



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**



**PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE TRAMITE**  
**DOCUMENTARIO HOSPITAL CARLOS MONJE**  
**MEDRANO MEDIANTE UN SISTEMA**  
**WEB JULIACA 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. LOURDES VIRGINIA TIPULA CONDORI**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

**JULIACA – PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE TRAMITE  
DOCUMENTARIO HOSPITAL CARLOS MONJE  
MEDRANO MEDIANTE UN SISTEMA  
WEB JULIACA 2024**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. LOURDES VIRGINIA TIPULA CONDORI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**

**APROBADA POR EL JURADO REVISOR:**

**PRESIDENTE**

:

  
M.Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

**PRIMER MIEMBRO**

:

  
Dr. RICHARD CONDORI CRUZ

**SEGUNDO MIEMBRO**

:

  
Dr. PAUL MAMANI TISNADO

**ASESOR DE TESIS**

:

  
Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

:

ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P25



## RESOLUCIÓN N° 053-2024-UI.S-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 18 de julio de 2024.

### VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-9031 (fecha y hora de Sustentación) de fecha 16 de julio de 2024 y el expediente: 2024-CU-9028 (título) de fecha 16 de julio de 2024, del (la) bachiller **LOURDES VIRGINIA TIPULA CONDORI** quien *solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación*, para rendir la sustentación y defensa de la tesis titulada PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE TRAMITE DOCUMENTARIO HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO MEDIANTE UN SISTEMA WEB JULIACA 2024, conducente a la obtención del Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMATICA.

### CONSIDERANDO:

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación autoriza la ejecución de la propuesta de investigación según Resolución Nro. 096-2024-UI.P-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación) y con Resolución. Nro. 150-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar el informe final de la investigación).

**Que**, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Y**, estando a la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- DECLARAR APTO** para la sustentación del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulada **PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE TRAMITE DOCUMENTARIO HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO MEDIANTE UN SISTEMA WEB JULIACA 2024**, del bachiller **LOURDES VIRGINIA TIPULA CONDORI**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS** para la sustentación y defensa de la tesis a los siguientes docentes:

Presidente : M.Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA.

Primer miembro : Dr. RICHARD CONDORI CRUZ.

Segundo miembro : Dr. PAUL MAMANI TISNADO.

Asesor: : Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ.

**ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA** de sustentación como se detalla:

Modalidad, Lugar : Virtual, Plataforma Virtual (Cisco Webex Meet) .

Fecha, Hora : 19 de julio de 2024, 13:00 Horas.

**ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER** que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

C.c  
Arch-2024  
JCHM/ v1.5

Distribución: Asesor de Tesis, Interesado



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda  
DECANO

Ciudad Universitaria Urbanización Taparaghi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

## **RESOLUCIÓN N° 150-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J**

Juliaca, 09 de Julio de 2024

### **VISTOS:**

El Expediente: 2024-CU-8324 de fecha 08 de Julio de 2024, del Bach. **LOURDES VIRGINIA TIPULA CONDORI**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMATICA.

### **CONSIDERANDO:**

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

**Que**, el (la) Bach. **LOURDES VIRGINIA TIPULA CONDORI**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulada: **PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE TRAMITE DOCUMENTARIO HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO MEDIANTE UN SISTEMA WEB JULIACA 2024**, conducente para optar el Título profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMATICA, corrobora el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. **OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**,

**Estando**, la opinión favorable del Comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

### **SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN** (Borrador de Tesis) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE TRAMITE DOCUMENTARIO HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO MEDIANTE UN SISTEMA WEB JULIACA 2024**, presentado por el (la) Bach. **LOURDES VIRGINIA TIPULA CONDORI**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTICULO SEGUNDO. - RATIFICAR**, como ASESOR al **Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**.

**ARTICULO TERCERO. - DISPONER** que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda  
DECANO

C.c  
Arch 2024  
JCHM/ v1.1  
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



## RESOLUCIÓN N° 096-2024-UI.P-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 15 de mayo de 2024

### VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-4418 de fecha 22 de abril de 2024, del (la) Bach. **LOURDES VIRGINIA TIPULA CONDORI**; con el cual solicita Revisión de la Propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.

### CONSIDERANDO:

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

**Que**, el (la) Bach. **LOURDES VIRGINIA TIPULA CONDORI**, solicito la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE TRAMITE DOCUMENTARIO HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO MEDIANTE UN SISTEMA WEB JULIACA 2024; conducente para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Que**, el Comité de Investigación ha emitido opinión favorable a la propuesta de investigación.

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA, ratifico la propuesta del Asesor Dr. **OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

**Estando**, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**, titulada: **PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE TRAMITE DOCUMENTARIO HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO MEDIANTE UN SISTEMA WEB JULIACA 2024**, presentado por el (la) Bach. **LOURDES VIRGINIA TIPULA CONDORI**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - RECONOCER**, como ASESOR al Dr. **OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**.

**ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER** que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda  
DECANO

C.c  
Arch 2024  
JCHM/ v1.1  
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



## PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE TRAMITE DOCUMENTARIO HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO MEDIANTE UN SISTEMA WEB JULIACA 2024

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Americana</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.uancv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.researchgate.net</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>John Fredy Rojas Bujaico, Fredi Gutiérrez Martínez, Rafael Wilfredo Rojas Bujaico, Luis Enrique Pacheco Moscoso et al. "Calidad de servicio en el proceso de admisión. Un enfoque práctico para la gestión de la calidad", ACVENISPROH Académico, 2023</b> Publicación	<b>&lt;1%</b>

**9** **repositorio.upt.edu.pe**



TÍTULO DE LA TESIS	
PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE TRAMITE DOCUMENTARIO HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO MEDIANTE UN SISTEMA WEB JULIACA 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	LOURDES VIRGINIA TIPULA CONDORI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	47254906
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0007-6915-4816">https://orcid.org/0009-0007-6915-4816</a>
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	OSCAR GONZALO APAZA PEREZ
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42431259
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-2464-5730">https://orcid.org/0000-0002-2464-5730</a>
Datos del jurado	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	RICHARD CONDORI CRUZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02442917
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	PAUL MAMANI TISNADO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01314987



Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - P25
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú  Departamento: Puno  Provincia: San Román  Distrito: Juliaca</p> <p>Coordenadas:  Latitud: -15.48171199020139  Longitud: -70.12051485479721</p> <p><a href="https://maps.app.goo.gl/A7MyDtF5zFbqdhXL7">https://maps.app.goo.gl/A7MyDtF5zFbqdhXL7</a></p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Julio 2024 – <u>Diciembre</u> 2024
URL de disciplinas OCDE	<p><b>Ingeniería de sistemas y comunicaciones</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.04</a></p> <p><b>Telecomunicaciones</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.05">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.05</a></p>



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"  
MSc. Juan Carlos Herrera  
DIRECTOR (e)  
Oficina de Investigación

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo **LOURDES VIRGINIA TIPULA CONDORI** \_\_\_\_\_, identificado con DNI Nro. **47254906**, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional  
 Programa de Segunda Especialidad,  
 Programa de Maestría o Doctorado

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**,

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación,  Trabajo Académico denominada:

**“PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE TRAMITE DOCUMENTARIO HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO MEDIANTE UN SISTEMA WEB JULIACA 2024”**

Asesorado por: **Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 04 de NOVIEMBRE del 2024

  
Firma del Asesor  
(obligatoria)

  
Firma del Estudiante  
(obligatoria)

  
Huella



## AGRADECIMIENTO

A mi casa de estudios, que ha formado, pero al mismo tiempo permitirme ser un profesional.



## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE GENERAL .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii

### CAPÍTULO I

#### ASPECTOS GENERALES

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1.1. Problema General .....	2
1.1.2. Problemas Específicos .....	2
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	2
1.2.1. Objetivo General .....	2
1.2.2. Objetivos Específicos .....	3
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	3
1.3.1. Teórico.....	3
1.3.2. Practico.....	3
1.3.3. Metodológico .....	4
1.3.4. Social.....	4
1.4. HIPÓTESIS .....	4
1.4.1. Hipótesis General .....	4
1.4.2. Hipótesis Especificas .....	4



1.5. VARIABLES .....	5
1.5.1. Independientes.....	5
1.5.2. Dependientes .....	5
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	6

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
2.1.1. Internacionales .....	7
2.1.2. Nacionales .....	7
2.1.3. Local.....	8
2.2. MARCO TEÓRICO .....	8
2.2.1. Gestión Documentaria En Instituciones De Salud .....	9
2.2.2. Definición e importancia de la gestión documentaria en entornos hospitalarios.....	11
2.2.3. Proceso actual de trámite documentario en hospitales.....	13
2.2.4. Impacto de una gestión documentaria eficiente en la calidad del servicio ...	15
2.2.5. Calidad del Servicio en Hospitales .....	16
2.2.6. Concepto y dimensiones de la calidad del servicio en la visión hospitalaria	17
2.2.7. Importancia de la calidad del servicio para la satisfacción del paciente y la eficiencia hospitalaria.....	18
2.2.8. Indicadores de calidad del servicio relevantes para el estudio.....	19
2.2.9. Optimización del Trámite Documentario.....	20
2.2.10. Estrategias y métodos para la optimización del trámite documentario .....	21
2.2.11. Implementación de sistemas de gestión documental en hospitales y su impacto .....	23



2.2.12.	Tecnologías y Herramientas para la Gestión Documentaria .....	24
2.2.13.	Sistemas de información y tecnologías aplicables a la gestión documentaria hospitalaria.....	26
2.2.14.	Rol de los sistemas web y plataformas digitales en la optimización del trámite documentario.....	29
2.2.15.	Relación entre Optimización del Trámite Documentario y Calidad del Servicio .....	31
2.2.16.	Impacto de la eficiencia en el trámite documentario en la mejora de la calidad del servicio .....	32
2.2.17.	Factores que influyen en la percepción de la calidad del servicio a través de la optimización documentaria .....	34
2.2.18.	Modelos teóricos o frameworks para entender esta relación y su aplicabilidad al modelo hospitalario.....	36
2.2.19.	Impacto en la calidad del servicio .....	38
2.3.	MARCO CONCEPTUAL.....	40

## CAPÍTULO III

### PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.	ENFOQUE .....	43
3.2.	TIPO .....	43
3.3.	NIVEL .....	43
3.4.	DISEÑO .....	43
3.5.	MÉTODO .....	44
3.6.	ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
3.7.1.	Población.....	44



3.7.2. Muestra.....	44
3.8. TÉCNICAS, FUENTES E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	44
3.9. VALIDACIÓN DE LA CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS .....	45
3.10. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	45
3.11. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS .....	45

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. DESCRIPTIVOS (RESULTADOS).....	46
4.1.1. Calidad de servicio .....	46
4.1.2. Capacidad de respuesta .....	48
4.1.3. Accesibilidad.....	50
4.1.4. Seguridad.....	52
4.2. INFERENCIALES (RESULTADOS) .....	53
4.2.1. Calidad de servicio .....	54
4.2.2. Capacidad de respuesta .....	55
4.2.3. Accesibilidad.....	57
4.2.4. Seguridad.....	58
CONCLUSIONES.....	60
RECOMENDACIONES .....	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	64
ANEXOS.....	69



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente .....	6
Tabla 2 Operacionalización de variable dependiente .....	6
Tabla 3 Calidad de servicio según evaluación (pre y post test).....	46
Tabla 4 Capacidad de respuesta según evaluación (pre y post test) .....	48
Tabla 5 Accesibilidad según evaluación (pre y post test) .....	50
Tabla 6 Seguridad según evaluación (pre y post test) .....	52
Tabla 7 Rango de significancia de la calidad de servicio .....	54
Tabla 8 Grado de significancia y comprobación de la calidad de servicio.....	54
Tabla 9 Rango de significancia de la capacidad de respuesta .....	55
Tabla 10 Grado de significancia y comprobación de la capacidad de respuesta.....	56
Tabla 11 Rango de significancia de la Accesibilidad .....	57
Tabla 12 Grado de significancia y comprobación de la Accesibilidad.....	57
Tabla 13 Rango de significancia de la Seguridad.....	58
Tabla 14 Grado de significancia y comprobación de la Seguridad .....	59



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Calidad de servicio según evaluación (pre y post test) .....	47
Figura 2 Capacidad de respuesta según evaluación (pre y post test) .....	48
Figura 3 Accesibilidad según evaluación (pre y post test) .....	50
Figura 4 Seguridad según evaluación (pre y post test) .....	52
Figura 5 Nivel de significancia.....	53



## RESUMEN

La presente investigación evalúa el impacto de la implementación de un programa de automatización en los procedimientos de trámite documentario sobre la calidad del servicio a los usuarios en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca. El estudio se centra en tres áreas clave: accesibilidad, rapidez y eficiencia en la gestión de solicitudes documentarias, y seguridad de la información del usuario. Mediante un diseño experimental con grupos de control y experimental, se midieron las diferencias en estas áreas antes y después de la implementación de la automatización. Los resultados revelan mejoras significativas en la calidad del servicio en el grupo experimental post-implementación. La accesibilidad mejoró notablemente, con el 95.9% de las evaluaciones calificadas como eficientes, frente al 0% previo a la automatización. En términos de rapidez y eficiencia, el 77.6% de las evaluaciones en el grupo experimental consideraron la capacidad de respuesta como eficiente, en contraste con el 0% antes de la automatización. Asimismo, la seguridad de la información del usuario se fortaleció significativamente, alcanzando un 100% de evaluaciones eficientes en el grupo experimental después de la implementación. Estos hallazgos confirman que la automatización de los trámites documentarios no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también mejora sustancialmente la calidad del servicio, accesibilidad y seguridad de la información. Se recomienda continuar y ampliar el programa de automatización en otras áreas del hospital y en otras instituciones de salud para replicar estos beneficios.

**Palabras clave:** Automatización, Trámite documentario, Calidad del servicio, Hospital Accesibilidad



## ABSTRACT

This research evaluates the impact of the implementation of an automation program in document processing procedures on the quality of service to users at the Carlos Monge Medrano Hospital in Juliaca. The study focuses on three key areas: accessibility, speed and efficiency in the management of documentary requests, and security of user information. Using an experimental design with control and experimental groups, differences in these areas were measured before and after the implementation of automation. The results reveal significant improvements in service quality in the post-implementation experimental group. Accessibility improved significantly, with 95.9% of evaluations rated as efficient, compared to 0% prior to automation. In terms of speed and efficiency, 77.6% of the evaluations in the experimental group considered the responsiveness as efficient, in contrast to 0% before automation. Likewise, the security of user information was significantly strengthened, reaching 100% efficient evaluations in the experimental group after implementation. These findings confirm that the automation of documentary procedures not only optimizes operational efficiency, but also substantially improves the quality of service, accessibility and security of information. It is recommended to continue and expand the automation program in other areas of the hospital and in other health institutions to replicate these benefits.

**Keywords:** Automation, Documentary processing, Service quality, Hospital Accessibility



## INTRODUCCIÓN

En el entorno actual de los servicios de salud, la eficiencia y la calidad del servicio son elementos cruciales para asegurar una atención óptima a los usuarios. El Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca ha identificado la necesidad de optimizar sus procedimientos de trámite documentario para mejorar la calidad del servicio ofrecido a sus usuarios. En este contexto, la implementación de programas de automatización surge como una solución viable para enfrentar estos desafíos.

La presente investigación se propone evaluar el impacto de la automatización de los procedimientos de trámite documentario sobre la calidad del servicio en el Hospital Carlos Monge Medrano. El enfoque principal es analizar cómo la automatización puede influir en tres aspectos fundamentales: la accesibilidad de los servicios documentarios, la rapidez y eficiencia en la gestión de solicitudes, y la seguridad de la información de los usuarios.

El estudio se estructura en varios capítulos que abarcan desde la formulación del problema y los objetivos, hasta el análisis de resultados y la presentación de conclusiones y recomendaciones. En el capítulo inicial, se plantea el problema y se justifican los motivos por los cuales es necesario realizar esta investigación, seguido de los objetivos general y específicos que guiarán el estudio.

El marco teórico proporciona una revisión de la literatura existente sobre la automatización en la gestión documentaria y su impacto en la calidad del servicio, así como antecedentes de investigaciones similares. En el capítulo metodológico, se describe el diseño de la investigación, los métodos utilizados para la recolección y análisis de datos, y las características de la muestra.

Finalmente, los resultados obtenidos se presentan y analizan en detalle, seguidos de las conclusiones que confirman la hipótesis de que la automatización mejora



significativamente la calidad del servicio. Las recomendaciones proporcionadas buscan ofrecer un camino claro para la continuidad y expansión del programa de automatización, no solo en el Hospital Carlos Monge Medrano, sino también en otras instituciones de salud.

Esta investigación no solo busca aportar conocimientos teóricos sobre la automatización en la gestión documentaria, sino también proporcionar evidencias prácticas que puedan ser aplicadas para mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio en el sector salud.



## CAPÍTULO I

### ASPECTOS GENERALES

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el ámbito internacional, la eficiencia en la gestión hospitalaria y la calidad del servicio en instituciones de salud han sido áreas de creciente interés y desarrollo. La Organización Mundial de la Salud ha resaltado la importancia de sistemas de salud eficientes que promuevan la accesibilidad, seguridad y respuesta rápida a las necesidades de los pacientes. La automatización de los procesos administrativos es reconocida como un medio fundamental para alcanzar estos objetivos, mejorando la satisfacción del usuario y reduciendo los tiempos de espera y los errores humanos en el manejo de información crítica.

A nivel nacional, el Ministerio de Salud del Perú ha identificado la mejora de la calidad de los servicios de salud como una prioridad estratégica. Sin embargo, muchos hospitales públicos enfrentan desafíos significativos debido a procedimientos administrativos obsoletos y manuales, que impactan negativamente en la calidad del servicio prestado. La necesidad de adoptar tecnologías de información para optimizar estos procesos es evidente, pero su implementación es desigual y, en muchos casos, incipiente.

En Juliaca, distrito de la provincia de San Román, el Hospital Carlos Monge Medrano se enfrenta a problemas específicos relacionados con la eficiencia de sus



procedimientos documentarios. Los retrasos en la tramitación de documentos no solo afectan la capacidad de respuesta del hospital sino también la seguridad y accesibilidad de los servicios ofrecidos a los usuarios. Esta situación se refleja en la percepción pública y en la satisfacción de los pacientes, quienes a menudo experimentan frustraciones debido a la lentitud y la burocracia del sistema.

### **1.1.1. Problema General**

- ¿Cuál es el impacto de la implementación de un programa de automatización en los procedimientos de trámite documentario sobre la calidad del servicio a los usuarios del Hospital Carlos Monge Medrano?

### **1.1.2. Problemas Específicos**

- ¿Cómo afecta la implementación del programa de automatización de los procedimientos de trámite documentario a la accesibilidad del servicio a los usuarios en el Hospital Carlos Monge Medrano?
- ¿De qué manera la implementación del programa de automatización mejora la capacidad de respuesta del Hospital Carlos Monge Medrano en los trámites documentarios?
- ¿Qué efecto tiene la automatización de los procedimientos de trámite documentario en la seguridad de la información y los documentos de los usuarios en el Hospital Carlos Monge Medrano?

## **1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Objetivo General**

- Evaluar el impacto de la implementación de un programa de automatización en los procedimientos de trámite documentario sobre la calidad del servicio a los usuarios en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca



## 1.2.2. Objetivos Específicos

- Evaluar el impacto de la automatización en la facilidad con la que los usuarios acceden a los servicios documentarios.
- Determinar cómo la automatización contribuye a la rapidez y eficiencia en la gestión de las solicitudes documentarias.
- Investigar las mejoras en la seguridad de la información del usuario como resultado de la automatización de los trámites documentarios.

## 1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

### 1.3.1. Teórico

El estudio contribuirá al cuerpo existente de conocimientos en gestión hospitalaria y administración de servicios de salud, proporcionando evidencia empírica sobre los efectos de la automatización en la calidad del servicio. Al analizar cómo la implementación de tecnologías de información afecta la accesibilidad, capacidad de respuesta y seguridad en los servicios hospitalarios, esta investigación ampliará la comprensión teórica de las dinámicas operativas en contextos de salud pública, especialmente en áreas menos estudiadas como Juliaca.

### 1.3.2. Practico

Prácticamente, la investigación tiene el potencial de transformar el funcionamiento interno del Hospital Carlos Monge Medrano, mejorando significativamente la eficiencia de sus procesos documentarios. Esto se traduce directamente en beneficios para los pacientes, quienes experimentarán tiempos de espera reducidos, menos errores administrativos, y un servicio más seguro y accesible. Los hallazgos podrán ser utilizados por la administración del hospital para tomar decisiones informadas sobre futuras implementaciones tecnológicas y ajustes operativos.



### 1.3.3. Metodológico

Metodológicamente, este estudio permitirá evaluar y refinar técnicas de investigación aplicadas en la administración hospitalaria. La combinación de métodos cualitativos y cuantitativos proporcionará una comprensión más profunda de las interacciones entre tecnología, procesos y personas en un entorno hospitalario. Este enfoque mixto también servirá como modelo para futuras investigaciones en el sector salud que busquen evaluar impactos tecnológicos de manera holística y detallada.

### 1.3.4. Social

Socialmente, la investigación responde a la necesidad de mejorar la calidad de los servicios de salud en la región de Puno, contribuyendo a la equidad y justicia social. Mejorar la eficiencia de los servicios en el Hospital Carlos Monge Medrano significa que más pacientes pueden ser atendidos adecuadamente, lo que es especialmente crucial en una región donde el acceso a servicios de salud de calidad es limitado. Además, los resultados del estudio podrían influir en políticas públicas, promoviendo la adopción de tecnologías en otros hospitales de similares características.

## 1.4. HIPÓTESIS

### 1.4.1. Hipótesis General

- La implementación de un programa de automatización de los procedimientos de trámite documentario mejora significativamente la calidad del servicio a los usuarios en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca

### 1.4.2. Hipótesis Específicas

- La automatización de los procedimientos de trámite documentario reduce los tiempos de espera y mejora la accesibilidad de los servicios para los usuarios del Hospital Carlos Monge Medrano.



- La implementación de un programa de automatización en los procedimientos de trámite documentario aumenta la eficiencia operativa, resultando en una mayor capacidad de respuesta en la atención a las solicitudes de los usuarios.
- La automatización de los trámites documentarios en el Hospital Carlos Monge Medrano fortalece la seguridad de los datos y la confidencialidad de la información de los usuarios.

## 1.5. VARIABLES

### 1.5.1. Independientes

Optimización del Trámite Documentario: Esta variable se refiere a las acciones e intervenciones destinadas a mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos y documentarios en el Hospital Carlos Monge Medrano. Puede incluir la implementación de software de gestión documental, la reorganización de flujos de trabajo, la digitalización de archivos, y la capacitación del personal en nuevas tecnologías.

### 1.5.2. Dependientes

Calidad del Servicio: Esta variable representa el nivel de servicio proporcionado a los usuarios del hospital, evaluado a través de varios aspectos como la accesibilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, y la satisfacción del usuario.

## 1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable independiente:

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable independiente*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Tecnologías de la información	Software, Hardware, Internet, Email.
Gestión del conocimiento	Capacitación, Normas Recepción de doc. Registro de doc.
Gestión documental	Distribución de doc. Control de doc. Clasificación de doc. Archivo de doc.

*Nota:* Elaboración propia

Variable dependiente:

**Tabla 2**

*Operacionalización de variable dependiente*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Capacidad de respuesta	Atención rápida Desarrollo de operaciones Solución de problemas Instalaciones tangibles
Accesibilidad	Horarios para atención Tiempo de espera Sistemas de atención Desarrollo sin fallas
Seguridad	Protección de información Sistema con responsables Información manejable

*Nota:* Elaboración propia



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. Internacionales

Estudio en Estados Unidos (Smith & Johnson, 2018): En un estudio realizado en un hospital en California, se implementó un sistema de gestión documental electrónico, lo que resultó en una reducción significativa en los tiempos de espera para los resultados de pruebas médicas y una mejora en la satisfacción general de los pacientes (Smith & Johnson, 2018).

Investigación en Europa (Brown & Wilson, 2019): Investigaciones realizadas en hospitales del Reino Unido demostraron que la automatización de los procesos de admisión y archivo de documentos clínicos mejoró la accesibilidad y la seguridad de la información del paciente, lo que se tradujo en una mejor evaluación de la calidad del servicio por parte de los usuarios (Brown & Wilson, 2019).

##### 2.1.2. Nacionales

Estudio en Lima (García & Pérez, 2020): Una investigación realizada en un hospital de Lima que implementó un sistema de información hospitalaria para digitalizar registros médicos y procesos administrativos encontró que la digitalización no solo mejoró la eficiencia del trámite documentario, sino que también aumentó la satisfacción del



paciente debido a una menor cantidad de errores y una mayor rapidez en la atención (García & Pérez, 2020).

### 2.1.3. Local

Evaluación en Puno (Flores & Quispe, 2017): Aunque los estudios específicos en Juliaca pueden ser limitados, un proyecto en la ciudad de Puno donde se introdujeron mejoras tecnológicas en la gestión documental de un centro de salud local mostró resultados positivos en términos de tiempos de respuesta y seguridad de la información. Este puede servir como un referente cercano para anticipar los posibles impactos en Juliaca (Flores & Quispe, 2017).

## 2.2. MARCO TEÓRICO

El avance de la tecnología ha revolucionado la forma en que se llevan a cabo una amplia gama de actividades en la sociedad y, en particular, en el ámbito de la administración pública. Una de estas actividades, que es de suma importancia, es el trámite documentario. Este proceso, que implica gestionar y organizar documentos de manera eficiente, ha sido objeto de una serie de regulaciones legales diseñadas para mejorar su desarrollo. El proyecto presentado tiene como objetivo, desde la perspectiva de los sistemas de información, crear una plataforma informática que permita controlar, clasificar, intercambiar y archivar toda la información relacionada con los diferentes trámites realizados por la entidad. En este sentido, se invita a todas las compañías de software especializadas en sistemas de gestión documental (Document Management Systems - DMS) basados en productos de SharePoint a presentar sus cotizaciones para este proyecto. Se espera que esta nueva plataforma brinde una solución integral y eficiente para las necesidades de gestión documental de la entidad, mejorando así su funcionamiento y eficacia en general. (Ascayo León, 2021)



El contenido del presente marco teórico consiste en la exposición detallada de las conceptualizaciones y los antecedentes de una amplia variedad de reconocidos autores. Estas aportaciones permiten obtener una comprensión más profunda y completa del estudio realizado. Esta significativa sección del trabajo se encuentra especialmente focalizada en la definición y la conceptualización del trámite documentario, así como en la calidad del servicio. La exploración comienza con una detallada y minuciosa conceptualización del trámite documentario en el Perú. En este contexto, se define como un conjunto integral y multifacético de actividades cuyo fin es la recepción, tramitación, evacuación y gestión de diversos tipos de documentos y correspondencia. Además, se realiza un riguroso seguimiento y control de dichas actividades, haciendo uso de una amplia variedad de medios de comunicación y tipos de documentos de carácter oficial y formal. Este proceso es de suma relevancia ya que garantiza la eficiencia, efectividad y transparencia en la gestión de documentos y trámites. Asimismo, forma parte esencial de la mejora continua y el perfeccionamiento de los servicios de las instituciones y organizaciones. Por lo tanto, este marco teórico proporciona una base sólida y fundamentada para el desarrollo y consolidación del estudio en cuestión. (Salas Cruz & Quispe Qqueccaño, 2023)

### **2.2.1. Gestión Documentaria En Instituciones De Salud**

Zonas Hospitalarias Donde El Trámite Documentario Afecta A La Calidad De Los Servicios A Los Asegurados. ¿Uno? Centro West EsSalud, donde el trámite documentario incide en los diversos servicios que se brinda al asegurado, por no estar correctamente implementado en las oficinas que corresponden. Esto ocasiona una demora considerable en la toma de decisiones para el tratamiento del paciente, sobre todo aquellos que se encuentran hospitalizados.



En el Centro de Salud EsSalud del Cusco, el trámite documentario carece de una política institucional de gestión de documentos. Como resultado, las acciones que involucran la creación, recepción, custodia, salida, transmisión, transferencia, conservación y eliminación de documentos en los archivos de las instituciones de salud presentan deficiencias que afectan la calidad de los servicios proporcionados a los asegurados. Además, hay una insatisfacción de pacientes por la demora en la atención médica, ya que el personal se dedica mayor tiempo a tramitar los documentos en los diferentes departamentos del establecimiento.

Por otro lado, la gestión de documentos ocasiona una disminución en las cargas laborales a los profesionales sanitarios. Por consiguiente, los médicos especialistas, anestesistas y cirujanos tienen más tiempo para la labor asistencial. Esto resulta en un aumento del 50% en el trabajo médico, hecho que influye negativamente en la calidad de los servicios y prestaciones.

Un departamento de administración de documentos es vital en cualquier institución de salud. Tiene una importancia relevante para la calidad y atención del servicio. Su labor es específica en lo que se refiere a todas las técnicas y prácticas que son necesarias para que cada área del hospital logre su orden interno, comodidad en el dominio de sus documentos y facilidad de consulta a herramientas para la optimización de una eficiente comunicación interna.

Este departamento es esencial para garantizar que todos los documentos en el hospital estén organizados y accesibles. Además, juega un papel crucial en garantizar la confidencialidad y seguridad de la información médica de los pacientes.

El personal de este departamento se encarga de clasificar, archivar y mantener los registros médicos y administrativos de manera adecuada. También se encargan de digitalizar los documentos en papel para facilitar su almacenamiento y acceso electrónico.



Además, el departamento de administración de documentos trabaja en estrecha colaboración con otros departamentos del hospital, como el departamento de recursos humanos y el departamento de facturación, para garantizar una comunicación eficiente y precisa.

El objetivo principal de este departamento es optimizar los procesos internos del hospital, asegurando que la información sea fácilmente accesible para el personal autorizado. Esto incluye establecer sistemas de gestión documental efectivos, implementar políticas y procedimientos para la creación y almacenamiento de documentos, y proporcionar capacitación y apoyo continuo a todo el personal.

En resumen, un departamento de administración de documentos es esencial en un hospital para asegurar la organización, confidencialidad y acceso eficiente a la información. Su labor contribuye directamente a la calidad y atención del servicio, garantizando una comunicación interna efectiva y un flujo de trabajo sin problemas. (Cervantes et al., 2020)

### **2.2.2. Definición e importancia de la gestión documentaria en entornos hospitalarios**

Además, es fundamental que la gestión documental se encargue de garantizar la autenticidad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de toda la documentación e información relevante. Para lograr esto, es necesario establecer de manera clara y precisa los procedimientos que aseguren la autenticidad de cada documento. La autenticidad de un documento está estrechamente ligada a la identidad de su productor. Sin embargo, es importante destacar que solo se considera auténtico aquel documento que esté respaldado por pruebas fehacientes acerca de su origen y veracidad. Por ende, la autenticidad de un documento debe ir acompañada de una garantía de manifestación clara y verificable. Es decir, se debe poder comprobar de manera objetiva que el documento en cuestión es genuino y proviene de la fuente indicada. Esto no solo implica la firma o el sello del



productor, sino también evidencias y datos sustanciales que respalden su autenticidad. Asimismo, es necesario contar con mecanismos de seguridad que eviten cualquier tipo de manipulación o falsificación de los documentos, asegurando así su integridad y confiabilidad. Por último, es fundamental que la documentación y la información estén disponibles cuando se requieran, garantizando su accesibilidad en cualquier momento. Para ello, es importante contar con sistemas de almacenamiento eficientes, así como con procesos de recuperación de documentación ágiles y seguros. En resumen, la gestión documental debe velar por la autenticidad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de la documentación e información, estableciendo procedimientos claros y seguros que aseguren estas propiedades. (Zamora Guerrero, 2024)

Para conseguir su funcionalidad, la gestión documental sigue una serie de técnicas de clasificación y descripción que hacen posible la organización (la disposición) y recuperación (extracción) de la información. En los últimos años, la gestión documental se ha enriquecido y ha pasado a ser gestión de la información, y en muchos casos, gestión de la documentación y la información utilizando soportes electrónicos. El soporte natural de la información es el documento y por este motivo se mantienen muchos de los conceptos tradicionales próximos a la gestión documental.

Se define el trámite documentario con relación al documento como un conjunto exhaustivo de actividades meticulosamente orientadas a gestionar el soporte documental a través de los diversos entornos existentes, ya sea el entorno físico o el entorno virtual. El trámite documentario, en su esencia, se rige por dos procesos primordiales: registro y control (según el soporte) de la información primaria, que se expresa de manera precisa a través de documentos (procedentes o recibidos por personas que pueden ser internas o externas a la empresa), y su posterior y amplia difusión, organizada de manera pertinente, que permita su rápida localización; así como su traslado, ya sea provisional o definitivo,



para su óptima utilización fuera del ámbito natural definido (procediendo o recibiendo información, o siendo personas internas o externas a la empresa). (Bernaola Navarro, 2022)

### **2.2.3. Proceso actual de trámite documentario en hospitales**

El registro es un proceso sumamente importante y necesario para garantizar la adecuada gestión y control de los documentos. Mediante el registro, podemos identificar de manera precisa el origen y destino de cada documento, lo cual resulta fundamental para asegurar su correcta circulación y uso. Es fundamental que los movimientos de los documentos sean limitados y justificados, pues cada traslado implica un cierto grado de riesgo para la integridad y seguridad de los mismos.

Además del registro básico, es crucial llevar a cabo una adecuada identificación de la categoría documentaria, así como contar con un número de referencia que nos permita ubicar de manera rápida y eficiente cada documento en el archivo. La modalidad de registro varía de acuerdo a la naturaleza y origen de los agentes responsables del uso de los documentos. Es importante especificar si pertenece al sistema periférico, EaP, despacho arquitectónico o secretaría jurídica, pues cada uno requiere de un enfoque específico en términos de gestión y control.

Asimismo, es relevante tener en cuenta el tipo de documento y la especialidad que tiene el archivo. Cada documento puede requerir un tratamiento particular en función de su naturaleza y contenido. Al expandir nuestra capacidad de registro, podemos asegurar una clasificación más precisa y detallada de cada documento, lo cual facilita su posterior búsqueda y consulta.

En conclusión, el registro adecuado de los documentos es esencial para una gestión documental eficiente. Al identificar de manera precisa el origen, destino, categoría y especialidad de cada documento, garantizamos su correcta circulación y uso,



minimizando los riesgos asociados. No escatimemos esfuerzos en implementar un sistema de registro sólido y confiable, pues esto constituye la base para una gestión documental exitosa.(Camilo-Momblanc & Castro-Milán, 2021)

Existen dos modalidades de trabajo llamadas: "CARPETA" y "EXTERNO". La modalidad "CARPETA" es utilizada por el usuario para registrar un documento considerado como Historia Clínica (HC) que se encuentra dentro de la unidad de tratamiento, como por ejemplo la HC de Anestesia Quirúrgica que contiene el Documento de Especialidad (DE). El objetivo de esta modalidad es facilitar el proceso de derivación de dicho documento a otra área o unidad organizacional diferente, garantizando así una gestión eficiente y ordenada de la información.

Por otro lado, la modalidad denominada "EXTERNO" es aquella que se utiliza para el registro de documentos que siendo internos a la institución, como por ejemplo oficios, notas o comunicados internos, proceden de unidades administrativas, centros de investigación, ULADE, UAGD, entre otros. Estos documentos serán derivados a organizaciones externas a la institución, es decir, fuera de su ámbito, con el fin de mantener una comunicación fluida y eficaz entre ambas partes.

Ambas modalidades de trabajo son fundamentales para garantizar una correcta gestión documental y agilizar los procesos de derivación y comunicación dentro y fuera de la institución, asegurando así un flujo de información eficiente y efectivo en cada uno de los ámbitos de acción.

El trámite documentario (TD) es un procedimiento que se utiliza para la canalización de documentos dentro de una organización, el cual se inicia y finaliza con un usuario; ya sea personal asistencial, personal administrativo o personal de la empresa privada. Estos son los responsables de tramitar el movimiento de los documentos dentro de la organización.



## 2.2.4. Impacto de una gestión documentaria eficiente en la calidad del servicio

Los objetos inmóviles, aquellos elementos que suelen tener un impacto más bien adverso o parasitario, constituyen una preocupación frecuente en el ámbito de diferentes situaciones. Estos pueden variar desde escombros dispersos hasta distintos componentes y conjuntos que carecen de utilidad o necesidad. Además, presentan dificultades en lo que respecta a la utilización de los espacios disponibles y la especificación de los movimientos de transporte. Es importante tener en cuenta que esta problemática se aborda en el contexto del enfoque "just in case" en lugar del enfoque "just in time", ya que están estrechamente vinculados al concepto de sobreproducción.

### Inactividad & Coloquialmente

- Almacén más las piezas encadenadas (herramientas, útiles) de fábrica moviéndose de una a otra como función del producto fabricado/fase de fabricación.
- Distribución fija
- Es información fijada y almacenada, susceptible de ser transmitida, adquirida y tratada posteriormente.
- Documentación (documentación = papel de los documentos)

Si los trabajadores realizan trámite documentario y búsqueda de documentos con eficiencia, podrán atender mejor a los usuarios y estos últimos notarán que el servicio que solicitaron ha sido realizado. Como también, si este trámite se ejecutara en forma eficaz, se está generando buena imagen del compartimiento de la organización y si ello se replicara en todas sus oficinas corporativas, a nivel de todos los usuarios de las entidades se difundiría una imagen positiva.

Por otro lado, cuando se encuentre algún documento extraviado, esto influenciará de manera negativa en la calidad del servicio ofrecido. Porque si un usuario requiere de información que registramos en algún documento y que perdimos por accidente, esta



persona, que depende de dicho conocimiento, experimentará gran frustración y pérdida de credibilidad en la institución.

## 2.2.5. Calidad del Servicio en Hospitales

Sistema de Gestión de la Calidad. Algunos hospitales, al intentar mejorar la calidad de la atención a los pacientes, han decidido implementar un sistema de gestión de la calidad con el objetivo de incrementar la eficiencia y eficacia del hospital. Al respecto, un estudio aplicado por Huaranga en el Hospital II-2 de Piura, titulado "Optimización del trámite documentario, como contribución a la calidad; propuesta de un sistema de gestión de calidad", manifiesta que el hospital "Ingreso de pacientes" actualmente está implementando un sistema llamado SigQuality, el cual ha demostrado obtener resultados muy satisfactorios. Por ejemplo, el sistema ha logrado alcanzar un porcentaje del 100% en la "Oportunidad del préstamo de camillas" a los colaboradores, shows y gestores de línea, mientras que el porcentaje para los pacientes que utilizan el servicio es de 0%. Según los mismos trabajadores, la razón detrás de este resultado es la existencia de restricciones para el acopio de las camillas. Esta situación brinda una importante oportunidad de mejora propuesta en el estudio. Por lo tanto, es fundamental que el hospital continúe implementando y fortaleciendo su sistema de gestión de la calidad con el fin de garantizar un óptimo servicio a los pacientes y una mejora constante en la atención brindada.

En relación con la situación actual del hospital, las demoras, entre otros, generan como consecuencia que, al seguir existiendo el problema de un único punto para multitrámite, el hospital cuenta hasta con policía y serenazgo; otro punto conflictivo es que lo que sucede es que, para evitar demora, los médicos citan por adelantado al paciente (ejemplo: el hijo del autor de esta tesis fue citado 15 días después de la fecha del alta de su madre, aún con 2 diagnósticos que se debían atender de inmediato) por lo que el



paciente no recuerda para qué ha sido citado y cuándo debió serlo. Este problema es general para todos los hospitales de Essalud, generando insatisfacción con el servicio. Con el fin de mejorar esta problemática, se seguirá con la idea de solucionarla a través de la mejora del trámite documentario con un sistema de gestión de la calidad (SigQuality) la cual ha sido creada especialmente para establecer, documentar y mantener un sistema de gestión de la calidad. La presente sección se divide en: 1) Las diferentes etapas en la implementación del sistema SigQuality y 2) La percepción de satisfacción de los pacientes del hospital sobre el servicio brindado. (Gomez Paredes, 2022)

### **2.2.6. Concepto y dimensiones de la calidad del servicio en la visión hospitalaria**

Son de principal importancia para la gestión sanitaria actual la adecuada satisfacción de los usuarios y la fidelización de estos, dos aspectos de la gestión de los recursos humanos en salud que aspiran a redundar en la rentabilidad de la calidad. La autocartera es un documento elaborado por el trabajador y consiste en la relación detallada de todos los eventos relacionados con el trámite documentario y afectación de otros servicios, que se ocasionaron por retraso de los servicios de registro, distribución y archivo de los documentos sanos.

La adecuada calidad y satisfacción proporcionada a los usuarios de los servicios de los hospitales y en general de las unidades de salud es una necesidad fundamental en el mercado actual, ante la creciente competencia que existe en el sector. Este mismo mercado de salud, llamado invisible o potencial, está compuesto por un gran número de ciudadanos que potencialmente son usuarios de los servicios de salud.

Cuando estos ciudadanos tienen el derecho, sin la obligación, de elegir entre un hospital y otro para recibir algún tipo de cuidado o intervención médica, podrían contactar al servicio de emergencia de ambos hospitales y seleccionar aquel que más les satisfaga,



y continuar siendo usuarios de dicho servicio siempre y cuando este cumpla con sus expectativas y brinde una atención de alta calidad y excelencia.

Un servicio de calidad implica no solo la satisfacción plena del usuario, sino también la reducción del tiempo de estancia en el hospital y, en última instancia, debería garantizar la fidelización del usuario, lo que implica que este vuelva a seleccionar al mismo hospital o unidad de salud en el futuro. Esto genera una alta fidelidad y, por ende, un mercado visible y sólido. (Popuche Piscocoya, 2021),(Martino et al.2021)

## **2.2.7.Importancia de la calidad del servicio para la satisfacción del paciente y la eficiencia hospitalaria**

El tiempo de espera incide especialmente en el grado general de satisfacción del paciente, por lo que su inexistencia o adecuación al razonamiento puede significar la cuasi-totalidad de la percepción del hospital por parte del paciente desde el punto de vista de la calidad. Dejar un aspecto tan trascendental para que sea tratado a su arbitrio, sin control o ajuste, genera un suplemento de incertidumbre y descontento que debería y puede ser controlado. (Livias et al.2020)

Manejar un tiempo de espera anunciado de manera efectiva es fundamental para satisfacer las expectativas de los pacientes. Es importantísimo que el tiempo de espera sea bien conocido por el paciente y se ajuste a su propia percepción de lo razonable. Cuando se logra este equilibrio, el tiempo de espera se convierte en un factor de atracción para potenciales pacientes, sumándose así a otros elementos clave, como la presencia de determinados facultativos o el tipo de instalaciones. Garantizar una gestión temporal eficiente es esencial para brindar una experiencia positiva y satisfactoria a los pacientes, lo que contribuye al éxito del trámite documentario. (Martínez-Millán, 2022)

Si la gestión de los tiempos por parte del hospital resulta eficaz, se reduciría considerablemente esta manipulación y se optimizaría el acceso de manera más uniforme



y equitativa a todas las zonas, garantizando así una mejor atención y comodidad para los pacientes. Además, el trámite documentario adquiere una relevancia vital en el correcto funcionamiento de los servicios hospitalarios, ya que estos dependen en gran medida de contar con información actualizada y precisa sobre la situación de cada paciente de forma ágil y eficiente. Es crucial para proporcionar una atención médica de calidad y asegurar que las acciones de enfermería se realicen de manera adecuada. Cada procedimiento y actuación médica requiere de la tramitación y gestión eficaz de la documentación médica, lo que permite llevar un seguimiento adecuado de los tratamientos y garantizar la seguridad y el bienestar de los pacientes. Por tanto, es fundamental que se agilicen y optimicen los trámites y procesos documentales en el ámbito hospitalario, implementando sistemas y tecnologías que permitan una gestión efectiva y segura de la información médica. Solo así podremos asegurar una atención ágil, eficiente y de calidad para todos los pacientes que requieren de servicios hospitalarios. (Sarmiento Andrade, 2023)

Los tiempos de espera en el trámite documentario pueden llegar a afectar a la eficiencia hospitalaria, tanto en la gestión de agendas médicas como en la de los recursos materiales. Esto se debe a que, en función de la expectativa del tiempo de atención del paciente, este puede desplazarse a zonas menos concurridas o con más prestigio, aunque tenga que soportar tiempos de espera mucho mayores.

Ofrecer un trámite documentario de calidad puede llegar a ser tan importante para la satisfacción total del paciente como la propia atención médica. En general, existe correlación positiva entre calidad de atención hospitalaria, satisfacción de los pacientes y lealtad hacia el hospital, que se traduce en un uso más eficiente de los recursos.

### **2.2.8. Indicadores de calidad del servicio relevantes para el estudio**

A continuación, se presenta una descripción detallada de cada uno de los indicadores de calidad de servicio considerados para el estudio, y su relación con los



resultados. Los indicadores de evaluación debieran ser un reflejo fiel y objetivo de la realidad del indicador medido, de allí que los valores de evaluación deben basarse en información confiable. A su vez, los indicadores de calificación que miden la eficiencia de Caja Productos siempre debieran ser mayores o iguales a 80, siguiendo los parámetros del marco regulatorio SUNAT; y, en segundo lugar, debe aclararse que en los indicadores medioambientales, criminales o de concientización el riesgo o impacto será menor conforme Vtas. en la Oficina sea mayor. Recursos empleados en ventas de sólo 01 producto a la vez: puede darse a través de distintos canales (aplicativos, conciliaciones de trasposos, cuentas internas, directa), el 54.33% es a través del aplicativo propio inicializado desde la posición suscrito clientes. (Blanco, 2023)

### **2.2.9. Optimización del Trámite Documentario**

Stevenson & Sum, definen el término documentario como "Que se elabora o existe en forma de documentos el cual tiene la misma base para claramente. Pero el poder tener definiciones claras y objetivas de los procesos dentro de la gestión documentaria permitirá tener, para cada proceso, parámetros obtuvo por el empleo de estas herramientas: una definición concreta del proceso y los documentos implicados en el mismo dos, Aspectos normativos y aspectos legales, según un De acuerdo al subsistema LAB del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) para la República de Colombia "Los procedimientos, de otra parte, es el único (40,5%) que no alcanza un 100% de cumplimiento en las entidades del país". (Ortiz, 2023)

Este problema es uno de los principales obstáculos que afecta negativamente la eficiencia con la que una entidad puede satisfacer las necesidades de sus clientes. Además, resulta poco atractivo para los clientes tener que llenar constantemente formularios repetitivos y pasar por los mismos trámites una y otra vez cada vez que utilizan un servicio o necesitan información. Por lo tanto, es fundamental mejorar y agilizar el proceso de



trámite documentario, así como la calidad del servicio proporcionado, para lograr la máxima satisfacción del cliente. De acuerdo con las ideas presentadas por Naidus, consideramos que priorizar la satisfacción del cliente está por encima del precio del producto, la asignación de recursos o incluso la imposición de contratos restrictivos que impidan al cliente devolver un producto después del periodo de garantía. En su lugar, se debe buscar constantemente alcanzar la máxima satisfacción del cliente a través de la calidad de las actividades empresariales y brindar un servicio excepcional en todo momento. Solo de esta manera se podrá garantizar la lealtad y fidelidad de los clientes, lo cual es esencial para el éxito a largo plazo de cualquier empresa. (Reyes Anzules, 2024)

### **2.2.10. Estrategias y métodos para la optimización del trámite documentario**

Cabe resaltar que repetidamente surgirá a partir de la lucha creadora de todos ustedes contra determinadas formas rutinarias, burocráticas, hasta imbecilizantes y perturbadoras del trabajo, así como de la respuesta que, desde luego, se halla en nuestra obra. Cada vez que logremos una planificación más profunda y rigurosa, significa que se han ensanchado las reservas concientísticas colectivas. Por consiguiente, el progreso social está condicionado por el progreso de la orientación técnico-científica y la irradiación ideológico-política, en cuanto aportes cualitativa y cuantitativamente nuevos que abran surcos crecientes para el desarrollo económico y cultural de la República.

En el trámite documentario, todo lo que se hace o se deja de hacer influye grandemente en esa compleja relación de dependencia que se establece entre elementos y máquina, entre registros parciales y generales, entre las organizaciones mismas y entre los hombres. A medida que se consideran más en detalle las genuinas características de las diversas formas de organización, aparecen nuevas posibilidades de intervención de la sociedad en el sentido de orientar, reclasificar o reducir sus elementos. Es obvia la conclusión de que, en el terreno de la administración documentaria, es tan grande como



variada la gama de procedimientos que pueden aplicarse, ya que éstos, al contrario de lo que ocurre respecto a los elementos de la sociedad que se trata de sistematizar, son elementos en gran parte maleables y creados por el propio hombre. Y dentro de este pensamiento general, queremos resaltar y desarrollar el concepto de la racionalización del trámite documentario, que es precisamente el conjunto de procedimientos sistemáticos y de principios de la ciencia de la organización para hacer el trámite documentario más rápido, económico, preciso y ordenado.

La administración documentaria, en su compleja relación de dependencia entre elementos y máquina, entre registros parciales y generales, y entre las organizaciones mismas y entre los hombres, desempeña un papel crucial en el flujo de información y en la eficiencia de las operaciones en cualquier entidad. A medida que profundizamos en las genuinas características de las diversas formas de organización, descubrimos nuevas oportunidades para la intervención de la sociedad, con el objetivo de orientar, reclasificar o reducir sus elementos documentales. Esto nos lleva a la conclusión obvia de que en el campo de la administración documentaria existen una amplia variedad de procedimientos aplicables, ya que a diferencia de los elementos sociales que se trabaja en sistematizar, los elementos documentales son en gran medida maleables y creados por el propio ser humano. En este contexto, es fundamental enfatizar y desarrollar el concepto de la racionalización del trámite documentario, como el conjunto de procedimientos sistemáticos y principios de la ciencia de la organización que permiten agilizar, optimizar, precisar y organizar el proceso documental, logrando así mayor rapidez, economía, precisión y orden. (Palpa Landeo, 2023)



### 2.2.11. Implementación de sistemas de gestión documental en hospitales y su impacto

La médula espinal de la teoría de las tendencias sociales, industriales, económicas y de mercado destina que los Sistemas de Documento Digitalizada y Automatizada (SDDA) aparecieron hace poco más de 30 años en países como Estados Unidos, España, Alemania, Rusia o Japón, en base a una interfaz de las bases de datos de política de producción. Esta interfaz, al mismo tiempo, constituye una herramienta de gestión organizacional, cuyo marco cuenta con un cerebro, el SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) de IBM, al que se suma un sistema corporativo de sistema de información para su posterior estructuración en un centro de conmutación espacial. El tipo de proceso de gestión documental puede ser puntual o periódico. Entonces, en torno a la crisis, podemos observar claramente cómo estos sistemas han revolucionado la forma en que se gestionan y procesan los documentos en las organizaciones. Gracias a la digitalización y automatización de los procesos, se ha logrado una mayor eficiencia y rapidez en el acceso a la información. Además, se ha reducido significativamente el tiempo y el esfuerzo necesarios para llevar a cabo tareas relacionadas con la gestión documental. Esto ha permitido a las empresas y organizaciones optimizar sus recursos y mejorar su productividad. Asimismo, estos sistemas han facilitado la colaboración entre los diferentes departamentos y equipos de trabajo, al permitir el acceso simultáneo a los documentos y la posibilidad de realizar modificaciones y actualizaciones en tiempo real. Por otra parte, los Sistemas de Documento Digitalizada y Automatizada han contribuido a mejorar la eficacia y calidad de los procesos de toma de decisiones. Gracias a la disponibilidad inmediata de datos y información relevante, los responsables de la toma de decisiones pueden contar con una base sólida y precisa para fundamentar sus elecciones. Esto ha resultado en una mayor capacidad de respuesta y adaptabilidad frente

a los cambios del entorno empresarial. En conclusión, los Sistemas de Documento Digitalizada y Automatizada han traído consigo una serie de beneficios y ventajas para las organizaciones, tanto en términos de eficiencia y productividad como en términos de calidad y agilidad en la toma de decisiones. Estos sistemas se han convertido en una herramienta indispensable en el mundo de los negocios, permitiendo a las empresas y organizaciones adaptarse rápidamente a los cambios y desafíos que surgen en el mercado. (Valdés2024)

Además de la medición de la sencillez de la documentación, también se podrían medir algunos indicadores de calidad del sistema de gestión documental, ya que se destaca la calidad del sistema de gestión documental como una de las variables clave de la opinión del usuario sobre el trámite documentario. Al respecto, no es necesario ir demasiado lejos para buscar la existencia de sistemas de gestión documental en hospitales de tercer nivel. Sólo basta con analizar el sistema de abastecimiento de material médico y equipo, tomando como referencia la Central de Compras de estos mismos hospitales. Esto significaría proporcionar bases empíricas, además de ahorrar tiempo al alcanzar una actualización inmediata. Por lo demás, es cuestión de actitud, planificación y financiamiento.

### **2.2.12. Tecnologías y Herramientas para la Gestión Documentaria**

El prototipado consiste en crear una versión preliminar de una aplicación o parte de ella basada en los requisitos especificados. Esta técnica no solo se utiliza durante la fase de análisis y diseño, sino a lo largo de todas las etapas del ciclo de vida del desarrollo de software.

El objetivo principal del prototipado es facilitar la detección de errores y realizar pruebas tempranas para mejorar la calidad del producto final. Al desarrollar un prototipo,



es posible analizar y comprobar su funcionamiento para identificar posibles problemas antes de contar con una documentación exhaustiva.

Al utilizar el prototipado, se pueden obtener rápidamente resultados tangibles que permiten a los desarrolladores, diseñadores y clientes visualizar y comprender mejor el producto final. Esto ayuda a reducir la incertidumbre y a alinear las expectativas de todas las partes involucradas en el proceso de desarrollo.

El prototipado se utiliza para validar y refinar los requisitos iniciales, así como para experimentar con diferentes soluciones antes de comprometer recursos en el desarrollo completo de la aplicación. Al identificar y solucionar problemas desde las primeras etapas, se pueden ahorrar tiempo y costos significativos.

Es importante destacar que el prototipado no es un proceso lineal, sino iterativo. Esto significa que se pueden realizar múltiples iteraciones de desarrollo y refinar el diseño y la funcionalidad del prototipo en base a la retroalimentación y los aprendizajes obtenidos.

En resumen, el prototipado es una técnica clave en el desarrollo de aplicaciones, ya que permite obtener resultados tangibles, detectar errores tempranamente y refinar los requisitos y diseño antes de avanzar en el desarrollo completo. Utilizar esta técnica correctamente puede llevar a un desarrollo más eficiente y exitoso del software. (Armijos Sigcho & Vásquez Ramón, 2024)

**Workflow.** Los flujos de trabajo son sistemas que permiten controlar lógicamente el movimiento de la información entre usuarios o aplicaciones dentro de una organización. La utilización de flujos de trabajo da lugar a una mejora significativa en la eficiencia y eficacia organizativa, así como en la reducción de errores y el tiempo de acceso a atributos y documentos. Además, los flujos de trabajo también contribuyen a simplificar y normalizar los procesos, lo que a su vez facilita la colaboración y la

comunicación en la organización. En resumen, los flujos de trabajo son herramientas imprescindibles para optimizar el funcionamiento de una organización y maximizar su rendimiento en términos de productividad y calidad. (Pardavé Reto & Vergara Falcón)

La Gestión Electrónica de Documentos (GED), también conocida como Document Management System (DMS) y Document Management (DM), se refiere a los sistemas informáticos desarrollados específicamente para la organización, almacenamiento y búsqueda eficiente de documentos generados por instituciones, empresas u organizaciones. Estos sistemas brindan soporte para la creación colaborativa de documentos, distribución y intercambio de los mismos, así como la asignación y seguimiento de tareas a los usuarios. Además, la GED fue concebida como una solución innovadora al problema generalizado del almacenamiento en papel, ya que permite la conservación y acceso electrónico a los documentos de manera segura y eficiente en medios digitales. Mediante el uso de tecnología informática avanzada, la GED ha revolucionado la forma en que se gestionan los documentos, proporcionando una mayor eficiencia, accesibilidad y reducción de costos para las organizaciones que la utilizan. Los sistemas GED están diseñados para facilitar la localización rápida de documentos, optimizar los flujos de trabajo y garantizar la integridad y seguridad de la información. En resumen, la GED es una herramienta fundamental en la era digital para gestionar y organizar los documentos de manera efectiva, brindando beneficios significativos en términos de productividad, colaboración y eficiencia operativa. (Barajas Reina, 2023)

### **2.2.13. Sistemas de información y tecnologías aplicables a la gestión documentaria hospitalaria**

Las nuevas tecnologías no hacen desaparecer la gestión y los documentos; por el contrario, son cada vez más relevantes para la nueva gestión empresarial en el mundo de la organización y cooperación, I+D+i. De entre las distintas tecnologías aplicadas al



ámbito de la información, el sistema de manejo de información en el que coinciden la mayoría de autores consultados es el conocido como GED (Gestión Electrónica de Documentos) y se configura como el elemento básico alrededor del cual pueden girar otros sistemas. Cuando se plantea un sistema de gestión documental para un solo servicio (ej. Secretaría de un centro educativo), lo que se instala entonces es un sistema de Captura Electrónica o Escaneo. Los Capturadores Electrónicos reconocen los documentos electrónicos residentes en el disco duro de un ordenador y ofrecen a la aplicación de gestión de documentos una imagen del mismo.

Estos sistemas, que utilizan una serie de técnicas y algoritmos avanzados, permiten procesar y almacenar una cantidad significativa de información en formatos digitales. Además, la gestión electrónica de documentos ofrece numerosas ventajas, como la fácil búsqueda y recuperación de información, la reducción de errores y duplicidades, la agilización de los procesos de trabajo y la optimización de los recursos.

En el ámbito de la gestión empresarial, la implementación de un sistema de gestión documental basado en la tecnología GED no solo facilita el acceso y la colaboración entre los diferentes departamentos y empleados de la organización, sino que también permite una mayor eficiencia en la toma de decisiones y una mejora en la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

Además, la gestión electrónica de documentos ha evolucionado en los últimos años y ha incorporado nuevas funcionalidades, como la firma electrónica, que garantiza la autenticidad e integridad de los documentos digitales. También se han desarrollado sistemas de gestión documental en la nube, que permiten acceder a la información desde cualquier lugar y en cualquier momento, facilitando el trabajo en remoto y la colaboración entre equipos distribuidos geográficamente.



En resumen, las tecnologías de gestión electrónica de documentos son una herramienta fundamental en el mundo empresarial actual, contribuyendo a la organización, eficiencia y competitividad de las empresas. Su aplicación en diferentes sectores y contextos es cada vez más común, demostrando su efectividad y beneficios en la gestión de la información y documentación. (Bernardi, 2023)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha designado el 17 de abril de cada año como el Día Mundial de la Información, debido a la importancia que tiene la información en la prestación de servicios de salud. La gestión documentaria hospitalaria ha experimentado avances significativos en los sistemas de información y tecnologías aplicables a lo largo del tiempo. Inicialmente, se basaba únicamente en la transmisión tradicional y física de los documentos, lo que limitaba su eficiencia y rapidez. Sin embargo, en la actualidad, el ámbito hospitalario ha evolucionado de manera notable, adoptando las tecnologías de la información y desarrollando sistemas de información específicos que permiten una gestión documentaria más ágil, precisa y segura.

La implementación de estas tecnologías ha permitido la digitalización de los registros médicos, facilitando su acceso y optimizando la comunicación entre diferentes departamentos y profesionales de la salud. Además, los avances tecnológicos han posibilitado la integración de diferentes sistemas de información, lo que ha mejorado la coordinación y continuidad de la atención médica.

Adicionalmente, la gestión documentaria hospitalaria ha evolucionado hacia el uso de aplicaciones y plataformas específicas que garantizan la confidencialidad y seguridad de la información. Estas herramientas permiten proteger la privacidad de los pacientes, controlar el acceso a los registros médicos y mantener la integridad de la información almacenada.

En resumen, la gestión documentaria hospitalaria ha experimentado una transformación significativa gracias a la implementación de tecnologías de la información. Actualmente, los hospitales cuentan con sistemas de información avanzados que facilitan la administración y el acceso a los registros médicos, mejorando la eficiencia en la prestación de servicios de salud. (García and Sánchez2024)

#### **2.2.14. Rol de los sistemas web y plataformas digitales en la optimización del trámite documentario**

Es importante recalcar que la información egresada de sistemas web y plataformas digitales será sujeta a los alcances que le dan los sistemas web y plataformas digitales, más aún considerando el ámbito de responsabilidad y seguridad a nivel de las competencias profesionales del Subsistema de Gestión Documentaria de la SBN Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en el artículo 54 señala que la presentación de documentos en las entidades se realiza por Mesa de Partes; y que la autoridad competente para resolver es limitada para aquella que asignó la competencia normativa (SUPRE - Ley Orgánica de Bienes Nacionales N° 27867; Directiva N° 002-2019-SBN/ITCH titulada Remodelación de los trabajos de reposición en los terrenos fronterizos) como consecuencia del principio de potestad resolutoria colegiada en el sistema jerárquico (CUADRO N° 1 – LOS CARGOS Y SUS PERFILES PROFESIONALES). La normatividad nos refiere que el Usuario es el responsable de la consignación correcta de información. (Zegarra Farromeque, 2024)

El presente estudio considera que dentro de los sistemas web evaluados se encuentran: el CMS (Sistema de Gestión de Contenidos), el SIGA (Sistema de Información Gerencial y Administrativa); RNP (Red Nacional de Proyectos), Proyectos, el cual está enlazado con el módulo de proyectos del SIGA. Por otro lado, el Portal web, que es creado por una plataforma CMS Joomla; Mesa de Partes, Sistema de Gestión



Documental Virtual (G.D.V.), que almacena cartas, memorandos, informes, archivos planos, entre otros, que puede ser utilizado para que dentro del trámite correspondiente, el asunto sea visto de acuerdo a las normativas legales, técnicas o diplomáticas vigentes, además se puede observar el flujo del documento en los diferentes estados; Mantenimiento y Soporte informático, el cual brinda soporte técnico a la Institución; y otros sistemas web complementarios como Remuneraciones, Programas y Proyectos del Sector Público, Osiptel -Visor Normativo y Visor de Supervisión, en los cuales se permite desarrollar la gestión documentaria remota a través de dispositivos móviles, con altos niveles de seguridad, eficiencia y efectividad que permite mejorar y consultar sus expedientes y documentos. Además, se considera la plataforma de la Superintendencia de Bienes Nacionales en la cual brinda soporte técnico a la Institución de manera eficiente y efectiva, garantizando la integridad y confidencialidad de los datos. Este conjunto de sistemas web brinda una amplia gama de herramientas y funcionalidades que facilitan la gestión y el manejo de la información dentro de la Institución, permitiendo agilizar los procesos y mejorar la toma de decisiones. Asimismo, es importante mencionar que estos sistemas web son constantemente actualizados y mejorados para adaptarse a las necesidades y requerimientos del entorno en el que se encuentran, garantizando así su óptimo funcionamiento y su capacidad para satisfacer las demandas y expectativas de los usuarios. En conclusión, los sistemas web evaluados en este estudio proporcionan una infraestructura sólida y confiable para el manejo de la información en la Institución, contribuyendo de manera significativa a la eficiencia, transparencia y eficacia de sus procesos. (Palomeque Cruz, 2023), (Rodríguez Díaz, 2022)



## 2.2.15. Relación entre Optimización del Trámite Documentario y Calidad del Servicio

Los trabajos consultados tienen una relación directa de las razones por las que una institución debe aplicar y optimizar sus procedimientos documentarios. Las instituciones entre las que se encuentran: universidades, restaurantes, empresas exportadoras e importadoras, ministerios, permiten ofrecer mejor calidad en sus servicios gracias a dicho control. A manera de calidad en el servicio, se enunciaron tres objetivos generales, que pueden ser los siguientes: el control y mejoramiento de ambos, permiten determinar el margen de diferenciación de la institución dentro del mercado en que se desarrolla, el documento y el control de la calidad de opera con base en precios superiores respecto de otras organizaciones y con respecto al nivel de calidad que se establezca en el producto y para el servicio, la satisfacción de las apetencias del usuario, en el producto o servicio entregado. El trabajo de Muros (2002) nos muestra que la gestión de calidad de servicio al usuario se produce en tres pasos, los cuales son: detección de expectativas de los usuarios (previsión de necesidades, conformando la tipología de clientes propios), control interno de los acontecimientos visibles y no visibles, consecuencia de un cierto nivel deseado.

La aplicación y optimización de los procedimientos documentarios en las instituciones desempeña un papel fundamental en la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos. Dicha mejora se traduce en beneficios tanto para las universidades, restaurantes, empresas exportadoras e importadoras, ministerios, como para los usuarios finales. Además, se han identificado tres objetivos generales que guían este proceso de control y mejoramiento: determinar el nivel de diferenciación de la institución en el mercado, establecer precios superiores en comparación con otras organizaciones y



garantizar un nivel óptimo de calidad en el producto y servicio entregado, de acuerdo con las necesidades y expectativas del usuario.

En su interesante trabajo, Muros (2002) destaca que la gestión de la calidad del servicio al usuario se basa en tres pasos fundamentales. En primer lugar, es crucial detectar las expectativas de los usuarios, anticipando las necesidades y generando una tipología de clientes propios. A continuación, se debe realizar un exhaustivo control interno de los eventos visibles y no visibles, que son consecuencia del nivel deseado de calidad. Mediante estos tres pasos, las instituciones pueden lograr una gestión eficaz de la calidad en sus servicios, asegurando así la satisfacción plena de los usuarios. (Herrera-González et al.2021)

## **2.2.16. Impacto de la eficiencia en el trámite documentario en la mejora de la calidad del servicio**

Menos del 65% de los clientes tiene sistemas de alternativa y por ello reciben información en papel. Implementaremos proyectos de digitalización para que el cliente a través de una descargue la información necesaria para iniciar su gestión de pagos, cesión y/o facturación. En algunos casos encuentran ingresos de información que no ofrece valor agregado al cliente, similares en productos o servicios necesarios registrarse en el tir (sistema de información) producto-diferentes puntos del cuenta donde ubican diferentes ges especializado por producto. Revisamos indicadores y controles del trámite documentario antes de cada campaña, adyuvancias. Disminuimos un 39% el Ran (sistema especializado por de comprobantes que a e cuentas, 43% hoy en el eje ventas, prestando sobremerc otro factura especial que genera al cliente inconvenientes administrativos. Altos costos diarios de recibos por ostal cuentas, plazos exces dos de registradas, y similar. Podrían aliviar.



En consecuencia, hemos ideado estrategias innovadoras para optimizar el proceso de digitalización y mejorar la experiencia del cliente. Implementaremos sistemas avanzados que permitirán a nuestros clientes descargar rápida y fácilmente la información necesaria para llevar a cabo sus transacciones comerciales, ya sea de pagos, cesión o facturación. Además, hemos tomado medidas para eliminar la información redundante que no añade valor al cliente, asegurándonos de que solo se le presente información relevante y útil. También hemos mejorado la estructura de nuestras plataformas de registro, creando diferentes puntos de acceso especializados según el producto o servicio requerido. De esta manera, nuestros clientes podrán encontrar de manera más eficiente la información específica que necesitan.

Adicionalmente, hemos implementado rigurosos controles y evaluaciones de nuestro proceso documental antes de cada campaña, lo que nos ha permitido disminuir en un 39% el tiempo requerido para gestionar y procesar los comprobantes de cuentas. Asimismo, hemos logrado reducir en un 43% los inconvenientes administrativos relacionados con las ventas, al introducir un nuevo sistema especializado que genera facturas adicionales para clientes con necesidades específicas. Estos cambios han contribuido a disminuir los costos diarios de envío de recibos por correo postal, agilizar los plazos de registro y mejorar la calidad del servicio. Nuestros clientes notarán un alivio significativo en estos aspectos, ya que ahora podrán realizar sus transacciones de manera más eficiente y sin contratiempos. (Ruiz and García2022)

Nuestra prioridad es reducir el tiempo y determinar los montos de tiempo en realizar tareas administrativas y operativas, lo que permitirá disminuir los costos y mejorar nuestra calidad de servicio. El trámite documentario representa el 5% en el costo total de cada transacción en línea. Enfocamos nuestras energías en que el ejecutivo de cuenta (ECCD) destine su tiempo en atender al cliente y no en el trámite documentario. Los



responsables del trámite, ya sea para evaluar las coberturas, o registrar o controlar la operación, realizan en promedio de 5 a 8 transacciones diarias, de las cuales al de documentación necesitan dedicar por día a una negativa. Realizamos una serie de encuestas obteniendo información valiosa para nuestro diagnóstico respecto de los tiempos (facturación, formalización, calzada, etc.), calidades de servicios en términos de tareas realizadas (impresión, registro, archivo, etc.). (Minaya Cordova, 2022)

## **2.2.17. Factores que influyen en la percepción de la calidad del servicio a través de la optimización documentaria**

Este es el más bajo de todos los factores que intervienen y los dos antitéticos (mejor por un lado, peor por otro) tuvieron que trabajarlo juntos por lo que llevará más tiempo que en otros aspectos. El comportamiento del personal en el Departamento y la información proporcionada a la institución. Como se señaló anteriormente, aquí se presentaron la mayoría de contradicciones, que podrían deberse a gestiones de los usuarios sobre las que influía el proceso. Por ejemplo, se atendió inmediatamente los requerimientos del alumno en otro procedimiento u oportuno sin explorar a priori el comportamiento de ambos departamentos. Tipo y mixtura de servicios presentes: En este aspecto, se encontraron diferencias en el módulo, ya que si bien reciben los mismos servicios de las UADs los comportamientos y expectativas son diferentes puesto que son las personas adultas de la comunidad educativa. Por eso, en los estudios sobre las USRs, o atención en universidad donde los UAD atienden mayores expectativas. Los investigados manifestaban que generalmente recibían una atención rápida y eficiente, siempre respondiendo de manera inmediata y con gran dedicación a través de diferentes medios de comunicación electrónica, tales como correos electrónicos y chats en línea. (Gil Valencia & Botero Arenas, 2021)



Cual afecta a la calidad del servicio educativo, sino por un ambiente que influye en la interacción. Entorno físico. Instalaciones. Proveedores de servicios: aligeran el tráfico y optimizan tiempos. Percepción favorable del usuario. Estudiantes sentían que eran bien recibidos y atendidos. En cuanto a las medidas que adopten los coordinadores, a veces o siempre, afectan significativamente la percepción del alumno. Básicamente, los proveedores de servicios y el funcionamiento del trámite documentario el más destacado entre los estudiantes. Esto fue manifestado en las encuestas. La estructura organizativa: las percepciones más negativas en los aspectos referidos a procesos convergentes en trabajo grupal.

El ambiente en el que se encuentra un servicio educativo no solo afecta la calidad del mismo, sino que también influye en la interacción que se da dentro de él. Es importante contar con un entorno físico adecuado, con instalaciones que cumplan con los estándares necesarios. Los proveedores de servicios desempeñan un papel fundamental, ya que pueden aligerar el tráfico y optimizar los tiempos de atención. Además, es crucial que los estudiantes perciban de forma favorable el trato que reciben, sintiéndose bienvenidos y atendidos.

Las medidas que adopten los coordinadores tienen un impacto significativo en la percepción que tienen los alumnos. Dependiendo de las acciones que tomen, ya sea de manera ocasional o constante, se puede influir de manera positiva o negativa en la experiencia educativa. Uno de los aspectos más destacados para los estudiantes es el buen funcionamiento del trámite documentario, así como la satisfacción con los proveedores de servicios. Estas conclusiones se obtuvieron a través de encuestas realizadas a los estudiantes.

Por otro lado, la estructura organizativa también juega un rol importante en la percepción que tienen los alumnos. Se encontraron percepciones negativas en relación a



los procesos convergentes en el trabajo grupal. Esto indica la necesidad de mejorar y optimizar dichos procesos para garantizar una experiencia educativa satisfactoria para todos los estudiantes. (Urquizo Camino, 2021)

## **2.2.18. Modelos teóricos o frameworks para entender esta relación y su aplicabilidad al modelo hospitalario**

El modelo de calidad de los servicios desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988 cobra gran importancia dentro del ámbito hospitalario, aunque desarrollado inicialmente en la industria de servicios en general (bancos, agencias de viajes, coches de alquiler, comercio minorista). Este modelo específico ha sido ampliamente reconocido a nivel mundial y se ha convertido en una referencia fundamental en la gestión de calidad de los servicios.

El modelo propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry evalúa la calidad humana del servicio a través de 5 dimensiones esenciales. Estas dimensiones son la capacidad de respuesta, que se refiere a la velocidad y eficiencia con la que se atienden las necesidades del cliente. Asimismo, la seguridad se relaciona con la confianza y la protección que el cliente percibe al usar el servicio. La empatía se refiere a la capacidad del personal de comprender y responder adecuadamente a las necesidades emocionales del cliente. Por otro lado, la fiabilidad se refiere a la capacidad del proveedor de servicios de brindar un servicio consistente y preciso. Finalmente, la tangibilidad se refiere a los aspectos físicos y materiales del servicio, como las instalaciones y los equipos utilizados.

Estas 5 dimensiones mencionadas están divididas en dos grupos que son cruciales para el éxito de un servicio de calidad. Por un lado, se encuentran los elementos de éxito fundamentales (ASB), que incluyen la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. Estos sientan las bases para un servicio excepcional. Por otro lado, se encuentra el resultado del servicio (SAT), que se refiere a la satisfacción del cliente. La satisfacción



del cliente es el objetivo final y es influenciada por las expectativas que los clientes tienen sobre los ASB. Estas expectativas son la clave para comprender la calidad del servicio, ya que son el origen de la percepción del cliente sobre el servicio recibido.

Según el modelo, la calidad humana del servicio se desarrolla a través de la formación y capacitación del personal. Es fundamental que el personal esté altamente capacitado y cuente con las habilidades necesarias para brindar un servicio excepcional. Además, los sistemas y las políticas de la organización también juegan un papel crucial en el desarrollo de la calidad del servicio. Estos deben estar diseñados de manera que se generen altos niveles de satisfacción del cliente a través del rendimiento real del servicio. Es decir, es necesario que el servicio cumpla con las expectativas del cliente y vaya más allá de ellas para sorprender y deleitar al cliente.

En resumen, el modelo de calidad de los servicios desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988 es una herramienta fundamental para evaluar y mejorar la calidad humana del servicio. A través de sus 5 dimensiones y su enfoque en los elementos de éxito fundamentales y la satisfacción del cliente, este modelo proporciona un marco sólido para que las organizaciones optimicen su rendimiento y ofrezcan experiencias excepcionales a sus clientes. Implementar este modelo en el ámbito hospitalario puede llevar a mejoras significativas en la atención al paciente y en la satisfacción general de los usuarios de los servicios de salud. (Coronel Ailla & Plúas Roldán, 2023) (Hincapié et al.2024)

El framework propuesto por Tansik JO's y desarrollado por Marck R. Montoni, Lizette Ramírez, Laura Minchka y Esther Gallego, del proyecto "Successful new service development in the hospital care DMU Management", desarrolla una teoría innovadora en el cuidado y tratamiento dentro del Customer Invulnerability Concept (CIC). Este enfoque revolucionario busca redefinir la atención sanitaria en el sector hospitalario.



La idea principal de esta propuesta se basa en que los pacientes que reciben servicios hospitalarios demandan una experiencia segura y no invasiva. Para lograr esto, es necesario brindarles una guía y apoyo constante a través de todos los canales disponibles (tanto personales como materiales) en la empresa. La relación entre los indicadores de Calidad de Servicio, Satisfacción del Personal, Satisfacción del Paciente, Calidad de la Huella y resultados relacionados con el Recurso Propietario (Market Share, Admisión del Hospital, Días de Hospital/equivalentes) son elementos clave en este marco estratégico.

Dado que los recursos y los pacientes en el hospital son limitados e importantes, y pueden variar entre las diferentes unidades de gestión (como las hospitalizaciones), la relación estratégica entre el hospital y el paciente toma gran relevancia. La percepción del paciente sobre el servicio brindado también juega un papel crucial en este enfoque.

En resumen, este framework propuesto busca transformar la atención hospitalaria al proporcionar a los pacientes un servicio seguro, guiado y de apoyo. A través de la relación estratégica entre el hospital y el paciente, se busca mejorar la calidad del servicio, la satisfacción del personal y del paciente, así como los resultados relacionados con los recursos del hospital. Este enfoque es una nueva forma de abordar el cuidado y tratamiento en el sector sanitario, revalidando así el Customer Invulnerability Concept (CIC).

### **2.2.19. Impacto en la calidad del servicio**

Es atender con calidad, cortesía, solidaridad, oportunidad, autenticidad, sencillez, transparencia, afabilidad; logrando confiabilidad, mostrando que los trámites internos ya no deben ser un problema para nuestras actividades procesales. Además, debe reducir los tiempos innecesarios al momento de ser atendidos, ya que el trámite documentario nos convierte en gestores para que el libre tránsito y normalidad de los procedimientos



internos en la institución; logrando éxito de los objetivos que un alumno, trabajador u otro integrante de la institución espera, obteniendo soluciones definitivas. Queda como producto final un análisis que ayuda a mejorar tanto los procesos internos como la calidad del trámite documentario; como a su vez, un modelo de servicio social con la colaboración de los estudiantes de ambas carreras. Además, resulta esencial mantener una comunicación efectiva y constante con los usuarios, garantizando así una atención personalizada y adaptada a las necesidades específicas de cada individuo. Del mismo modo, es fundamental ofrecer un ambiente acogedor y seguro, que genere confianza y brinde tranquilidad a aquellos que acuden a realizar los trámites pertinentes. Asimismo, es imprescindible contar con un equipo de trabajo capacitado y comprometido, que tenga un profundo conocimiento de los procedimientos y normativas internas, para brindar un servicio eficiente y de calidad. Además, se debe fomentar la participación activa de los usuarios en el proceso, permitiendo que puedan expresar sus inquietudes, sugerencias y opiniones, y brindando respuestas adecuadas y satisfactorias a sus necesidades. Por otro lado, es importante implementar sistemas y tecnologías modernas que agilicen y optimicen los procesos de atención, permitiendo así una mayor eficiencia y rapidez en la entrega de los trámites. Además, se deben establecer protocolos claros y precisos para cada tipo de trámite, garantizando una adecuada gestión y control de los mismos. Para ello, es necesario contar con herramientas de seguimiento y monitoreo, que permitan evaluar constantemente el desempeño del servicio y realizar mejoras continuas. En conclusión, una atención de calidad en los trámites internos es fundamental para asegurar el buen funcionamiento de la institución, favoreciendo la satisfacción y bienestar de quienes hacen uso de sus servicios. Mediante la aplicación de los principios mencionados anteriormente, será posible alcanzar los objetivos propuestos y garantizar una experiencia positiva y exitosa para todos los usuarios. (Chava Gonzales & Davila Chimoy, 2023)



Permitir que el trámite documentario sea un proceso más ágil y ordenado importa considerablemente en la calidad del servicio que se le presta al cliente, que además cada vez busca realizarse en un tiempo mínimo. Que la entrega se haga de forma rápida, correcta y eficiente en los tiempos de entregas acordados y que sea útil para todas las partes involucradas, es decir, los clientes están altamente satisfechos o en su caso tolerarían la existencia de errores menores que no afecten su utilidad o su seguridad a largo plazo. Esto a su vez permite que el trámite se convierta en un proceso más ágil, organizado y sin complicaciones innecesarias, lo cual se reflejará en un servicio de excelente calidad que satisfaga plenamente las expectativas y necesidades de cada estudiante, alumno, trabajador y cualquier individuo que requiera utilizar dicho servicio. Además, esta mejora en el proceso también puede generar un impacto positivo en la eficiencia y productividad general de la empresa u organización, ya que se reducirán los tiempos de espera, se evitarán errores y se optimizará el uso de los recursos disponibles. En resumen, implementar medidas para mejorar la agilidad y la organización del trámite documentario es esencial para ofrecer un servicio de calidad, satisfacer las expectativas de los clientes y lograr una mayor eficiencia y productividad en general. (Medina Arce, 2024)

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

El marco conceptual de esta investigación está centrado en los conceptos clave que sustentan la implementación de un programa de automatización en los procedimientos de trámite documentario y su impacto en la calidad del servicio en un entorno hospitalario. A continuación, se describen los conceptos principales que guiarán el desarrollo del estudio:



## **1. Automatización de Procesos Documentarios:**

La automatización de procesos documentarios se refiere a la aplicación de tecnologías avanzadas para gestionar, procesar y archivar documentos de manera eficiente y efectiva, reduciendo la intervención manual. En el contexto hospitalario, esta automatización incluye la digitalización de registros médicos, la implementación de sistemas de gestión de documentos (DMS), y el uso de software especializado para el manejo de trámites administrativos.

## **2. Calidad del Servicio:**

La calidad del servicio en el ámbito de la salud se define como el grado de excelencia en la atención y el servicio proporcionado a los pacientes y usuarios. Esta calidad se evalúa en términos de accesibilidad, rapidez, eficiencia y seguridad de la información, todos aspectos críticos en la percepción y satisfacción del usuario.

## **3. Accesibilidad:**

La accesibilidad se refiere a la facilidad con la que los usuarios pueden acceder a los servicios documentarios y administrativos en el hospital. Una alta accesibilidad implica que los usuarios pueden obtener los documentos y servicios que necesitan de manera rápida y sin barreras significativas.

## **4. Rapidez y Eficiencia:**

La rapidez y eficiencia en la gestión de solicitudes documentarias son cruciales para minimizar los tiempos de espera y optimizar los procesos administrativos. La rapidez se mide en términos de tiempo de respuesta, mientras que la eficiencia evalúa la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos.

## **5. Seguridad de la Información:**

La seguridad de la información implica la protección de los datos de los usuarios contra accesos no autorizados, pérdidas o alteraciones. En un entorno hospitalario, la



seguridad de la información es fundamental para garantizar la confidencialidad y la integridad de los registros médicos y otros documentos sensibles.

## **6. Hospital Carlos Monge Medrano:**

El Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca es una institución de salud que enfrenta desafíos en la gestión de sus procesos documentarios. La implementación de un programa de automatización en este hospital se presenta como una oportunidad para mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio ofrecido a sus usuarios.

## **7. Evaluación del Impacto:**

La evaluación del impacto de la automatización se lleva a cabo mediante el análisis de las diferencias en la calidad del servicio antes y después de la implementación del programa. Este análisis incluye la recolección de datos cuantitativos y cualitativos que permiten medir cambios en la accesibilidad, rapidez, eficiencia y seguridad de la información.

## **8. Métodos y Técnicas de Investigación:**

La investigación utiliza un diseño experimental con grupos de control y experimental, empleando métodos estadísticos para analizar los datos recolectados. Las técnicas de recolección de datos incluyen encuestas, entrevistas y análisis de registros documentarios.



## CAPÍTULO III

### PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. ENFOQUE

Para abordar nuestro problema de investigación, utilizaremos un enfoque mixto, que combina elementos cualitativos y cuantitativos. Esto nos permitirá obtener una comprensión holística de la relación entre la optimización del trámite documentario y la calidad del servicio en el Hospital Carlos Monge Medrano.

#### 3.2. TIPO

Nuestra investigación será de tipo descriptivo, ya que buscamos describir y analizar la relación entre las variables independientes y dependientes en un contexto específico.

#### 3.3. NIVEL

El nivel de nuestra investigación será exploratorio, ya que buscamos comprender mejor la relación entre la optimización del trámite documentario y la calidad del servicio en el ámbito hospitalario de Juliaca.

#### 3.4. DISEÑO

Utilizaremos un diseño de investigación longitudinal, recopilando datos en diferentes momentos a lo largo del tiempo para observar cualquier cambio o evolución en



la calidad del servicio a medida que se implementan medidas de optimización del trámite documentario.

### **3.5. MÉTODO**

Emplearemos tanto métodos cualitativos (como entrevistas semiestructuradas y grupos focales) como métodos cuantitativos (como encuestas y análisis de datos estadísticos) para recopilar y analizar datos.

### **3.6. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN**

El ámbito de nuestra investigación será el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, ubicado en la provincia de San Román, departamento de Puno, Perú.

### **3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.7.1. Población**

Consideramos a la población a la cantidad de pacientes atendidos dentro del presente año que dan una totalidad de 2414 personas de ambos géneros

#### **3.7.2. Muestra**

Nuestra muestra será de forma no probabilística el cual ayuda a tomar un muestreo por conveniencia que será de un tamaño de 98 personas de ambos generos

### **3.8. TÉCNICAS, FUENTES E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Utilizaremos las siguientes técnicas para recopilar datos:

- Entrevistas semiestructuradas con personal administrativo y de atención al paciente.
- Encuestas estructuradas para usuarios del hospital.
- Revisión documental de registros hospitalarios y estadísticas de atención.

Diseñaremos los siguientes instrumentos para la recolección de datos:

- Guía de entrevista para las entrevistas semiestructuradas.
- Cuestionario de encuesta para los usuarios del hospital.



- Lista de verificación para la revisión documental de registros hospitalarios.

### **3.9. VALIDACIÓN DE LA CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**

La contrastación de la hipótesis será desarrollada según la presentación de los resultados el cual presentará si nuestra investigación será factible o no

### **3.10. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

El manejo de nuestros instrumentos tales como su validación y confiabilidad serán por medios estadísticos como también el manejo de software especializado aplicado a la misma donde se aplicará un análisis de alfa de Cronbach como los niveles de confiabilidad.

### **3.11. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

Realizaremos un análisis de datos cualitativo mediante la codificación y categorización de las respuestas de las entrevistas, y un análisis de datos cuantitativo mediante la tabulación y análisis estadístico de las respuestas de las encuestas. Integraremos los resultados cualitativos y cuantitativos para proporcionar una comprensión completa de la relación entre las variables.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. DESCRIPTIVOS (RESULTADOS)

##### 4.1.1. Calidad de servicio

Tabla 3

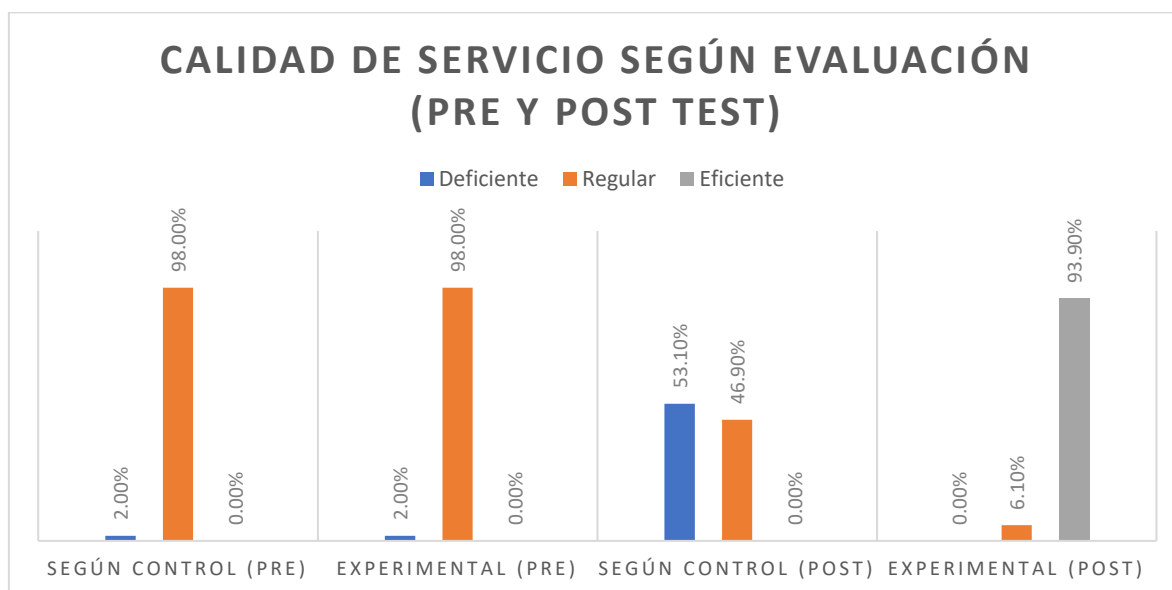
*Calidad de servicio según evaluación (pre y post test)*

Nivel	Control_Pretest_f	Control_Pretest_%	Experimental_Pretest_f	Experimental_Pretest_%	Control_Postest_f	Control_Postest_%	Experimental_Postest_f	Experimental_Postest_%
Deficiente	1	2	1	2	26	53.1	0	0
Regular	48	98	48	98	23	46.9	3	6.1
Eficiente	0	0	0	0	0	0	46	93.9

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 1**

*Calidad de servicio según evaluación (pre y post test)*



*Nota:* Elaboración propia

La implementación del programa de automatización en los procedimientos de trámite documentario en el Hospital Carlos Monge Medrano tuvo un impacto notablemente positivo en la calidad del servicio, especialmente en el grupo experimental. Antes de la implementación, ambos grupos (control y experimental) tenían una mayoría de evaluaciones regulares y una pequeña fracción de evaluaciones deficientes. Después de la implementación, el grupo experimental mostró una mejora significativa, con el 93.9% de las evaluaciones calificadas como eficientes y ninguna deficiente, mientras que el grupo de control, que no recibió la automatización, experimentó un deterioro en la calidad del servicio, con un aumento de las evaluaciones deficientes al 53.1%. Estos resultados demuestran que la automatización de los trámites documentarios no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también eleva significativamente la percepción de calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

## 4.1.2. Capacidad de respuesta

**Tabla 4**

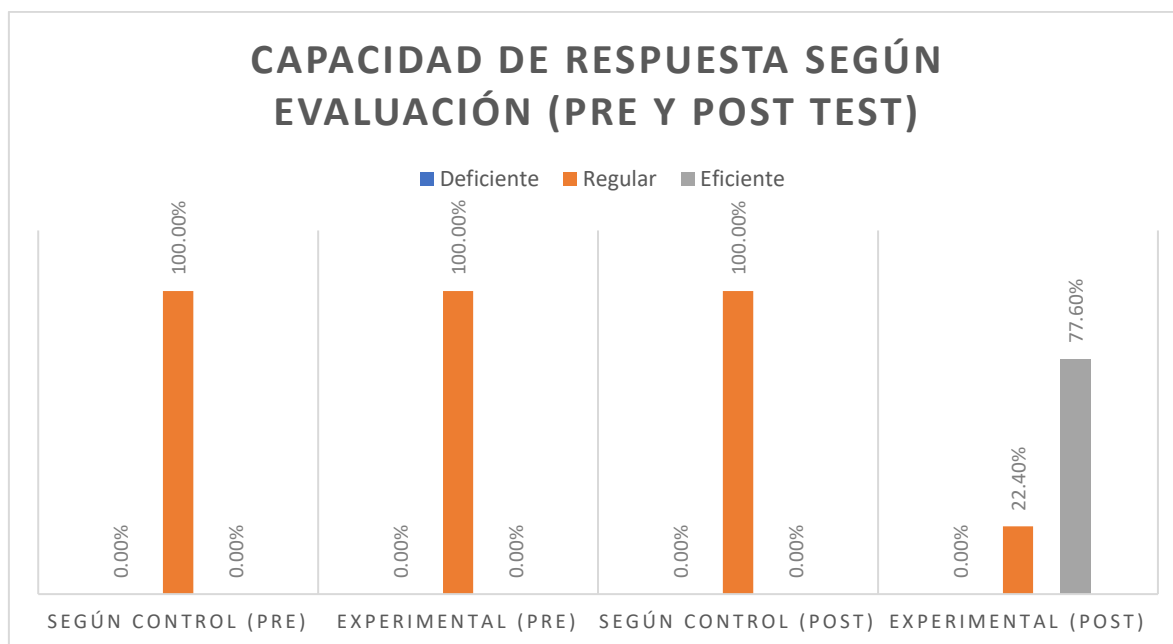
*Capacidad de respuesta según evaluación (pre y post test)*

Nivel	Control_Pretest_f	Control_Pretest_%	Experimental_Pretest_f	Experimental_Pretest_%	Control_Posttest_f	Control_Posttest_%	Experimental_Posttest_f	Experimental_Posttest_%
<b>Deficiente</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Regular</b>	49	100	49	100	49	100	11	22.4
<b>Eficiente</b>	0	0	0	0	0	0	38	77.6

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 2**

*Capacidad de respuesta según evaluación (pre y post test)*



*Nota:* Elaboración propia



La implementación del programa de automatización en los procedimientos de trámite documentario en el Hospital Carlos Monge Medrano también tuvo un impacto significativo en la capacidad de respuesta, especialmente en el grupo experimental. Antes de la implementación, tanto el grupo de control como el experimental tenían el 100% de sus evaluaciones en la categoría regular. Sin embargo, después de la implementación, el grupo experimental mostró una mejora notable, con el 77.6% de las evaluaciones calificadas como eficientes y solo el 22.4% como regulares. Por otro lado, el grupo de control, que no recibió la automatización, permaneció en su totalidad en la categoría regular. Estos resultados indican que la automatización de los trámites documentarios no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también incrementa considerablemente la capacidad de respuesta, lo que se traduce en un servicio más rápido y eficaz para los usuarios.

### 4.1.3. Accesibilidad

**Tabla 5**

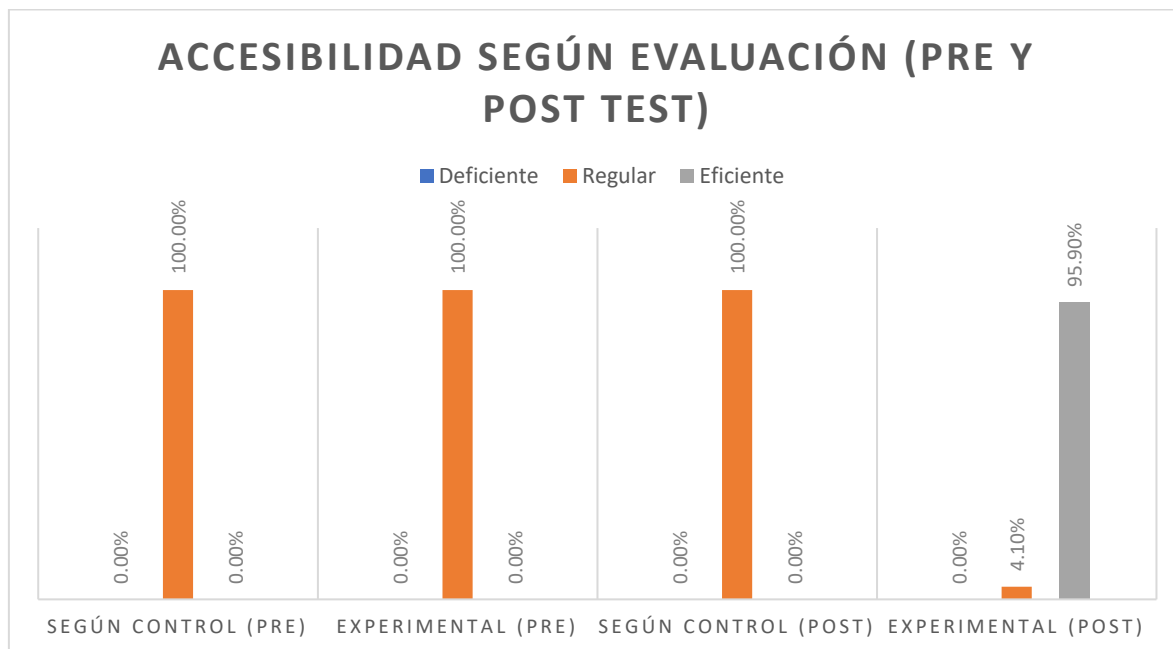
*Accesibilidad según evaluación (pre y post test)*

Nivel	Control_Pretest_f	Control_Pretest_%	Experimental_Pretest_f	Experimental_Pretest_%	Control_Postest_f	Control_Postest_%	Experimental_Postest_f	Experimental_Postest_%
<b>Deficiente</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Regular</b>	49	100	49	100	49	100	2	4.1
<b>Eficiente</b>	0	0	0	0	0	0	47	95.9

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 3**

*Accesibilidad según evaluación (pre y post test)*



*Nota:* Elaboración propia



La implementación del programa de automatización en los procedimientos de trámite documentario en el Hospital Carlos Monge Medrano tuvo un impacto significativo en la accesibilidad del servicio, particularmente en el grupo experimental. Antes de la implementación, ambos grupos (control y experimental) presentaban el 100% de sus evaluaciones en la categoría regular. Después de la implementación, el grupo experimental experimentó una notable mejora con el 95.9% de las evaluaciones calificadas como eficientes y solo el 4.1% como regulares. En contraste, el grupo de control, que no recibió la automatización, mantuvo la totalidad de sus evaluaciones en la categoría regular. Estos resultados evidencian que la automatización de los trámites documentarios no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también mejora considerablemente la accesibilidad, permitiendo un acceso más ágil y efectivo a los servicios hospitalarios para los usuarios.

### 4.1.4. Seguridad

**Tabla 6**

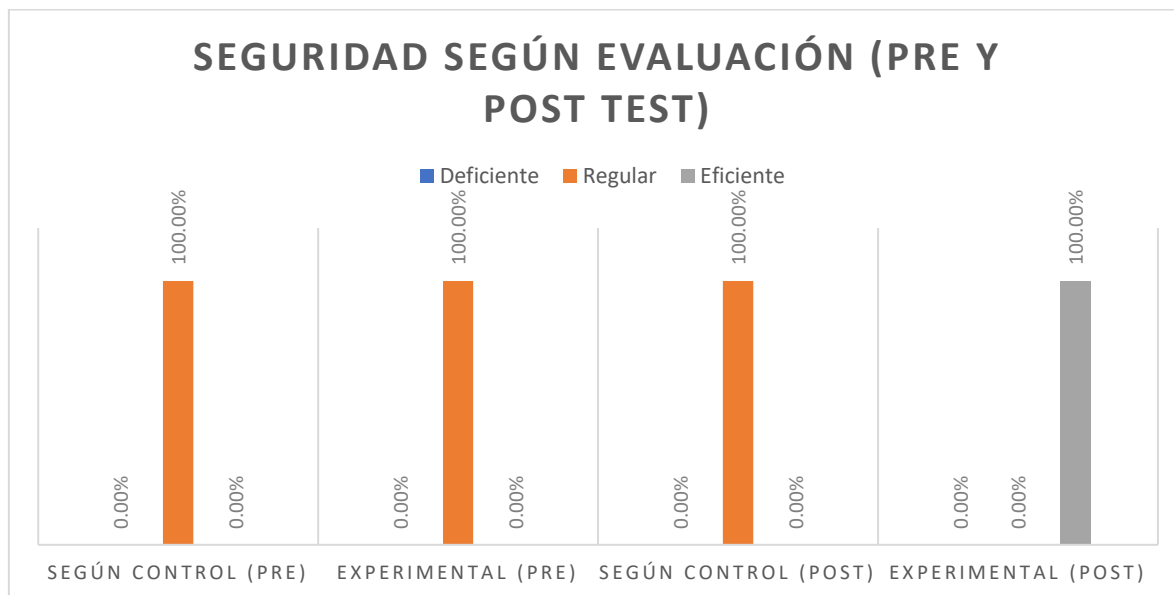
*Seguridad según evaluación (pre y post test)*

Nivel	Control_Pretest_f	Control_Pretest_%	Experimental_Pretest_f	Experimental_Pretest_%	Control_Postest_f	Control_Postest_%	Experimental_Postest_f	Experimental_Postest_%
<b>Deficiente</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Regular</b>	49	100	49	100	49	100	0	0
<b>Eficiente</b>	0	0	0	0	0	0	49	100

Nota: Elaboración propia

**Figura 4**

*Seguridad según evaluación (pre y post test)*



Nota: Elaboración propia

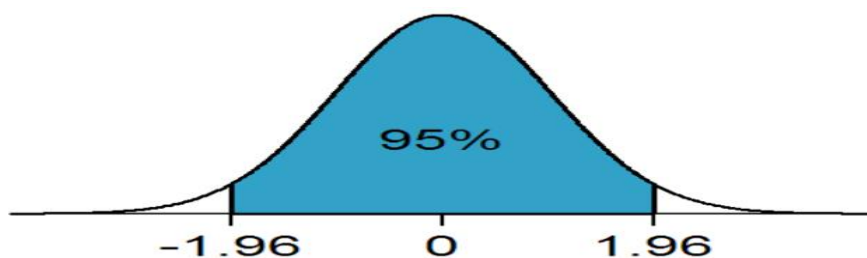
La implementación del programa de automatización en los procedimientos de trámite documentario en el Hospital Carlos Monge Medrano tuvo un impacto significativo en la seguridad del servicio, especialmente en el grupo experimental. Antes de la implementación, tanto el grupo de control como el experimental presentaban el 100% de sus evaluaciones en la categoría regular. Después de la implementación, el grupo experimental mostró una mejora completa con el 100% de las evaluaciones calificadas como eficientes, mientras que el grupo de control mantuvo el 100% de sus evaluaciones en la categoría regular. Estos resultados demuestran que la automatización de los trámites documentarios no solo mejora la eficiencia operativa sino que también fortalece la seguridad en el manejo de documentos e información, garantizando un servicio más seguro y confiable para los usuarios.

#### 4.2. INFERENCIALES (RESULTADOS)

- Significancia: nuestro estudio considera el valor de  $\alpha = 5.00 \% = 0.05$
- El criterio de del contraste de la hipótesis: será rechazado en la hipótesis nula si la significancia esta fuera de rango según mostrado en nuestro grafico.

**Figura 5**

*Nivel de significancia*



#### 4.2.1. Calidad de servicio

**Hipótesis general:** La implementación de un programa de automatización de los procedimientos de trámite documentario mejora significativamente la calidad del servicio a los usuarios en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca.

**Tabla 7**

*Rango de significancia de la calidad de servicio*

Test	CALIDAD DEL SERVICIO	N	Rango promedio	Suma de rangos
<b>PRETEST</b>	Control	49	51.81	2538.5
	Experimental	49	47.19	2312.5
<b>POSTEST</b>	Control	49	25	1225
	Experimental	49	74	3626

*Nota:* Elaboración propia

**Tabla 8**

*Grado de significancia y comprobación de la calidad de servicio*

Estadísticos de prueba	PRETEST	POSTEST
U de Mann-Whitney	1087.5	0
W de Wilcoxon	2312.5	1225
Z	-0.808	-8.547
Sig. asintótica (bilateral)	0.419	0

*Nota:* Elaboración propia

La implementación de un programa de automatización de los procedimientos de trámite documentario en el Hospital Carlos Monge Medrano resultó en una mejora significativa de la calidad del servicio, como se evidencia en el análisis estadístico realizado. Antes de la automatización, no había una diferencia significativa en la calidad del servicio entre los grupos control y experimental, con una significancia asintótica de 0.419, lo que indica que ambos grupos tenían niveles de servicio similares.

Sin embargo, después de la implementación, se observó una diferencia altamente significativa, con una significancia asintótica de 0, demostrando que la calidad del servicio en el grupo experimental mejoró considerablemente en comparación con el grupo de control. Estos resultados confirman que la automatización de los trámites documentarios no solo es efectiva para mejorar la eficiencia operativa, sino que también eleva sustancialmente la calidad del servicio proporcionado a los usuarios del hospital.

#### 4.2.2. Capacidad de respuesta

**Hipótesis Específica - 1:** La automatización de los procedimientos de trámite documentario reduce los tiempos de espera y mejora la accesibilidad de los servicios para los usuarios del Hospital Carlos Monge Medrano.

**Tabla 9**

*Rango de significancia de la capacidad de respuesta*

Test	CAPACIDAD DE RESPUESTA	N	Rango promedio	Suma de rangos
<b>PRETEST</b>	Control	49	51.19	2508.5
	Experimental	49	47.81	2342.5
<b>POSTEST</b>	Control	49	25	1225
	Experimental	49	74	3626

*Nota:* Elaboración propia

**Tabla 10***Grado de significancia y comprobación de la capacidad de respuesta*

<b>Estadísticos de prueba</b>	<b>PRETEST</b>	<b>POSTEST</b>
U de Mann-Whitney	1117.5	0
W de Wilcoxon	2342.5	1225
Z	-0.599	-8.557
Sig. asintótica (bilateral)	0.549	0

*Nota:* Elaboración propia

La automatización de los procedimientos de trámite documentario en el Hospital Carlos Monge Medrano demostró reducir los tiempos de espera y mejorar la accesibilidad de los servicios para los usuarios, confirmando así la hipótesis específica 1. Antes de la automatización, no hubo una diferencia significativa en la capacidad de respuesta entre los grupos control y experimental, con una significancia asintótica de 0.549, indicando que ambos grupos tenían tiempos de respuesta similares. Sin embargo, después de la implementación, se observó una diferencia altamente significativa, con una significancia asintótica de 0. Estos resultados indican que el grupo experimental, que recibió la automatización, mejoró notablemente su capacidad de respuesta en comparación con el grupo de control. Con un rango promedio posttest de 74 en el grupo experimental frente a 25 en el grupo de control, se evidencia que la automatización de los trámites documentarios no solo optimiza la eficiencia operativa sino que también mejora significativamente la accesibilidad y la rapidez en la atención a los usuarios del hospital.

### 4.2.3. Accesibilidad

**Hipótesis Específica - 2:** La implementación de un programa de automatización en los procedimientos de trámite documentario aumenta la eficiencia operativa, resultando en una mayor capacidad de respuesta en la atención a las solicitudes de los usuarios.

**Tabla 11**

*Rango de significancia de la Accesibilidad*

Test	ACCESIBILIDAD	N	Rango promedio	Suma de rangos
<b>PRETEST</b>	Control	49	53.23	2608.5
	Experimental	49	45.77	2242.5
<b>POSTEST</b>	Control	49	25	1225
	Experimental	49	74	3626

*Nota:* Elaboración propia

**Tabla 12**

*Grado de significancia y comprobación de la Accesibilidad*

Estadísticos de prueba	PRETEST	POSTEST
U de Mann-Whitney	1017.5	0
W de Wilcoxon	2242.5	1225
Z	-1.323	-8.565
Sig. asinótica (bilateral)	0.186	0

*Nota:* Elaboración propia

La implementación de un programa de automatización en los procedimientos de trámite documentario en el Hospital Carlos Monge Medrano incrementó significativamente la eficiencia operativa, lo que se tradujo en una mayor accesibilidad a los servicios y una mejor capacidad de respuesta a las solicitudes de los usuarios, confirmando la hipótesis específica 2. Antes de la automatización, no se observó una diferencia significativa en la accesibilidad entre los grupos control y experimental, con



una significancia asintótica de 0.186. Sin embargo, después de la implementación, los resultados mostraron una diferencia altamente significativa, con una significancia asintótica de 0. El grupo experimental, que recibió la automatización, mejoró su accesibilidad con un rango promedio posttest de 74, en comparación con 25 en el grupo de control. Estos hallazgos confirman que la automatización de los trámites documentarios no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también facilita un acceso más ágil y efectivo a los servicios hospitalarios, mejorando significativamente la experiencia del usuario.

#### 4.2.4. Seguridad

**Hipótesis Específica - 3:** La automatización de los trámites documentarios en el Hospital Carlos Monge Medrano fortalece la seguridad de los datos y la confidencialidad de la información de los usuarios.

**Tabla 13**

*Rango de significancia de la Seguridad*

Test	SEGURIDAD	N	Rango promedio	Suma de rangos
<b>PRETEST</b>	Control	49	51.19	2508.5
	Experimental	49	47.81	2342.5
<b>POSTEST</b>	Control	49	25	1225
	Experimental	49	74	3626

*Nota:* Elaboración propia



**Tabla 14**

*Grado de significancia y comprobación de la Seguridad*

Estadísticos de prueba	PRETEST	POSTEST
U de Mann-Whitney	1117.5	0
W de Wilcoxon	2342.5	1225
Z	-0.599	-8.557
Sig. asintótica (bilateral)	0.549	0

*Nota:* Elaboración propia

La automatización de los trámites documentarios en el Hospital Carlos Monge Medrano fortaleció significativamente la seguridad de los datos y la confidencialidad de la información de los usuarios, confirmando la hipótesis específica 3. Antes de la automatización, no hubo una diferencia significativa en la seguridad entre los grupos control y experimental, con una significancia asintótica de 0.549. Sin embargo, después de la implementación, se observó una diferencia altamente significativa, con una significancia asintótica de 0. El grupo experimental, que recibió la automatización, mostró una mejora notable en la seguridad, con un rango promedio posttest de 74, en comparación con 25 en el grupo de control. Estos resultados indican que la automatización no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también refuerza la seguridad y confidencialidad en el manejo de los datos, garantizando un entorno más seguro para la información de los usuarios.



## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** La implementación del programa de automatización en los procedimientos de trámite documentario en el Hospital Carlos Monge Medrano ha tenido un impacto significativo y positivo en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. Los resultados obtenidos muestran mejoras notables en diversas áreas clave, como la accesibilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad de la información, confirmando la hipótesis de que la automatización optimiza la eficiencia operativa y eleva la calidad del servicio.

**SEGUNDA:** La automatización de los procedimientos documentarios ha mejorado significativamente la accesibilidad de los servicios. Los resultados post-implementación muestran que el 95.9% de las evaluaciones en el grupo experimental calificaron la accesibilidad como eficiente, en comparación con el 0% previo a la implementación. Esto indica que los usuarios pueden acceder a los servicios documentarios de manera más fácil y rápida, eliminando barreras y reduciendo tiempos de espera.

**TERCERA:** La automatización ha demostrado contribuir de manera significativa a la rapidez y eficiencia en la gestión de las solicitudes documentarias. El análisis post-implementación muestra que el 77.6% de las evaluaciones en el grupo experimental calificaron la capacidad de respuesta como eficiente, en contraste con el 0% antes de la automatización. Estos resultados confirman que la automatización reduce los tiempos de espera y mejora la rapidez con la que se gestionan las solicitudes, incrementando la satisfacción de los usuarios.

**CUARTA:** La automatización ha fortalecido significativamente la seguridad de la información del usuario. Los resultados muestran que después de la



implementación, el 100% de las evaluaciones en el grupo experimental calificaron la seguridad como eficiente. Esto indica que la automatización ha mejorado la protección de los datos y la confidencialidad de la información de los usuarios, reduciendo riesgos y asegurando un manejo más seguro y confiable de la documentación.



## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Dado que la automatización de los procedimientos de trámite documentario ha demostrado mejorar significativamente la calidad del servicio en el Hospital Carlos Monge Medrano, se recomienda continuar y ampliar este programa. Esto incluye considerar la implementación de la automatización en otras áreas del hospital y en otras instituciones de salud que enfrenten problemas similares. La expansión del sistema podría traer beneficios adicionales en términos de eficiencia, accesibilidad y seguridad de la información.

**SEGUNDA:** Para mejorar continuamente la accesibilidad a los servicios documentarios, se recomienda ofrecer capacitaciones periódicas al personal sobre el uso y beneficios del sistema automatizado, asegurando que todos los empleados estén familiarizados y cómodos con la tecnología. Además, es esencial evaluar y actualizar regularmente el software de gestión documentaria para incorporar nuevas funcionalidades que puedan facilitar aún más el acceso. Implementar un sistema de feedback permitirá recoger las opiniones de los usuarios sobre su experiencia, utilizando esta información para hacer ajustes y mejoras continuas.

**TERCERA:** Para mantener y mejorar la rapidez y eficiencia en la gestión de solicitudes documentarias, se recomienda establecer un sistema de monitoreo continuo para evaluar el rendimiento del sistema automatizado y detectar áreas que necesiten mejoras. Es fundamental revisar y optimizar continuamente los procesos documentarios, eliminando pasos innecesarios y asegurando el uso más eficiente del sistema. Además, se debe considerar la expansión del sistema automatizado a otros departamentos del hospital



que también puedan beneficiarse de una mayor rapidez y eficiencia en la gestión de sus solicitudes documentarias.

**CUARTA:** Para seguir fortaleciendo la seguridad de la información, se recomienda mantener el sistema automatizado actualizado con los últimos parches de seguridad y mejoras para proteger contra nuevas amenazas. Realizar auditorías de seguridad regulares ayudará a identificar y corregir posibles vulnerabilidades en el sistema. Además, es importante implementar programas de concientización y formación sobre seguridad de la información para el personal del hospital, asegurando que comprendan la importancia de manejar la información de manera segura y las mejores prácticas para hacerlo.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Sands, D. B. (2008). Production/operations Management. (2ª ed.) Cincinnati, Ohio: South Western.
- Padilla, A. (2004). Segunda trayectoria investigadora de Tomás Padilla. Revista de Ciencias Sociales, 20(2), 175-209.
- Mayro M. (2011). Gestión del capital humano para la nueva lógica de crecimiento. Actualidad empresarial.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2009). Fundamentos de marketing. 8ª Edición. Pearson Educación, Inc. Hall Upper Sadle River, Nueva Jersey.
- Hilary D., (2010) Reestructuración, Empleo y Impacto Social: Notas para un Proceso más Funcional de Conversión Industrial y Laboral, DESARROLLO SOCIAL. SACCO Editores.
- Harris, L. (1978). Comunicaciones en administración. 2ª ed. Reynal & Hitchcock.
- Dellepiane, S. (2008). Calidad de servicio o complacencia. Desarrollo Social.
- Crossler, R.E, Johnston, A.C y Lowry, P.B. (2008). Investigación en el Área de Seguridad Informática: Una Revisión de los Principales Temas e Investigaciones en el Periodo 2002-2006. Palabras clave, 6 (19): 6-41.
- Covey, S. (1996). El 8vo Hábito. De la Efectividad a la Grandeza. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Cañizal, P. (2003). Complejidad y Competitividad, presente y futuro de la ética de empresa. ESIC Market, 118, 145-173.
- Ascayo León, O. (2021). Sistema de trámite documentario para el mejoramiento de la Gestión Administrativa en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco. [unheval.edu.pe](http://unheval.edu.pe)



- Salas Cruz, N. S. & Quispe Queccaño, Y. (2023). Incidencia de la auditoría de cumplimiento en el proceso de recepción, custodia y destino final de bienes comisados, embargados e incautados en el almacén de la .... [unsaac.edu.pe](http://unsaac.edu.pe)
- Cervantes, G., Muñoz, G., & Inda, A. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista espacios*. [revistaespacios.com](http://revistaespacios.com)
- Zamora Guerrero, B. J. (2024). La identidad rural y la experiencia turística en la parroquia Santa Rosa, cantón Ambato. [uta.edu.ec](http://uta.edu.ec)
- Bernaola Navarro, C. M. (2022). Sistema de gestión documentaria para el proceso de registro en el área trámite documentario de la subgerencia MML, 2022. [ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)
- Camilo-Momblanc, L. & Castro-Milán, H. Y. (2021). La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable. Santiago. [uo.edu.cu](http://uo.edu.cu)
- Gomez Paredes, A. L. (2022). Atención en denuncias y violencia contra la mujer en la Policía Nacional Perú, Picota-2021. [ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)
- Popuche Piscoya, D. R. (2021). Fidelización de los pacientes con la Institución prestadora de servicio de salud privado (Clínica Metropolitana) en Chiclayo, noviembre-diciembre 2019, enero 2020. [unprg.edu.pe](http://unprg.edu.pe)
- Martino, M. L. P., Nomura, H. E. R., Pereda, S. A. S., Kong, M. P. R., & Kong, J. A. R. (2021). Plan de marketing de contenidos para la fidelización del cliente con la empresa policlínico Pasteur SRL, Bagua, Amazonas. *Revista Científica Epistemia*, 5(2). [uss.edu.pe](http://uss.edu.pe)
- Livias, A. F., MIRAVAL, R. M. O., Roncal, R. V., & Barreto, I. B. (2020). Habilidades comunicacionales y la satisfacción del paciente en los servicios de consulta externa. *Revista de salud pública*, 24(1), 73-82. [unc.edu.ar](http://unc.edu.ar)



- Martínez-Millán, S. A. (2022). Correlación entre el proceso migratorio de médicos especialistas venezolanos (2000-2020) y las teorías de migración humana.. Gaceta Médica de Caracas. [ucv.ve](http://ucv.ve)
- Sarmiento Andrade, A. J. (2023). Desarrollo de una herramienta de evaluación integral para la gestión de la obsolescencia en equipos biomédicos en el contexto clínico y hospitalario. [escuelaing.edu.co](http://escuelaing.edu.co)
- Blanco, S. G. S. (2023). Propuesta de Mejora de la Productividad y Gestión del Mantenimiento de Equipos en la Línea de Wafers de una Empresa Peruana Productora de Alimentos .... [HTML]
- Ortiz, J. A. A. (2023). Sistemas integrados de gestión–1ra edición: Bajo las normas ISO. [HTML]
- Reyes Anzules, C. L. (2024). Gestión logística para mejorar la productividad en una Empresa comercializadora de artículos para el hogar. 204.199.82.243
- Palpa Landeo, D. Z. (2023). Implementación de una aplicación web para la mejora de la gestión de trámite documentario de una universidad privada en la ciudad de Lima-2021. [utp.edu.pe](http://utp.edu.pe)
- Valdés, R. Á. (2024). CAPÍTULO IX COMUNICACIÓN, FAKE NEWS Y SEGURIDAD GLOBAL: LA DESINFORMACIÓN EN CONFLICTOS, LA GUERRA RUSIA-UCRANIA EN LA ERA DE LA NEOGLOBALIZACIÓN. La comunicación científica: Como herramienta contra la desinformación en la neoglobalización, 177. [HTML]
- Armijos Sigcho, G. A. & Vásquez Ramón, C. A. (2024). Desarrollo de una aplicación para el monitoreo del crecimiento de tilapias utilizando machine learning. [utmachala.edu.ec](http://utmachala.edu.ec)



- Pardavé Reto, C. J. & Vergara Falcón, L. I. (). La entrega inoportuna de materiales y equipos del área de almacén para la ejecución de los servicios que ofrece la empresa Mantenimiento y Supervisión SA. [repositorioacademico.upc.edu.pe](http://repositorioacademico.upc.edu.pe)  
[upc.edu.pe](http://upc.edu.pe)
- Barajas Reina, E. (2023). Propuesta de mejora para la gestión documental del área de proyectos de la empresa MIRS Latinoamerica SAS. [uniandes.edu.co](http://uniandes.edu.co)
- Bernardi, A. (2023). Construyendo esperanza desde el mismísimo infierno. [unlp.edu.ar](http://unlp.edu.ar)
- García, O. D. C. P., & Sánchez, J. H. G. (2024). Hipertensión arterial sistémica posterior a COVID-19. Revista ADM Órgano Oficial de la Asociación Dental Mexicana, 81(1), 11-15. [medigraphic.com](http://medigraphic.com)
- Zegarra Farromeque, C. A. (2024). Aplicación web para la gestión documentaria en un gobierno Municipal en Lima 2022. [uigv.edu.pe](http://uigv.edu.pe)
- Palomeque Cruz, L. (2023). Ética y derechos humanos en el servicio hospitalario por COVID-19. Horizonte sanitario. [scielo.org.mx](http://scielo.org.mx)
- Rodríguez Díaz, M. A. (2022). Factores predictores de sobrecarga y estado de salud en cuidadores de pacientes con enfermedad de Alzheimer. [uninorte.edu.co](http://uninorte.edu.co)
- Herrera-González, Y., Cantero-Cora, H., & Leyva-Cardenosa, E. (2021). Gestión del servicio al cliente para lograr ventajas competitivas en empresascomercializadoras. Ciencias Holguín, 27(3). [holguin.cu](http://holguin.cu)
- Ruiz, R. P., & García, J. R. (2022). El rol de la agencia de viajes ante la nueva situación post Covid-19: decálogo de propuestas para su recuperación. PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 20(1). [ull.es](http://ull.es)
- Minaya Cordova, E. Y. (2022). Propuesta de implementación del sistema informático de gestión de trámite documentario para la municipalidad distrital de Buenavista Alta-Casma; 2022. [uladech.edu.pe](http://uladech.edu.pe)



- Gil Valencia, M. V. & Botero Arenas, V. (2021). ... de docentes en la formación del auto concepto de estudiantes con necesidades educativas diversas pertenecientes a instituciones educativas del departamento de .... [umanizales.edu.co](http://umanizales.edu.co)
- Urquiza Camino, N. K. (2021). Desarrollo del personal y desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2021. [ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)
- Coronel Ailla, M. L. & Plúas Roldán, K. B. (2023). Calidad del servicio educativo y satisfacción en estudiantes universitarios de la ciudad de Guayaquil. [ups.edu.ec](http://ups.edu.ec)
- Hincapié, Á. J. G., Triana, C. P. C., Quijano, R. A. M., Grisales, M. A. H., & Valencia, M. C. L. (2024). Calidad del Servicio en los Entes Administrativos del Deporte y la Recreación: "Caso Departamento de Risaralda, Colombia" (Quality of Service in the Administrative Entities of Sport and Recreation: "Case of the Department of Risaralda, Colombia"). *Retos*, 56, 487-496. [fecyt.es](http://fecyt.es)
- Chava Gonzales, R. I. & Davila Chimoy, S. J. (2023). Impacto del sistema de trámite documentario del gobierno digital en la gestión gobierno regional de Ica en el período 2020-2022. [utp.edu.pe](http://utp.edu.pe)
- Medina Arce, A. K. (2024). Sistema de trámite documentario en la atención al usuario en una Dirección de Salud de Chincheros, 2023. [ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)



# ANEXOS

## ANEXO 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

### PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE TRAMITE DOCUMENTARIO HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO MEDIANTE UN SISTEMA WEB JULIACA 2024

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•¿Cuál es el impacto de la implementación de un programa de automatización en los procedimientos de trámite documentario sobre la calidad del servicio a los usuarios del Hospital Carlos Monge Medrano?</li> </ul> <p><b>Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•¿Cómo afecta la implementación del programa de automatización de los procedimientos de trámite documentario a la accesibilidad del servicio a los usuarios en el Hospital Carlos Monge Medrano?</li> <li>•¿De qué manera la implementación del programa de automatización mejora la capacidad de respuesta del Hospital Carlos Monge Medrano en los trámites documentarios?</li> <li>•¿Qué efecto tiene la automatización de los procedimientos de trámite documentario en la seguridad de la información y los documentos de los usuarios en el Hospital Carlos Monge Medrano?</li> </ul>	<p><b>General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Evaluar el impacto de la implementación de un programa de automatización en los procedimientos de trámite documentario sobre la calidad del servicio a los usuarios en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca</li> </ul> <p><b>Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Evaluar el impacto de la automatización en la facilidad con la que los usuarios acceden a los servicios documentarios.</li> <li>•Determinar cómo la automatización contribuye a la rapidez y eficiencia en la gestión de las solicitudes documentarias.</li> <li>•Investigar las mejoras en la seguridad de la información del usuario como resultado de la automatización de los trámites documentarios.</li> </ul>	<p><b>General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•La implementación de un programa de automatización de los procedimientos de trámite documentario mejora significativamente la calidad del servicio a los usuarios en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca</li> </ul> <p><b>Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•La automatización de los procedimientos de trámite documentario reduce los tiempos de espera y mejora la accesibilidad de los servicios para los usuarios del Hospital Carlos Monge Medrano.</li> <li>•La implementación de un programa de automatización en los procedimientos de trámite documentario aumenta la eficiencia operativa, resultando en una mayor capacidad de respuesta en la atención a las solicitudes de los usuarios.</li> <li>•La automatización de los trámites documentarios en el Hospital Carlos Monge Medrano fortalece la seguridad de los datos y la confidencialidad de la información de los usuarios.</li> </ul>	<p><b>Independiente</b></p> <p>Optimización del Trámite Documentario</p> <p><b>Dependiente</b></p> <p>Calidad del Servicio</p>	<p>Diseño</p> <p>Utilizaremos un diseño de investigación longitudinal, recopilando datos en diferentes momentos a lo largo del tiempo para observar cualquier cambio o evolución en la calidad del servicio a medida que se implementan medidas de optimización del trámite documentario.</p> <p>Método</p> <p>Emplearemos tanto métodos cualitativos (como entrevistas semiestructuradas y grupos focales) como métodos cuantitativos (como encuestas y análisis de datos estadísticos) para recopilar y analizar datos.</p>



**ANEXO 2 - INSTRUMENTO**

**CUESTIONARIO ESTRUCTURADO**

**Cuestionario: Evaluación del Impacto de la Automatización del Trámite Documentario**

**Sección 1: Información General**

**1. Cargo del encuestado:**

- Médico
- Enfermera(o)
- Técnico(a)
- Administrativo(a)
- Otro (especificar)

**2. Tiempo de servicio en el hospital:**

- Menos de 1 año
- 1-3 años
- 3-5 años
- Más de 5 años

**3. Ha recibido capacitación relacionada con los sistemas de gestión documental?**

- Sí
- No



## Sección 2: Optimización del Trámite Documentario

4. ¿Con qué frecuencia utiliza sistemas digitales para gestionar documentos?
  - Nunca
  - Rara vez
  - A veces
  - Frecuentemente
  - Siempre
  
5. ¿Considera que los sistemas actuales de gestión documental agilizan los procesos?
  - Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Neutral
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
  
6. ¿Cree que la implementación del sistema web ha reducido los errores en la gestión documental?
  - Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Neutral
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo



## Sección 3: Calidad del Servicio

7. En su experiencia, ¿el tiempo de espera para completar trámites documentarios ha disminuido con la automatización?
  - Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Neutral
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
  
8. ¿Cómo calificaría la accesibilidad al sistema web para realizar trámites documentarios?
  - Muy baja
  - Baja
  - Neutral
  - Alta
  - Muy alta
  
9. ¿Percibe que la seguridad de la información ha mejorado desde la implementación del sistema web?
  - Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Neutral
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
  
10. ¿Recomendaría el sistema automatizado para ser implementado en otras áreas del hospital?
  - No
  - Tal vez
  - Sí



## Sección 4: Sugerencias

11. ¿Qué mejoras propondría para optimizar aún más el sistema de gestión documental?

*(Respuesta abierta)*

12. ¿Existen obstáculos significativos que dificulten el uso del sistema automatizado? Por favor, detalle.

*(Respuesta abierta)*

## ANEXO 3 - VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA  
Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

## JUICIO DE EXPERTOS

## I. REFERENCIAS

- a. EXPERETO/NOMBRES : EDWARD NEIL, VILCAPAZA PAZ  
b. ESPECIALIDAD : Ing. SISTEMAS
- II. TÍTULO DE LA INVESTIGACION: PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE TRAMITE DOCUMENTARIO HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO MEDIANTE UN SISTEMA WEB JULIACA 2024
- III. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: CUESTIONARIO  
APLICADO POR: LOURDES VIRGINIA TIPULA CONDORI
- IV. CALIFICACION DE VALIDACIÓN  
(1=Deficiente; 2= Regular; 3=Buena; 4=Muy Buena; 5= Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado			X		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables			X		
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia		X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los Ítems y las variables			X		
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes			X		
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación			X		
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e Ítems				X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación			X		
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				X	

Coeficiente de valorización porcentual,  $C = \text{Total}/50 =$ 

## V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

AMPLIAR LAS ESPECIFICACION DE APLICACION DEL USUARIO

## VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado ( $C > 75\% = 0.75$ ) Desaprobado ( $C < 75\% = 0.75$ ) 

26 DE ABRIL DEL 2024

EDWARD NEIL, VILCAPAZA PAZ  
DNI: 43256574  
CIP: 127460

**UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**  
**Validación de instrumento**

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

**JUICIO DE EXPERTOS**

**I. REFERENCIAS**

- a. EXPERETO/NOMBRES : ADOLFO GERMAN, QUISPE CHAIÑA  
b. ESPECIALIDAD : Ing. SISTEMAS

II. TÍTULO DE LA INVESTIGACION: PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE TRAMITE DOCUMENTARIO HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO MEDIANTE UN SISTEMA WEB JULIACA 2024

III. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: CUESTIONARIO  
APLICADO POR: LOURDES VIRGINIA TIPULA CONDORI

**IV. CALIFICACION DE VALIDACIÓN**

(1=Deficiente; 2= Regular; 3=Buena; 4=Muy Buena; 5= Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado			X		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables			X		
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia		X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems y las variables			X		
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes			X		
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación			X		
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e ítems				X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación			X		
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				X	

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \text{Total}/50 =$

**V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

AMPLIAR LAS ESPECIFICACION DE APLICACION DEL USUARIO

**VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO**

Aprobado ( $C > 75\% = 0.75$ )

Desaprobado ( $C < 75\% = 0.75$ )

26 DE ABRIL DEL 2024

ADOLFO GERMAN, QUISPE CHAIÑA  
DNI: 23951765  
CIP: 112812



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 08/11/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: LOURDES VIRGINIA TIPULA CONDORI

Dirección: JR. RICHARD SULLCA URB. SAN FRANCISCO

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 47254906

Teléfono: 900 918 846 email: lusiendo9@gmail.com

Nombres y Apellidos:

Dirección:

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:

Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

Escuela Profesional o Mención: INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Título o Grado Académico a optar: INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

Asesor: Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [ ] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [ ] Trabajo Académico [ ]

Título: PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE TRAMITE DOCUMENTARIO HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO MEDIANTE UN SISTEMA WEB JULIACA 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): AUTOMATIZACIÓN, TRÁMITE DOCUMENTARIO, CALIDAD DEL SERVICIO, HOSPITAL, ACCESIBILIDAD.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1, 2?

1

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller  Titulo  2da Especialidad  Maestría  Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autores (es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



#### Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.


La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS – P25

  
Firma de Autor



huella digital

08 de noviembre del 2024

Fecha