatory care facilities*. 19(1), 439.  
<https://doi.org/10.1186/s12913-019-4288-6>.
- Antúnez, V.I. (2016). *Sistemas integrados de gestión: de la teoría a la práctica empresarial en Cuba*. *Cofin Habana*, 10(2), 1-28.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612016000200001&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612016000200001&lng=es&tlng=es)
- Apari, M (2020). *Gestión documental gestión documental del sector salud: más calidad para tu centro médico*. <https://www.docunecta.com/blog/>
- Aquino, G. (2019). *Desarrollo e implementación del sistema de gestión de documentos ScanViewer para la empresa Global Factoring S.A.* [Tesis de ingeniería, Universidad Tecnológica del Perú, Perú].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12867/1667>
- Arenal, C. (2018). *Gestión económica financiera básica de la actividad comercial de ventas e intermediación comercial. Tutor formación*.  
<https://editorial.tutorformacion.es/es/gestion-comercial-de-ventas/218gestion-economico-financiera-basica-de-la-actividad-comercial-deventas-e-intermediacion-comercial-uf1724-9788416482849.html>

- Armendariz Sanz, J. L. (2019). *Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentarias*. ( 2da. ed.). Ediciones Paraninfo, S.A.  
[https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_calidad\\_y\\_de\\_la\\_seguridad/8XyJDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad_y_de_la_seguridad/8XyJDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- Aziz, A., Yusof, Z., Mokhtar, U., & Jambari, D. (2018). A Conceptual Model for Electronic Document and Records Management System Adoption in Malaysian Public Sector. *International Journal on Advanced Science Engineering Information Technology*, 8(4).  
<https://www.researchgate.net/profile/Azlina->
- Becerra, J.A. (2022). *Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes, Perú].  
[repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63508](https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63508)
- Bollain, M. (2019). *Ingeniería de instrumentación de plantas de proceso*. Díaz de Santos. <https://www.editdiazdesantos.com/libros/bollain-sanchezmanuel-ingenieria-de-instrumentacion-de-plantas-de-proceso-obracompleta-tomos-i-y-ii-L30001500106.html>
- Bouranta, N., Psomas, E., Suárez, M., & Jaca, C. (2019). *The key factors of total quality management in the service sector: a cross-cultural study*. *Benchmarking: An International Journal*, 26(3).  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/BIJ-0920170240/full/html>
- Calso, N y Pardo, J.C. (2018). *Guía práctica para la integración de sistemas de gestión. ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001*. Editorial: Aenor Internacional, S.A.U. <https://tienda.aenor.com/libro-guia-practica-para-la-integracionde-sistemas-de-gestion-iso-9001-iso-14001-e-iso-45001-12488>
- Carro, R. y Gonzáles, D. (2008). *Administración de la calidad total*. (TQM - Total Quality Management).  
[https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)



- Crespo, F. J. (2019). *La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos*. *Revista Española De Documentación Científica*, 42(4), e248. <https://doi.org/10.3989/redc.2019.4.1632>
- Crosby, P.B. (1979). *La calidad es gratuita: el arte de garantizar la calidad*. McGraw-Hill.  
[https://issuu.com/victore.cardozodelgado/docs/la\\_calidad\\_no\\_cuesta.\\_el\\_arte\\_de\\_ce#:~:text=El%20Arte%20de%20Cerciorarse%20de%20la%20Calidad%2DPhilip%20Crosby\(231\),-LA%20CALIDAD%20NO&text=La%20Comprensi%C3%B3n,-La%20calidad%20no%20cuesta.,cosas%20a%20la%20primera%20vez.](https://issuu.com/victore.cardozodelgado/docs/la_calidad_no_cuesta._el_arte_de_ce#:~:text=El%20Arte%20de%20Cerciorarse%20de%20la%20Calidad%2DPhilip%20Crosby(231),-LA%20CALIDAD%20NO&text=La%20Comprensi%C3%B3n,-La%20calidad%20no%20cuesta.,cosas%20a%20la%20primera%20vez.)
- Cruz, J.M. (2006). *La gestión de documentos en las organizaciones*. Ediciones Pirámide. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=304558>
- Cruz, J.M. (2002). *La gestión de documentos y archivos: una herramienta al servicio de la calidad*. *Revista d'Arxius* 2. [http://arxivervalencians.org/wpcontent/uploads/2020/04/revista2002\\_cruz\\_mundet.pdf](http://arxivervalencians.org/wpcontent/uploads/2020/04/revista2002_cruz_mundet.pdf)
- Decreto Supremo N.º 033-2018-PCM. (2018, 23 de marzo). *Decreto Supremo que Mena Mugica, Mayra Martae crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital*. La República. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/108986-033-2018pcm>
- Deming, W.E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Editorial Díaz de Santos. <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Font, O., Ruiz, A.Á y Mena, M.M. (2012). *Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas*. Cuba: Caso de estudio. *Revista Española de Documentación Científica*, 35(4). Pp. 573-598. <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/764/846>

- Guerra, R y Meizoso, M. (2007). *Integrar los distintos sistemas de gestión*.  
*Revista Normalización*, 2(3).
- Gonzales, A (2008). *Módulo de Gestión de la Calidad Total*. *Calidad Total*.  
<https://scielo.sld.cu/scielo>
- Guto, R & Jumba, A. H. (2021). *Relationship between electronic records management and public organization credibility: critical analysis of literature review*. *Journal of African Interdisciplinary Studies*, 5(3), 52 – 67.  
<https://acortar.link/Zrb7HQ>
- Haryanti, T., & Winarno, F. (2020). *Document Management System and Reminder using SMS Gateway*. *International Conference on Environment and Technology*.  
<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/17551315/469/1/012088/pdf>
- Herrera, D.V. (2019). *Propuesta de un sistema de gestión documentaria basado en tecnología Workflow para el manejo del proceso de trámite documentario en una universidad privada de la región*. [Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú].  
<http://hdl.handle.net/20.500.12423/2198>
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.ª ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores.  
<https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación.
- Ishikawa, K. (1986). “¿Qué es control total de la calidad?”. *Editorial normal*.  
<http://www.scielo.org.co/scieloOrg/php/reflinks.php?refpid=S0121-5051200600020001300061&lng=es&pid=S0121-50512006000200013>
- Jurán, J., Gryna, F y Binjham RJ (2005). *Manual de Control de Calidad*, (2.ª ed.).

*Editorial Reverté.*

<https://books.google.com.cu/books?id=gkzwjweacaaj&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>

Koontz, H., Weilrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. (14.<sup>a</sup> ed.). México: McGraw-Hill.

[https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)

López, H. (2021). *Gestión documental y calidad de servicio en mesa de partes de la zona registral N° IX – sede Lima, 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias E informática, Perú].

<http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/350>

Medina, S. (2019). *Gestión documental y la influencia de calidad de servicio al ciudadano en una institución pública en la ciudad de pisco 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú].

[http://repositorio.uigv.edu.pe/tesis\\_medina\\_shandy.pdf](http://repositorio.uigv.edu.pe/tesis_medina_shandy.pdf)

Ministerio de Salud (2022), *Resolución Secretarial N°164-2022-Minsa, aprueba la Directiva N°333-Minsa/SG-OGD-2022, directiva que regula la gestión documental y de la información contenida en soportes físicos y/o electrónicos*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normaslegales/3303853-164-2022-minsa>

Molina, O (2014). *La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente*.

[https://www.ecured.cu/Calidad\\_de\\_los\\_Servicios](https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios)

Moreno, I.C. (2018). *Estrategias para la integración de Sistemas de Gestión de Calidad y Sistemas de Gestión Documental, en una institución de educación superior. Universidad Santo Tomás, 10(1), 113-125*.

<https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0001.06>

Mosweu, O. (2019). *Knowledge and skills requirements for a records manager in Botswana in the networked environment. Journal of the South African Society of Archivists, (52), 110-132*.

<https://www.ajol.info/index.php/jsasa/article/view/189860>

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J.J y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. (5º ed.): Ediciones de la U. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Ojeda, M.M y López, L. (2000). *Deming: La revolución de la calidad y las herramientas de la calidad*. Revista La Ciencia y Tecnología de la Universidad de Veracruz. [https://www.uv.mx/personal/mojeda/files/2012/04/Deming\\_LaRevoluciondelacalidad.pdf](https://www.uv.mx/personal/mojeda/files/2012/04/Deming_LaRevoluciondelacalidad.pdf)
- PCM. (2013). *Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/ds-004-2013->
- Parasuraman, A, Ziethaml, V. and Berry, L.L., (2018). *El modelo SERVQUAL de calidad de servicio*. <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidadde-servicio/>
- Pérez, M.M. (2022). *Gestión documental para el sector salud, facilita tus procesos*. <https://acortar.link/hWI6hM> .
- Resolución Secretaría de Gestión Pública N°007-2019-PCM/SGP (30 de abril 2019). *Norma Técnica para la Gestión de la calidad de Servicios en el sector Público*. <https://www.gob.pe/275756007-pcm-sgp>
- Qing, A.N, & Gary, B. (2018). *How leadership and public service motivation enhance innovative behavior*. *Public administration review*, 1-11. <https://doi.org/10.1111/puar.12839>
- Rodríguez, C. (2022). *Diseño de implementación de un Sistema Integrado de Gestión en una empresa privada de servicios de salud de atención ambulatoria bajo los estándares de la norma ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015 para incrementar su productividad*. [Tesis de Ingeniería, Universidad ESAN, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/3093>

- Rodríguez, J. V., y González, J. (2002). *Integración de las tecnologías de flujo de trabajo y gestión documental para la optimización de los procesos de negocio. Ciencias de la Información*, 33, 17-28.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4141484>
- Russo, P. (2011). *Gestión documental en las organizaciones*. Editorial UOC
- Sánchez, H., Reyes, C y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.  
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-eninvestigacion.pdf>
- Sokmen, O & Ceren, R. (2017). *Performance Management in Public Institutions: an overall evaluation. international journal of applied business and management studies*, 2(2).  
<http://www.ijabms.com/wpcontent/uploads/2021/05/4.pdf>
- Stanislav, M.R. (2008). *Creando un Sistema Integral de Gestión–Necesidades de la Evolución de ISO 9001 y Otros Estándares de Gestión. UPIICSA (16)*,46. <https://es.scribd.com/document/380591364/Creando-UnSistema-Integral-de-Gestion>
- Torres, W y Moreno. R. (2021). *Armonización entre la gestión documental, la calidad y la seguridad de la información en una institución de educación superior. SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 13(2).  
<https://doi.org/10.15332/24631140.6664>
- Valladares, M. (2019). *Gestión avanzada de la información. Paraninfo S.A.*  
[https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n\\_avanzada\\_de\\_la\\_informaci%C3%B3n.html?id=59KQxQEACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n_avanzada_de_la_informaci%C3%B3n.html?id=59KQxQEACAAJ&redir_esc=y)
- Vera, J, & Trujillo, A. (2018). *El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud. Contaduría y administración*, 63(2). <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>
- Vipraprastha, T., Sudja, N & Yuesti, A. (2018). *The effect of transformational leadership and organizational commitment to employee performance with*

*citizenship organization (ocb) behavior as intervening variables (At pt sarana arga gemeh Amerta in Denpasar City). International Journal of Contemporary Research and review, 9(2).  
<https://ijcrr.info/index.php/ijcrr/article/view/435>*

Yepez M., Ricaurte M, Jurado (2018) *Perceived quality of health care in a public network in the municipality of pasto, Colombia univ. salud. 2018;20(2):97110. doi: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114>*

## ANEXO

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Sistema integrado hospitalario especializado	Los sistemas de información juegan un rol muy importante con la necesidad de agilizar las operaciones, procesos y obtener la información necesaria que nos lleve a utilizar las modernas tecnologías de información. El sistema integrado de gestión (SIG) ayuda a unificar todos los componentes de la organización en un sistema coherente, que permite el cumplimiento de un propósito y misión, los cuales deben estar enfocados en la satisfacción de las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas de la organización, tanto externas como internas (cabrera,2017).	Los procesos que corresponden a la implementación del sistema integrado hospitalario especializado de acuerdo al modelo de gestión documental normado por el gobierno peruano, comprenden la recepción, emisión, archivo y despacho documental. Se trabajó con la escala de medición Likert considerando las siguientes alternativas: nunca, a veces, a menudo, muy a menudo, siempre.	de Expediente       Integridad información   Seguridad	Recepción de documentos en el sistema. Control de distribución de documentos. Seguimiento de documentos a través del sistema Garantiza datos almacenados. Mejora los procesos de los documentos. conectividad multiusuarios Operación en plataforma	1,2  3,4  5,6  7,8 9,10  11,12 13, 14	Escala ordinal  Tipo Likert
Calidad de servicio al usuario	La calidad de servicio es la capacidad de una organización de servicios para lograr la aceptación del usuario, es decir, la retención del mismo es la mejor medida de su calidad, un servicio caracterizado por la	La calidad de servicio, será medido desde la percepción de los servidores públicos de la institución de salud de lima, la que se analizará a través de las siguientes dimensiones: atención a los usuarios,	Atención a los usuarios      Tiempo de respuesta	Respeto y amabilidad para escuchar   Rapidez Responsabilidad	15,16 17,18  19,20 21	Escala ordinal

	<p>excelencia debe ser la finalidad de toda institución. El resultado de un servicio de calidad es la lealtad de los usuarios (Kotler, 2016).</p>	<p>tiempo de respuesta y fortalecimiento del servicio.</p>	<p>del Fortalecimiento servicio</p>	<p>Entrega adecuada y Oportuna Seguridad Capacitación Equipos informáticos Recursos humano</p>	<p>22,23,24 25 26 27,28 29</p>	<p>Tipo Likert</p>
--	---	--	-------------------------------------	--	--	--------------------



## Anexo 2 Matriz de Consistencia

**Título:** Influencia del Sistema Integrado Hospitalario Especializado en la Gestión Documental y Calidad de Servicio en una Institución de Salud de Lima-2023

**Autor:** Retamozo Chávez, Giovanna Mary

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿ De qué manera la implementación del sistema integrado hospitalario especializado influye en la gestión documental y calidad de servicio en una institución de salud de lima-2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>a) ¿De qué manera el sistema integrado hospitalario especializado influye en la atención a los usuarios en una institución de salud de Lima 2023?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la manera en que la implementación del sistema integrado hospitalario especializado influye en la gestión documental y calidad de servicio al usuario en una institución de salud de Lima 2023</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>a) Determinar la manera en que el sistema integrado hospitalario especializado influye en la atención al usuario en una institución de salud de Lima 2023</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existe influencia entre la implementación del sistema integrado hospitalario especializado en la gestión documental y calidad de servicio al usuario en una institución de salud de lima, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>a) Existe influencia entre el sistema integrado hospitalario especializado con la atención a los usuarios en una institución de salud de Lima 2023</p>	<b>Variable 1: Sistema Integrado Hospitalario Especializado</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			<p>Expediente</p> <p>Integridad de información</p> <p>Seguridad</p>	<p>Recepción de documentos en el sistema</p> <p>Control de distribución de documentos.</p> <p>Seguimiento de documentos a través del sistema</p> <p>Garantiza datos almacenados. Mejora los procesos de los documentos.</p> <p>Conectividad multiusuarios</p> <p>Operación en plataforma</p>	<p>1,2,</p> <p>3,4</p> <p>5,6,</p> <p>7,8</p> <p>9,10</p> <p>11,12</p> <p>13,14</p>	<p>Escala ordinal</p> <p>Tipo Likert</p>	<p>Nivel: politómica</p> <p>1 = nunca</p> <p>2 = a veces</p> <p>3 = a menudo</p> <p>4 = muy a menudo</p> <p>5 = siempre</p> <p>Rangos:</p> <p>· deficiente =</p> <p>· eficiente =</p> <p>· Muy eficiente</p>

<p>b) ¿De qué manera el sistema integrado hospitalario especializado influye en el tiempo de respuesta en una institución de salud de lima-2023?</p> <p>b) ¿De qué manera el sistema integrado hospitalario especializado influye en el fortalecimiento del servicio en una institución de salud de lima-2023?</p>	<p>b) Determinar la manera en que el sistema integrado hospitalario especializado influye en el tiempo de respuesta en una institución de salud de Lima 2023</p> <p>c) Determinar la manera en que el sistema integrado hospitalario especializado influye en el fortalecimiento del servicio en una institución de salud de lima, 2023</p>	<p>b) Existe influencia entre el sistema integrado hospitalario especializado con el tiempo de respuesta en una institución de salud de lima, 2023.</p> <p>c) Existe influencia entre el sistema integrado hospitalario especializado con el fortalecimiento del servicio en una institución de salud de lima, 2023.</p>					
<b>Variable 2: calidad de servicio</b>							
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>			
<p>Atención a los usuarios</p> <p>Tiempo de respuesta</p> <p>Fortalecimiento del servicio</p>	<p>Respeto y amabilidad</p> <p>Capacidad para escuchar</p> <p>Rapidez</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Entrega adecuada y Oportuna</p> <p>Seguridad</p> <p>Capacitación</p> <p>Equipos informáticos</p> <p>Recursos humanos</p>	<p>15,16</p> <p>17,18</p> <p>19,20</p> <p>21</p> <p>22, 23,24</p> <p>25,</p> <p>26</p> <p>27,28</p> <p>29</p>	<p>Escala ordinal</p> <p>Tipo Likert</p>	<p>Nivel: politómica</p> <p>1 = nunca</p> <p>2 = a veces</p> <p>3 = a menudo</p> <p>4 = muy a menudo</p> <p>5 = siempre</p> <p>Rangos:</p> <p>regular = 0 - 40</p> <p>bueno = 41 - 80</p> <p>muy bueno = 81 - 120</p>			

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística por utilizar
<p>Nivel: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: cuantitativo</p>	<p>Población: 120 colaboradores entre personal contratado, locadores, administrativo y asistencial de la institución de salud de Lima 2023</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico aleatorio simple</p> <p>Tamaño de muestra: 120 colaboradores.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Sistema Integrado Hospitalario Especializado</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Giovanna Mary Retamozo Chávez</p> <p>Año: 2023</p> <p>Monitoreo: activo</p> <p>Ámbito de aplicación: institución de salud de lima</p> <p>Forma de administración: individual</p> <p><b>Variable 2:</b> calidad de servicio al usuario</p> <p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p> <p>Autor: Giovanna Mary Retamozo Chávez</p> <p>Año: 2023</p> <p>Monitoreo: activo</p> <p>Ámbito de aplicación: institución de salud de lima</p> <p>Forma de administración: individual</p>	<p>Descriptiva:</p> <p>En el análisis estadístico descriptivo, se empleará la clasificación en categorías de deficiente, eficiente y muy eficiente, para determinar el nivel en el que se sitúan las variables de sistema integrado hospitalario especializado y calidad de servicio. Esta clasificación permitirá identificar y diferenciar el grado o nivel de estas variables en función de su rendimiento o características.</p> <p>Inferencial: El instrumento empleado es el coeficiente Rho Spearman</p> <p>Asimismo, se utilizará el estadístico kolmogorov-smirnov (ks)rf</p>

**Anexo 3: Instrumento de recolección de datos**  
**Cuestionario influencia del sistema integrado hospitalario**  
**especializado en la gestión documental y calidad de**  
**servicios en una institución de salud de lima-2023**

El presente cuestionario es una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca la relación de satisfacción del usuario en el presente cuestionario es de forma anónima, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

Nunca	<b>1</b>
A veces	<b>2</b>
A menudo	<b>3</b>
Muy a menudo	<b>4</b>
Siempre	<b>5</b>

**Variable 1: sistema integrado hospitalario especializado**

<b>Dimensión: expedientes</b>						
<b>N.º</b>	<b>Ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿la recepción de documentos físicos y/o electrónicos se realiza mediante el sistema integrado hospitalario especializado?					
2	¿los documentos se registran y se entrega el cargo al usuario?					
3	¿la distribución de documentos dentro de la institución es oportuna?					
4	¿los documentos se derivan de manera adecuada y oportuna a las áreas respectivas?					
5	¿cree usted que a través del sistema integrado hospitalario especializado se realiza el seguimiento de los documentos?					
6	¿se realiza el seguimiento y/o monitoreo de los documentos, para dar respuesta oportuna al usuario?					
<b>Dimensión: integridad de información</b>						

N.º	Ítems	1	2	3	4	5
7	¿cree usted que el sistema integrado hospitalario especializado permite realizar back up de la documentación?					
8	¿es seguro el sistema integrado hospitalario especializado para almacenar toda la documentación que se registra??					
9	¿cree usted que se realiza mejoras de procesos y procedimientos de acuerdo a las necesidades y expectativas de los usuarios?					
10	¿cree usted que el sistema integrado hospitalario especializado, garantiza la protección de la información?					

**Dimensión: seguridad**

N.º	Ítems	1	2	3	4	5
11	¿el sistema integrado hospitalario especializado permite verificar en que oficina o área se encuentra el expediente?					
12	¿el sistema integrado hospitalario especializado permite reconocer la duplicidad de expedientes?					
13	¿los usuarios pueden realizar consultas a través de la plataforma del sistema de la institución?					
14	¿a través de la plataforma los usuarios realizan su requerimiento por transparencia?					

**Dimensión: atención al usuario**

	Ítems	1	2	3	4	5
15	¿el personal de tramite documentario lo trata con respeto empleando un lenguaje claro, sencillo y entendible para explicar los procedimientos para la realización de sus trámites?					

16	¿recibió buen trato por parte del personal de tramite documentario?					
----	---	--	--	--	--	--

**Variable 2: calidad de servicio al usuario**

17	¿el personal de trámite documentario tiene la predisposición para escuchar y entender las necesidades de los usuarios?					
18	¿el personal de trámite documentario, ante una consulta solicitada por el usuario, lo deriva correctamente al área correspondiente?					

**Dimensión: tiempo de respuesta**

N.º	Ítems	1	2	3	4	5
19	¿ante alguna demora relacionada a su solicitud, el personal de tramite gestiona la solución oportunamente?					
20	¿el personal de la institución posee habilidad de rapidez y efectividad para el desarrollo de procedimientos durante la atención?					
21	¿el personal de la institución actúa con responsabilidad en sus labores?					
22	¿la aplicación de procedimientos e intervenciones durante la atención se realizan con celeridad y eficiencia?					
23	¿es apropiado el tiempo de espera para su atención en las instalaciones de la institución?					
24	¿la entrega de su información cumple con los plazos establecidos?,					

**Dimensión: fortalecimiento del servicio**

N.º	Ítems	1	2	3	4	5
-----	-------	---	---	---	---	---

25	¿cree usted que el personal que labora en la institución, cuenta con un ambiente adecuado para realizar sus funciones?					
26	¿el personal de la institución se encuentra debidamente capacitados?					
27	¿el personal de la institución cuenta con el material y equipo adecuado para realizar sus funciones?					

28	¿cree que la institución cuenta con equipos informático de última generación?					
29	¿cree usted que la cantidad de personal que laboran en trámite documentario, es suficiente para la atención al público?					

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Encuesta Influencia del Sistema Integrado Hospitalario Especializado en la Gestión Documental y Calidad de servicio al usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez:**

Nombre del juez:	CLORINDA RIOS ESCOBEDO	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Recursos Humanos y Gestión de la Calidad	
Institución donde labora:	Hospital Victor Larco Herrera	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Titulo del estudio realizado. Maestría en Gestión Pública	

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)**

Nombre de la Prueba:	Encuesta
Autora:	Giovanna Mary Retamozo Chavez
Procedencia:	Experiencia profesional
Administración:	Profesionales relacionados al SIHE
Tiempo de aplicación:	Versión propia 2023
Ámbito de aplicación:	Institución de salud
Significación:	Influencia del SIHE en la gestión documental y calidad de servicio al usuario en una institución de salud de Magdalena.





4. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Sistema Integrado Hospitalario Especializado	Expediente	García (2001), son el conjunto de documentos producidos y recibidos durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, son una nueva forma de clasificar y distribuir información dentro de las oficinas, brindando una serie de beneficios en los procesos administrativos, manteniendo la integridad y orden en que fueron tramitados, desde su inicio hasta su resolución.
	Integridad de información	La integridad de los datos o de la información garantiza la exactitud de los datos transportados o almacenados, asegurando que no se ha producido su alteración, pérdida o destrucción, ya sea de forma accidental o intencionada.
	Seguridad	La seguridad informática como la parte esencial en los nuevos procesos implementados en el ámbito de la gestión documental, ya que ante la evolución de la tecnología y la era digital si no se hace el uso adecuado y responsable de los recursos, las instituciones se pueden ver afectadas por la falta de seguridad informática.
Calidad de servicio al usuario	Atención a los usuarios	La atención al cliente es ofrecer la mejor experiencia al consumidor, además de ayudar a resolver problemas y dudas. De esta forma, desarrollar esta competencia dentro de tu empresa, es una excelente estrategia para mantener el interés popular en lo que tienes para ofrecer.
	Tiempo de respuesta	Se define como uno de los elementos fundamentales para mejorar el servicio al consumidor y sirve para optimizar la calidad de servicio de atención al cliente: mientras más corto sea, mejores resultados obtendrás.
	Fortalecimiento del servicio	Permiten determinar las estrategias y el horizonte a seguir en el propósito de buscar alternativas de solución viables para superar las debilidades y amenazas que día a día afrontan las organizaciones.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Influencia del Sistema Integrado Hospitalario Especializado en la Gestión Documental y Calidad de servicio al usuario**, elaborado por Giovanna Mary Retamozo Chávez en el año 2023. De acuerdo 2023 con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel ✓	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.



relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) ✓	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel ✓	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento**

- **Primera dimensión: Expediente, Integridad de información, Seguridad**
- **Objetivos de la Dimensión:** (Determinar la manera en que la implementación del sistema integrado hospitalario especializado influye en la gestión documental y calidad de servicio al usuario en una institución de salud de magdalena 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La recepción de documentos físicos y/o electrónicos se realizar mediante el sistema integrado hospital especializado.	1	✓	✓	✓	
Los documentos se registran y se entrega el cargo al usuario	2	✓	✓	✓	
La distribución de documentos dentro de la institución es rápida.	3	✓	✓	✓	
Los documentos se derivan de manera adecuada y oportuna a las áreas respectiva	4	✓	✓	✓	
Cree usted que a través del sistema integrado hospitalario especializado se realiza el seguimiento de los documentos	5	✓	✓	✓	
Se realiza el seguimiento y/o monitoreo de los documentos y se dá respuesta oportuna al usuario.	6	✓	✓	✓	
Cree usted que el sistema integrado hospitalario especializado permite realizar back up de la documentación	7	✓	✓	✓	
El sistema integrado hospitalario especializado cuenta con la capacidad de almacenar datos de la documentación que se registra	8	✓	✓	✓	
Se realiza mejoras de procesos y procedimientos de acuerdo a las necesidades y expectativas de los usuarios.	9	✓	✓	✓	
El sistema integrado hospitalario especializado, garantiza la protección de la información.	10	✓	✓	✓	
El sistema integrado hospitalario especializado permite verificar en que unidad orgánica se encuentra el expediente	11	✓	✓	✓	
El sistema integrado hospitalario especializado evita la duplicidad del registro de expedientes.	12	✓	✓	✓	
Los usuarios pueden realizar consultas a través de la plataforma del sistema de la institución.	13	✓	✓	✓	
A través de la plataforma los usuarios realizan su requerimiento por transparencia.	14	✓	✓	✓	

- **Segunda dimensión: Atención al usuario, Tiempo de respuesta, Fortalecimiento del servicio**
- **Objetivos de la Dimensión:** (Determinar la manera en que la implementación del sistema integrado hospitalario especializado influye en la gestión documental y calidad de servicio al usuario en una institución de salud de magdalena 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El personal de trámite documentario lo trata con respeto empleando un lenguaje claro, sencillo y entendible al momento de realizar sus trámites	15	✓	✓	✓	
Recibió buen trato por parte del personal del trámite documentario.	16	✓	✓	✓	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El personal de trámite documentario está disponible para escuchar y entender las necesidades de los usuarios.	17	✓	✓	✓	
El personal de trámite documentario, ante una consulta solicitada por el usuario lo deriva correctamente al área correspondiente.	18	✓	✓	✓	
Ante alguna demora relacionada a su solicitud, el personal de trámite documentario brinda la solución oportunamente.	19	✓	✓	✓	
El personal de la institución posee habilidad de rapidez y efectividad para el desarrollo de procedimientos durante la atención.	20	✓	✓	✓	
El personal de la institución actúa con responsabilidad en sus labores.	21	✓	✓	✓	
La aplicación de procedimientos e intervenciones durante la atención se realizan con celeridad y eficiencia.	22	✓	✓	✓	
Es apropiado el tiempo de espera para su atención en las instalaciones de la institución.	23	✓	✓	✓	
La entrega de su información cumple con los plazos establecidos.	24	✓	✓	✓	
El personal que labora en la institución, cuenta con un ambiente adecuado para realizar sus funciones.	25	✓	✓	✓	
El personal de la institución se encuentra debidamente capacitados.	26	✓	✓	✓	
El personal de la institución cuenta con el material y equipo adecuado para realizar sus funciones.	27	✓	✓	✓	
La institución cuenta con equipos informáticos de última generación.	28	✓	✓	✓	
Documentario, es suficiente para la atención al público.	29	✓	✓	✓	

Elaboración: Propia

Clorinda Ríos Escobedo

DNI: 25558708

Grado: Maestra en Gestión Pública

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Encuesta Influencia del Sistema Integrado Hospitalario Especializado en la Gestión Documental y Calidad de servicio al usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez:**

Nombre del juez:	JOSE DEL CARMEN FARRO SANCHEZ	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión en Servicios de la Salud	
Institución donde labora:	Hospital Víctor Larco Herrera	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Titulo del estudio realizado.  Maestría Gestión en Servicios de Salud	

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Encuesta
Autora:	Giovanna Mary Retamozo Chavez
Procedencia:	Experiencia profesional
Administración:	Profesionales relacionados al SIHE
Tiempo de aplicación:	Versión propia 2023
Ámbito de aplicación:	Institución de salud



Significación:	Influencia del SIHE en la gestión documental y calidad de servicio al usuario en una institución de salud de Magdalena.
----------------	---

4. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Sistema Integrado Hospitalario Especializado	Expediente	García (2001), son el conjunto de documentos producidos y recibidos durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, son una nueva forma de clasificar y distribuir información dentro de las oficinas, brindando una serie de beneficios en los procesos administrativos, manteniendo la integridad y orden en que fueron tramitados, desde su inicio hasta su resolución.
	Integridad de información	La integridad de los datos o de la información garantiza la exactitud de los datos transportados o almacenados, asegurando que no se ha producido su alteración, pérdida o destrucción, ya sea de forma accidental o intencionada.
	Seguridad	La seguridad informática como la parte esencial en los nuevos procesos implementados en el ámbito de la gestión documental, ya que ante la evolución de la tecnología y la era digital si no se hace el uso adecuado y responsable de los recursos, las instituciones se pueden ver afectadas por la falta de seguridad informática.
Calidad de servicio al usuario	Atención a los usuarios	La atención al cliente es ofrecer la mejor experiencia al consumidor, además de ayudar a resolver problemas y dudas. De esta forma, desarrollar esta competencia dentro de tu empresa, es una excelente estrategia para mantener el interés popular en lo que tienes para ofrecer.
	Tiempo de respuesta	Se define como uno de los elementos fundamentales para mejorar el servicio al consumidor y sirve para optimizar la calidad de servicio de atención al cliente: mientras más corto sea, mejores resultados obtendrás.
	Fortalecimiento del servicio	Permiten determinar las estrategias y el horizonte a seguir en el propósito de buscar alternativas de solución viables para superar las debilidades y amenazas que día a día afrontan las organizaciones.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Influencia del Sistema Integrado Hospitalario Especializado en la Gestión Documental y Calidad de servicio al usuario**, elaborado por Giovanna Mary Retamozo Chávez en el año 2023. De acuerdo 2023 con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel ✓	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) ✓	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel ✓	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento**

- **Primera dimensión: Expediente, Integridad de información, Seguridad**
- **Objetivos de la Dimensión:** (Determinar la manera en que la implementación del sistema integrado hospitalario especializado influye en la gestión documental y calidad de servicio al usuario en una institución de salud de magdalena 2023)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La recepción de documentos físicos y/o electrónicos se realiza mediante el sistema integrado hospital especializado	1	✓	✓	✓	
Los documentos se registran y se entrega el cargo al usuario	2	✓	✓	✓	
La distribución de documentos dentro de la institución es rápida.	3	✓	✓	✓	
Los documentos se derivan de manera adecuada y oportuna a las áreas respectivas	4	✓	✓	✓	
¿Cree usted que a través del sistema integrado hospitalario especializado se realiza el seguimiento de los documentos?	5	✓	✓	✓	
Se realiza el seguimiento y/o monitoreo de los documentos y se da respuesta oportuna al usuario.	6	✓	✓	✓	
¿Cree usted que el sistema integrado hospitalario especializado permite realizar back up de la documentación?	7	✓	✓	✓	
El sistema integrado hospitalario especializado cuenta con la capacidad de almacenar datos de la documentación que se registra	8	✓	✓	✓	
Se realiza mejoras de procesos y procedimientos de acuerdo a las necesidades y expectativas de los usuarios.	9	✓	✓	✓	
El sistema integrado hospitalario especializado, garantiza la protección de la información.	10	✓	✓	✓	
El sistema integrado hospitalario especializado permite verificar en que unidad orgánica se encuentra el expediente	11	✓	✓	✓	
El sistema integrado hospitalario especializado evita la duplicidad del registro de expedientes.	12	✓	✓	✓	
Los usuarios pueden realizar consultas a través de la plataforma del sistema de la institución.	13	✓	✓	✓	
A través de la plataforma los usuarios realizan su requerimiento por transparencia.	14	✓	✓	✓	

- **Segunda dimensión: Atención al usuario, Tiempo de respuesta, Fortalecimiento del servicio**
- **Objetivos de la Dimensión:** (Determinar la manera en que la implementación del sistema integrado hospitalario especializado influye en la gestión documental y calidad de servicio al usuario en una institución de salud de magdalena 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El personal de trámite documental lo trata con respeto empleando un lenguaje claro, sencillo y entendible al momento de realizar sus trámites	15	✓	✓	✓	
Recibió buen trato por parte del personal de trámite documental.	16	✓	✓	✓	
El personal de trámite documental está disponible para escuchar y entender las	17	✓	✓	✓	





necesidades de los usuarios.					
El personal de trámite documentario, ante una consulta solicitada por el usuario lo deriva correctamente al área correspondiente.	18	✓	✓	✓	
Ante alguna demora relacionada a su solicitud, el personal de trámite documentario brinda la solución oportunamente.	19	✓	✓	✓	
El personal de la institución posee habilidad de rapidez y efectividad para el desarrollo de procedimientos durante la atención.	20	✓	✓	✓	
El personal de la institución actúa con responsabilidad en sus labores.	21	✓	✓	✓	
La aplicación de procedimientos e intervenciones durante la atención se realizan con celeridad y eficiencia.	22	✓	✓	✓	
Es apropiado el tiempo de espera para su atención en las instalaciones de la institución.	23	✓	✓	✓	
La entrega de su información cumple con los plazos establecidos.	24	✓	✓	✓	
El personal que labora en la institución, cuenta con un ambiente adecuado para realizar sus funciones.	25	✓	✓	✓	
El personal de la institución se encuentra debidamente capacitados.	26	✓	✓	✓	
El personal de la institución cuenta con el material y equipo adecuado para realizar sus funciones.	27	✓	✓	✓	
La institución cuenta con equipos informáticos de última generación.	28	✓	✓	✓	
Documentario, es suficiente para la atención al público.	29	✓	✓	✓	

Elaboración: propia

José del Carmen Farro Sánchez

DNI: 06436964

Grado: Magister en Gestión de Servicios de Salud



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Encuesta Influencia del Sistema Integrado Hospitalario Especializado en la Gestión Documental y Calidad de servicio al usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez:**

Nombre del juez:	ANA MARIA CAMPOS SOTELO		
Grado profesional:	Maestría (X )	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	Administración		
Institución donde labora:	Hospital Víctor Larco Herrera		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años (x)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.  Maestría en Gestión Pública		

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Encuesta
Autora:	Giovanna Mary Retamozo Chavez
Procedencia:	Experiencia profesional
Administración:	Profesionales relacionados al SIHE
Tiempo de aplicación:	Versión propia 2023
Ámbito de aplicación:	Institución de salud
Significación:	Influencia del SIHE en la gestión documental y calidad de servicio al usuario en una institución de salud de Magdalena.

4. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Sistema Integrado Hospitalario Especializado	Expediente	García (2001), son el conjunto de documentos producidos y recibidos durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, son una nueva forma de clasificar y distribuir información dentro de las oficinas, brindando una serie de beneficios en los procesos administrativos, manteniendo la integridad y orden en que fueron tramitados, desde su inicio hasta su resolución.
	Integridad de información	La integridad de los datos o de la información garantiza la exactitud de los datos transportados o almacenados, asegurando que no se ha producido su alteración, pérdida o destrucción, ya sea de forma accidental o intencionada.
	Seguridad	La seguridad informática como la parte esencial en los nuevos procesos implementados en el ámbito de la gestión documental, ya que ante la evolución de la tecnología y la era digital si no se hace el uso adecuado y responsable de los recursos, las instituciones se pueden ver afectadas por la falta de seguridad informática.
Calidad de servicio al usuario	Atención a los usuarios	La atención al cliente es ofrecer la mejor experiencia al consumidor, además de ayudar a resolver problemas y dudas. De esta forma, desarrollar esta competencia dentro de tu empresa, es una excelente estrategia para mantener el interés popular en lo que tienes para ofrecer.
	Tiempo de respuesta	Se define como uno de los elementos fundamentales para mejorar el servicio al consumidor y sirve para optimizar la calidad de servicio de atención al cliente: mientras más corto sea, mejores resultados obtendrás.
	Fortalecimiento del servicio	Permiten determinar las estrategias y el horizonte a seguir en el propósito de buscar alternativas de solución viables para superar las debilidades y amenazas que día a día afrontan las organizaciones.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Influencia del Sistema Integrado Hospitalario Especializado en la Gestión Documental y Calidad de servicio al usuario**, elaborado por Giovanna Mary Retamozo Chávez en el año 2023. De acuerdo 2023 con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel ✓	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) ✓	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.



<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel ✓	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento**

- **Primera dimensión: Expediente, Integridad de información, Seguridad**
- **Objetivos de la Dimensión:** (Determinar la manera en que la implementación del sistema integrado hospitalario especializado influye en la gestión documental y calidad de servicio al usuario en una institución de salud de magdalena 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La recepción de documentos físicos y/o electrónicos se realiza mediante el sistema integrado hospital especializado.	1	✓	✓	✓	
Los documentos se registran y se entrega el cargo al usuario	2	✓	✓	✓	
La distribución de documentos dentro de la institución es rápida.	3	✓	✓	✓	
Los documentos se derivan de manera adecuada y oportuna a las áreas respectiva	4	✓	✓	✓	
Cree usted que a través del sistema integrado hospitalario especializado se realiza el seguimiento de los documentos	5	✓	✓	✓	
Se realiza el seguimiento y/o monitoreo de los documentos y se da respuesta oportuna al usuario.	6	✓	✓	✓	
Cree usted que el sistema integrado hospitalario especializado permite realizar back up de la documentación	7	✓	✓	✓	
El sistema integrado hospitalario especializado cuenta con la capacidad de almacenar datos de la documentación que se registra	8	✓	✓	✓	
Se realiza mejoras de procesos y procedimientos de acuerdo a las necesidades y expectativas de los usuarios.	9	✓	✓	✓	
El sistema integrado hospitalario especializado, garantiza la protección de la información.	10	✓	✓	✓	
El sistema integrado hospitalario especializado permite verificar en que unidad orgánica se encuentra el expediente	11	✓	✓	✓	
El sistema integrado hospitalario especializado evita la duplicidad del registro de expedientes	12	✓	✓	✓	
Los usuarios pueden realizar consultas a través de la plataforma del sistema de la institución.	13	✓	✓	✓	
A través de la plataforma los usuarios realizan su requerimiento por transparencia.	14	✓	✓	✓	

- **Segunda dimensión: Atención al usuario, Tiempo de respuesta, Fortalecimiento del servicio**
- **Objetivos de la Dimensión:** (Determinar la manera en que la implementación del sistema integrado hospitalario especializado influye en la gestión documental y calidad de servicio al usuario en una institución de salud de magdalena 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El personal de trámite documentario lo trata con respeto empleando un lenguaje claro, sencillo y entendible al momento de realizar sus trámites	15	✓	✓	✓	
Recibió buen trato por parte del personal de trámite documentario.	16	✓	✓	✓	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El personal de trámite documentario está disponible para escuchar y entender las necesidades de los usuarios.	17	✓	✓	✓	
El personal de trámite documentario, ante una consulta solicitada por el usuario lo deriva correctamente al área correspondiente.	18	✓	✓	✓	
Ante alguna demora relacionada a su solicitud, el personal de trámite documentario brinda la solución oportunamente.	19	✓	✓	✓	
El personal de la institución posee habilidad de rapidez y efectividad para el desarrollo de procedimientos durante la atención.	20	✓	✓	✓	
El personal de la institución actúa con responsabilidad en sus labores.	21	✓	✓	✓	
La aplicación de procedimientos e intervenciones durante la atención se realizan con celeridad y eficiencia.	22	✓	✓	✓	
Es apropiado el tiempo de espera para su atención en las instalaciones de la institución.	23	✓	✓	✓	
La entrega de su información cumple con los plazos establecidos.	24	✓	✓	✓	
El personal que labora en la institución, cuenta con un ambiente adecuado para realizar sus funciones.	25	✓	✓	✓	
El personal de la institución se encuentra debidamente capacitados.	26	✓	✓	✓	
El personal de la institución cuenta con el material y equipo adecuado para realizar sus funciones.	27	✓	✓	✓	
La institución cuenta con equipos informáticos de última generación.	28	✓	✓	✓	
Documentario, es suficiente para la atención al público.	29	✓	✓	✓	

Elaboración propia

Ana María Campos Sotelo  
DNI: 08442666  
Grado: Maestra en Gestión Pública



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, FLORES RIVAS VICTOR RICARDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Influencia del sistema integrado hospitalario especializado en la gestión documental y calidad de servicio en una institución de salud de Magdalena-2023", cuyo autor es RETAMOZO CHAVEZ GIOVANNA MARY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 13 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FLORES RIVAS VICTOR RICARDO <b>DNI:</b> 08690423 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0243-2267	Firmado electrónicamente por: VFLORES20 el 13- 08-2023 09:13:49

Código documento Trilce: TRI - 0648708