

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN: CASO HOSPITAL LA MARÍA E.S.E.

Andrea Hurtado Gonzalez

1.027.963.843

Trabajo de grado para optar por el título de profesional en Archivística

Asesora: Sandra Patricia Bedoya Mazo

Universidad de Antioquia
Escuela Interamericana de Bibliotecología
Medellín
2018

Resumen

El archivo clínico de La Empresa Social del Estado Hospital La María, cuenta con considerable número de usuarios requirentes de información, debido a su área de cubrimiento en todo el departamento de Antioquia; esta institución por el lujo de información que allí contiene y debido a la alta de gestión en el área de archivo, específicamente con las historias clínicas, carece de un específico estudios de usuarios, el cual proporcione información fiable sobre la percepción que los mismos usuarios consultantes tienen sobre los servicios que allí prestan; por tal motivo, se propone en este estudio el identificar la percepción de los usuarios internos y externos sobre el servicio del archivo clínico del Hospital La María, para la ejecución de este, se utiliza un enfoque cualitativo, con una metodología de estudio de caso, además, como técnicas para la recolección de información, se fundamentó el instrumento de la encuesta a usuarios externos y entrevista semiestructurada a los internos. A medida que se va desarrollando este escrito, se reflejará los hallazgos surgidos del estudio mencionado y unas recomendaciones para la mejora del servicio prestado en esta unidad de archivos clínicos del Hospital La María.

Palabras claves: Usuarios, Percepción, Archivo Clínico, Necesidades de Información, Servicio.

Tabla de contenidos

Capítulo 1 Introducción e Información General	8
Descripción y Planteamiento del Problema.	9
Pregunta de investigación.....	12
Justificación.	12
Objetivos	15
Objetivo general.	15
Objetivos específicos.	15
Capítulo 2 Marco Categorial.....	16
Archivo clínico.....	16
Usuario de archivo.	19
Usuarios potenciales.....	21
Necesidades de información.....	23
Satisfacción de usuarios.	28
Percepción de usuarios.....	37
Capítulo 3 Marco metodológico	42
Tipo de estudio.....	42
Método.....	43
Técnicas e instrumentos	45
Investigación documental.....	45
Entrevista.....	47
Encuesta.....	50
Prueba Piloto	51
Institución participante en el estudio.....	53
Sujetos participantes en el estudio.....	56
Plan de análisis.....	57
Definición de categorías y subcategorías	57
Organización y consolidación de la información.....	58
Interpretación de la información.	59

Consideraciones éticas.	59
Capítulo 4 Resultados y Discusión	60
Hallazgos.	60
Categoría Necesidades de Información.....	61
Discusión.	91
Conclusiones.	93
Recomendaciones.....	96
Logros y dificultades en la investigación.....	98
Bibliografía	99

Lista de tablas

Tabla 1 Resultado de las búsquedas.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2 Categorías y subcategorías.....	57

Lista de figuras

Figura 1 Elementos de la satisfacción	33
Figura 2 Niveles de satisfacción.....	35
Figura 3 Servicios ofrecidos en el Hospital La María	54

Lista de gráficos

Gráfico 1 Edad.....	62
Gráfico 2 Identificación sexual.....	63
Gráfico 3 Estrato.....	65
Gráfico 4 Formación.....	66
Gráfico 5 Lugar de origen.	68
Gráfico 6 Frecuencia de consulta	69
Gráfico 7 Información solicitada al archivo	71
Gráfico 8 Información más solicitada	72
Gráfico 9 Modalidad de consulta.....	73
Gráfico 10 Cumplimiento de las necesidades de información	76
Gráfico 11 Tiempos establecidos por el archivo para la entrega de información	78
Gráfico 12 Entrega de información en los tiempos establecidos.....	79
Gráfico 13 Utilidad de la información.....	80
Gráfico 14 Cordialidad y amabilidad del personal.....	84
Gráfico 15 Calificación del servicio recibido.....	86
Gráfico 16 Satisfacción con el servicio recibido	88

Capítulo 1

Introducción e Información General.

El presente trabajo, tiene como finalidad identificar la percepción de los usuarios internos y externos sobre el servicio del archivo clínico del Hospital La María; al ser esta un área asistencial para la institución, no hay un gran apoyo por parte de las directivas o una división específica, que controle y permitan identificar la caracterización, verificación, y cumplimiento de las necesidades de información. Como lo expresó la líder de atención al usuario Bibiana López Osorio “cada mes hacemos encuestas de satisfacción, solo a los servicios asistenciales del hospital”. Esta situación, ha conllevado a que se desconozcan plenamente que piensa y siente el usuario al solicitar un servicio.

Con la intención de realizar este estudio, es importante conocer información general de quienes consultan información el archivo, sus necesidades de información, la medida en que estas son cumplidas y finalmente, su plena satisfacción como usuario de la información; lo anterior, brindará una perspectiva holística en cuanto a sus necesidades y pensamientos y, por consiguiente, una óptima solución a sus requerimientos. Sumado a ello, se podrá saber en gran medida las conductas informativas de estos actores, es decir,

Aquel ser pensante y crítico que tiene el deseo de que sea resuelta su carencia de información.

De lo anterior, se llevará a cabo un análisis de la información obtenida a través de los instrumentos establecidos como: entrevistas, datos suministrados por la institución y lo allí observado; con la finalidad de conocer dicha percepción de los usuarios con relación al servicio.

En última instancia, se presentarán conclusiones y recomendaciones que resultan de dicha investigación al Hospital La María, con la intención que esas propuestas y formulaciones puedan dar solución a la dificultad planteada y por consiguiente optimizar el tiempo mayor posible, de tal forma que logre esa satisfacción en la prestación del servicio para con el usuario mismo.

Descripción y Planteamiento del Problema.

La Empresa Social del Estado Hospital La María, es una institución departamental prestadora de servicios de salud de tercer nivel de atención, con énfasis en Neumología¹, al ser prestadora de dichos servicios no solo atiende un vasto número de usuarios en la zona Metropolitana, sino que también atiende pacientes de otros municipios del departamento de Antioquia, lo que quiere decir que el flujo diario de usuarios es proporcional a la producción documental, este posee un gran volumen tanto de información clínica como de información administrativa, por ende el cúmulo y la calidad de información que allí registra es primordial para el desarrollo de las actividades, como la organización, consulta y custodia documental, además de la orientación permanente al usuario requirente; lo que requiere de personal capacitado para la administración de la misma.

¹ Tomado de: <http://lamaria.gov.co/atencion-al-ciudadano/> el día 13 de febrero de 2018

En la actualidad los usuarios internos y externos de los archivos forman parte fundamental en las instituciones puesto que son el eje central de la prestación de los servicios en las unidades de información, ayudando así a la toma de decisiones en cuanto a la satisfacción de sus necesidades. Los perfiles de usuario que allí solicitan información van desde las edades tempranas hasta los más adultos, (niños, adolescentes, adultos, adultos mayores; sin condición de razas, credo, cultura, entre otros). Esto obliga al conocimiento de sus necesidades para ofertar servicios de gestión documental, que satisfagan sus necesidades. Sin embargo, esta institución carece de estudios de usuarios que le proporcionen información fiable sobre la percepción que estos tienen de los servicios que se prestan en el archivo clínico, puesto que este tipo de archivo especializado, no tienen el conocimiento de la necesidad latente de sus usuarios frente a la información allí contenida, dado que la información que custodian es también compleja. Estos usuarios pueden ser tanto reales, en la medida que su consulta es frecuente por un servicio de información específico rápido y verás; como usuarios potenciales, los cuales su consulta no es tan frecuente, pero que en cualquier momento pueden consultar.

En el archivo clínico se prestan servicios como la consulta, la custodia y la organización de información dirigidos a los usuarios internos y externos. De acuerdo con lo expresado por los funcionarios del archivo, en el proceso de ejecución de esos servicios, algunos usuarios se muestran molestos o inconformes, sin embargo, no se ha realizado un estudio sobre la percepción de los mismos, lo que permitiría que se mejoren los servicios con miras a satisfacer de forma eficiente las necesidades de los usuarios; es preciso afirmar que las ausencias de estos estudios

no solo impiden la mejora de los servicios, sino que quizás desfavorecen la prestación de los mismos.

En la actualidad el Hospital La María, no se evidencian instrumentos que permitan medir la satisfacción de los usuarios², tampoco, elementos para registrar el número de consultas realizadas en un determinado periodo de tiempo e identificar la experiencia de prestación del servicio, lo que dificulta obtener datos reales e indicadores que proporcionen una mejora continua en los servicios prestados en los archivos de la institución.

Aunque dicha institución, cuenta con un equipo interdisciplinario para prestar servicios de salud de forma cálida, oportuna y humanizada, en los archivos de esta, existe desconocimiento de la normatividad archivística expedida por el Archivo General de la Nación, ente rector de la política Archivística en Colombia, lo que puede ocasionar deficiencias en los procesos de entrega de la información, además de las dificultades para la optimización del tiempo de consulta, la ausencia de controles en la documentación y, en última instancia, la pérdida inefable de información. De igual forma, se pueden presentar dificultades relacionadas con la ausencia de estrategias de difusión de los servicios ofrecidos en el archivo

En consecuencia, se podría presentar un deterioro de la credibilidad en el archivo y en el cumplimiento de su función y, con ello, la creación de una percepción negativa del mismo. Todo lo esto, ocasiona deficiencias en la atención de los usuarios y, por ende, en la satisfacción de sus necesidades.

² En una conversación informal con la Líder de Atención al Usuario y durante el trabajo de campo, se evidenció que en el Hospital se carece de estrategias de medición dirigida a los servicios no asistenciales.

El Hospital La María, debe consolidar los canales de difusión de los servicios prestados en sus archivos ya que estos condensan un acervo relevante de información que no se da a conocer a la comunidad, desaprovechando los medios virtuales como la página web corporativa (www.lamaria.gov.co)³ y otros canales de comunicación escritos como carteles informativos, ubicados en los espacios del centro hospitalario; todo esto podría dar lugar a quejas y reclamos por parte de los usuarios y ocasionar comportamientos groseros y agresivos, lo cual generaría una perspectiva negativa del servicio ofrecido en los archivos de la institución.

Ante esta situación presentada en el archivo clínico del Hospital La María, y con el ánimo de tener instrumentos de medición para un específico estudios de usuarios, se hace necesario conocer la percepción que tienen los usuarios internos y externos sobre el servicio que se presta en el archivo clínico de la institución.

Pregunta de investigación.

Con relación a lo anterior, para el desarrollo de esta investigación, se formuló el siguiente interrogante: ¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios internos y externos del servicio que se presta en el archivo clínico del Hospital la María?

Justificación.

³ Portal institucional del Hospital: www.lamaria.gov.co

Los usuarios son la razón de ser y el fundamento de las unidades de información; al identificar la importancia de estos como público objetivo, es importante conocer cuál es su percepción frente al servicio que se presta, esto es fuente de información relevante para los procesos de impacto directo para la institución. Esta investigación tiene como finalidad identificar la percepción de los usuarios internos y externos sobre el servicio del archivo clínico del Hospital La María; puesto que es necesario que estos sean escuchados por la organización, tomar correctivos y así continuar ofertando servicios de calidad.

Conociendo la percepción que tienen los usuarios, se hace más fácil brindarles un aporte positivo al archivo del Hospital La María, puesto que lo anterior es base y fundamento para conocer sus habilidades, destrezas y aspectos por mejorar; los cuales son fundamentales en el desarrollo mismo al momento de la prestación de los servicios.

En rastreos bibliográficos realizados sobre el tema, se evidenció que es escaso el contenido escrito con relación a la percepción desde el campo de la archivística: por este motivo se hace necesario incentivar la investigación sobre el tema y así expandir el conocimiento sobre estos archivos especializados, es ahí, donde se muestra el gran reto que se tiene como archivistas, con forme a la relación, creación y difusión de material bibliográfico mismo y, su óptima intervención en campo, configurando espacios de acceso, salvaguarda y seguridad de la información, de acuerdo a los estándares requeridos para ello. Investigaciones de este estilo, ayudan a fortalecer el ámbito teórico necesario en este sector. Es así como estos estudios ayudan a entender y comprender los comportamientos y fenómenos directamente relacionados con el usuario, el cual es pilar fundamental en la función social que tienen las unidades de información de estar al servicio de quienes son su razón de ser, la sociedad.

Sin obviar la importancia de la información contenida en los documentos, en la actualidad el usuario también es relevante para las organizaciones, motivo por el cual es necesario tener profesionales capacitados y aptos para ofrecer, modificar y mejorar continuamente los servicios ofertados a estos, de tal forma que se logre la satisfacción de las necesidades de información.

Se da entonces, un aporte elocuente y relevante en cuanto a campo de formación más especialmente para la Escuela Interamericana de Bibliotecología, pues se evidencia la modificación que se hace necesaria en el currículo, y el adicionar aspectos más detallados de los estudios de usuarios y los estudios de percepción dentro de la formación de usuarios en la archivística, sería de suma importancia en la formación de profesionales reflexivos, críticos y con capacidad de decisión, que puedan crear y sustentar sus hipótesis al respecto.

Objetivos

Objetivo general.

Identificar la percepción de los usuarios internos y externos sobre el servicio del archivo clínico del Hospital La María.

Objetivos específicos.

- Caracterizar las necesidades de información de los usuarios internos y externos del archivo clínico del Hospital La María.
- Verificar el nivel de cumplimiento de las necesidades de información de los usuarios internos y externos de archivo clínico del Hospital La María.
- Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de archivo clínico del Hospital La María.

Capítulo 2

Marco Categorial.

Este estudio se inscribe en el campo de la Archivística buscando ser un aporte significativo a la poca teoría con relación al tema objeto de esta investigación, el proyecto pretende identificar la percepción de los usuarios internos y externos sobre el servicio del archivo clínico del Hospital La María.

En este estudio se desarrollaron las siguientes categorías que apoyan la comprensión de la realidad: Archivo clínico, usuarios de archivo, necesidades de información, satisfacción de usuarios y percepción de usuarios; como fundamento conceptual que aportan al propósito y sentido de los objetivos propuestos en esta investigación. Las categorías que integran este estudio se definieron teniendo en cuenta el objetivo general de la presente investigación, sumado a ello; caracterizar las necesidades de información, verificar el nivel de cumplimiento de estas y finalmente conocer el nivel de satisfacción de los usuarios.

Archivo clínico.

Aunque es escasa la bibliografía relacionada con las definiciones de archivo clínico, en esta categoría se alude en la definición que afirma la autora Antonia Heredia Herrera para el término de archivo; la cual es originaria de España y ha hecho un gran aporte bibliográfico e investigativo a la Archivística; para el término de archivo clínico se tomará la definición del

Hospital General de Culiacán (México) y la del autor Samuel Ameneiro Olaguibel, el cual es del Distrito Federal de México y se desempeñó como archivista clínico en el Centro Médico Nacional 20 de Noviembre del mismo país. Este ha desarrollado dos versiones del libro “*Archivo Clínico: sus procedimientos e instrumentación*”, con ello ha aportado claramente, entre otros aspectos; al control de estos expedientes, consulta, clasificación y apertura de los mismo. Se tomarán también algunos postulados del Archivo General de Nación, para hacer énfasis en la forma en que se clasifican los archivos, puesto que la consulta documental es una necesidad que puede ser suplida por medio de un archivo, de ahí la importancia que estén bien organizados. Por ende, (Heredia, 1991) afirma que:

El archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia. (p. 89).

Dentro de la taxonomía de los archivos se encuentran los archivos públicos, término definido por la Ley General de Archivos 594 de 2000 como el “conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se deriven de la prestación de un servicio público por entidades privadas”. (Archivo General de la Nación, 2000). Es decir, toda la información que en el ejercicio de sus funciones producen las instituciones públicas como el Hospital La María, y aquellas privadas con funciones públicas.

Dependiendo también de la actividad a la que se dedique una institución podría tener un archivo administrativo y uno especializado; que en este caso sería el archivo clínico por tratarse

del Hospital La María. El Hospital General de Culiacán (México) define archivo clínico como: “el lugar donde se resguardan los expedientes clínicos de los pacientes que han tenido alguna atención médica en el hospital.” (Hospital General de Culiacán, s.f). Las historias clínicas que por su valor cultural, científico e histórico, deben ser conservadas permanentemente en el archivo histórico. Es por esto, que la institución responsable de dicha producción documental debe darle cumplimiento a la normatividad archivística legal vigente establecida por el Archivo General de la Nación; este como ente rector de la política Archivística en Colombia, ya que estos documentos pueden ser fuente para la historia, investigación ciencia o cultura.

Entre tanto, para Samuel Amenyro Olaguíbel (2000) el archivo clínico es: “el servicio, en el hospital o la clínica, encargado de la guarda, conservación integración y control de la documentación clínica” (p. 74).

Así mismo, continúa afirmado que “el archivo clínico contiene también la reseña de las intervenciones quirúrgicas o de los medicamentos suministrados a los pacientes y sus resultados, datos que posteriormente serán utilizados para las labores de investigación y docencia” (p. 4).

También resalta la importancia de dicha información;

Otra de las funciones muy valiosas de esta documentación, es resguardar el prestigio de la institución, desde el punto de vista legal constituye una constancia del estado de salud del paciente y desde el punto de vista académico proporciona una forma de evaluar la capacidad del personal médico (p. 74)

Si lo anterior se lleva al campo de los servicios, se puede afirmar que forman parte importante en los archivos, siendo así los usuarios relevantes en estos, ya que son quienes hacen

uso de la información allí custodiada. “Los servicios son una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en venta, y que son esencialmente intangibles y no tienen como resultado la propiedad de algo”. (Kotler & Armstrong, 2012, p. 224).

Para concluir esta categoría, en este estudio se entiende por archivo clínico como, el espacio locativo y por consiguiente unidad de información especializada que condensa y soporta la información clínica que se detalla desde el ingreso del usuario, seguido por la estancia, hasta la salida de este de la institución hospitalaria, es decir, toda su permanencia en la misma. El cual puede ser comprendido como espacio para la investigación y por su parte la creación y generación de un nuevo conocimiento, haciendo así aportes importantes a las diferentes áreas del conocimiento, la ciencia y la cultura. Es decir, ver el archivo clínico como una posibilidad para educar en la medida que la información contenida en este aporte a investigaciones clínicas

Usuario de archivo.

Para desarrollar esta categoría, se tomán como referentes a los siguientes autores: Elías Sanz Casado, el cual realizó sus estudios en la Universidad Carlos III de Madrid, pertenece al área de la Biblioteconomía y Documentación⁴ dentro de sus escritos artículos de revistas (32), colaboraciones en obras colectivas (21), libros (2) y tesis dirigidas (19). La autora Edilma Naranjo Vélez, la cual es colombiana, Bibliotecóloga de profesión; realizó un Doctorado en educación en la Universidad de Antioquia, es investigadora junior⁵, cuya

⁴ Tomado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=165357> el día 12 de abril de 2018

⁵ Tomado de http://scienti.colciencias.gov.co:8081/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0000652822 el día 12 de abril de 2018

producción bibliográfica se ha enfocado en la temática de estudios de usuarios de la información y el autor Israel A. Núñez Paula, el cual estudió en la Universal de la Habana, sus fechas extremas de producción bibliográfica 1991 hasta 2016, dentro de estos artículos de revistas (17), colaboraciones en obras colectivas (2) y reseñas⁶ (1). Estos se han preocupada ampliamente por escribir desde sus saberes sobre los usuarios, haciendo así un gran aporte a la Archivística.

Las unidades de información tienen públicos muy diversos que en adelante se denominarán usuarios.

Según la Real Academia de la Lengua Española, define el término usuario “Que usa algo.”

Si se delimitará más el concepto en el campo archivístico se entiende que:

El usuario en los archivos es aquella persona que busca información para el desarrollo de sus actividades. Según esta definición, todos los seres humanos somos usuarios de la información puesto que todos la necesitamos para llevar a cabo alguno de las múltiples tareas que realizamos diariamente (Sanz, 1994, p.19).

Entre tanto, dicho de otra forma, para (Naranjo, 2006) el usuario es:

Una persona que produce y a la vez consume o utiliza la información, independiente del lugar donde la encuentre y del soporte en que esté presentada. Así mismo, se dice que es el centro y razón de ser de las unidades de información. (p.22)

⁶ Tomado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=165354> el día 12 abril de 2018

Se muestra al usuario como público objetivo de las unidades de información, el cual finalmente hace uso de la información condensada en estos, manifestando sus necesidades de información y buscando una respuesta positiva de estas en los archivos.

Por su parte, la Universidad de Mar de Plata de Argentina (MDP, 2018), expresa que el usuario de la información se define como: “Aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades” [En línea] <http://www.mdp.edu.ar/>. Aparece la información aquí, como activo importante para los usuarios de la información.

Para Alonso, (1991) (citado en Martín, 2004), el usuario es “aquel individuo que necesita información para el desarrollo continuo de sus actividades, ya sean profesionales o privadas, y que como tal utiliza un servicio o hace uso de un producto informativo”. (p.15).

No se puede dejar de lado que la consulta en los archivos constituye un servicio primordial ya que es importante hacer difusión de dicha información salvo las excepciones que establezca ley. Existen diferentes tipos de usuarios:

Usuarios potenciales

“Toda persona, grupo o entidad, cuya actividad está vinculada, directa o indirectamente, al cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégico de la organización o comunidad en la cual está insertada la entidad de información”. (Núñez, 2000, p.109). Es decir, aquellos que necesitan información para el desarrollo de sus actividades, son conscientes de ello, pero no la buscan o no expresan sus necesidades, dicho de otra forma, los productores de documentos o funcionarios de las dependencias que conforman una entidad.

Usuarios reales

“Son aquellos que ya han formulado, en alguna ocasión, una solicitud de servicio a la entidad de información”. (Núñez, 2000, p. 110). Estos usuarios utilizan con frecuencia el activo más importante de la organización la información; pues son conscientes que la necesitan.

Si se delimita más el concepto de usuarios evidenciamos:

Usuarios internos

“Es toda persona, grupo o entidad que se encuentra subordinada administrativa o metodológicamente a la misma gerencia de la entidad de información” (Núñez, 2000, p.111)

Usuario externo

Se define como: “toda persona, grupo o entidad que no se encuentra subordinada administrativa ni metodológicamente a la misma gerencia que la entidad de información (Núñez, 2000, p.111).

Para este estudio se entenderá al usuario de los archivos como aquel sujeto que con una frecuencia determinada solicita información que es custodiada de forma personal o escrita para su uso; sea reclamación o cumplimiento de sus derechos. Pues finalmente lo que se busca es dar un excelente nivel de cumplimiento a las necesidades informativas de los usuarios, lo cual constituye factor primordial en la prestación del servicio, motivo por el cual son el motor de los centros de información.

Necesidades de información.

En este apartado, se tomarán los postulados del autor Luis Fernando Jaén García; el cual es oriundo de Costa Rica. Realizó un diplomado en archivo administrativo y un doctorado en documentación de la Universidad Carlos III de Madrid, España, se desempeñó como jefe de archivo en diferentes instituciones y profesor catedrático en la misma área. Dentro de sus artículos destacados “*La aplicabilidad de los estudios de usuarios en los archivos: el caso de los archivos históricos*” con el cual contribuye al desarrollo mismo de la Archivística en cuanto a producción documental. Lo anterior desde la disciplina archivística; se complementará esta categoría con autores de otras ramas como la Bibliotecología tales como Patricia Hernández Salazar y Juan José Calva González; los cuales han trabajado ampliamente el tema de las necesidades de información de los usuarios; estos con sus aportes han dado una perspectiva más holística, permitiendo la aplicabilidad de diferentes aspectos de la Bibliotecología a la Archivística misma para una mayor comprensión teórica.

Para comprender las necesidades de información de los usuarios y por consiguiente los hábitos de los mismos, como lo expresa Luis Fernando Jaén García (2006):

Es importante detectar los cambios que estos colectivos experimentan en cuanto al consumo y uso de la información. De esta manera, diseñar y planificar los servicios de los archivos de acuerdo con las necesidades manifestadas y viables de realizar, para proporcionar un servicio de referencia e información archivística más adecuado y flexible que las satisfaga. Estos estudios deben realizarse de forma periódica con el fin de determinar cambios en los hábitos de información que se produzcan, para introducir las

variables necesarias en los servicios de los archivos, para que sean capaces de responder de una manera eficaz y eficiente a las nuevas necesidades que manifiesten los usuarios.
(p. 48)

Se hace necesario caracterizar a los usuarios, de tal forma que se pueda tener claridad de sus intereses, gustos e inclinaciones informacionales; lo anterior para satisfacer de forma efectiva los requerimientos que son planteados por estos en cuanto a información se refiere.

Para Patricia Hernández Salazar (1993):

Las necesidades de información de un individuo son aquellos conjuntos de datos que éste necesita poseer para cubrir un objetivo determinado. Es importante distinguir entre las necesidades latentes y las necesidades expresadas (demandas del usuario). “Una demanda es lo que el individuo realmente solicita al servicio de información sea utilizada en la recreación del conocimiento, en una disciplina, o para ser aplicada en forma directa y aumentar el saber empírico.” (p. 17).

Toda la información que se desconoce y por ende hay interés en esta es denominada necesidad de información, puesto que el usuario dependiendo de sus inclinaciones siente la necesidad de llenar ese vacío informacional, buscando así la solución al mismo en las unidades de información.

De otra forma, Patricia Hernández Salazar (2001), comprende las necesidades de información así:

Las necesidades de información son entendidas como el conjunto de datos registrados que el individuo necesita para cubrir un propósito de uso definido, y el objetivo del uso que hará

de la información determinará las necesidades de información de una persona: A partir de un problema, se busca la solución. (p. 39).

Entre tanto (Line, 1974, citado en Castillo, 2004) lo define como “aquello que un individuo debe poseer para la realización de su trabajo, su investigación, su realización personal [...]”

Cuando se suple una necesidad de información, se cumple el propósito mismo de dicha carencia, lo cual genera en el usuario un nuevo conocimiento y por consiguiente experiencia de aprendizaje que este quiere compartir con su exterior, es decir, es necesidad misma de comunicar lo aprendido para que otros aprendan.

Entre tanto Juan José Calva González, (2014) afirma que:

El origen de las necesidades de información está en el cerebro de cada persona y se forma en el mismo órgano, esto debido a diferentes factores que se encuentran dentro de él; es decir en los procesos que llevan a cabo las redes neuronales, en el cerebro del sujeto, pero también combinados con factores que vienen de fuera de su cuerpo y que impactan sobre su cerebro y en combinación con los factores interiores producen un proceso dentro de la misma mente del sujeto donde, precisamente, se va conformando la necesidad de información. (p. 7)

Es decir, todo lo que el sujeto desconoce y que tiene deseo de descubrir.

Después de que dicha necesidad de información se crea, el hombre busca cómo saciar esa carencia de información.

Al surgir la necesidad de información en el sujeto es cuando ésta se transforma en un comportamiento, es decir presenta una acción que puede ser preguntarle a otra persona, acudir a la biblioteca más cercana, buscar en Google la información, etcétera; existen muchas

manifestaciones o comportamientos en el sujeto cuando se propone buscar la información que necesita para responder a la incógnita que se planteó. (Calva, 2014, p. 8)

Es ahí precisamente donde el usuario acude a la unidad de información, buscando sea solucionada su necesidad informativa, la cual puede ser expresada de forma no verbal, o de forma oral de tal manera que satisfaga su necesidad.

Por su parte, Prasad, s.f, (citado en Calva, 2004) ve a las necesidades de información de los usuarios como: “la información que necesitan para resolver objetivamente las actividades que tienen asignadas.” (p. 66)

De otra forma, Belkin, 1981, (citado en Calva, 2004) expresa que: “Las maneja como [...] anomalías del estado del conocimiento del usuario, lo cual le origina un problema que lo lleva a necesitar la información.” (p. 66), es decir, encontrar la solución a dicho problema o necesidad informativa.

Finalmente, después de que el individuo tiene carencia de información, el paso a seguir es resolver esa carencia, lo cual genera un nuevo aprendizaje tal como lo expresa Juan José Calva González, (2014):

La investigación sobre el surgimiento de las necesidades de información en diferentes sectores sociales permitirá tener un mejor conocimiento acerca de la información que tales personas pueden solicitarles a diferentes unidades de información con la finalidad de satisfacer sus necesidades informativas de forma satisfactoria y expeditamente. (p. 9)

La autora Carina Rey Martín, expresa que:

[...] Con ello se retoma la discusión acerca de las necesidades de información que tienen los usuarios, difícilmente evaluables por el desconocimiento que tiene el usuario de las mismas, lo que obstaculiza también la medición de su satisfacción, ya que si desconoce cuál es su necesidad de información difícilmente tendrá expectativas que condicionen negativamente la prestación del servicio y, por tanto, su grado de satisfacción. (Rey, 2000, p. 140).

Si no se tiene claridad de la necesidad de información, se hará un poco más difícil saber o conocer el grado de satisfacción o percepción del usuario hacia el servicio prestado por parte de la unidad de información.

Podría afirmarse entonces que, las necesidades de información representan en el usuario la falta, escasez y vacío de información desconocida por estos y que tienen deseos de satisfacer, ya que todos los seres humanos tienen necesidades de información, puesto no toda la información existente es conocida en su totalidad. Si se lleva lo anterior al campo laboral, por ejemplo, un ingeniero civil tendrá amplios conocimientos sobre estructuras, vías y transporte, hidráulica, sistemas ambientales y geotecnia, pero desde su campo desconocerá en gran medida sobre información de medicina interna y medicina intensiva, debido a que su labor e inclinación informacional se generará de sus actividades diarias. Esa información desconocida, es el propósito o medio de las necesidades de información.

Para este estudio se entenderán las necesidades de información como aquellos requerimientos que el usuario necesita satisfacer, es decir, de los cuales este desconoce

totalmente su concepto y que son necesarios para continuar la ejecución de sus actividades cotidianas.

Satisfacción de usuarios.

Para la realización de esa categoría, debido a que en las búsquedas realizadas no se encontraron definiciones de autores del que-hacer archivístico, se tendrán en cuenta los postulados de los autores bibliotecólogos Patricia Hernández Salazar, Mónica Izquierdo Alonso y Juan José Calva González. Lo cuales han hecho un gran aporte desde la teorización del tema de estudios de usuarios desde dicha área del conocimiento, incluyendo la satisfacción de estos; lo cual es ampliamente aplicable al campo de la archivística.

Para desarrollar esta categoría, es importante comprender el significado del término usuario y cliente. Según (Patricia Hernández Salazar, 2011) “Un usuario es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad de información y que utiliza o utilizará recursos o servicios de información para cubrirla”. (p. 349) y para (Mónica Izquierdo Alonso, 1999) “el término cliente identifica a personas que utilizan un servicio y por lo tanto manifiestan interés en la variedad y calidad de la oferta disponible”. (p. 117). En su orden, se evidencia claramente que en el primer término están quienes tienen una necesidad de información que deben satisfacer y en el segundo a quienes hacen uso de dicho servicio y expresa interés en estos. Entre tanto, existe una gran diferencia entre ambos términos, ya que el usuario es para quien se dispone la información contenida en los archivos, y el cliente es quien paga por un servicio. Su relación radica en que ambos hacen uso de diferentes servicios ofertados pues carecen de dicha información y por consiguiente buscan satisfacer una necesidad informativa.

Sin duda alguna, lo que se busca en sumas, es que tanto usuarios como clientes queden satisfechos en relación con el servicio que reciben.

La idea de cliente aporta un valor añadido a la significación de usuario. Ya no sólo se hace referencia al hecho de un determinado uso de una información, sino que se contemplan también las relaciones del cliente- usuario con el profesional del centro de información. Ya no se concebirá al usuario como un elemento ajeno al sistema de información, sino que el cliente se integrará en el ciclo de la gestión de calidad y se le considerará como el eje central del sistema de información. (Izquierdo, 1999, p. 117).

Se muestra entonces esa relevancia de quienes son el centro de las unidades de información, el usuario; incorporado a la prestación misma de servicio y utilización de dicha información

La satisfacción de usuarios, en la definición propuesta por Poll y Boekhorst (como se citó en Rey, 2000):

Se trata de una medida por medio de la cual se quiere valorar si una unidad de información cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios. Con este planteamiento se pone de manifiesto que se juzga en términos de efectividad, para medir hasta qué punto un servicio está cumpliendo esta meta desde la perspectiva del usuario. (p. 140)

Se ha escrito ampliamente sobre satisfacción en el área de la salud. En México, se tiene como ejemplo el artículo de investigación *“Satisfacción de usuarios internos y externos de todos los servicios de una clínica de medicina familiar del sector salud en el estado de México”* de la autoría de Carlos Navarrete Valero (2015), en el cual se evaluaron todos los servicios de la

clínica para conocer la satisfacción de los usuarios; en el archivo clínico en cuanto a lo relacionado con la satisfacción del trato recibido esta dependencia fue la que mayor porcentaje obtuvo, siendo así la peor calificada por los usuarios. Se puede decir entonces que todos los servicios son importantes y que se deben efectuar procesos de mejora continua para garantizar una prestación eficiente de los servicios.

En Perú se encontró un artículo de revista llamado *“Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del hospital regional Lambayeque, 2016”*, del autor Jorge Leónidas Ruiz Cárdenas (2016); el cual demuestra como la satisfacción del usuario ha cobrado una mayor atención en el ámbito de la salud pública ya que esta expresa juicios de valor personales que son percibidos por el usuario mismo el cual es el directamente implicado en dichos estudios de percepción y satisfacción.

‘Cliente’ y ‘usuario’ son dos términos utilizados con el mismo valor, aunque éste no sea real. Si bien, el término usuario es de uso muy generalizado a nivel documental, no estamos muy acostumbrados a emplear el término cliente; quizás por el matiz de interés económico que denota, aunque su uso se halle muy extendido en el ámbito de la gestión empresarial, para el cual los usuarios son clientes y deben ser tratados como tales. (Izquierdo, 1999, p. 117).

El cliente en la cadena de servicio, actualmente se está posicionado en uno de los ejes fundamentales, ya que con él inicia y termina ese ciclo de acceso y adquisición de servicio. Cuando se habla de cliente y usuario, se enfoca a una comparación entre solicitud por derecho de un servicio esto en cuanto al usuario, y la adquisición por compra de un servicio por parte del cliente. En esto radica una marcada diferencia que, por ende, en este último, es poco abordado cuando temas de archivística se trata. Caso contrario, se da en el empleo con más frecuencia del

término usuario, ya que no se pretende obtener lucro alguno por la utilización misma de la información; son estos quienes le dan el valor a todo el contenido documental existente en los centros de información, para ellos está dispuesto.

La Organización Internacional para la Estandarización – ISO, define la satisfacción del cliente como la “percepción del cliente sobre el grado en se han cumplido sus requisitos”. (s.f)

Lo correcto sería que, “cualquier otra unidad de información, tienen como misión o propósito satisfacer las necesidades de información del sector de la sociedad que le compete (investigadores, obreros, amas de casa, estudiantes, etcétera), ya que fueron creadas por la sociedad para este fin”. (Calva, 2009, p.vii).

Además, el mismo autor afirma que:

Cada unidad de información (biblioteca, centro de documentación, centro de información, etcétera) atiende a un sector de la sociedad (investigadores, niños, estudiantes, etcétera) y para satisfacer sus necesidades de información requiere, primeramente, conocer cuáles son éstas, por lo cual debe detectarlas, identificarlas, analizarlas y desarrollar los mecanismos necesarios para satisfacerlas y esto lleva a afirmar que el usuario está concatenado recíprocamente con la unidad de información y el documento.(Calva, 2009, p. viii).

Lo cual se puede lograr estableciendo perfiles de usuario y teniendo conocimiento del área de interés de cada uno, para suministrarles la información correcta en el momento indicado.

La satisfacción de las necesidades de carencia es condición necesaria, pero no suficiente, para que el individuo logre la autorrealización. [...] Maslow proponía que una necesidad se volvía preponderante cuando era inferior insatisfecha y pasa a convertirse en necesidad primaria o central de la persona. (Maslow, s.f).

A esta perspectiva, (Calva, 2009) afirma que:

Es indudable que el largo camino para la satisfacción de las necesidades humanas no es fácil, ya que no siempre se satisfacen, de hecho, lo que se consigue la mayoría de las veces es la insatisfacción. Solamente la satisfacción de las necesidades es la que tiende a llevar a un cambio positivo en los sujetos. (p.1).

Para suplir esa carencia de información, el usuario o “sujeto inicia el proceso de búsqueda de información para satisfacer sus necesidades, porque es a través del comportamiento informativo que el sujeto busca la satisfacción de sus necesidades de información”. (Calva, 2009, p.2) Puesto que el hombre desde que nace produce información, muchas veces por buscar la satisfacción se encuentra todo lo contrario, lo cual da pie a realizar búsquedas con rigor para conseguir tan anhelada satisfacción.

La descripción de la satisfacción de los usuarios es personal e intransferible, pues quien vive la experiencia en la prestación del servicio es quien tiene argumentos para dar detalles sobre la misma.

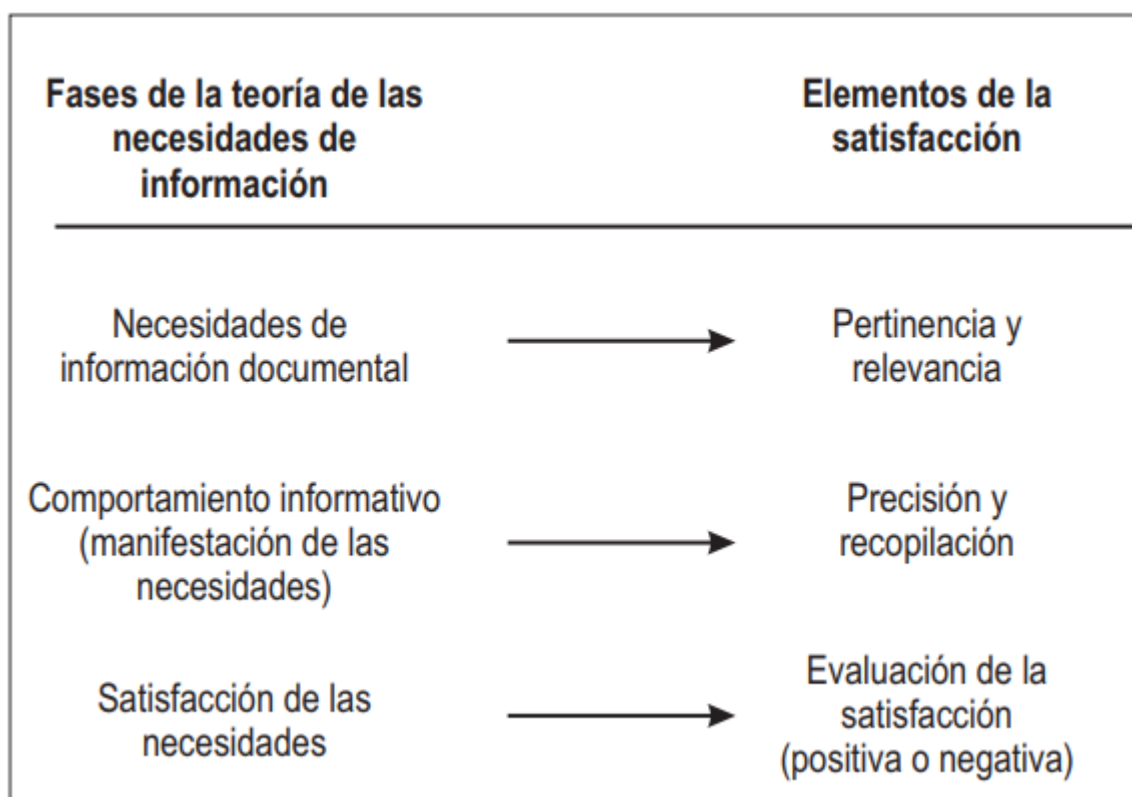
Visto así es posible establecer como fundamento que el sujeto es el único que puede determinar si está satisfecho en cuanto a sus necesidades de información. En cuanto a las necesidades de información debe existir una satisfacción material, es decir, basada en los documentos que contengan la información que necesita el sujeto para que, posteriormente, el sujeto presente un estado de satisfacción emocional. (Calva, 2009, p. 4).

Es posible afirmar que el mismo usuario en ocasiones es el responsable de que su necesidad no sea satisfecha puesto que se auto limitan y “usan la ley del mínimo esfuerzo para

satisfacer sus necesidades de información, ya que no harán uso de la fuente o recurso de información más adecuado si éste se encuentra lejos –físicamente o geográficamente– o si es de difícil acceso”. (Calva, 2009, p. 7). Perdiendo así la oportunidad de enriquecerse en conocimientos.

Debido a que la satisfacción no siempre es resuelta en su totalidad o encontrada de forma íntegra, esta puede ser valorada como buena o mala. “Recordemos que la búsqueda de satisfacción de las necesidades de información no siempre es exitosa, sino que los sujetos pueden quedar insatisfechos. Ello significa que la satisfacción puede ser valorada como positiva o negativa”. (Calva, 2009, p. 8).

Figura 1 Elementos de la satisfacción



Calva, J. (2000) "Satisfacción de usuarios: La investigación sobre las necesidades de información." [Imagen]. Recuperado de: http://iibi.unam.mx/publicaciones/11/satisfaccion_desuarios_JUAN_JOSE_CALVA_GONZALEZ.html

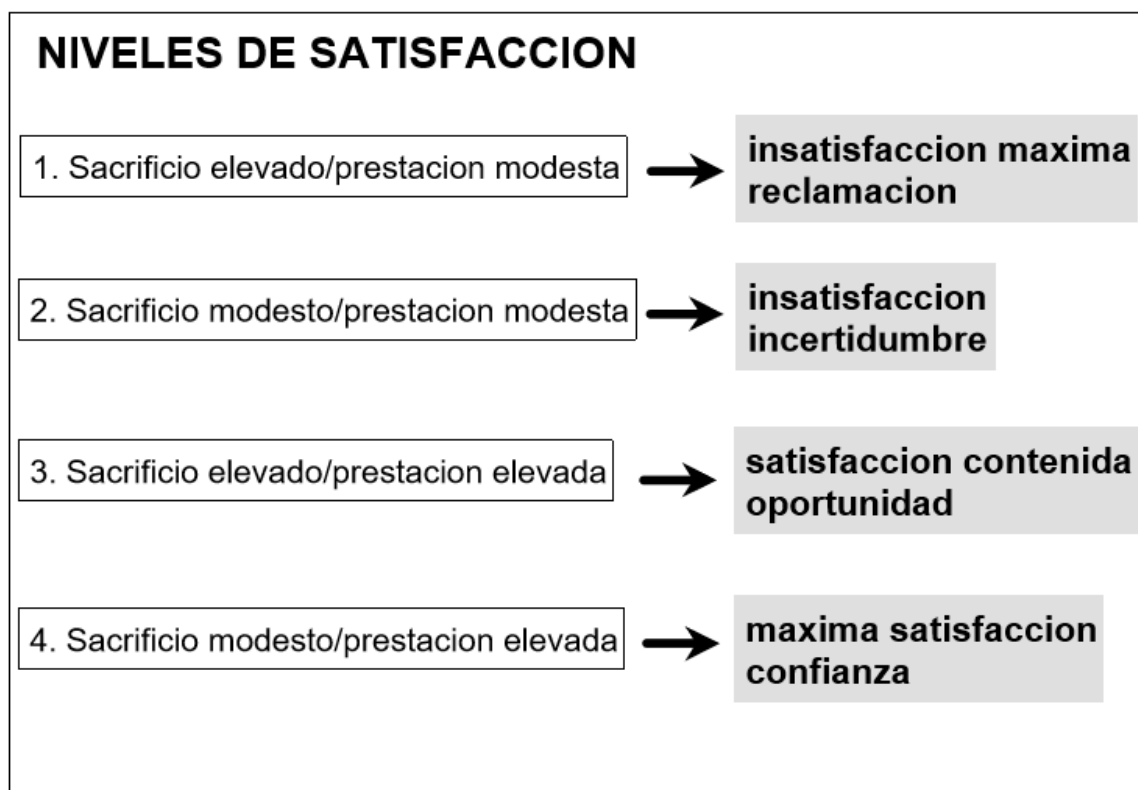
Desde esta perspectiva, y de acuerdo al contenido de la figura 1, (Calva, 2009), indica que:

Estos elementos pueden analizarse dentro de la teoría de las necesidades de información. Como puede observarse, la pertinencia y la relevancia corresponden a satisfacer las necesidades de información; la precisión y la recopilación a satisfacer el comportamiento informativo, que, por consecuencia, tenderían también a satisfacer las necesidades; los cuatro elementos juntos, conjugados, llevan a la satisfacción, ya sea positiva o negativa (insatisfacción). (p.17).

Es preciso tener en cuenta que elementos como el entorno, infraestructura física, el tiempo, tono de voz, amabilidad, entrega oportuna de la respuesta, eficiencia, eficacia,

presentación física de quien presta el servicio, precisión; entre otros son claves al momento de evaluar la satisfacción de los usuarios de la información; pues son componentes que juegan un papel importante desde que el usuario tiene el momento de verdad cuando llega a la institución.

Figura 2 Niveles de satisfacción



Rey, C. (2000), "La satisfacción del usuario: Un concepto en alza." [Imagen]. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>

Al respecto (Rey, 2000,) explica la tabla en los siguientes numerales:

1. Sacrificio elevado/prestación de servicio modesta:

“Estos factores provocan una insatisfacción máxima o nivel de satisfacción mínimo, el usuario efectúa, una valoración negativa del servicio que puede dar lugar a una reclamación, que

se debe considerar como una actitud positiva hacia el centro y, si puede no repetirá la experiencia.” (p.141)

2. Sacrificio modesto/prestación modesta:

“Provoca un insatisfacción moderada o nivel de satisfacción bajo, por ello el juicio del servicio quedará en suspenso y con incertidumbre acerca de la oportunidad de repetir la experiencia, tan solo las necesidades posteriores de información determinarán una nueva experiencia en el mismo centro.” (p.141)

3. Sacrificio elevado/prestación elevada:

“Se genera una satisfacción contenida, por ello el juicio es moderadamente positivo. La incertidumbre acerca de repetir el servicio es menor, ya que le otorga otra oportunidad de usar el servicio.” (p.141)

4. Sacrificio modesto/prestación elevada:

Supone un máximo nivel de satisfacción, el juicio es netamente positivo por lo que se otorga una máxima confianza en la repetición del servicio. Por tanto, hemos conseguido un elemento que nos proporciona algo más que satisfacción, es decir, confianza. Si el usuario adquiere confianza, continuará usando la biblioteca y muy probablemente hayamos conseguido fidelizar al usuario. (p.141)

Por parte de Poll y Boekhorst (como se citó en Rey 2000), propone una definición para el término satisfacción de usuarios:

Se trata de una medida por medio de la cual sé que quiere valorar si la unidad de información cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios. Con este planteamiento se pone de manifiesto que se juzga en términos de efectividad, para medir hasta qué punto un servicio está cumpliendo esta meta desde la perspectiva del usuario. (p. 140)

Es decir que los estudios de satisfacción, brinda la posibilidad de verificar el nivel de cumplimiento de los requerimientos en la prestación del servicio , mostrando así la experiencia misma en la ejecución de este; ya que permiten identificar aspectos como: La atención prestada cuando se ofrece un servicio, cordialidad y amabilidad de quien presta el servicio, solución a requerimientos, eficiencia y efectividad; lo anterior compilado permitirá tener una perspectiva holística sobre la satisfacción de los usuarios.

En épocas pasadas el usuario no era tan relevante para los centros de información, ahora, se ha catapultado como el eje central de las unidades de información, motivo por el cual es posible afirmar, que la satisfacción de usuarios es ese elemento primordial por el cual se debe reinventar y actualizar la unidad de información, ya que este es el ideal, tener usuarios satisfechos que sumen más usuarios y no que resten; así la información adquiere dinamismo y funcionalidad.

Percepción de usuarios.

Para desarrollar esta categoría, se tomarán los postulados del autor Gilberto Leonardo Oviedo Palomá, quien es psicólogo de la Universidad Pontificia Javeriana sede Bogotá y doctor de la Universidad Nacional de Colombia sede Bogotá. Dentro de sus reconocimientos: Premio

Antonio Caparrós, sociedad española de historia de la psicología – junio de 2008 y mejor Docente del Departamento de Psicología, Universidad de los Andes- de 1999. Dentro de su producción bibliográfica, ha escrito artículos publicados en revistas especializadas, libros y ha tenido participación en capítulos de libros. Con lo cual ha contribuido ampliamente en el tema de la percepción⁷.

De igual forma, se tendrán presente los aportes del movimiento Gestalt, el cual nació en Alemania bajo la autoría de los investigadores Wertheimer, Koffka y Köhler, durante las primeras décadas del siglo XX⁸, este ha desarrollado el tema de la percepción y lo relacionado con ello desde la psicología.

Se ha definido a la percepción como:

El proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización. (Vargas Melgarejo, 1994, p. 48).

La representación mental del mundo se consigue a través de la sensación; pero, sin la capacidad para seleccionar, organizar e interpretar nuestras sensaciones esta representación no sería completa. Este proceso es denominado como percepción. La Universidad de Alicante,

⁷ Tomado de: http://scienti.colciencias.gov.co:8081/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001023608 el día 25 de abril de 2018

⁸ Tomado de: <https://revistas.uniandes.edu.co/doi/pdf/10.7440/res18.2004.08> el día 25 de abril de 2018

expresa que: “La percepción, por lo tanto, es la interpretación secundaria de las sensaciones (áreas secundarias y terciarias) en base a la experiencia y recuerdos previos.” (www.ua.es).

Ello señala que los estudios de percepción dan la posibilidad a los usuarios de interpretar desde su conocimiento lo que quieren para sí mismo, toda esa información que llega desde el exterior, es decir, que todo lo que permite interpretar lo que se expresa haciendo unos de los sentidos. Desde el momento de verdad, el usuario empieza a experimentar la percepción en cuanto a los servicios recibidos.

En países como España parte de lo que se ha escrito sobre percepción de usuarios es caracterizado por contener elementos como las necesidades, el deseo, la demanda y finalmente la utilización de los recursos y servicios de esas unidades de información; todo lo que el usuario debería y quisiera tener para la prestación misma del servicio.

Se plantea la percepción “como el proceso inicial de la actividad mental” Wertheimer en Carterette y Friedman, 1982, (como se citó en Oviedo 2004, p. 89)

Para (Kotler & Armstrong, 2012) “la percepción es el proceso mediante el cual las personas seleccionan, organizan e interpretan información para formarse una imagen inteligible del mundo.” (p. 148) Es decir, por medio de esta, se realizan juicios de valor a las experiencias obtenidas a lo largo de nuestra existencia.

La Gestalt define la percepción “como un proceso de extracción y selección de información relevante encargado de generar un estado de claridad y lucidez consciente que permita el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante”. La Gestalt, s.f, (como se citó en Oviedo, 2004, p. 90). Es esto precisamente

lo que se genera en el usuario al momento de llegar al lugar donde se le puede brindar un servicio de información, para este caso aplicaría el archivo clínico del Hospital La María. Es todo lo que se genera desde que este ingresa a la institución, iniciando por el momento de verdad, seguido de lo que observa en el ambiente físico, infraestructura, presentación personal de quien presta el servicio, sensaciones, olores, hasta llegar al cierre de la prestación del servicio; es decir, su transitar en la cadena de servicio y su percepción y/o sentir de lo allí recibido.

Carmen Aura Arias Castilla expresa que:

“La percepción puede entonces definirse como el resultado del procesamiento de información que consta de estimulaciones a receptores en condiciones que en cada caso se deben parcialmente a la propia actividad del sujeto”. (Arias, 2006, p. 10). Es posible que un usuario se sienta satisfecho con el servicio recibido, pero se puede llevar una percepción negativa si en ese transcurrir sus sentidos observaron o sintieron que se le vulneró algún derecho, es decir, que no se le haya dado un trato digno a este o si fue poco amable la actitud de quien lo entendió.

Percepción según Carterette y Friedman 1982 (como se citó en Arias 2006), “es una parte esencial de la conciencia, es la parte que consta de hechos intratables y, por tanto, constituye la realidad como es experimentada” (p. 10). Es decir, esa imagen que captan los sentidos de los usuarios, llevándolo a una práctica en espacio y tiempo en la prestación del servicio mismo. La materialidad de aquello que se logra visibilizar

Finalmente, esa sensación o imagen que captan y procesan los sentidos, creando así una nueva información generada en gran medida desde una perspectiva holística, es decir, esa impresión generada por un conjunto de aspectos, los cuales al combinarse forman parte y hacen

la llamada percepción. La cual es identificada por el usuario cuando este hace lectura de todo ese grupo de acciones que sus sentidos toman en esa transacción de servicio, de ahí su importancia, pues al ser expresada por los sujetos, se permite aplicar procesos de mejora continua para brindar servicios eficientes

Para este estudio se entenderá la percepción de los usuarios en el contexto del archivo clínico como el proceso que inicia desde que el usuario llega la institución en búsqueda de un servicio, la cual es apreciada por los órganos de los sentidos, generando en este una primera imagen de la fotografía que captan sus sentidos en ese momento de verdad, seguido de toda la trazabilidad en la prestación del servicio

Capítulo 3

Marco metodológico.

Tipo de estudio.

En este tipo de estudio, el objeto de esta investigación es identificar la percepción de los usuarios internos y externos sobre el servicio del archivo clínico del Hospital La María, se aplicó como metodología un enfoque cualitativo. “La investigación cualitativa es más abierta y sensible al sujeto”. (Blaxter, L., Hughes, C. y Tight, M, 2000, p.10). Pues para efectos de esta investigación, serán los usuarios el objeto de estudio propiamente. “De esta manera, la investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones” (Rey, 2006, p. 128).

La investigación estará basada en un estudio de percepción, el cual es definido como “[...] la capacidad de los organismos para obtener información sobre su ambiente a partir de los efectos que los estímulos producen sobre los sistemas sensoriales, lo cual les permite Interaccionar adecuadamente con su ambiente.” (Percepción, atención y memoria, s.f., p. 3), y de acuerdo a ello, se pretende conocer para lograr la consecución de los objetivos, “la investigación cualitativa evita la cuantificación. Los investigadores cualitativos hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas”. (Fernández, P. y Díaz, P., 2002, p.1).

El enfoque escogido será soportado con algunos datos cuantitativos básicos, lo anterior debido a que es necesario conocer, por ejemplo, el número de usuarios y documentación con mayor frecuencia de consulta; datos que servirán como base en dicha investigación.

Algunas de las características que definen la investigación cualitativa es que “trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica. (Fernández, P. y Díaz, P., 2002, p.1).

Dealmon, 1992, citado en Blaxter, L., Hughes, C. & Tight, M, 2000) afirma:

La investigación cualitativa, por otro lado, se ocupa de recolectar y analizar la información en todas las formas posibles, exceptuando la numérica. Tiende a centrarse en la exploración de un limitado pero detallado número de casos o ejemplos que se consideran interesantes o esclarecedores, y su meta es lograr "profundidad" y no "amplitud". (p.10)

Es lo que busca dicha investigación, pues se hará la selección de usuarios internos y externos, de los cuales se tomarán una muestra para la realización de la misma, analizando así toda la información recolectada para ser estudiada posteriormente. Se hará uso de estudios exploratorios ya que estos “se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes”. (Cortés, M. & Iglesias M., 2004, p.20). Lo cual es ampliamente aplicable en este caso y se hace necesario para llegar a conocer cuál es la percepción que tienen los usuarios de los servicios prestado por parte del Archivo clínico del Hospital La María.

Método.

Adicional a ello, el proyecto se ejecutó mediante un estudio de casos, puesto que permitirá orientar la investigación hacia otras fuentes de información significativas para la misma. (Blaxter, Hughes & Tight, 2000, citado en Yin, 1993), “el estudio de casos es el método de elección cuando el fenómeno que se examina no se distingue”. (p. 15). Aplicable en su totalidad ya que se desconoce el objetivo mismo de este fenómeno, el cual se pretende solucionar.

El estudio de casos es, en muchos sentidos, teóricamente compatible con las necesidades y recursos del investigador en pequeña escala. Permite, e incluso exige, centrarse en un solo ejemplo (o quizás, en dos o tres). El foco puede ser el lugar de trabajo del investigador o cualquier otra institución con la cual tenga conexiones: una empresa, un cuerpo de voluntarios, una escuela, un barco o una cárcel; o bien un elemento de esa institución: una clase, un equipo de trabajo o de fútbol o un grupo comunitario. También es posible centrarse en un individuo o en un número reducido de individuos, tal como ocurre en las historias de vida o en los análisis de la carrera de los grandes empresarios y de cómo alcanzaron la posición que hoy ocupan. (Blaxter, Hughes & Tight, 2002, p.15).

Para objeto de esta investigación, se tomará al Hospital La María y a usuarios internos y externos de esta, para seleccionar una muestra de los mismos; lo cual permitirá tener un acercamiento a la realidad de la percepción que tienen estos de los servicios que se les presta en la institución. Por este motivo se eligió este método.

Técnicas e instrumentos.

Para ejecutar este propósito, se usaron tres técnicas que ayudaron a la recolección de datos e información:

Investigación documental.

Se realizará la búsqueda de información, ya que a través de estas se obtendrá información relevante para dicha exploración. Podría decirse que la investigación documental se fundamenta en:

El acto de reunir un conjunto de datos e información diferente a través de testimonios escritos con el propósito de darle unidad. El término "recopilar" asocia con el acto de reunir, resumir o compendiar datos escritos diferentes, sino también ordenarlos y clasificarlos. (Cerde, 1991, p.331).

Fué precisamente lo que se realizó después de tener la información compilada; se clasificó y se le dio un orden lógico para finalmente estructurarla de tal forma que fuera acorde a dicha investigación

En cuanto a lo relacionado con la percepción de usuarios de archivos clínicos es escasa la bibliografía, se hace necesario más investigación sobre el tema, puesto que la poca existente se muestra básicamente en unidades de información como las bibliotecas y se enfoca más en la satisfacción del usuario y no la percepción propiamente dicha.

A continuación, se relaciona bases de datos consultadas y estudios más acertados o pertinentes encontrados en las búsquedas realizadas para el objetivo de esta investigación

Tabla 1 Resultado de las búsquedas

BASE DE DATOS	DESCRIPTORES UTILIZADOS	TIPO DE DOCUMENTO	AÑO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	AUTOR	PAIS	LINK
Google scholar	Nivel de satisfacción AND servicio	Artículo de revista	2000	La satisfacción del usuario: un concepto en alza.	Carina Rey Martín	España	http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441
Ebsco	Nivel de satisfacción AND bibliotecas	Artículo	2003	Satisfacción de los profesores con los servicios bibliotecarios de la Corporación Universitaria Lasallista, agosto de 2003.	De los Ángeles Rodríguez Gazquez, María Londoño, Luz María Uribe	Colombia	http://aplicacionesbiblioteca.udea.edu.co:2277/ehost/detail/detail?vid=2&sid=dc04bdf4-595f-44e2-ac14-b83e3c861611%40sessionmgr120&bdata=Jmxhbm9ZXMmc210ZT1laG9zdC1saXZl#db=fua&AN=18804418
Scielo	Link compartido desde Perú	Artículo	2004	Satisfacción Usuaría: Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un Programa de Atención de Familias en Riesgo Biopsicosocial, en la Atención Primaria	Carolina Oliva y Carmen Gloria Hidalgo	Chile	https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282004000200013
Google scholar	Percepción usuarios" AND Archivos	Tesis	2008	Factores que influyen en la percepción de los usuarios internos sobre el modelo de gestión de la Clínica Odontológica de la Facultad de Odontología de la UNMSM	Mercedes Rita Salcedo Rioja	Perú	http://200.62.146.130/bitstream/handle/cyberthesis/5008/Salcedo_rm.pdf;jsessionid=73BD546BD28FF8C89A7D009B16FF1E0A?squence=3
Google scholar	Percepción de usuarios AND archivos	Investigación	2011	La percepción de los usuarios de un programa de tratamiento ambulatorio. una exploración focalizada en la satisfacción con el tratamiento	A. Agrelo; M. Sgró; H. Cappa; J. Ojeda	Argentina	http://www.um.edu.ar/ojs-new/index.php/IRADU/article/view/268/287

Google scholar	Percepción de usuarios AND archivos	Artículo	2013	Las relaciones interpersonales: percepción de la comunicación, trato y experiencias adversas en los usuarios de las unidades médicas pertenecientes a la Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad (CCINSHAE)	América Guadalupe Arroyo-Valerio, David Cortés-Poza, Rebeca Aguirre Hernández, Ruth Fuentes García, Omar Fernando Ramírez de la Roche y Alicia Hamui Sutton	México	https://www.anmm.org.mx/GMM/2013/n2/GMM_149_2013_2_134-142.pdf
Dialnet	Percepción AND usuarios	Tesis doctoral	2014	Percepción de los usuarios individuales de los servicios de internet y telefonía móvil en España y el Reino Unido	María Covadonga Gijón Tascón	España	http://eprints.ucm.es/27898/1/T35600.pdf
Dialnet	Usuarios internos	Artículo de investigación	2015	Satisfacción de usuarios internos y externos de todos los servicios de una clínica de medicina familiar del sector salud en el estado de México	Carlos Navarrete Valero	México	http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/3220/2514
Scielo	Link compartido desde Perú	Artículo	2015	Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana	Grecia Consuelo Torres-González, Roberto Antonio León-Manco	Perú	http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552015000200005
Ebsco	Nivel de satisfacción AND servicio	Artículo de revista	2016	Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del hospital regional Lambayeque, 2016	Jorge Leonidas Ruiz Cárdenas	Perú	https://dialnet.unirioja.es/buscar/documentos?s?query=Dismax.DOCUMENTAL_TODO=%22Nivel+de+satisfacci%C3%B3n%22+AND+servicio

Entrevista.

Esta técnica de interrogación, dicho de otra forma; preguntar para obtener determinada información. A usuarios internos, especialmente funcionarios del archivo se le aplicó dicha entrevista.

La entrevista se define como:

Conversación entre dos personas, una de las cuales se denomina entrevistador y la otra entrevistado. Estas dos personas dialogan y conversan de acuerdo con pautas acordadas previamente, o sea se presupone que para realizar una entrevista debe existir una interacción verbal entre dos personas dentro de un proceso de acción recíproca. (Cerde, 1991, p.259).

Dicha entrevista fue semiestructurada, la cual en palabras de Bernal (2010), es definida como “entrevista con relativo grado de flexibilidad tanto en el formato como el orden y los términos de realización de la misma para diferentes personas a quien está dirigida” (p.257).

Esta se realizó de forma amena con el usuario en una conversación fluida, de tal forma que no se sintiera intimidado ni presionado al responder, pues el propósito de esta es obtener amplia información para responder al objetivo de dicha investigación.

En esta, se compilaron datos objetivos y subjetivos. Los datos subjetivos se tomaron teniendo como base la observación, donde se identificaron las sensaciones, posiciones, percepciones y disposición misma de las funcionarias del archivo clínico. La encuesta realizada, fue individual.

Este instrumento también tuvo revisiones y ajustes. La entrevista se dividió en seis secciones, de la siguiente manera:

- Información general del usuario: En esta primera sección, se buscó obtener respuesta por parte de los funcionarios del archivo acerca de quiénes son los usuarios que consultan la unidad de información. Se realizaron dos preguntas.

- Contextualización del archivo: En esta segunda sección, se buscó tener datos más específicos directamente del archivo mismo y sobre el suministro correcto de elementos para el desarrollo de la labor. Se realizaron seis preguntas
- Necesidades de información del usuario: En esta tercera sección, se buscó conocer en detalles la información más consultada por parte de los usuarios externos. Se realizaron cinco preguntas.
- Normatividad y capacitación: En esta cuarta sección, como su nombre lo indica, se buscó conocer si la auxiliares tenía conocían normativa en relación a la prestación del servicio, naturaleza misma del archivo y área de formación. Se realizaron seis preguntas.
- Cumplimiento de las necesidades de información: En esta quinta sección, se buscó conocer el nivel de cumplimiento que daba el archivo a las necesidades de información de los usuarios. Se realizaron tres preguntas
- Satisfacción del usuario: En esta sexta y última sección, se pretendió conocer el nivel de satisfacción de las funcionarias para con la atención prestada a los usuarios. Se realizaron cuatro preguntas.

Complementario a lo anterior, a las auxiliares se les dio a conocer el consentimiento informado, documento que detallaba claramente la investigación, sumado a ello el papel de estas en la misma; de igual forma se les dio a conocer que la información suministrada por ellas no sería utilizada con fines diferentes a los académicos.

Encuesta.

Se aplicó a una muestra de 35 usuarios externos, lo cual se promedió según el número de consultas realizadas en el último trimestre a la investigación, fue una encuesta corta y asistida en algunos casos pues son muy diversos y plurales los usuarios externos del Hospital La María, unos de escasos recursos, que en algunos casos se les dificulta escribir y otros con diferentes patologías.

La encuesta es definida por Cerda (2006) como: “La recolección sistemática de datos en una población o en una muestra de la población [...] mediante el uso de instrumentos para obtener datos”. (p.277). Se utilizaron preguntas abiertas, cerradas y en algunos casos de elección libre. Todo ello, ayudó a obtener información se suma relevancia requerida para dicha investigación. Este instrumento se entregó físicamente a los usuarios elegidos en la el Hospital La María.

Con un total de 18 preguntas, las cuales después fueron modificadas y ajustadas en su estructura, para finalmente tener un instrumento completo que suministró la información necesaria para la ejecución de dicha investigación. La encuesta con los cambios realizados quedó dividida en cuatro secciones, de la siguiente manera:

- Información general del usuario: Se realizaron cinco preguntas que buscan detallar o reconocer al usuario
- Necesidades de información del usuario: En esta segunda sección se realizaron cuatro preguntas para dar respuesta a las necesidades de información de los usuarios

- Cumplimiento de las necesidades de información: En esta sección se buscó saber si el archivo realmente si daba cumplimiento a las necesidades de información de los usuarios. Se realizaron cuatro preguntas.
- Satisfacción del usuario: En esta última sección, los usuarios dieron a conocer el nivel de complacencia o satisfacción con respecto al servicio ofrecido. Se realizaron cinco preguntas.

Luego de la elaboración de las preguntas para la entrevista y la encuesta, se programó la realización de una prueba piloto con algunos usuarios externos del archivo clínico del Hospital La María, a cuál se realizó el día 23 de abril de 2018.

Prueba Piloto.

Después de tener listos los instrumentos y revisar que fueran claros para el público al cual iba dirigido, se procedió a la realización de la prueba piloto a cinco usuarios, en la cual se observó que:

- Fue fácil comprender el lenguaje de la encuesta para dichos usuarios
- Un usuario expresó que antes no hacían encuesta en el archivo clínico “qué bueno que les interese lo que pensamos”
- Algunos usuarios se mostraron reacios a diligenciar la encuesta Fue muy complejo hacer que diligenciaran algunos campos de la encuesta donde había que justificar la respuesta, en unos casos no lo hicieron En otros casos, expresaron que la encuesta era muy larga y

que no tenía tiempo para ello “si fuera toda de poner equis si la hacía, pero hay que escribir y no tengo tiempo”, aclaró un usuario.

- Se considera pertinente incluir dentro de la formación la opción de bachillerato y ninguna, dentro de la frecuencia de consulta la opción primera vez y ocasionalmente y ampliar el rango de edad. Lo anterior ya que hubo usuarios que iban de primera vez al archivo, uno de ellos solo hizo hasta tercero de primaria y tiene 51 años.
- Por otro lado, indagando con la funcionaria de atención al usuario se encontró que la dependencia si realiza encuestas de satisfacción (la cual compartió) pero solo a los servicios asistenciales del hospital, es decir al archivo no. Hasta que no la autorice jurídica no puede compartir los resultados de esta, expresó.
- En conversaciones con las funcionarias del archivo se identificó que no hay implementado aun sistema alguno que pueda arrojar resultados como: Número de usuarios que consultan en el archivo por día, mes o año, discriminación de identificación sexual de estos, documentos que consultan; para tener un aproximado de usuarios que han consultado en lo corrido del mes se tuvo que contar manual cada registro que ellos llevan en un libro llamado “Libro de entrega de historias clínicas” el cual implementaron a partir de abril de 2017 por órdenes de la líder de la dependencia.
- El libro contiene los siguientes campos: Fecha, Número de historia clínica (es decir el documento de identificación), número de folios/CD, nombre del funcionario que entrega, nombre de quien recibe.
- En el conteo de registros que se hizo manual, se identificó el número de usuarios que han consultado lo corrido del año 2018 en el archivo:

Enero: 360

Febrero: 320

Marzo: 381

Abril: 230 (hasta el 23 de abril)

- Es muy complejo tener datos de la identificación sexual de los usuarios que han firmado el libro, pues en la mayoría de los casos la letra es ilegible, lo cual dificulta obtener dicha información
- El archivo clínico no cuenta con manuales de funciones en cuanto a atención al usuario se refiere, funcionarios de calidad informaron que en el hospital lo que tienen es los procedimientos de cada proceso para cada dependencia.

Institución participante en el estudio.

El archivo clínico del Hospital la María cuenta con una líder del proceso, la cual es profesional en estadística (2 meses en el cargo) y 4 auxiliares: Las cuales tienen formación como tecnóloga en hotelería y turismo (4 meses en el cargo), técnica auxiliar administrativa en salud (2 años en el cargo), tecnóloga en bioelectrónica (3 años en el cargo) y bachiller (23 años en el cargo). Actualmente 2 de ellas se encuentran cursando una tecnología en gestión de procesos administrativos en salud.

Se desconoce el acto administrativo por medio del cual se crea el archivo clínico, el cual no cuenta con misión ni visión y es llamado por funcionarios y usuarios internos como “estadística”. En mapeos realizados a la página web corporativa de la institución, se evidencian

todos los servicios ofrecidos a nivel asistencial, relacionados con el cuidado del paciente propiamente y el archivo clínico no figura ahí, tal cual como se muestra en la siguiente figura:

Figura No. 3 Servicios ofrecidos en el Hospital La María



Hospital La María. Recuperado de: <http://lamaria.gov.co/> el día 15 de mayo de 2018

La ubicación física de este, es poco visible, cuenta con 2 accesos (delantero y trasero): Uno con una reja que mantiene la llave pegada en la chapa, y el otro con solo abrirlo (No se necesita llave) se puede acceder al archivo. Dicho espacio locativo donde es almacenada la documentación no tiene la suficiente aireación y luz natural para garantizar la conservación de la misma. Se cuenta con estanterías rodantes las cuales tienen deterioro y oxidación. Los funcionarios de esta dependencia desayunan y almuerzan dentro del archivo.

Las fechas extremas de la documentación en el archivo de gestión van desde el año 2012 hasta la actualidad y en el archivo inactivo desde el año 2005 hasta el 2011; esta es almacenada en carpetas de yute con gancho metálico, se desconoce el aproximado de metros lineales de información almacenada en estos archivos. Actualmente, por deficiencia en el espacio, la documentación del archivo inactivo se está trasladando a unas bodegas para ser custodiada por un tercero.

En el archivo se prestan servicios de reprografía, custodia, asesorías y organización documental. Cuando la historia clínica que solicitan los usuarios supera las 20 páginas, se entrega la información grabada en CD. Para acceder a copia de la historia clínica, debe reclamar el titular de la misma, ya que este es un documento de carácter privado o a quien este autorice por escrito. Sólo a entes de control cuando así lo soliciten se le hace envío de documentación a través de correo corporativo

Se evidencia la separación de la documentación del espacio de trabajo de los funcionarios, tal cual lo menciona el Acuerdo 049 de 2000 del Archivo General de la Nación en el artículo 2º Condiciones generales:

“Las zonas de trabajo archivístico, consulta y, prestación de servicios estarán fuera de las de almacenamiento tanto por razones de seguridad como de regulación y mantenimiento de las condiciones ambientales en las áreas de depósito”

Debido al poco tiempo de labores en la institución de la Jefe, ha resultado complejo compilar información en detalles del archivo, la que se ha logrado obtener en gran manera ha sido lo percibido y las respuestas de las entrevistas.

Sujetos participantes en el estudio.

En el estudio participaron usuarios externos e internos del archivo, seleccionados de la siguiente forma:

- Usuarios externos: es de aclarar que el archivo carece de un registro sistemático de los usuarios que lo consultan, por ello, para seleccionar la muestra se consultó el registro manual verificando la consulta de los meses de enero, febrero y marzo del presente año. La suma fue un total de 1.061 consultas en el trimestre. A esta cifra promediada se le tomó el 10% para la muestra, para un total de 35 personas.
- Usuarios internos: participaron los empleados del archivo, los cuales constituyen un grupo de 4 personas.

Plan de análisis.

Para el análisis de los datos recogidos a través de los diferentes instrumentos de recolección de información, se realizó una tabulación de dicha información en archivos de Excel office y Word office, con la finalidad de que su lectura, descripción y clasificación fuese más fácil; permitiendo así el ingreso de datos a las bases de datos creadas, consolidación de datos relevantes, eliminación de duplicidad en la información y análisis crítico en la interpretación de respuestas obtenidas; todo ello, permitiría identificar la percepción de los usuarios internos y externos sobre el servicio del archivo clínico del Hospital La María.

Definición de categorías y subcategorías.

Partiendo de la necesidad por identificar aspectos claves, que dieran respuesta al objeto de la investigación, se elaboró la siguiente tabla donde se muestran cada uno de esos aspectos.

Tabla 2 Categorías y subcategorías

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
			Caracterizar las necesidades de información de los usuarios internos y externos del archivo clínico del Hospital La María.	Archivo clínico	Archivos
Servicio deficiente en el archivo	¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios internos y externos del servicio que se presta en el archivo clínico del Hospital la María?	Identificar la percepción de los usuarios internos y externos sobre el servicio del archivo clínico del Hospital La María.	Verificar el nivel de cumplimiento de las necesidades de información de los usuarios internos y externos de archivo clínico del Hospital La María.	Usuarios de archivo	Usuarios Usuarios potenciales Usuarios reales Usuarios internos Usuarios externos Usuarios de la información
			Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de archivo clínico del Hospital La María.	Necesidades de Información	Requerimiento Cumplimiento
				Satisfacción de usuarios Percepción de usuarios	Satisfacción Nivel de satisfacción Percepción Sensaciones

Organización y consolidación de la información.

Con base en la proyección e instrumentos creados para el estudio, se logró obtener en su totalidad las encuestas propuestas a usuarios externos y entrevistas a funcionarios internos. Para consolidar dicha información se realizaron actividades como agrupar e identificar las respuestas similares, en el caso de las preguntas diferentes se comprobó que era realmente lo que usuario pretendía informar. Con respecto a las funcionarias del archivo, en la entrevista sus respuestas gran parte de las veces coincidían, lo cual facilitó dicho análisis.

Finalmente se cruzó la información tanto de las encuestas como de las entrevistas con la finalidad de relacionar respuestas similares y diferentes para cada uno de los instrumentos y realizar una conclusión según objetivo de dicha investigación.

Interpretación de la información.

Teniendo como base el artículo “Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa” del autor Francisco Cisterna Cabrera, el cual enmarca criterios para la elaboración de tipologías que permiten compilar información de forma estructurada y organizada. Donde inicialmente se buscó entender el fenómeno de la investigación para poder comprenderlo a partir de la interpretación misma, hacer cruce de información, preguntarse la relación o afectación que tiene la investigación con otros actores de la sociedad, para así mismo crear nuevos análisis, sistematización y finalmente la construcción de nuevo conocimiento con sus propias conclusiones.

Consideraciones éticas.

Se hace necesario aclarar que la toda la información compilada, no se utilizará con fines diferentes a los académicos, puesto que esta investigación se basa en información suministrada por las funcionarias del archivo clínico y libro de registros de entregas. La anterior información será manejada dentro de los diferentes aspectos éticos buscando siempre un beneficio para la institución y mejora continua en sus procesos con relación a la prestación del servicio mismo.

La ley 1409 de 2010, Por la cual se dicta el código de ética y otras disposiciones; fundamenta el obrar con cautela, imparcialidad, confiabilidad, determinación y equidad con todo lo relacionado a la información compilada; también, es base para la presente investigación la Ley 23 de 1982 sobre derechos de autor, en la forma en que las respuestas suministradas por las funcionarias será utilizada única y exclusivamente para efectos de esta investigación, así mismo se protegerá la dignidad de quienes participaron en este estudio.

Capítulo 4.

Resultados y Discusión.

Hallazgos.

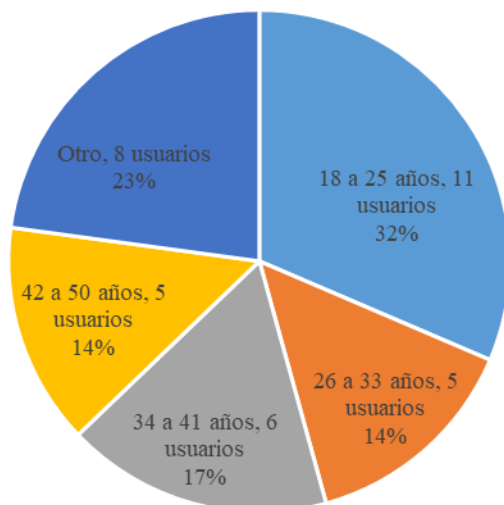
Este capítulo, está organizado de acuerdo a cada una de las categorías identificadas en la investigación; las cuales se desarrollaron teniendo en cuenta su objetivo mismo, para lograr tales fines.

A continuación, se analizan los hallazgos resultantes de la indagación realizada.

Categoría Necesidades de Información.

Esta categoría se analizó mediante el desarrollo del objetivo formulado en términos de Caracterizar las necesidades de información de los usuarios internos y externos del archivo clínico y archivo administrativo del Hospital La María. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

- Información general del usuario



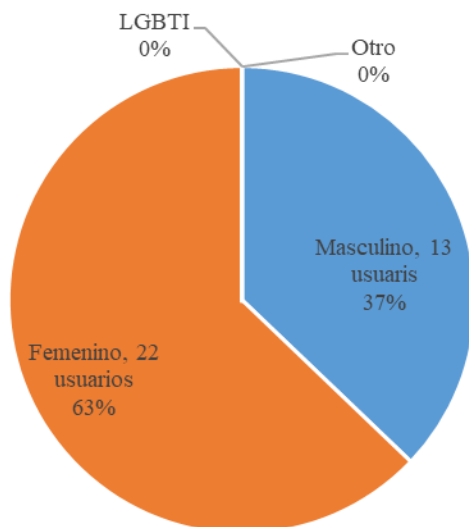
Edad

Gráfico 1 Edad

Nota: Porcentaje de los rangos de edades los usuarios externos del Hospital La María

Como se observa en el gráfico 1; 11 encuestados (32%) tienen entre 18 y 25 años, 5 usuarios (14. %) tienen entre 26 y 33 años, 6 de los participantes (17%) tienen de 34 a 41 años, 5 usuarios (14. %) tienen entre 42 a 50 años y 8 de ellos (23%) son mayores de 50 años de edad. Lo anterior permite concluir que el 32% de los usuarios tiene entre 18 y 25 años (Ciclo de vida, Ministerio de Salud) por lo tanto, este archivo es consultado, principalmente, por usuarios jóvenes, otro porcentaje significativo es la presencia de usuarios adultos (Ciclo de vida, Ministerio de Salud) y de adultos mayores (Ciclo de vida, Ministerio de Salud). Lo anterior

demuestra que no hay un límite de edad para el requerimiento y suministro eficiente de información por parte del archivo.



Sexo

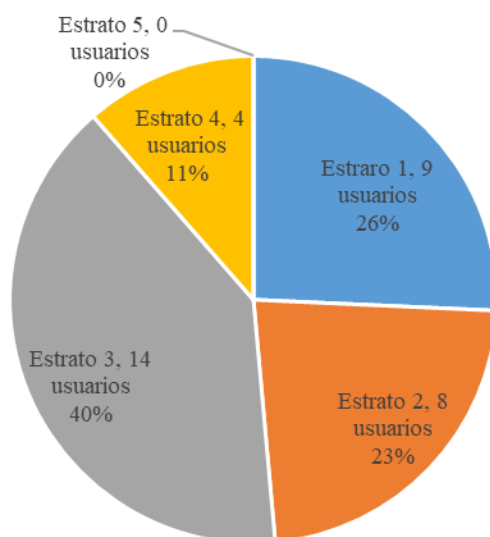
Gráfico 2 Identificación sexual.

Nota: Porcentaje de la cantidad de hombres y mujeres que consultan en el archivo

Como se observa en el gráfico 2; 22 participantes (63%) son mujeres y 13 de estos (37%) son hombres. Es decir que en su mayoría son mujeres entre 18 y 25 años de edad quienes más acuden a consultar en el archivo. De lo anterior se deduce que son las mujeres jóvenes las responsables del cuidado de quienes en el hogar están haciendo uso de los servicios de salud, ya sea porque éstos son menores de edad, adultos mayores o personas con limitaciones físicas; o bien porque aquéllas son las acudientes del paciente.

De acuerdo con lo anterior, y considerando las múltiples ocupaciones que las mujeres deben asumir como cuidadoras se podría analizar la posibilidad de brindarles, mediante el uso de

las tecnologías de la información y la comunicación, una serie de estrategias o servicios complementarios que les permita a esta población realizar ciertos procedimientos de acceso a la información de manera más ágil en el cual se optimice tiempo. Es de aclarar que se trataría de servicios o estrategias complementarias dado que, teniendo en cuenta el carácter del archivo, existe un criterio de reserva para su información: La historia clínica de sus usuarios, la cual solo se entrega al titular o a quien éste autorice por escrito y de forma personal. Por este motivo, se concluye que los anteriores resultados relejan que son las mujeres quienes más consultan información en el archivo clínico y, los hombres lo hacen en menor frecuencia; de lo anterior se interpreta que estos son quienes, principalmente, llevan las responsabilidades económicas del hogar, por tal motivo se les dificulta ir directamente hasta el archivo clínico.



Estrato

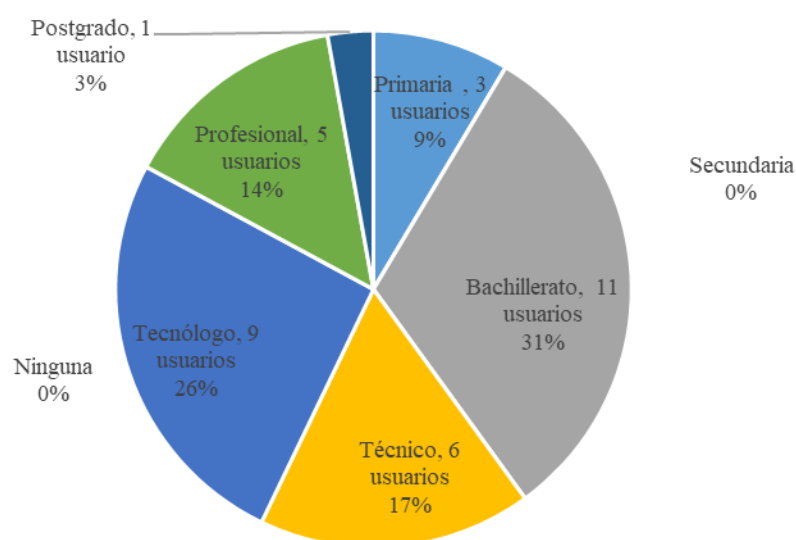
Gráfico 3 Estrato

Nota: Porcentaje del rango de estrato socioeconómico al que pertenecen los usuarios externos del archivo clínico

Como se observa en el gráfico 3; 14 usuarios (40%) pertenecen al estrato 3, 9 encuestados (26%) al estrato 1, 8 participantes (23%) pertenecen al estrato 2 y 4 personas (11%) pertenecen al estrato 4 y finalmente del estrato 0 y 5 no hay usuarios que consulten.

El hecho de que el 40% de los usuarios pertenezcan al estrato 3, evidencia que son mujeres entre 18 y 24 años de edad, que saben que en el archivo se les puede dar solución a su requerimiento. Pese a que la información de dicha unidad de información especializada es muy concreta. Seguido a ello, están los del estrato 1, 2 y 4; que, aunque acuden en menor cantidad, tienen la habilidad de expresar su necesidad de información para que sea resuelta por parte de los funcionarios del archivo ya que en el trabajo de campo se pudo evidenciar que conocían los datos necesarios y los procedimientos para resolverla. Además, Se observa que el estrato socio-

económico no es una variable que modifique la posibilidad de acceder a la información que ofrece el archivo dada la especificidad de éste.



Formación

Gráfico 4 Formación.

Nota: Porcentaje del nivel de formación de los usuarios externos del archivo clínico

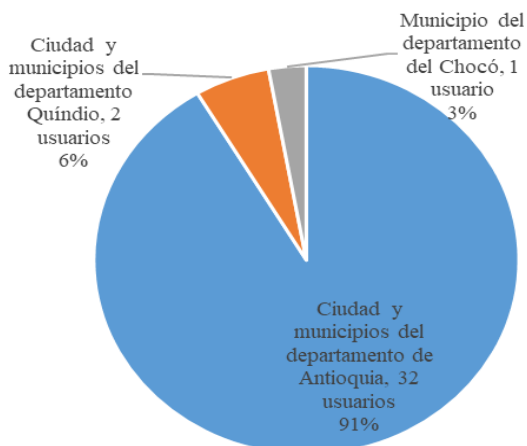
Como se observa en el gráfico 4, 11 usuarios (31%) han cursado bachillerato, 9 (26%) tienen formación tecnológica, 6 (17%) tienen formación técnica, 5 (14%) formación profesional, 3 (9%) ha cursado estudio de primaria, 1 (3%) ha realizado postgrado y el 0% ha cursado secundaria.

Se puede apreciar que la mayor parte de la población encuestada está compuesta por mujeres entre 18 y 25 años de edad, pertenecientes al estrato 3, que han cursado el bachillerato,

seguida en cantidad de quienes han realizado estudios técnicos, tecnológicos, profesionales, primaria y postgrado.

Si bien se puede afirmar que estos resultados poco afectan la atención que presta el archivo clínico, dado que éste ofrece información muy específica a la que cualquier persona puede acceder, es igualmente cierto el hecho de que los usuarios del archivo son personas con formación en diversos niveles y que por lo tanto poseen los elementos básicos que les permiten hacer valer sus derechos de salud en el momento en que lo requieren, contrario a lo que puede suceder si los usuarios carecen de formación.

Se concluye que la formación académica en los usuarios del archivo, o la falta de ella, no interviene para nada en la prestación del servicio, pues cualquier persona con una mínima orientación puede solicitarlo. Sumado a ello, el archivo está obligado a entregar la historia clínica al titular o a quien éste autorice. Pero para continuar con otros trámites en salud, sí se requiere por lo menos una mínima formación ya que se debe hacer una competente comprensión de lectura, una adecuada expresión de datos concretos y, consecuentemente, una correcta toma de decisiones.



Origen

Gráfico 5 Lugar de origen.

Nota: Porcentaje del lugar de origen de los usuarios que consultan el archivo clínico.

Como se observa en el gráfico 5, 32 usuarios (91%) tiene como lugar de origen alguna ciudad o municipio del departamento de Antioquia, 2 encuestados (6%) tienen como lugar de origen algún municipio o ciudad del departamento de Quindío y 1 participante (3%) algún municipio del departamento de Chocó.

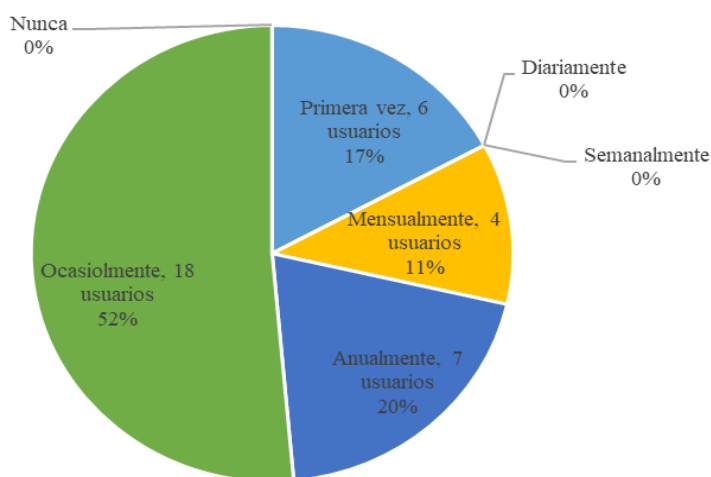
Se evidencia, que no solo personas del departamento de Antioquia consultan el archivo clínico del Hospital La María, pues en menor porcentaje hay representación de otros departamentos como el Quindío y Chocó

De lo anterior se deduce que, aunque son en su mayoría son mujeres entre 18 y 25 años de edad, las cuales han recibido algún tipo de formación académica, el 91% tiene como lugar de origen alguna ciudad o municipio del departamento de Antioquia, seguido del 6% de alguna ciudad o municipio del Quindío y finalmente 3% de algún municipio del departamento del

Chocó. Ello deja claro la naturaleza como hospital departamental que es este, teniendo usuarios que consultan de diferentes ciudades o municipios del departamento de Antioquia, Quindío y Chocó; y que, en mayor porcentaje, los usuarios que consultan son de algún municipio o ciudad de departamento de Antioquia.

En la entrevista, las auxiliares expresaron que los usuarios tienen procedencia regional de, pueblos, veredas y municipios. Omitiendo así que también existen usuarios que consultan de otros lugares como el departamento del Quindío y del Chocó. Además de usuarios de otras latitudes fuera de Colombia, sin embargo, esto no se evidenció en la encuesta realizada.

- Necesidades de información del usuario



Frecuencia de consulta

Gráfico 6 Frecuencia de consulta

Nota: Porcentaje de la frecuencia con la que consultan los usuarios del archivo clínico

Como se observa en el gráfico 6, 18 usuarios (52%) consultaron ocasionalmente, 7 encuestados (20%) consultaron anualmente, 6 de los participantes (17%) consultaron por primera

vez el archivo clínico, 4 de ellos (11%) consultaron mensualmente y el 0% de los usuarios consultaron diaria y semanalmente.

Se puede afirmar que son mujeres de estrato 3, que tienen entre 18 y 25 años de edad, que han cursado bachillerato cuyo lugar de origen es de alguna ciudad o municipio de Antioquia en su mayoría; de las cuales el 52% consultó el archivo de forma ocasional

Se concluye que unos usuarios en mayor cantidad que otros consultaron el archivo clínico, teniendo una frecuencia de consulta ocasional, continuidad que corresponde a 18 usuarios

Entre tanto, las auxiliares respondieron que la frecuencia de consulta en el archivo es diaria - frecuente, pues el área de consulta externa puede atender diferentes especialidades a más de 100 pacientes diarios, los cuales necesitan como mínimo copia de su historia clínica para trámites futuros. Lo anterior se traduce en un servicio que el archivo debe prestar a los usuarios.

Dicha frecuencia de consulta, es ejecutada según respuestas de las auxiliares por los usuarios del archivo que pueden ser personal asistencial y administrativo del hospital, usuarios externos, personal del área metropolitana, municipios o pueblos aledaños.

La información consultada por los usuarios tiene fechas extremas del año 2012 hasta la fecha en el archivo de gestión y en el archivo inactivo (en menor frecuencia de consulta) desde el año 2005 hasta el 2011

Se deduce, que las respuestas de los usuarios externos confirman lo que dicen las funcionarias del archivo clínico, lo cual se evidencia en las respuestas aportadas por los mismos

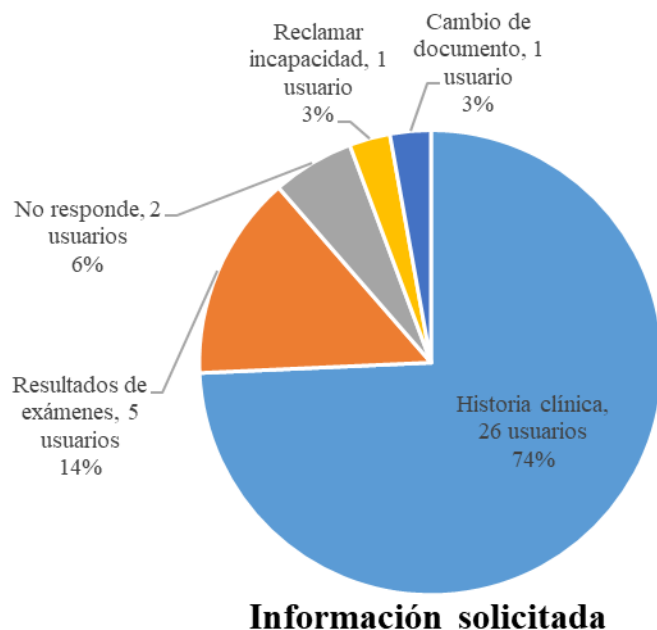


Gráfico 7 Información solicitada al archivo

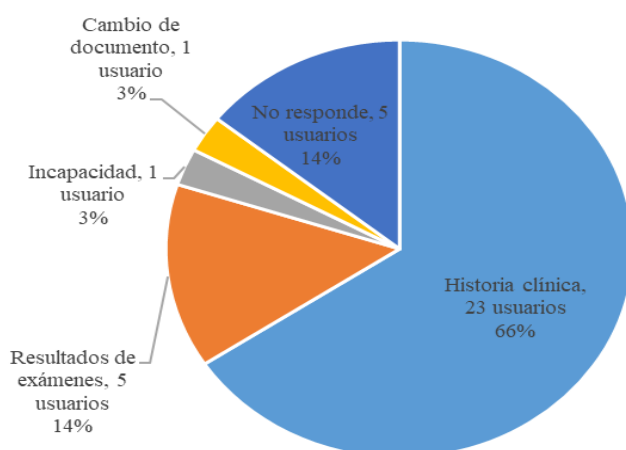
Nota: Porcentaje de la información que solicitan los usuarios externos de archivo clínico.

Como se observa en el gráfico 7, 26 usuarios (74%) solicitan historias clínicas, 5 encuestados (14%) resultados de exámenes, 1 participante (3%) reclamar incapacidad, 1 de ellos (3%) solicita cambio de documento y 2 usuarios (6%) no respondieron a la pregunta.

El hecho de que el 74% de los usuarios solicite historias clínicas obedece a la naturaleza misma y carácter de especializado que tiene el archivo. Esto con relación a los servicios que este brinda da la posibilidad de crear mecanismos para evaluar la eficiencia en cuanto al servicio más utilizado por los usuarios y por consiguiente ejecutar acciones de mejora continua.

En los resultados, los usuarios relacionan la historia clínica como la información que solicitan al archivo.

Las auxiliares respondieron que lo usuarios pueden hacer solicitudes de exámenes de laboratorio, resultados de patologías o biopsias, pero coincidieron en que la información que estos más solicitan es la historia clínica. Lo anterior debido a la especificidad de la información que condensa dicho archivo



Información más solicitada

Gráfico 8 Información más solicitada

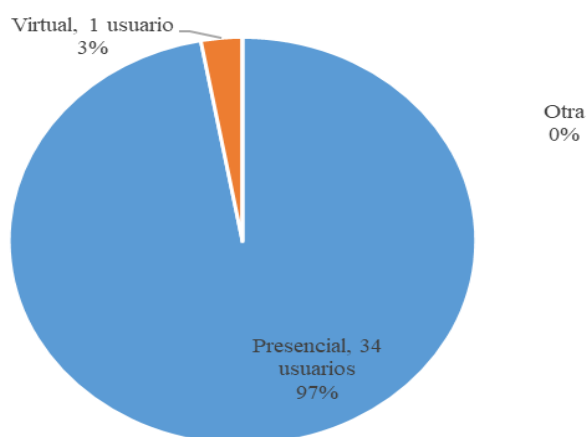
Nota: Porcentaje de la información más solicitada por parte de los usuarios externos del archivo clínico.

Como se observa en el gráfico 8, 23 usuario (66%) respondieron que la información más solicitada es la historia clínica, 5 encuestados (14%) solicitan resultados de exámenes, 1 participante (3%) solicita incapacidad, 1 sujeto (3%) cambio de número de documento y 5 usuarios (14%) no respondieron a la pregunta.

En relación con los servicios, ello significa que debería existir un manual de funciones en el archivo, que detalle la trazabilidad al ofrecer este y otro tipo de servicios; tener claro el tiempo promedio para la prestación oportuna de estos, pues es lo que más se hace en el archivo clínico.

Puesto que el hecho de tener un manual de funciones parametriza los procedimientos, permite futuras certificaciones internas y externas en cuanto a calidad se refiere, brinda bases y soportes frente a auditorias de entes de control locales y departamentales, estandariza procesos en relación con eventuales cambios de personal y permite que el personal nuevo se acople al mismo; lo cual difícilmente se daría si no existieran manuales de procedimientos.

Entre tanto, las auxiliares de archivo coinciden en dicha respuesta “la información más solicitada es la historia clínica” debido a la naturaleza y particularidad de dicho archivo.



Modalidad de consulta

Gráfico 9 Modalidad de consulta

Nota: Porcentaje de la modalidad en que consultan los usuarios externos de achico clínico.

Como se observa en el gráfico 9, 34 usuarios (97%) respondieron que consultan de forma presencial, 1 (3%) encuestado respondió que su modalidad de consulta es virtual y 0% respondió a otra como modalidad de consulta.

Por ser la historia clínica un documento de carácter privado, la información contenida en esta solo se envía de forma electrónica a entes de control en los casos que se requiera, tal como se expresó en la entrevista con las auxiliares del archivo. En ningún caso se envía a través de correo electrónico a usuarios externos por el carácter de reservado que esta tiene. Debido a lo anterior, se tiene como respuesta un 97% de usuarios que consultan de forma presencial.

En el caso del usuario que contestó que consulta el archivo de manera virtual se asume que esto puede responder a su desconocimiento del servicio del archivo o que al momento de diligenciar la encuesta no entendió la pregunta.

Como respuesta a esta pregunta, las auxiliares expresaron que para consultar los usuarios deben dirigirse hasta el archivo directamente, personalmente o por escrito. De lo anterior se concluye que la presencialidad en la consulta alude al carácter de reservado que tiene la información que contiene la historia clínica, la cual es un documento personal e intransferible.

De igual forma las auxiliare expresan que no han implementado modalidad de consulta alguna. Sumado a ello, comunican de la existencia de un software en la institución, el cual no es para consultas. De lo anterior se concluye que se han quedado con la modalidad de consulta tradicional por así decirlo, no le han dado valor agregado a este servicio.

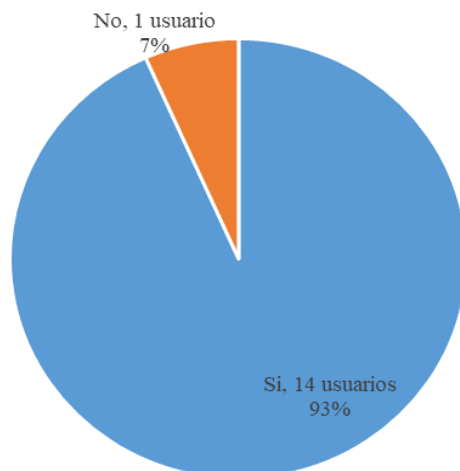
Sumado a ello, los medios de consulta de información no responde de forma eficiente, puesto que cuando se les preguntó en entrevista a las auxiliares que si registraban las consultas

recibidas y como lo hacían, respondieron que hacen un registro físico de las consultas diarias realizadas, el cual se hace en un libro donde se detalla el número de documento del usuario, fecha, nombre del funcionario que entrega la información, número de hojas, firma de quien recibe y se aclara si se entrega en CD la información. Iniciativa implementada por la anterior jefa desde el año 2014.

De lo anterior se concluye que no existe un registro electrónico de las consultas, en trabajo de campo se evidencio que de forma sistematizada no se puede saber por ejemplo el lugar de origen de quien consulta, si es titular de la historia clínica o autorizado para reclamar, rango de edades de quienes consultan, cuántos hombres o mujeres consulta por mes, la forma de saberlo es mirando las firmas de quien recibe la información en los casos de que la letra sea clara y legible y haciendo conteo de registros de forma manual.

Se recomienda tener sistematizados datos como los anteriores pues servirán como estadísticas para la misma institución, sumado a ello para justificar por ejemplo más personal en el archivo, ya que estas expresaron que es mucho trabajo y son solo 4 auxiliares actualmente, pues una de estas tiene una larga incapacidad, lo cual ha aumentado de forma significativa el volumen de trabajo. De igual forma seria más óptimo dar respuesta a requerimientos internos, legales o a entres de control teniendo la información sistematizada que haciendo el conteo de cada registro físico.

- **Cumplimiento de las necesidades de información**



Cumplimiento

Gráfico 10 Cumplimiento de las necesidades de información

Nota: Porcentaje del nivel de cumplimiento de las necesidades de información de forma eficiente, por parte del archivo clínico.

Como se observa en el gráfico 10, 14 usuarios (40%) respondieron de forma afirmativa, 20 encuestados (57%) y 1 participante (3%) respondió de forma negativa.

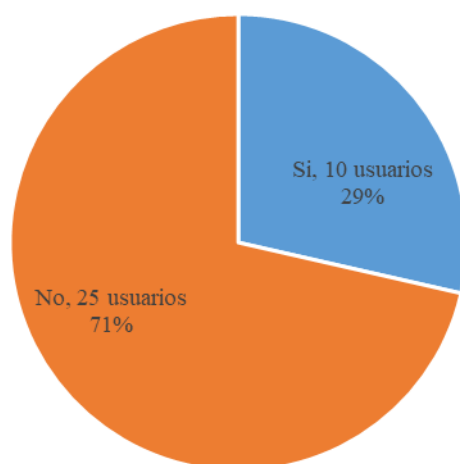
El hecho de que el 40% haya afirmado que el archivo cumple sus necesidades de información de forma eficiente y que el 57% lo haya justificado esa respuesta positiva demuestra que el archivo da solución a las solicitudes de los usuarios, se muestran amables y ágiles en la prestación del servicio, brindan información oportuna, lo hacen de forma inmediata, ofrecen buena atención, eficiencia en el servicio y diligencia; de lo anterior, se concluye que el archivo es eficiente en cuanto el cumplimiento de las necesidades de información de los usuarios.

El hecho de que el 3% de los usuarios encuestados haya respondido de forma negativa, obedece a que las funcionarias del archivo solicitaron a la usuaria diligenciar el formato de autorización de entrega de historia clínica y esta se alteró, pero nunca se le negó el servicio o se le prestó de forma negligente

En los resultados, los usuarios relacionan el cumplimiento de sus necesidades con la característica de amabilidad y buena atención.

Se recomienda continuar fortaleciendo y efectuar procesos de mejora continua e innovación en dicha característica para que siga siendo de impacto ante los usuarios puesto que se evidencia esta en los resultados como la más expresada por los mismos.

A esta pregunta, el personal del archivo responder de forma positiva, una auxiliar justifica su respuesta y expresa “siempre estamos disponibles a los requerimientos de los pacientes, poderles ayudar en lo que necesiten”



Tiempos para la entrega de información

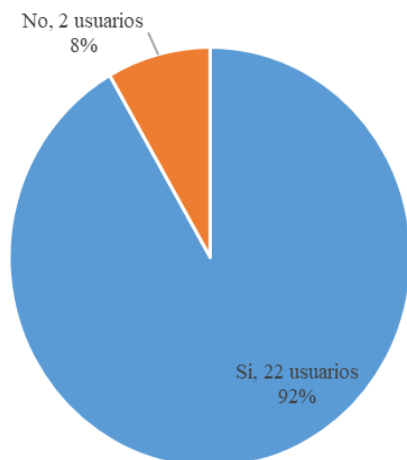
Gráfico 11 Tiempos establecidos por el archivo para la entrega de información

Nota: Porcentaje de los usuarios que conocen los tiempos establecidos por el archivo clínico para la entrega de información.

Como se observa en el gráfico 11, 10 usuarios (29%) respondieron de forma afirmativa y 25 participantes (71%) de forma negativa. Ello significa que el público objetivo de la unidad de información desconoce cuánto tiempo debe tardar el archivo en dar respuesta a su solicitud de acuerdo a lo establecido en los procedimientos internos de éste.

El hecho de que el 71% de los usuarios desconozca estos tiempos, hace necesario implementar una acción de mejora, es decir, que estos tiempos se encuentren registrados en el manual de procedimientos y que sean divulgados a los usuarios. De igual forma, se hace pertinente sensibilizar y formar a los usuarios al respecto, lo cual permitirá tener entonces usuarios actualizados y por consiguiente bien informados.

Con dichas jornadas de sensibilización, se busca el no ser redundantes en la información suministrada a los usuarios, y que estos no la reciban más de una vez. En cuanto conozca este tiempo, solo se acercará a la unidad de información en el momento que se le indique; evitando así cúmulo de usuarios y optimizando tiempo.



Entrega de información

Gráfico 12 Entrega de información en los tiempos establecidos

Nota: Porcentaje de entrega de información por parte del archivo clínico en los tiempos que establecidos.

22 usuarios respondieron de forma positiva, 2 participantes respondieron de forma negativa y 11 personas justificaron su respuesta.

El hecho de que 11 de los usuarios haya justificado su respuesta, evidencia que por parte de las funcionarias del archivo la prestación del servicio se hace de forma rápida y óptima, es decir que en el menor tiempo posible se entrega la información; sumado a ello es la información correcta, gestionan rápido y son eficientes con el usuario. Las 2 personas que respondieron de forma negativa, 1 usuario al justificar su respuesta expresó: “No lo han informado”

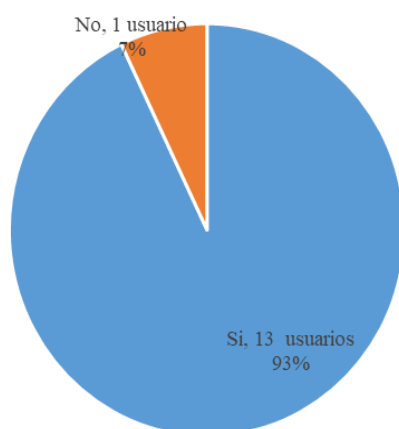
Se concluye que es un servicio óptimo y eficaz, puesto que en poco tiempo le entregan al usuario lo que este requiere.

En los resultados, los usuarios relacionan la entrega de información en los tiempos que establece el archivo con la característica de son muy rápidos.

No obstante, se debe recordar que para los usuarios los tiempos de entrega de información, que ha establecido el archivo, son desconocidos y que ellos al ser interrogados por este aspecto, lo relacionaron con la rapidez en que son atendidos en el momento de solicitar el servicio.

Entre tanto, las funcionarias del archivo respondieron de forma positiva a esta pregunta. “La espera será de 1 a 2 minutos” añadió una auxiliar a su justificación.

El hecho de las funcionarias haya respondido de forma positiva a esta pregunta, se evidencia el valor agregado que se está inculcando en la optimización del tiempo.



Utilidad de la información

Gráfico 13 Utilidad de la información

Nota: Porcentaje de la utilidad de la información que suministra el archivo clínico a los usuarios externos

A esta pregunta, 13 usuarios respondieron de forma positiva, 21 participantes justificaron su respuesta y 1 encuestado respondió de forma negativa.

El hecho de que e13 de los usuarios hayan expresado que, si es útil la información que le suministra el archivo, muestra claramente que en la mayoría de los casos la atención médica no termina con asistir a una consulta en el Hospital La María, de esa consulta se pueden derivar otras, en diferentes instituciones para lo cual es indispensable tener la historia clínica.

Con respecto a la persona que respondió de forma negativa, la cual se alteró al momento en que la funcionaria le pidió diligenciara el formato de autorización de entrega de historia clínica, esta no justificó su respuesta, el servicio se le prestó.

Se concluye entonces la utilidad de esta información suministrada por parte de las funcionarias del archivo, ya que posibilita a los usuarios tramitar futuras atenciones en salud, hacer valer sus derechos, bien sea interponiendo acciones de tutela, gestionando cirugías y demás; todo ello para el bienestar de la salud del paciente. Lo anterior permite ver la unidad de información como ese ente intermediario y que en la mayoría de los casos orienta y soluciona a las necesidades informativas de los usuarios.

En los resultados, los usuarios relacionan la utilidad de la información que suministra el archivo con la característica de futuras atenciones médicas.

A esta pregunta, las funcionarias respondieron de forma positiva, al justificar dichas respuestas expresaron: “La información da cuenta de lo que le realizan a el paciente”, “es el requerimiento que necesita el paciente para sus trámites en sus posteriores atenciones”.

De lo anterior se infiere con relación a los servicios, la importancia de hacer entrega eficiente de dicho documento, pues en gran parte de los casos la atención médica no termina con una consulta en el hospital, por el contrario, es así como inicia, pues el paciente puede requerir atención por parte de otros especialistas, es ahí donde se hace necesario tener dicha historia clínica para atenciones y trámites futuros.

Se concluye que aparte optimizan el tiempo, pues la espera para entrega de información es de 1 a 2 minutos promedio, las auxiliares son conscientes de lo importante que es para el usuario la historia clínica, por tal motivo estas son diligentes con el cumplimiento de dichas necesidades de información.

- **Satisfacción del usuario**

¿Qué opina usted de la atención recibida por parte de los funcionarios del archivo clínico?

De los usuarios encuestados, sólo una de ellas respondió a esta pregunta de forma negativa: “muy mala”, es la misma usuaria que se alteró cuando le indicaron que debía diligenciar la solicitud de autorización para la entrega de historia clínica.

Tal hecho demuestra que en general los usuarios del archivo clínico opinan que la atención es buena, excelente y oportuna, inmediata, con calidad humana, cordiales, gentiles, demasiado eficiente los funcionarios, apropiada, mujeres muy amigables, amable, decentes, respetuosas, educadas y tienen conocimiento claro de sus funciones, ello evidencia como la

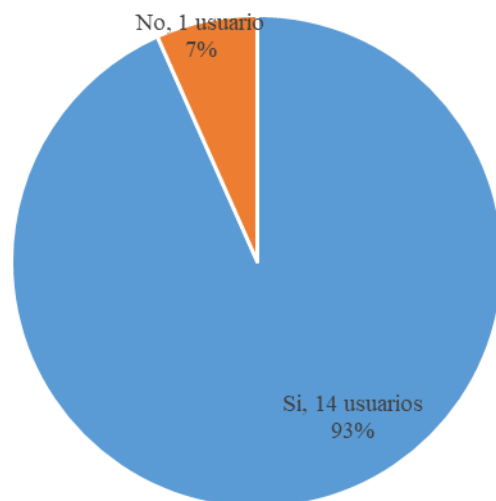
importancia de realizar bien las actividades laborales los catapulta a tener tan buena atención para con los usuarios externos, cuanto más si dichos procesos y procedimientos estuvieran documentados de manera formal en el manual de funciones. De igual forma, se evidencia credibilidad en lo que estas hacen, proporcionando así que los mismos usuarios hagan comentarios favorables en relación con la prestación del servicio.

En los resultados, los usuarios relacionan la excelencia como característica con relación a la atención recibida por parte de los funcionarios del archivo clínico

Con respecto a la atención prestada a los usuarios del archivo clínico, Todas las auxiliares dieron respuesta a esta pregunta, expresando que es ágil, servicial, muestran buena disposición y ayuda a los usuarios, buena actitud, completa atención y calidez.

En los resultados, las funcionarias relacionan la a característica de excelente con la atención prestada a los usuarios del archivo clínico.

Tal hecho evidencia que, aunque es poca la formación que tienen estas en el tema de servicios y atención al usuario, se esmeran por hacerlo de tal forma que el usuario perciba una excelente atención, esto traducido a la prestación del servicio se expresaría como usuarios satisfechos, es decir cumplimiento mismo de las necesidades de información de estos.



Cordialidad y amabilidad del personal

Gráfico 14 Cordialidad y amabilidad del personal

Nota: Porcentaje de la cordialidad y amabilidad que muestra el personal que atiende en el archivo clínico

Como se observa en el gráfico 12; 14 usuarios (40%) respondieron de forma afirmativa, 20 participantes (57%) justificaron su respuesta y 1 encuestado (3%) respondió de forma negativa.

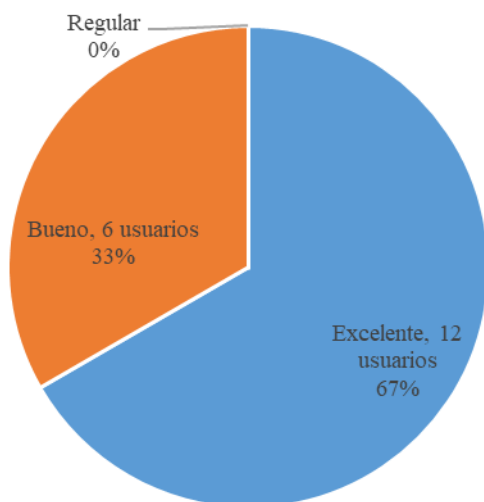
El hecho de que el 57% haya justificado su respuesta aludiendo a comentarios como la buena disposición para satisfacer al usuario, atención con respeto, buen trato, atención rápida, desde el inicio son cordiales, muy especiales con el usuario, educados, muy queridas, atentas, eficientes, formales y el personal muestra interés por lo que desempeña; son elementos que dan cuenta del nivel de agrado o satisfacción que sienten los usuarios al ser atendidos por los funcionarios del archivo clínico.

En los resultados, los usuarios relacionan la amabilidad como característica del personal que le atiende en el archivo clínico.

Se concluye que, por las anteriores razones, para los usuarios el personal que atiende en el archivo si se muestra cordial y amable, pues siente en gran medida que se les escucha y por consiguiente se le da solución a su requerimiento.

Desde otra perspectiva, al preguntarle a las funcionarias del archivo ¿Se muestra usted cordial y amable en la prestación del servicio?, estas respondieron de forma positiva a esta pregunta, al justificar su respuesta expresaron: “Trato de hacerlo ya que es la imagen de nuestra institución” y “trato siempre de ayudarle mucho al paciente”.

De las anteriores respuestas se concluye que estas tienen claro que del servicio que ofrezcan, exaltan o no el buen nombre del Hospital La María. De ello se infiere que aparte de la buena disposición evidenciada en el trabajo de campo que tienen estas para con la atención ofrecida, son consciente de siempre dejar en alto el buen nombre de tan prestigiosa institución. Ello con relación a los servicios significaría reconocimiento, ya que la opinión que tienen las personas acerca de las instituciones, define el nivel de credibilidad y confianza en sus actuaciones.



Calificación del servicio

Gráfico 15 Calificación del servicio recibido

Nota: Porcentaje de calificación del servicio recibido por usuarios externos del archivo clínico.

Como se observa en el gráfico 13; 12 usuarios (34%) expresan que es excelente el servicio recibido, 6 encuestados (17%) les parece bueno, 1 (3%) persona expresa que es malo, 16 entrevistados (46%) justificaron su respuesta en cuanto al servicio recibido y, ningún entrevistado aportó respuesta en el ítem de, un regular el servicio recibido.

El hecho de que el 34% de los usuarios haya respondido de forma positiva y el 46% de estos haya justificado su respuesta expresando que se les atendió muy cordial, buena disposición para atender al usuario, rapidez, conocimiento de la labor, resuelven las inquietudes en el menor tiempo posible y la mejor actitud, excelente calidad humana y buena colaboración; demuestra que en la unidad de información los funcionarios satisfacen de forma eficiente los requerimientos

de sus usuarios; sumado a ellos dejan percibir el buen clima laboral y habilidad para trabajar en equipo y a favor de los usuarios.

El 3% que expresó que el servicio recibido es malo, fue la misma que se alteró cuando le pidieron diligenciar el formato de autorización para entrega de historia clínica.

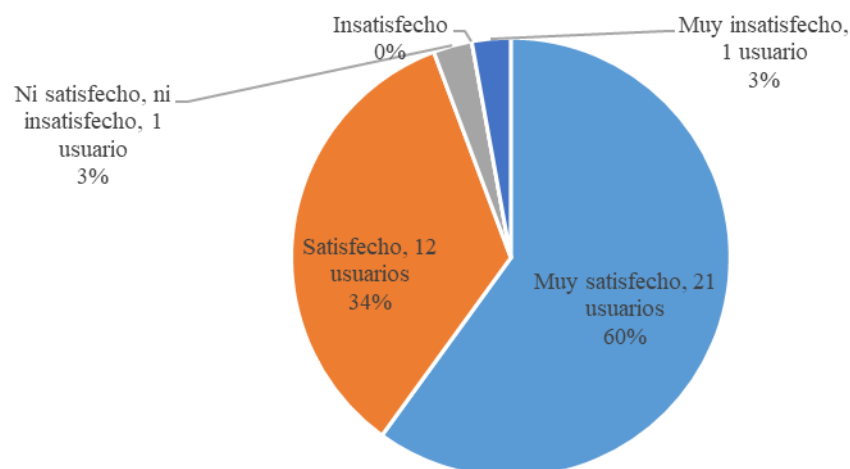
En los resultados, los usuarios relacionan la buena atención como característica vinculada con el servicio recibido.

Se concluye que los usuarios externos califican el servicio recibido como muy bueno, pues en gran medida han obtenido los requerimientos solicitados a la unidad de información.

Al preguntarles a las funcionarias del archivo en términos generales como califica el servicio ofrecido, respondieron a esta pregunta excelente, al justificar su respuesta expresaron: “Se hace una entrega oportuna eficaz y cordial al paciente” y “somos personal capacitado que estamos muy dispuesto siempre a brindarle la mejor información al paciente o a sus familiares”

Tal hecho evidencia la convicción que estas tiene y la vocación de servicio misma. Se concluye que son los anteriores aspectos los que han catapultado a la buena prestación del servicio, dejado de lado la falta de capacitación y formación relacionada con el tema de servicios y archivística, sin obviar la importancia de estas.

Se recomienda formar y capacitar al personal en dichos temas, de tal forma que puedan añadirle valor agregado a sus servicios para que los usuarios y las mismas funcionarias continúen percibiendo esa excelencia en la prestación de estos.



Satisfacción

Gráfico 16 Satisfacción con el servicio recibido

Gráfico 16 Satisfacción con el servicio recibido

Nota: Porcentaje del nivel de satisfacción con relación al servicio recibido por los usuarios externos del archivo clínico.

Como se observa en el gráfico 16, 21 usuarios (60%) respondieron muy satisfecho, 12 personas (34%) se sienten satisfechos, 1 encuestado (3%) se siente ni satisfecho, ni insatisfecho, 1 participante (3%) se siente muy satisfecho y ningún entrevistado expresó su insatisfacción.

El hecho de que el 60% de los usuarios se sienta muy satisfecho con el servicio recibido, demuestra que la unidad de información hace esfuerzos para satisfacer las necesidades informativas y requerimientos de los usuarios, puesto que ninguno de los usuarios encuestados se siente insatisfecho. Exceptuado un 3%, equivalente a una usuaria que se sintió muy insatisfecha,

ello debido a que le solicitaron diligenciar solicitud de autorización para entrega de historia de clínica.

Se concluye que la unidad de información está siendo eficiente, oportuna y eficaz con su público objeto, lo cual quiere decir con relación al servicio que se está cumpliendo con una de las premisas básicas de los archivos, difundir su información a la sociedad.

Al preguntarle a las funcionarias ¿qué tan satisfecho se siente usted con el servicio ofrecido?, respondieron muy satisfecho. Resultado de ello es la buena calificación obtenida por parte de los usuarios externos.

Con relación a los servicios, esto traduce buen desempeño y eficiencia en la prestación del servicio y cumplimiento de necesidades de información.

¿Qué cambios o mejoras sugiere para el servicio que se presta en el archivo?

En términos generales, los usuarios no sugieren cambios para el archivo, por el contrario, sugieren que sigan con esa amabilidad y actitud con las personas y súper todo, felicitaciones. Ello evidencia el alto nivel de satisfacción que sienten los usuarios externos.

Exceptuando la usuaria que se alteró porque se le pidió diligenciara el formato de autorización para entrega de historia clínica, la cual expresas en su respuesta “todos, ya que si uno solicita la historia es algo urgente y no para que lo pongan a voltear”. A dicha persona se le dio una argumentación del porque el seguir el procedimiento interno, sin embargo, dicha usuario no atendió el llamado e hizo caso omiso a ello.

En conclusión, se percibe ese sentido de gratitud de los usuarios externos para con los funcionarios del archivo clínico, ello en gran medida a la eficiencia en la prestación del servicio propiamente dicho.

Discusión.

Es posible indicar, que de acuerdo a esta investigación la cual tiene como objetivo “identificar la percepción de los usuarios internos y externos sobre el servicio del archivo clínico del Hospital La María”, se encontró que esta unidad de información omite el cumplimiento de algunos de los postulados del autor Samuel Ameneyro Olaguíbel (2000), el cual define el archivo clínico como: “el servicio, en el hospital o la clínica, encargado de la guarda, conservación integración y control de la documentación clínica” (p. 74). En visita de campo, se pudo observar que se omite esta conservación puesto que la información es almacenada en carpetas con alto nivel de acidez, las cuales tienen ganchos metálicos, lo cual ayuda al deterioro mismo de la información contenida en estas. Sumado a ello el espacio locativo cuenta con poca aireación y luz natural.

Por otro lado, aunque la institución reconoce que “El usuario en los archivos es aquella persona que busca información para el desarrollo de sus actividades.” (Sanz, 1994, p.19), y por consiguiente conoce ampliamente la pluralidad del público tan diverso que tiene el archivo clínico del Hospital La María, esto deja de lado las premisas argumentadas por el autor Luis Fernando Jaén García, quien afirma: “Diseñar y planificación los servicios de los archivos de acuerdo con las necesidades manifestadas y viables de realizar para proporcionar un servicio de referencia e información archivística más adecuado y flexible que las satisfaga”. (p.48). de acuerdo a esto, se evidenció que la unidad de información ha adoptado la modalidad de atención al usuario tradicional, es decir, no se han reinventado creando así innovaciones en la presentación misma del servicio.

Se encontró también, vacíos en cuanto la formación de los funcionarios del archivo, puesto que no poseen conocimientos básicos sobre gestión documental y manejo óptima de información. Del mismo modo, en formación de usuarios, lo cual se demuestra claramente que no hay programas de capacitaciones establecidas ni de formación en relación a ello, lo que evidencia la desinformación que los usuarios expresaron tener, al responder la entrevista; por ejemplo, que desconocen los tiempos establecidos por el archivo para la entrega de información, puesto que la unidad de información no ha informado los tiempos de entrega de documentación. Con la adecuada formación de estos, se contribuirá a la mejora continua de los servicios ofertados por parte de archivo clínico, y lo que como afirma la autora Nora Elena Rendón Giraldo (2000): “El usuario, mediante la formación, adquirirá conocimientos y habilidades que le permitirán localizar, evaluar, comunicar y usar la información” (p.99). Es precisamente lo que se necesita en dicha unidad de información, para tener usuarios bien informados, mejorar los servicios ofertados y por consiguiente hacer visible el archivo en toda la entidad, ya que se podrá tener claras las necesidades de información de los mismos y la satisfacción que estos reciben con la prestación del servicio.

Conclusiones.

Conforme a los objetivos planteados para este trabajo, se deduce que:

- Los empleados desconocen que el Archivo General de la Nación es el ente rector de la política Archivística en Colombia, igualmente, la forma técnica de llamar al archivo de gestión y al inactivo. Asumen que el manual de funciones es igual a la Resolución 1995.
- Las funcionarias del archivo se les capacita poco en cuanto a la normatividad Archivística vigente y atención al usuario. Carecen de formación en esta materia y en la creación de manuales de procedimientos en el archivo clínico del Hospital La María.

Después de la realización de dicha investigación, es posible concluir con respecto a la percepción que tienen los usuarios internos y externos sobre el servicio que se presta en el archivo clínico del Hospital La María, lo siguiente:

- Son mujeres entre 18 y 25 años de edad, de estrato 3, las cuales ha cursado algún tipo de formación académica, pertenecientes a alguna ciudad o municipio del departamento de Antioquia, quienes consultan con más frecuencia el archivo, las cuales han evidenciado un trato respetuoso en la prestación del servicio.

- En general los usuarios externos perciben como excelente la prestación del servicio ofrecido por parte de las funcionarias del archivo, lo cual se evidencia en las respuestas suministradas por estos en la encuesta.
- Se refleja la eficiencia y oportunidad de la unidad de información puesto que los usuarios externos expresan sentirse muy satisfechos con el servicio recibido
- Los usuarios externos relacionan la agilidad y diligencia como características vinculada con el cumplimiento de sus necesidades de información
- Los usuarios resaltan la amabilidad como característica de las funcionarias que le atienden y la buena atención con relación al servicio recibido, ya que estos expresaron sentirse muy satisfechos con la atención brindada.
- El hecho de que las funcionarias del archivo sean rápidas en la entrega de información, permite que los usuarios caractericen el servicio como oportuno y eficiente
- El hecho de que las funcionarias del archivo le hagan sentir al usuario que el objetivo principal en la prestación del servicio es la satisfacción del mismo, puesto que son la razón de ser del archivo; les permite percibir a estos que si se está cumpliendo con sus necesidades de información
- Las funcionarias del archivo, relacionan la característica de excelencia en concordancia a la atención prestada a los usuarios del archivo clínico
- Siempre hay disposición para ayudar a los usuarios, da a conocer la satisfacción que tienen estas en cuanto al servicio prestado
- La cordialidad y la amabilidad, da confianza a los usuarios de que estas conocen a cabalidad las funciones para el buen desarrollo de sus labores

- La información tanto para las funcionarias, como para los usuarios es importante, por ende, reconocen la relevancia de su contenido.
- Los usuarios no sugieren cambios o mejoras para los servicios que se prestan el archivo, por el contrario, les felicitan sugieren continúen con esa amabilidad y buena actitud

Recomendaciones.

De acuerdo con los hallazgos obtenidos se presentan a continuación las siguientes recomendaciones para el archivo clínico. Es posible que varias de estas propuestas de mejoramiento impliquen cambios estructurales que no sea posible realizar en el corto plazo, pero se describen como aporte del proceso:

- En cuanto a la formación del personal del archivo. Tal cual como lo dicta el artículo 18 de la misma Ley 594 de 2000 “Las entidades tienen la obligación de capacitar y actualizar a los funcionarios de archivo, en programas y áreas relacionadas con su labor”. Estas estrategias de formación permitirá que los funcionarios del archivo se sientan seguros al momento de prestar los servicios y abordar las temáticas propias de su que-hacer. De igual forma, les permitirá estar actualizado en cuanto normatividad y ampliar su vocabulario técnico. También, reconocer el ente que rector de la política archivística en el país y estar al tanto de las modificaciones que se presenten a nivel nacional.
- Hacer uso de la tecnología para optimizar tiempo y tener datos estadísticos completos, lo cual sería benéfico para el archivo, puesto que conocerían la trazabilidad de datos concretos, esto es, por ejemplo, saber en determinado mes del año cual es tipo de población que más acude a consultar en el archivo; ayudando así a la prestación de un servicio eficiente a los usuarios
- Sensibilizar y capacitar a los usuarios con respecto a los tiempos establecidos para la entrega de información por parte del archivo clínico

- Realizar adecuada difusión de los servicios ofertados por el archivo, procesos realizados y horarios de atención, lo anterior con el fin de solidificar la imagen corporativa del archivo mismo dentro y fuera de la institución
- Utilizar ganchos plásticos para garantizar la conservación de la documentación que se custodia
- Evitar el consumo de alimento dentro del archivo, por auto cuidado de los funcionarios y conservación de la información
- Hacer uso de elementos de protección personal para evitar daños o lesiones a la salud
- Tener personal con formación en archivística, como lo indica la Ley 1409 de 2010 en su artículo 8 “Para el desempeño de un cargo público o privado que requiera el ejercicio de la archivística, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2° de la presente ley, se requiere presentar la tarjeta o matrícula profesional de archivista o el certificado de inscripción profesional según el caso, expedido por el Colegio Colombiano de Archivistas.” Esto fundamentaría las buenas prácticas de gestión documental, la seguridad de la información, la salvaguarda de contenidos, el acceso a la información con sus limitantes privados y la preservación del patrimonio tanto personal como institucional.

Logros y dificultades en la investigación

Con la relación de este ejercicio académico, se fortalecieron los conocimientos obtenidos en la academia y se aplicaron otros para finalmente lograra la consolidación de datos que ultimas serian la construcción de dicha investigación. Dichos conocimientos obtenidos en gran medida obedecen a la excelente orientación por la asesora asignada.

El hecho de que la institución escogida para la realización de este estudio haya tardado 2 meses después de haber iniciado el semestre académico en responder a la solicitud enviada desde el mes de febrero por parte de la Universidad, constituyo gran dificultad en la medida que fue un tiempo que no se optimizo el cual fue de suma importancia y utilidad en la misma. Finalmente, en el mes de mayo el Hospital da respuesta afirmativa y es así como con retraso se inicia la ejecución de encuesta para luego consolidar dicha información recolectada.

No obstante, la situación señalada en el párrafo anterior, fue posible dar cumplimiento a los objetivos propuestos en el estudio en los tiempos establecidos.

Bibliografía.

Ameneyro, S (2000). “*Archivo Clínico: sus procedimientos e instrumentación*”. México: El cid.

Archivo General de la Nación. (14 de Julio de 2000). Ley 594 de 2000. Bogota, Colombia.

Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4275>

Archivo General de la Nación. (5 de mayo de 2000). Acuerdo 049 de 2000. Bogotá, Colombia.

Recuperado de <http://repositorio.archivogeneral.gov.co/repositorio/items/show/112>

Archivo General de la Nación. (5 de mayo de 2000). Acuerdo 049 de 2000: Por el cual se desarrolla el artículo 61 del capítulo 7° de conservación documentos el reglamento general de archivos sobre "condiciones de edificios y locales destinados a archivos.

Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6277>

Archivo General de la Nación. (s.f). Ley 594 de 2000: Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Recuperado de <http://www.archivogeneral.gov.co/politica/repositorio-normatividad>.

Arias, C. (2006). “Enfoques teóricos sobre la, percepción que tienen las personas”. *Revista Horizontes Pedagógicos*, 8(1), 9 – 22. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/buscar/documentos?querry=Dismax.DOCUMENTAL_TODO=enfoques+te%C3%B3ricos+sobre+la+percepci%C3%B3n+que+tienen+las+personas

- Blaxter, L., Hughes, C. y Tight, M. (2002). Como se hace una investigación. Recuperado de <http://www.terras.edu.ar/biblioteca/37/37BLAXTER-Lorraine-HUGHES-Christina-y-TIGHT-Malcom-Cap-3-Reflexionar-sobre-los-metodos.pdf>
- Bernal, T. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá. Pearson
- Borrás, J. (2001, marzo). “las relaciones entre archiveros y productores de documentos. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=283268>
- Cabrera, F. C. (2005). Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa. *Redalyc*. Recuperad de <http://www.redalyc.org/html/299/29900107/>
- Calva, J. (2004). *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Calva, J. (2009). “Satisfacción de usuarios: La investigación sobre las necesidades de información”. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la información. Recuperado de <https://universoabierto.org/2016/01/06/satisfaccion-de-usuarios-la-investigacion-sobre-las-necesidades-de-informacion/>
- Calva, J. (2014). “Surgimiento de las necesidades de información”. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v25n53/v25n53a1.pdf>
- Cárdenas, J. L. (2016). “Nivel de Satisfacción del usuario externo del Servicio de Odontología del Hospital Regional Lambayeque, 2016.” *Revista Experiencia en Medicina del Hospital*

Regional Lambayeque. Recuperado de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5971591>

Castillo, L. (2004). "Análisis de las necesidades de información de la organización". Recuperado de <https://www.uv.es/macass/T11.pdf>

Cerda, H. (1991). Capítulo 7: Medios, instrumentos, técnicas y métodos de recolección de datos e información. En Cerda, H., Los elementos de investigación. Bogotá. El Buho. Recuperado de <http://postgrado.una.edu.ve/metodologia2/paginas/cerda7.pdf>

Cisterna, C. F. (2005). Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa. *Theoria Ciencia Arte y Humanidades*, 60-71.

Código de ética en investigación de la Universidad de Antioquia. Recuperado de <http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/e79da6b4-1402-496b-88bc-0dc0321ba827/codigo-etica-udea.pdf?MOD=AJPERES>

Cortés, M. y Iglesias M. (2004). *Generalidades sobre Metodología*. México. Recuperado de http://www.ucipfg.com/Repositorio/MIA/MIA-12/Doc/metodologia_investigacion.pdf

Borrás, J. (2001). "Las relaciones entre archiveros y productores de documentos" *Revista Redalyc*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16107505>

García, L. F. (2006). "La aplicabilidad de los estudios de usuarios en los archivos: El caso de los archivos históricos". *Revista Códices*. (2), 45-52. Recuperado de https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=La+aplicabilidad+de+los+estudios+de+usuarios+en+los+archivos&btnG=

Heredia, A. (1991). Archivística general teoría y práctica. Recuperado de <https://alexavidal.files.wordpress.com/2015/07/archivisticageneralteoriaypractica-antonia-heredia-herrera.pdf>

Hernández, P. (1993). “El perfil del usuario de la información”. *Revista Investigación Bibliotecológica*. Recuperado de <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3816/3369>

Hernández, P. (2001). “La producción del conocimiento científico como base para determinar perfiles de usuarios”. *Revista Investigación Bibliotecológica*. Recuperado de <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol15-30/IBI03003.pdf>

Hernández, P. (2011). “La importancia de la satisfacción del usuario”. *Revistas científicas Universidad Complutense de Madrid*, 34, 349 - 368. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>

Hernández, P. y Díaz, P., (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. Recuperado de https://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali2.pdf

Hospital General de Culiacán. (2018). Recuperado de <http://hgculiacan.com/estadisticas/estadisticasarchivo.htm> el 25 de febrero de 2018

Hospital La María. Recuperado de <http://lamaria.gov.co/atencion-al-ciudadano>

Izquierdo, M. (1999). “Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: Bases conceptuales y metodológicas”. *Revista Investigación Bibliotecológica*, 13 (26), 112 -134. Recuperado de <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3902/3454>

- Jaén, L. (2010, enero). “Metodología para la realización de estudios de usuarios en archivos”.
Revista Códices. Recuperado de
<https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/co/article/view/685/603>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2012). *Marketing*. México. Recuperado de
https://profdariomarketing.files.wordpress.com/2014/03/marketing_kotler-armstrong.pdf
- Martín, Y. (2004, septiembre). “¿Teoría o metateoría? En el dominio usuario”. *Revista Scielo*.
Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652004000300007&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Martínez, M. (2006). “la investigación cualitativa (síntesis conceptual)”. *Revista UNMNM*.
Recuperado de
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4033/3213>
- Maslow, A. (s.f). *Pirámide de Maslow: Teoría de las necesidades humanas*. Recuperado de
<https://www.gestiopolis.com/jerarquia-de-las-necesidades-de-abraham-maslow/>
- Melgarejo, L. M. (1994). “Sobre el concepto de percepción”. *Revista Alteridades*. Recuperado de
<http://biblioteca.ues.edu.sv/revistas/10800277-4.pdf>
- Ministerio de salud. Ciclo de vida. Recuperado de
<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/cicloVida.aspx>
- Naranjo, E., Rendón, N., y Giraldo C. (2006). *Lineamientos y directrices para la formación de usuarios de la información*. Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología

Navarrete, C. (2015, mayo). “Satisfacción de usuarios internos y externos de todos los servicios de una clínica de medicina familiar del sector salud en el estado de México”. *Revista Ces*. Recuperado de http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/3220/2514

Núñez, P. (2000). Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Recuperado de <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/7926/7435>

Organización Internacional para la Estandarización. (s.f). ISO 9001: Satisfacción del cliente

Oviedo, G. (2004). “Definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría de la Gestalt”. *Revista de Estudios Sociales*, 18. 89 – 96. Recuperado de <https://revistas.uniandes.edu.co/doi/pdf/10.7440/res18.2004.08>

Percepción, atención y memoria (s.f.). Percepción, atención y memoria. Pp 23. [En línea], recuperado de: <http://www4.ujaen.es/~mrgarcia/Tema1PAM.pdf>

Rendón, G. N. (2000). La formación de usuarios de la información: una propuesta curricular. *Interamericana de Bibliotecología*, 91-105. Recuperado de <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/7925/7434>

Rey, M. (2000). “La satisfacción del usuario: Un concepto en alza”. *Revista Anales de Documentación*. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>

Rubio, H. (2004, junio). “Estudios de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórico-práctica”. *Revista Scire*. Recuperado de <http://ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1488/1466>

Sanz, E. (1993). “Realización de estudios de usuarios”. *Revista Dialnet*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=902778>

Superintendencia de Salud de Chile (2010, diciembre). “propuesta metodológica que permite evaluar la percepción de la calidad percibida desde los usuarios de salud”. Departamento de estudios y desarrollo. Recuperado de

Universidad de Alicante. (2007). “Sensación, percepción y atención”. Recuperado de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4298/2/TEMA%202_SENSACION%2CPERCEPCION%2CATENCI%C3%93N.pdf

Universidad de Mar de Plata. (2018). Recuperado de <http://www.mdp.edu.ar/humanidades/documentacion/licad/archivos/modulos/fundam/archivos/bibliografia/fundamentos/F027.pdf> el 25 de febrero de 2018

Valero, C. N. (2015). “Satisfacción de usuarios internos y externos de todos los servicios de una clínica de medicina familiar del sector salud en el estado de México”. *Revista Ces*. Recuperado de http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/3220/2514

