



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Factores en el uso de Tecnologías de la Información en una
Institución Pública de Aseguramiento en Salud de Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Soto Diaz, Cynthia Johanna (orcid.org/0009-0006-2582-6898)

ASESORES:

Dr. Pérez Pérez, Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-7333-9879)

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (orcid.org/0000-0002-4906-895X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico mi tesis principalmente a Dios, por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta.

A mis padres, por todo su amor y por motivarme a seguir hacia adelante.

También a mi única hermana, por brindarme su apoyo moral en esas noches que tocaba investigar.

Y, finalmente, a los que no creyeron en mí, con su actitud lograron que tomará más impulso.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco muy profundamente a mi tutor por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por su guía y todos sus consejos, los llevaré grabados para siempre en la memoria en mi futuro profesional.

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos y figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	11
3.3 Escenario de estudio.....	12
3.4 Participantes	12
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.6 Procedimiento	14
3.7 Rigor científico	14
3.8 Método de análisis de datos	15
3.9 Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	17
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES.....	32

REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	41

Índice de tablas

Tabla 1: Tabla de resultados de la categoría “Factores en el uso de tecnologías de la información”	17
Tabla 2: Reporte de coeficiente de coocurrencia.....	19
Tabla 3: Relación entre las subcategorías, códigos y coeficientes de correlación	21

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Figura descriptiva de la categoría “Factores en el uso de tecnologías de la información”	18
Figura 2: Coeficiente de coocurrencias	19
Figura 3: Mapa de redes de códigos asociados Objetivos de la institución en el uso las TI con Transformación digital	22
Figura 4: Mapa de redes de códigos asociados Gestión de información con Sistema de gestión documentario	23
Figura 5: Mapa de redes de códigos asociados Plataformas institucionales intuitivas con Experiencia del usuario.....	24
Figura 6: Mapa de redes de códigos asociados Uso de equipos informáticos con fallos informáticos.....	25
Figura 7: Red de Factores asociados a la categoría al Uso de tecnologías de la Información.....	26

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar los factores en el uso de Tecnologías de la Información en una Institución Pública de Aseguramiento en Salud de Lima, 2023. Asimismo, tiene un enfoque cualitativo, con un diseño básico; en cuanto a su técnica fue la entrevista y su instrumento la guía de entrevista. Respecto a su población asciende a 10 participantes de una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud. Se concluyó que los factores en el uso de Tecnologías de la Información son relevantes e impactan de una forma positiva en una Institución Pública de Aseguramiento en Salud de Lima, además se observa que el uso de Tecnologías de la Información en una institución pública de Aseguramiento en Salud puede estar influenciado por diversos factores. Estos factores incluyen el compromiso de los directivos, las relaciones efectivas con los usuarios, los acuerdos institucionales y la arquitectura de los sistemas de información gubernamentales. Estos cuatro factores se consideran subcategorías que están interconectadas, lo que permite explicar el surgimiento de la necesidad de utilizar las Tecnologías de la Información dentro de la institución.

Palabras clave: Uso de tecnología, información, Institución pública.

Abstract

The objective of this research was to analyze the factors in the use of Information Technologies in a Public Health Insurance Institution in Lima, 2023. It also has a qualitative approach, with a basic design; its technique was the interview and its instrument was the interview guide. With respect to its population, there were 10 participants from a Health Insurance Fund Management Institution. It was concluded that the factors in the use of Information Technologies are relevant and have a positive impact on a Public Health Insurance Institution in Lima, it is also observed that the use of Information Technologies in a public Health Insurance institution in Health can be influenced by various factors. These factors include the commitment of managers, effective relationships with users, institutional arrangements, and the architecture of government information systems. These four factors are considered subcategories that are interconnected, which allows explaining the emergence of the need to use Information Technology within the institution.

Keywords: Use of technology, information, public Institution.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, en Europa, acorde a la Unidad Internacional de Telecomunicaciones (2021) reporta que el empleo de las tecnologías de información se ha incrementado posterior al COVID-19, generando que el sector público forme parte de la evolución digital y promoviendo al funcionamiento de diversas actividades de carácter gubernamental. Asimismo, la adopción de alternativas digitales es relevantes como elementos primordiales que interfieran en múltiples sectores públicos (economía, sanidad, educación, social y otros más), a fin de solucionar satisfactoriamente cualquier problema que se presente en beneficio de las instituciones públicas y de la sociedad, tomando en cuenta que es una herramienta clave para reducir la brecha digital.

Además, en el Caribe, según el autor Bleeker (2020), las tecnologías de información presentan un gran desempeño, tras su integración se generó un incremento en la innovación de actividades, comunicación efectiva entre las diversas instituciones públicas que comprende los gobiernos de todas las los departamentos estatales estructuraron una composición tecnológico y sostenible, resultando una correcta materia para mantener la transparencia e inclusividad en la accesibilidad de la información.

A nivel nacional, Calderón (2021) comenta que el uso tecnologías de información en el Perú fomenta a la transformación digital, donde se prioriza la gestión de información documental gubernamental dentro de las distintas instituciones y organizaciones estatales, a fin de que existe una organización efectiva y que los funcionarios públicos y ciudadanos sean los principales agentes en interacción con esta. Igualmente, su adopción durante los últimos años ha consistido en altas y bajas, reflejando ciertos desafíos que afectan a las instituciones públicas, requiriendo de un constante esfuerzo en la conectividad, accesibilidad de información, seguridad cibernética y la protección de información.

A nivel local, el uso de la tecnología de información dentro de la institución pública de aseguramiento en salud de Lima presenta el problema referente al compartimiento y acceso de información que presenta los funcionarios públicos de las diversas áreas correspondientes, dado a que los sistemas se encuentran

limitados a brindar datos a múltiples trabajadores que requieren de la información para agilizar los procesos referentes a sus encargos. Del mismo modo, en ocasiones la búsqueda de información es lenta, porque el sistema no se encuentra correctamente estructurado, generando una desorganización en la obtención de archivos de los sistemas financieros y documentales, expedientes, garantías, procesos de reembolsos y otras actividades.

Además, que los procesos de recolección de información son paulatinos, reflejando una trazabilidad poco eficiente, dado a que para que un funcionario consiga un dato específico requiere de pasar por una serie de áreas previas, dilatando el procedimiento y volviéndolo extenso, debido a que no se produce un adecuado uso de las TI.

Frente a ello, los factores claves para adoptar el uso de las tecnologías de información se basan en el compromiso de los directivos con la implementación efectiva de las TI, en determinar las relaciones eficaces con los usuarios (funcionarios públicos) a fin de acceder a la información correcta, establecer acuerdos institucionales que solidifiquen su empleabilidad de manera eficiente y la presentación de una arquitectura de impecable en los sistemas de información gubernamentales.

El problema general planteado es ¿Cuáles son los factores en el uso de Tecnologías de la Información en una Institución Pública de Aseguramiento en Salud de Lima, 2023? Los problemas específicos son: a) ¿De qué manera el compromiso de los directivos es un factor de la categoría de investigación? b) ¿De qué manera las relaciones eficaces son un factor de la categoría de investigación? c) ¿De qué manera los acuerdos institucionales son un factor de la categoría de investigación? d) ¿De qué manera la formulación de la arquitectura de los sistemas de información gubernamentales es un factor de la categoría de investigación? e) ¿Qué otros factores intervienen en la categoría de investigación?

La justificación teórica de la investigación se basa en la representación del uso de las tecnologías de información dentro de una institución pública, identificado aquellos factores que resultan detonantes para la adopción de la TI, ahondado a nivel empírico la importancia de tomar en cuenta dichos factores. En segundo lugar,

la justificación metodológica, la investigación destacará el empleo de la recolección de datos que permitan conocer e identificar qué factores adicionales a los establecidos previamente interfieren en el empleo de las tecnologías de información dentro de la problemática. La justificación práctica se basa en la necesidad que existe en solucionar problemas de gestión y agilizar los procesos de búsqueda de información de manera eficaz y más práctica reconociendo los factores en el uso de Tecnologías de la Información en una Institución Pública de Aseguramiento en Salud de Lima.

El objetivo general es analizar los factores en el uso de Tecnologías de la Información en una Institución Pública de Aseguramiento en Salud de Lima, 2023. Los objetivos específicos son: a) Analizar de qué manera el compromiso de los directivos es un factor de la categoría de investigación. b) Analizar de qué manera las relaciones eficaces son un factor de la categoría de investigación. c) Analizar de qué manera los acuerdos institucionales son un factor de la categoría de investigación. d) Analizar de qué manera la arquitectura de los sistemas de información gubernamentales son un factor de la categoría de investigación. e) Revelar que otros factores intervienen en la categoría de investigación.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes internacionales

Barragán (2022) tuvo como propósito analizar, desde una mirada postmoderna, el nuevo paradigma de la Administración pública, las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) y las innovaciones en la gestión pública de Ecuador, siguiendo un enfoque cualitativo, en los resultados muestran las aplicaciones de las TIC en la gestión pública, las cuales ayudan a enfrentarse a retos que se presentan en las administraciones públicas, sobre todo en entornos de emergencia sanitaria, también se contempla un cambio en la organización del trabajo y la necesidad de nuevas habilidades entre los trabajadores y ciudadanos, a su vez, esto hace de la administración pública electrónica un sistema más transparente y abierta. En conclusión, los nuevos alcances de la gestión pública, están enfocados a brindar un servicio eficiente, basado en la transparencia y en incluir a la ciudadanía en general.

Noboa (2022) buscó fortalecer la calidad de atención y servicio en el sistema de la empresa pública PETROECUADOR para el seguimiento de pacientes con diagnósticos de enfermedades profesionales, grupos prioritarios y/o en condición de vulnerabilidad. Siguiendo un enfoque cualitativo con un método observacional, en su estudio observó que dicha empresa se distingue en cuanto a su historia clínica digital, el cual se basa a través del modelo de Atención Integral en Salud, así como de inteligencia artificial, facilitando la información de los pacientes en tiempo real. No obstante, sugiere enriquecer el sistema de telemedicina a través del uso de las tecnologías de comunicación digital, ya que conllevan a que sus usuarios aminoren sus brechas de atención entre los colaboradores y los pacientes.

Díaz (2021) realizó un análisis de avances y oportunidades de la e-salud en el sistema de salud en México. Desarrolló una metodología de enfoque cualitativo. En los resultados se tuvo que, la implementación de TIC en la Rectoría/Gobernanza y la implementación de un componente tecnológico, fortalecerá los programas existentes, implicando mayor solidez y confidencialidad de los datos propios de un usuario; asimismo fortalecerá los sistemas de educación para profesionales de la salud, conllevando a tener una adecuada tecnología de enseñanza–aprendizaje. Finalmente concluye que, se cuenta con una progresión referente al desarrollo de

las TIC en el sistema de salud de México; no obstante, sin embargo, aún es necesario que se implementen mejoras, a fin de desarrollar actividades óptimas.

Ramírez et al. (2021) analizaron el impacto que tienen las TIC como factor de desempeño competitivo en las instituciones de salud. Se tuvo un enfoque cualitativo con diseño no experimental. En los resultados obtuvieron una optimización en cuanto al nivel de atención a los pacientes y al performance del nosocomio. En conclusión, las TIC son herramientas que coadyuvan a tener un mejor desempeño de las funciones, las cuales van a conllevar a que se tenga una mejor productividad y atención a los usuarios; asimismo permite que se tenga mayor solidez frente a la competitividad.

Díaz y Góngora (2020), tuvieron como objetivo explorar el desarrollo de las TIC en servicios de salud pública en México e indagar sobre los facilitadores y barreras para su implementación, mediante un enfoque mixto de predominancia cualitativa, En sus resultados, se logró identificar que los sectores de salud presentan falencias en cuanto a su sistema de internet, ya que se evidencia que tiene dificultades en las áreas atención a sus usuarios; asimismo, existe el aplicativo eSalud, el cual está enfocado a coadyuvar en los sistemas de salud pública a lo cual implica que se tenga un mejor desarrollo de las funciones administrativas. Se concluye que, el uso de las TIC son herramientas importantes que van a estar direccionadas a facilitar el desarrollo de las labores en las instituciones en general y aunado a ello, implica disminuir las brechas digitales.

Antecedentes nacionales

Cueva (2022), tuvo como objetivo de investigación conocer la importancia de implementar herramientas digitales en tele salud del hospital Hermilio Valdizan, mediante un enfoque cualitativo de diseño fenomenológico; en sus resultados, se observó que en la pandemia tuvieron que acoplarse a las nuevas herramientas digitales, entonces se puede observar que desde la perspectiva de la TIC, implicó a saber situarse y adaptarse ya que ofrece ventajas que benefician a saber viabilizar problemas que están en virtud de la tecnología. En conclusión, se insta al ente encargado de conducir al sistema de salud, instaure y reformule el uso de las

TICs, ya que dicho nosocomio presenta inconvenientes al momento de sus actividades administrativas.

Anaya et al. (2021) investigaron los diversos factores que acentúan las brechas digitales de las escuelas rurales en el Perú en el contexto de la pandemia, siguiendo un enfoque cualitativo, analítico – descriptivo, En los resultados obtuvieron la baja velocidad de conexión que se da en el área rural no permite realizar actividades como el teletrabajo, los dispositivos utilizados son modelos de poca capacidad, los que no permite descargar algunas aplicaciones, también encontraron la falta de conocimiento tecnológico, muchos de los niños en zonas rurales no tienen accesos a equipos digitales, las casas también carecen de puntos de carga de energía para los dispositivos electrónicos, asimismo, el adquirir un servicio de resulta demasiado caro. En conclusión, para reducir la brecha digital se necesita potenciar la conectividad y formación docente para el uso de las TIC.

Ávalos (2021) buscó propiciar el desarrollo de las competencias TIC por razones de iniciarse una emergencia Nacional, siguiendo un enfoque cualitativo de diseño fenomenológico, en sus resultados obtuvieron que la pandemia trajo consigo limitarnos y aislarnos, implicando que los docentes se encuentren limitados en el uso de las TIC, y con el cambio al sistema remoto, los docentes y directivos fueron adquiriendo nuevos conocimientos digitales, la práctica continua hicieron de las TIC un soporte que facilite la enseñanza remota y se tenga un mejor desenvolvimiento metodológico. En conclusión, se infiere que las el manejo de las TIC evidenció estar en nivel básico, sin embargo, son conscientes que se puede complementar las TIC en la práctica con el transcurso del tiempo.

Tuanama (2019) mencionó que el desarrollo de las nuevas TIC permite darle nuevas alternativas innovadoras a la medicina en diversas áreas de atención al paciente y gestión documentaria, en su investigación identifica los principales aspectos que el personal de salud considera adoptar de una historia clínica electrónica (HCE), siguiendo un enfoque cualitativo, en sus resultados, muestra que la implementación de e-Qhali es un proyecto de HCE que con éxito logró implementar una serie de módulos de registro médico. Sin embargo, la adopción de este sistema en un proceso complejo que requiere de constante capacitación. En conclusión, la transición de un registro de datos manual a uno electrónico

representa un gran cambio, que puede potenciar la relación que se tiene con los pacientes y brindar más tiempo para las atenciones.

Según Vélez (2019) tuvo como finalidad analizar la utilización de las TIC's en la gestión administrativa de la dirección distrital 24D02 en la Libertad, siguiendo un enfoque cualitativo, tipo analítico. En sus resultados, se tuvo que las herramientas no benefician y coadyuvar a tener un mejor desarrollo de las actividades administrativas, tampoco existen inducciones que estén ligadas al manejo de las plataformas. En conclusión, por parte de los servidores públicos existe un deficiente uso y manejo de dicha herramienta, conllevando a que sus funciones no tengan un adecuado desenlace.

Referente a las teorías de fundamento de la categoría de estudio

En concatenación del desarrollo se detalla a la categoría Factores del uso de las tecnologías de información, según Bertucci (1995) refirió que son aspectos que influyen en la ejecución de las tecnologías de Información, aspectos que demandan un estudio exhaustivo para su identificación, y que se deben tener en cuenta para una optimización en el uso de las TIC. Asimismo, Aguilar y Chiang (2020), lo definen como características que intervienen en el desarrollo de las tecnologías de información, y que ayudan a evaluar las oportunidades que brinda la tecnología. Ramírez et al. (2021), lo definen como elementos que representan las condiciones más relevantes que influyen en el desarrollo de la industria productora de tecnologías de información, que, a su vez, condicionan favorable o negativamente, la aplicación de las TIC en las empresas del sector público Almanza et al. (2021), lo define como una lista de posibilidades para mejorar el proceso de implementación y uso de las TICS, debido a que muestra de manera resumida una serie de fortalezas, debilidades, oportunidades y control en la implantación de estas tecnologías en el sistema de salud público.

En cuanto a las características, de manera general Pérez et al. (2020), indica que los factores se pueden dividir en 2 categorías, las negativas que presentan factores más recurrentes en el uso de las TIC como la limitación presupuestal, la ubicación geográfica, ya que algunas entidades se encuentran aisladas de la tecnología y cuentan con muy poco conocimiento de estas tecnologías, una

conexión a internet inestable que dificulta el uso óptimo de las TIC. Por otro lado, tenemos factores positivos como una mejora en la gestión documentaria asegurando la seguridad y confidencialidad de la información del usuario o paciente, una mejor calidad de atención y registro de datos, asimismo optimización del tiempo de ejecución de las actividades.

Díaz de León (2020), indica que la importancia de los enfoques en el uso de los TIC se basa en la detección de amenazas y debilidades en el uso de este, para así potenciar las fortalezas y obtener nuevas características que mejoren el desempeño en el uso de este, así como también se puede potenciar la relación que se tiene con los pacientes logrando una transparencia, eficiencia, eficacia documentaria, ya que las TIC ofrecen enfoques y herramientas para aumentar la efectividad y la eficiencia de la atención médica y generan ventajas competitivas.

En cuanto a las subcategorías, se tiene primero al *compromiso de los directivos* cuyo concepto lo define Bertucci (1995) como el proceso de programar, dirigir, controlar y evaluar las funciones de una entidad en el conjunto de sus divisiones, servicios y personal. Resolver todas aquellas problemáticas que puedan surgir en el devenir del centro hospitalario, así como otros asuntos que afecten a su gestión. Del mismo modo, Salvo y Cisternas (2021), indican que es necesario conocer el desarrollo del liderazgo como concepto de organización ya que, es el inicio de las nuevas propuestas orientadas a la selección del equipo directivo, por ese motivo los altos cargos deben generar un alto nivel de compromiso mediante la motivación para que puedan surgir los objetivos deseados. Además, Llapa et al. (2019) hace referencia al compromiso de los directivos como la actitud que genera todo tipo de condiciones ideales para producir servicios de calidad con características de equidad y transparencia para lograr responder la solicitud de los que le exigen. Finalmente, Calderón (2020) indica que a través del tiempo las organizaciones o entidades públicas han sido estudiadas y estipuladas como un organismo social que contiene cultura y clima, como también la relación interactiva entre el personal que la conforma, entes que tienen objetivos liderados por los directivos, los cuales deberán generar compromiso entre sí para ir acorde a las estrategias.

Como segunda subcategoría se tiene a las *Relaciones eficaces con los usuarios*, según Bertucci (1995) indica que es necesario establecer desarrolladores de sistemas que permitan emitir información necesaria a los usuarios, de esa manera el lazo entre usuario y directivos se verá fortalecida por una adecuada comunicación. Asimismo, Paravic y Lagos (2022) mencionan que es importante definir estrategias para mejorar la relación con el usuario mediante la segmentación y personalización de todas las herramientas necesarias para lograr un vínculo positivo y, sobre todo, valorar los canales o medio de difusión del contenido, ya sea, plataforma, web, aplicaciones y más. En la misma línea, Chá (2020) menciona que, las relaciones eficaces con los usuarios favorecen al vínculo para los clientes, por lo que es importante saber los procedimientos que ocurren en las entidades públicas ya que de esa manera se podrá discernir las preferencias y necesidades entre los usuarios. Por último, Zanfrillo y Artola (2021) consideran que para obtener relaciones eficaces con los usuarios es indispensable poseer buenas técnicas o estrategias relacionadas a la experiencia de cliente, por lo tanto, no basta con adecuar herramientas, sino también, darle seguimiento constante, de esa manera se resuelven problemas y se renuevan con objetivos.

Como tercera sub categoría se tiene a los *Acuerdos institucionales* y Bertucci (1995) indica que, son los que se establecen en el marco de la gestión por resultados y buscan mejorar la eficiencia y efectividad de las entidades públicas o privadas. Son los altos cargos directivos que tienen la misión de proveer dichos acuerdos. En la misma línea, Cabana et al. (2020) hace referencia a los acuerdos institucionales como los pactos de gestión que permiten definir y reforzar los compromisos de los directivos, con el objetivo de tener múltiples perspectivas y medidas de desempeño en la entidad para generar resultados confiables durante un periodo establecido. Según el autor Del Carmen (2019), éstos son necesarios para fortalecer la relación entre los directivos de una organización y los trabajadores, de esa manera se puede mejorar el servicio que ofrecen a mediano y largo plazo de acuerdo a la realidad que se vive y la necesidad.

Como cuarta sub categoría se tiene a La arquitectura de los sistemas de información gubernamentales, según Bertucci (1995), es una rama de la informática que tiene como finalidad, diseñar y programar las bases y componentes que se

requieres para la construcción efectiva de un sistema de información. Según Rodríguez et al. (2019) es un proceso que demanda una planificación y análisis de los problemas a futuro en el área informática, ya que las instituciones de investigación públicas ofrecen una amplia oferta de información destinada de los proyectos y actividades de diferentes campos del conocimiento. Asimismo, Gonzáles y Lozano (2020) indican que, es un mecanismo que impulsa a las empresas para lograr los objetivos estratégicos propuestos por los altos cargos directivos, mediante la alineación de las estrategias empresariales con sus componentes: personas, procesos, tecnología y aplicaciones.

En cuanto a la definición de términos se tienen los siguientes términos de la gestión de información, se refiere a la gestión que se tiene dentro de la empresa para aplicar en las diferentes áreas de gestión (Ismagilova et al., 2019). En cuanto a la comunicación efectiva se refiere a poder compartir ideas u opiniones entre dos personas o más (Ataguba & Ataguba, 2020). Asimismo, el soporte y recursos se refiere a los diversos procesos que ayudan a la mejora los procesos de la empresa (Saeidi et al., 2019). En cuanto al desarrollo, He et al. (2021) refirieron que se define como la continua mejora para poder implementar diversos datos que sirvan dentro de la empresa. Por otro lado, la planificación es el seguimiento de pasos que se deben realizar para contribuir con la mejora de la empresa (Pereyra, 2022). Las estrategias se realizan con la finalidad de cumplir objetivos dentro de una empresa y que se cumplan en una fecha indicada (Colin et al., 2019). Por otra parte, la coordinación permite una mejor gestión de diversos procesos dentro de la entidad (Valeiras, 2021). Los planes anuales se realizan en un tiempo determinado con la finalidad de contribuir a optimizar la mejora continua (López Meneses, 2020). Además, las inversiones son los recursos financieros que se toman en cuenta para mejorar la economía de la empresa (Whitelaw et al., 2020). Por otro lado, el acceso transparente de recursos se refiere a la apertura y flujo de información de las organizaciones al dominio público (Iliashenko et al., 2021). El entorno flexible se define como una modalidad de trabajo que tienen los trabajadores para realizar sus diversas funciones (Tolvanen et al., 2019). Finalmente, la disponibilidad del software de educación es poder utilizar diversos elementos tecnológicos que ayuden a la empresa (Tallon et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

Fue de tipo básica, el autor Snyder (2019) refirió que se define que este tipo busca ampliar el conocimiento de la categoría de investigación, entendida como una investigación que profundiza en el conocimiento de las variables para obtener información que amplíe el rango de posibilidades.

Por otro lado, fue de enfoque cualitativo, Timans et al. (2019) mencionaron que se define como una metodología en donde busca comprender fenómenos sociales o comportamientos para poder analizar y comprender cómo suceden este tipo de fenómenos, además que buscar corroborar el objetivo de la indagación.

3.1.2 Diseño de investigación

Por otro lado, tuvo un diseño de estudio de caso, donde se examina detalladamente un fenómeno o evento particular en su contexto de la problemática. Este enfoque se utiliza para comprender en profundidad la complejidad y particularidades de un caso específico al tema de la pesquisa (Rebollo y Ábalos, 2022).

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Dentro de este punto se hizo referencia a la categoría y subcategorías del estudio que serán parte de la investigación.

Una categoría de estudio es la unidad de análisis que permite organizar, clasificar y comprender los diferentes aspectos o dimensiones del fenómeno investigado (Sambrano, 2020).

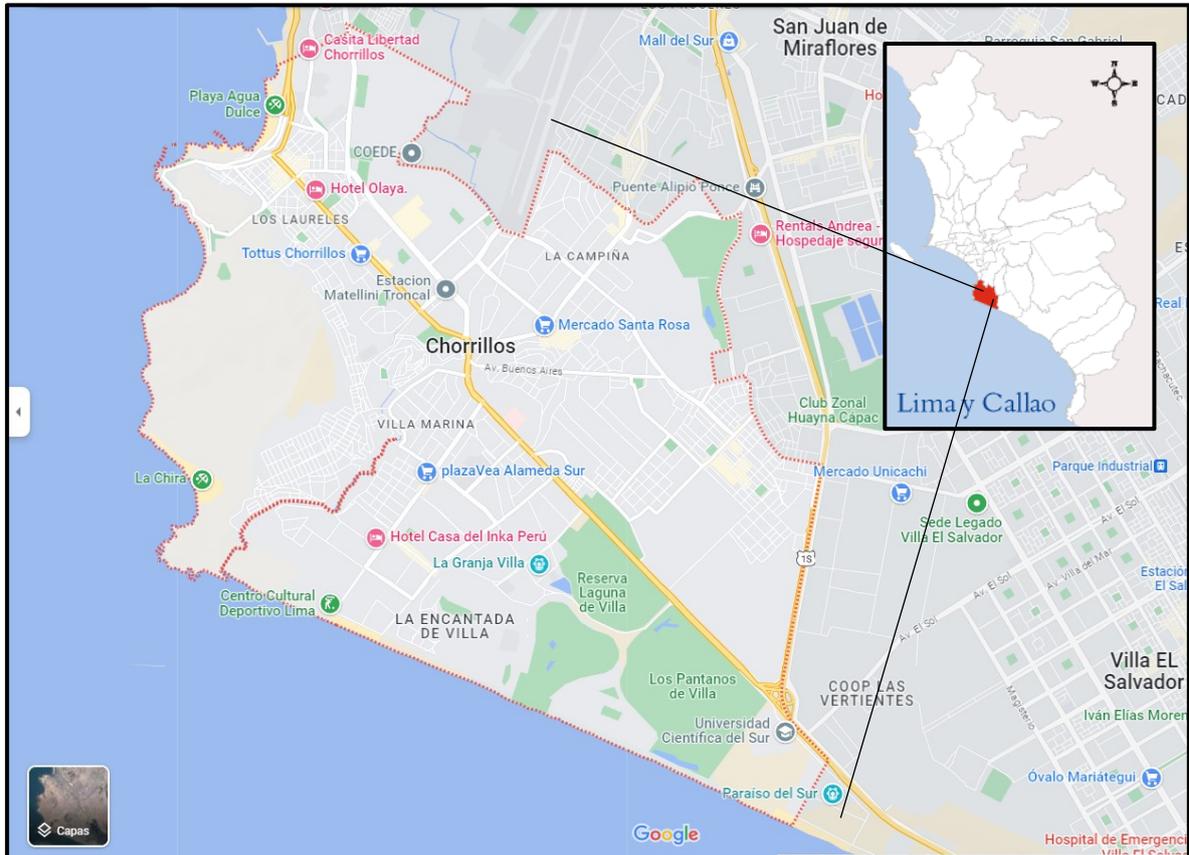
Categoría 1: Factores del uso de las tecnologías de información

- **Subcategorías:**
 - Compromiso de los directivos
 - Relaciones eficaces con los usuarios
 - Acuerdos institucionales

- La arquitectura de los sistemas de información gubernamentales

3.3 Escenario de estudio

El escenario de estudio de la investigación fue en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud de Lima.



Nota: Captura obtenida de Google Maps (Google, s.f.). Ciudad de Lima, Lima, Chorrillos.

3.4 Participantes

Los participantes para la realización del estudio fueron 10 trabajadores correspondientes a las siguientes áreas: Oficina de Tecnología de la Información, Dirección de Financiamiento de Salud, Área de Comunicaciones e Imagen y Oficina de Administración – Unidad de Logística y Patrimonio, con el fin de obtener una experiencia completa del funcionamiento y apreciación de las TI dentro de la institución pública, así como evidenciar el desarrollo del fenómeno en base a la problemática presentada en el estudio.

Para determinar la muestra de la presente investigación, se utilizó el muestreo no probabilístico, de tipo intencional, el mismo que según Hernández y Mendoza (2018), esto significa que la selección de ítems no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características del estudio. Este no es un procedimiento mecánico, no se basa en fórmulas probabilísticas, sino que depende de la toma de decisiones del investigador y, por supuesto, las muestras tomadas están sujetas a otros criterios de investigación.

Los criterios de inclusión para elegir la muestra fueron utilizados aquellos 10 entrevistados, con las siguientes características: jefes de Área, Analistas administrativos y técnicos administrativos y/o funcionales.

Siendo los criterios de exclusión aquellos que laboran en áreas que no producen residuos o no los manipulan, como: Personal de seguridad y limpieza, que no realiza funciones de gestión administrativa, personal de servicios generales, que solo realizan aquellas tareas que forman parte del mantenimiento de las instalaciones de trabajo (electricidad, carpintería, mobiliario).

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En relación con la recolección de datos, el autor Jaakkola (2020) definió la recolección de datos como un método que sigue unas normas y pasos que facilitan a los investigadores a interactuar con los participantes del estudio.

En este sentido, la técnica utilizada fue la entrevista semi estructurada y el instrumento será la guía de entrevista, el autor Hernández & Mendoza (2018), consiste en un esquema previo para controlar el tiempo necesario para la aplicación y una serie de preguntas que orientarán la investigación sin desviarse del tema central, y obtener mayor información.

Las entrevistas se caracterizan por ser flexibles y orientadas hacia el diálogo, lo que permite una interacción dinámica entre el entrevistador y el participante, así como obtener información detallada y en profundidad sobre las experiencias, percepciones, opiniones y perspectivas (Romeu, 2021).

3.6 Procedimiento

Se establece como procedimiento a una serie de actividades que se realizan con la finalidad de cumplir un objetivo específico dentro de la investigación, asegurando que se lleven a cabo los pasos adecuados para el procesamiento y recopilación de la información, llegando a aumentar la precisión, la eficacia y la eficiencia de la investigación, por ende se establece que es considerado una parte esencial al investigar y deben estar diseñados y aplicados con rigurosidad para tener la validez y fiabilidad de los resultados de la investigación (Sánchez, 2019).

Por ello, dentro de esta investigación se llevó a cabo como primera instancia un análisis de la realidad problemática, junto con un planteamiento del problema de investigación, seguido de la formulación de objetivos, luego se realizará una recopilación de la información, que se enfoque en la categoría y subcategorías establecidas, para ampliar el conocimiento con respecto a ellas.

De lo anterior, se establece que la investigación fue de tipo cualitativa, de lo cual después, se diseñará la guía de entrevistas con las preguntas correspondientes que ayuden a la recopilación de datos que beneficien a la investigación, para luego aplicarlas y recopilar los resultados que se analizarán para llegar a las conclusiones luego de contrastar lo encontrado con otras investigaciones anteriores.

3.7 Rigor científico

Se estableció como la medida con la que se maneja de manera acertada la información en los diferentes procesos como la planificación, recopilación, procesamiento y análisis, asegurando que se obtenga una calidad de los datos, así como la validez de estos, de lo cual el investigador debe contar con el dominio de cada método, técnica y procedimiento a aplicar al momento de procesar y analizar la información (Espinoza, 2020).

De lo anterior, se realizó un trabajo de investigación riguroso al momento de recopilar la información, así como también al obtener los datos que posteriormente se analizarán con ciertos métodos transparentes siguiendo la ética, asimismo las preguntas dentro de la guía de entrevista han sido validadas por expertos en la materia.

3.8 Método de análisis de datos

Los métodos empleados fueron parte fundamental para llevar a cabo el desarrollo del estudio, además se usó el método descriptivo, por ello el autor Rendón (2016) refirió que este método lo que busca es interpretar los resultados que se obtenga de una entrevista que tendrá como propósito evaluar las respuestas semejantes o contrarias que se tengan.

Del mismo modo, el método de análisis comprendió tres pasos: La primera parte, por medio de la codificación en conjunto de la técnica de lectura y examinación de los códigos, así como evaluar cuales serían los posibles códigos a seleccionar. Posterior a ello, llega la segunda parte, la identificación de los vínculos, por medio de la determinación de los códigos repetidos. Finalmente, se evidencia la tercera parte, en el cual la clasificación de las categorías anexadas al análisis de datos, forman parte de los guiones de preguntas que fueron diversificadas a los participantes del estudio, a continuación, se procesó sus respuestas por medio del software Atlas Ti 9, dentro de ella se gestiona las entrevistas (preguntas y respuestas) de cada participante.

Aquello fue útil para el desarrollo de los resultados y discusión, así como el aporte relevante para concretar conclusiones y recomendaciones.

3.9 Aspectos éticos

Según Liamputtong (2019) se estableció los siguientes aspectos éticos que se deben respetar durante el desarrollo de la investigación:

Consentimiento informado: es parte fundamental obtener el consentimiento informado de los participantes a los que se realizará la entrevista antes de que se recopilen los datos.

Confidencialidad: es importante asegurar que la información que es proporcionada por los participantes sea privada y confidencial, de la misma forma que deben ser almacenados de forma segura y solo deben ser accesibles para los investigadores.

Anonimato: los participantes cuentan con el derecho a permanecer en un perfil de anonimato en la investigación, asimismo los investigadores deben tomar

medidas para que aseguren la identidad de los participantes sin ser reveladas a terceros.

Honestidad: los investigadores deben ser honestos y transparentes con los participantes con respecto a la finalidad de la investigación, así como cualquier riesgo o daño que se pueda encontrar.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados descriptivos

En el presente estudio, tras obtener los resultados de las entrevistas, se ha desarrollado el procesamiento de datos por medio del programa Atlas Ti9, registrando los siguientes resultados:

Tabla 1

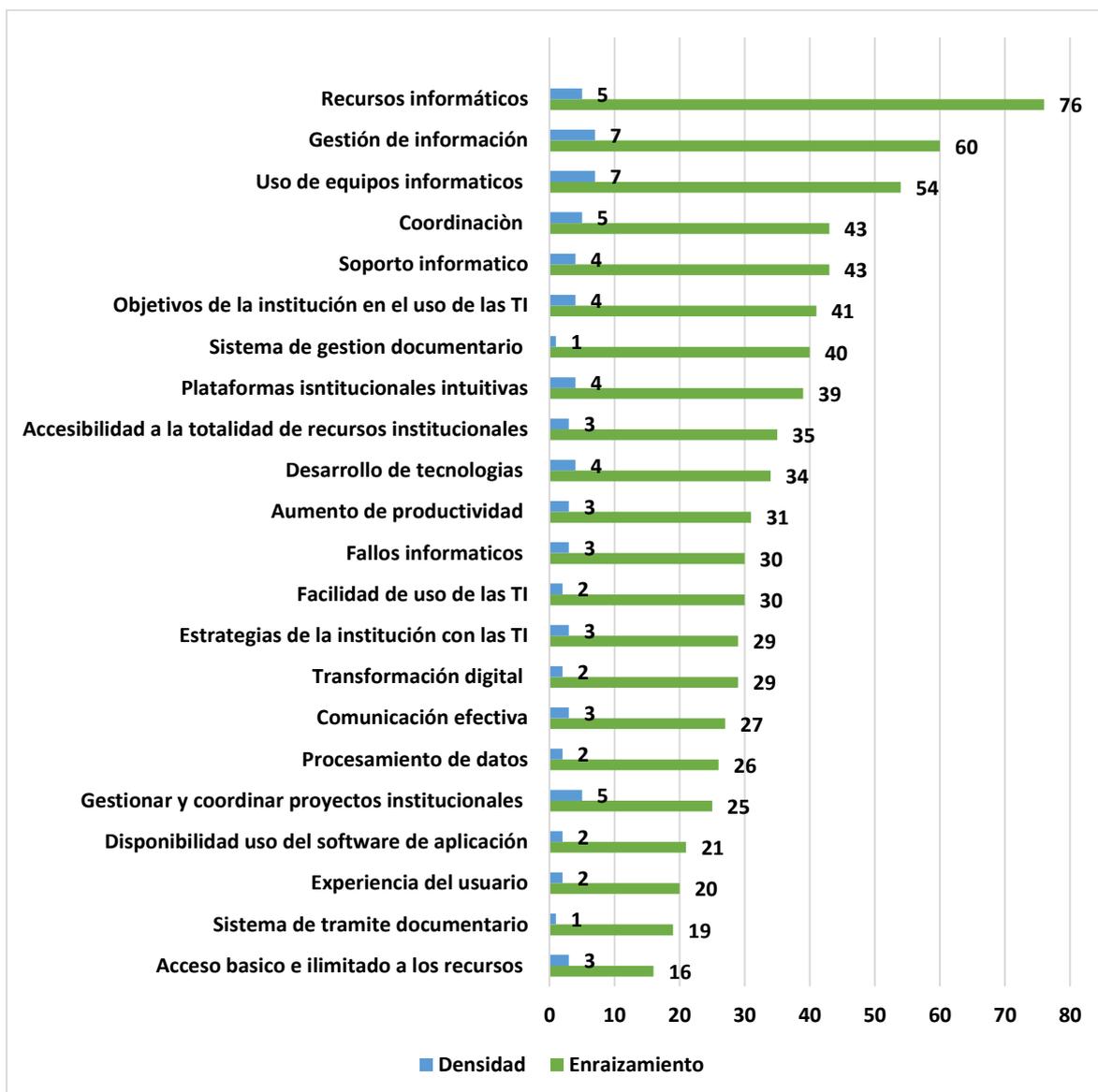
Tabla de resultados de la categoría “Factores en el uso de tecnologías de la información”

Código	Enraizamiento	Densidad
Recursos informáticos	76	5
Gestión de información	60	7
Uso de equipos informáticos	54	7
Soporte informático	43	4
Coordinación	43	5
Objetivos de la institución en el uso de las TI	41	4
Sistema de gestión documentario*	40	1
Plataformas institucionales intuitivas	39	4
Accesibilidad a la totalidad de recursos institucionales	35	3
Desarrollo de tecnologías	34	4
Aumento de productividad	31	3
Facilidad de uso de las TI	30	2
Fallos informáticos*	30	3
Transformación digital*	29	2
Estrategias de la institución con las TI	29	3
Comunicación efectiva	27	3
Procesamiento de datos	26	2
Gestionar y coordinar proyectos institucionales	25	5
Disponibilidad uso del software de aplicación	21	2
Experiencia del usuario*	20	2
Sistema de tramite documentario*	19	1
Acceso básico e ilimitado a los recursos*	16	3

Nota: Los códigos arraigados se enumeran en la siguiente tabla. De acuerdo con nuestra matriz de clasificación, se obtuvieron a priori 16 códigos, pero durante el análisis se obtuvieron un total de 22 códigos, de los cuales los códigos fuertemente enraizados tuvieron 76 repeticiones. Cabe mencionar que se incluye también la densidad, la cual corresponde a resultados inferenciales. (*) Códigos nuevos.

Figura 1

Figura descriptiva de la categoría “Factores en el uso de tecnologías de la información”



Nota: En la figura se evidencia la cuantía total de códigos relacionados con la categoría de Factores del uso de las tecnologías de información, las cuales fueron útiles para la realización de resultados descriptivos, donde se establece 22 códigos, destacando que los Recursos informáticos, Gestión de información, Soporte informático, Coordinación, Uso de equipos de informáticos, Objetivos de la institución en el uso de las TI, Sistema de gestión documental y otros más.

Resultados inferenciales

Tabla 2

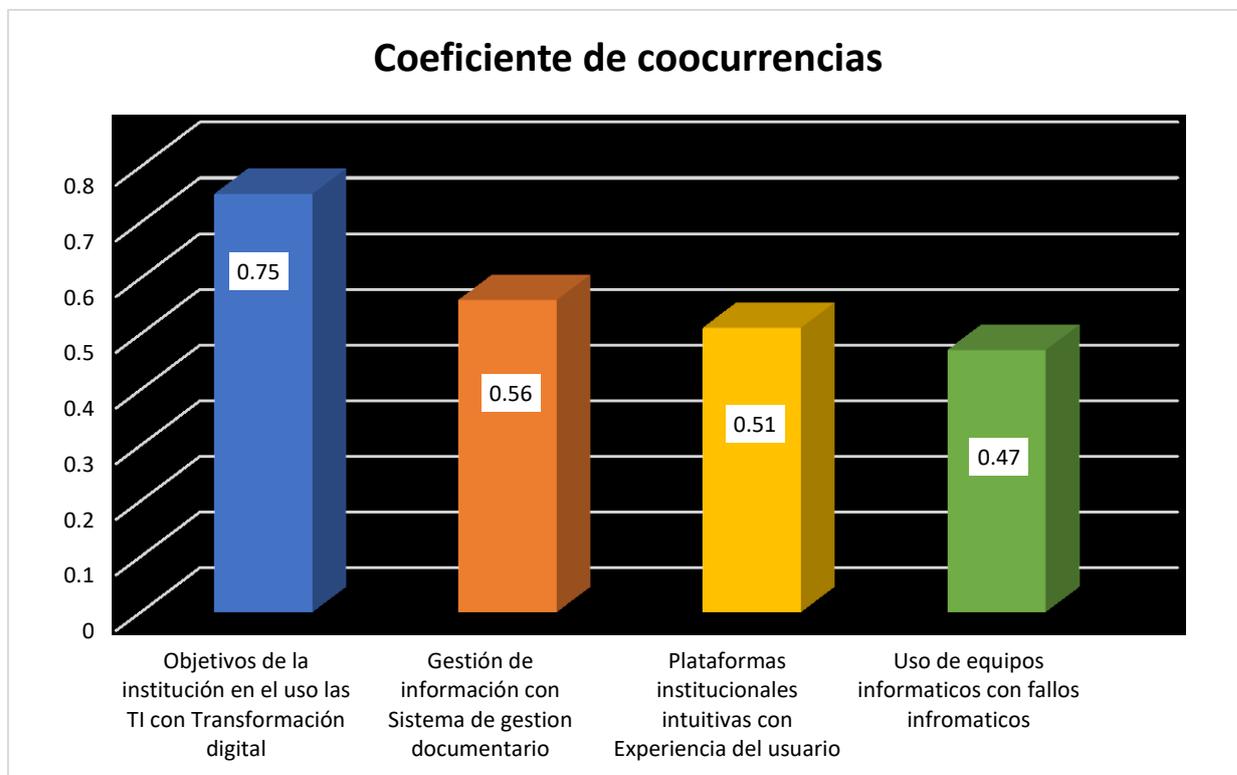
Reporte de coeficiente de coocurrencia

Códigos coocurrentes	Objetivos de la institución en el uso las TI con Transformación digital	Gestión de información con Sistema de gestión documental	Plataformas institucionales intuitivas con Experiencia del usuario	Uso de equipos informáticos con fallos informáticos
Coeficientes	(0.75)	(0.56)	(0.51)	(0.47)

Nota: Se evidencia los códigos relacionas que poseen mayor coeficiente de concurrencia obtenidos por medio del procesamiento de información en el software Atlas Ti9, por ende, se reflejan únicamente los códigos destacables con mayor vinculo.

Figura 2

Coeficiente de coocurrencias



Nota: La figura 2 refleja el grado de correlación entre los códigos, siendo representado los que presentan mayor concurrencia. En primer lugar, se tiene a Objetivos de la institución en el uso las TI con Transformación digital con un coeficiente de 0.75, el cual posee una relación en base de la integración de las tecnologías digitales en todos los aspectos de la institución, incluidos sus procesos, servicios y cultura, con el objetivo de mejorar su desempeño y ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos y experiencia al trabajador. Por otro lado, se tiene a la Gestión de información con Sistema de gestión documentario, con un coeficiente de 0.56, esto se relaciona dado a que la gestión de la información busca asegurar que la información esté disponible y sea accesible para las personas autorizadas, permitiendo que el SGD simplifique la búsqueda y recuperación rápida de documentos a través de funciones de búsqueda avanzada, filtros y criterios de búsqueda, lo que permite encontrar y acceder a la información de manera eficiente. Además, se encuentra las Plataformas institucionales intuitivas con Experiencia del usuario un coeficiente de 0.51, guardando relación porque cuando una plataforma es intuitiva, significa que es fácil de usar y comprender, facilitando la navegación y la interacción con los diferentes servicios y herramientas que ofrece la institución, manteniendo un impacto positivo en la experiencia del usuario (trabajador de la institución o usuario externo, como la ciudadanía) ya que reduce la fricción y la frustración al realizar trámites o acceder a información. Finalmente, se demuestra el Uso de equipos informáticos con fallos informáticos un coeficiente de 0.47, dado a que en ocasiones se presentan problemas técnicos que pueden ocurrir en los equipos, sistemas o redes, y pueden tener un impacto negativo en el funcionamiento de la institución.

Tabla 3

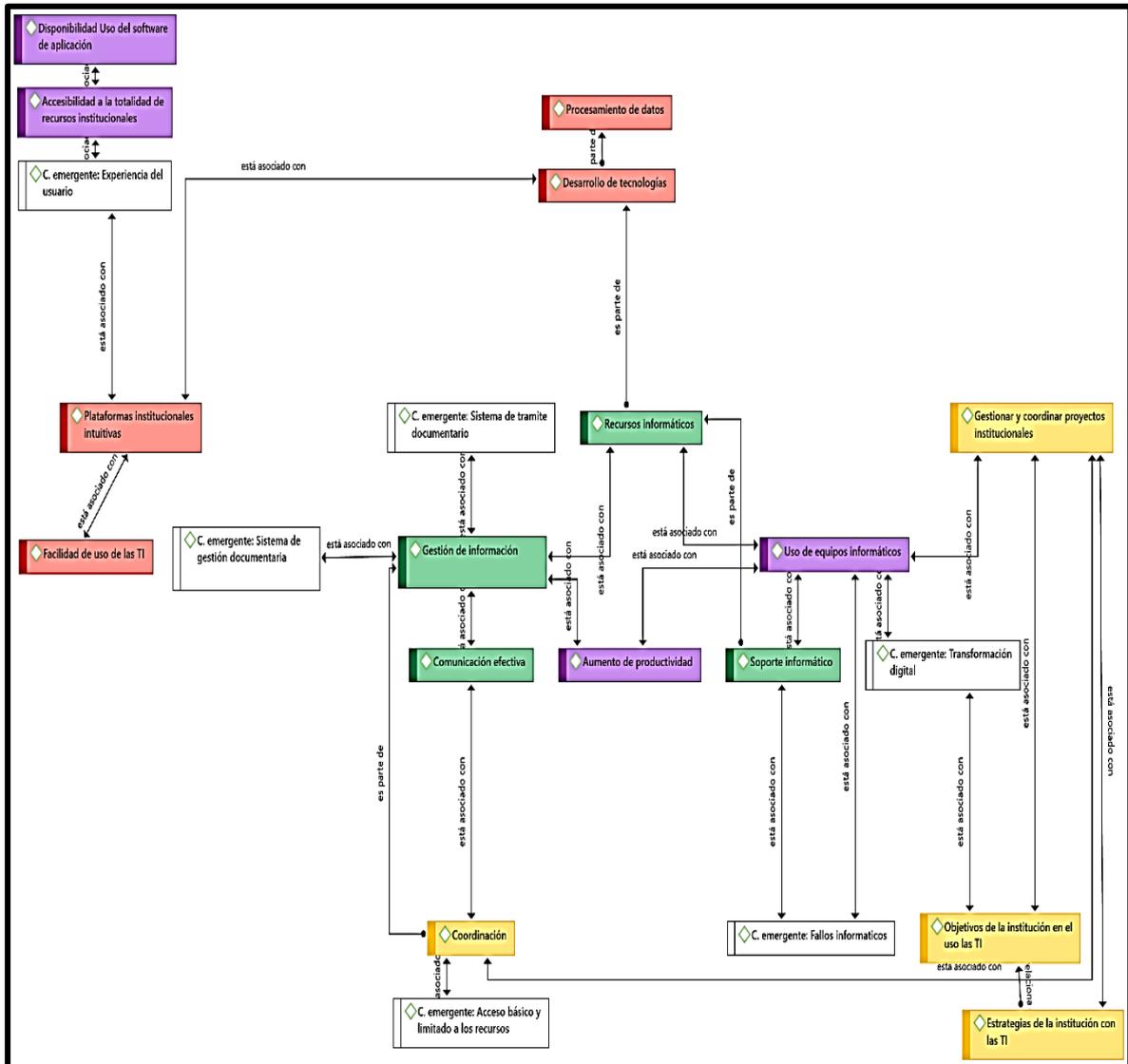
Relación entre las subcategorías, códigos y coeficientes de coocurrencias.

SUBCATEGORÍAS	CÓDIGOS	COEFICIENTES DE COOCURRENCIAS
Compromiso de los directivos	Gestión de información	(0.56)
	Sistema de gestión documental (Código nuevo)	
	Comunicación efectiva	
	Soporte informático	
	Recursos informáticos	
	Sistema de tramite documentario	
Relaciones eficaces con los usuarios	Desarrollo de tecnologías	(0.51)
	Plataformas institucionales intuitivas	
	Experiencia del usuario (Código nuevo)	
	Facilidad de uso de las TI	
	Procesamiento de datos	
Acuerdos institucionales	Coordinación	(0.75)
	Objetivos de la institución en el uso las TI	
	Transformación digital (Código nuevo)	
	Estrategias de la institución con las TI	
	Gestionar y coordinar proyectos institucionales	
La arquitectura de los sistemas de información gubernamentales	Accesibilidad a la totalidad de recursos institucionales	(0.47)
	Uso de equipos informáticos	
	Fallos informáticos (Código nuevo)	
	Disponibilidad Uso del software de aplicación	
	Aumento de productividad	
	Acceso básico y limitado a los recursos	

Nota: En la tabla 3, se evidenció con mayor facilidad la construcción de la asociación entre los códigos analizados en relación a las subcategorías establecidas, asimismo se apreció el origen de nuevos códigos, de los cuales, 4 de ellos tomaron una relevancia importante en el estudio, dado a que originaron coeficientes de correlación. Estos fueron sistema de gestión documental, experiencia del usuario, transformación digital y fallos informáticos.

Figura 4

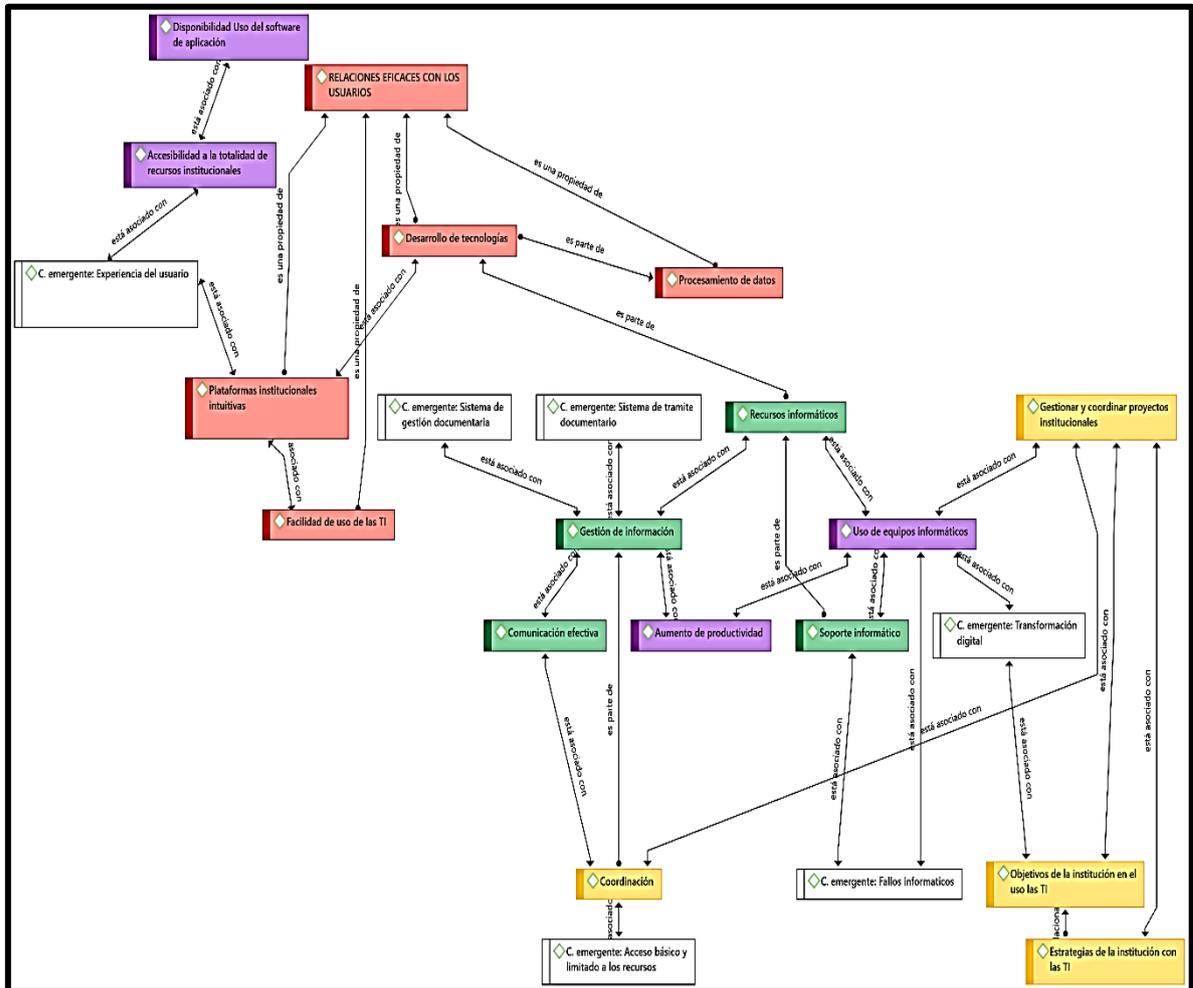
Mapa de redes de códigos asociados Gestión de información con Sistema de gestión documentario



Nota: En la figura 4, se identifica los vínculos entre Gestión de información con Sistema de gestión documentario con un coeficiente de 0.56, dado a que la gestión de la información implica establece criterios de organización y clasificación de la información dentro de la presente institución, complementado a partir del sistema de gestión documentario, permitiendo que se proporcione archivos acorde a la estructura y las herramientas necesarias para clasificar y organizar los documentos de acuerdo con estándares y metadatos predefinidos, lo que facilita la recuperación y el acceso a la información de manera rápida y eficiente.

Figura 5

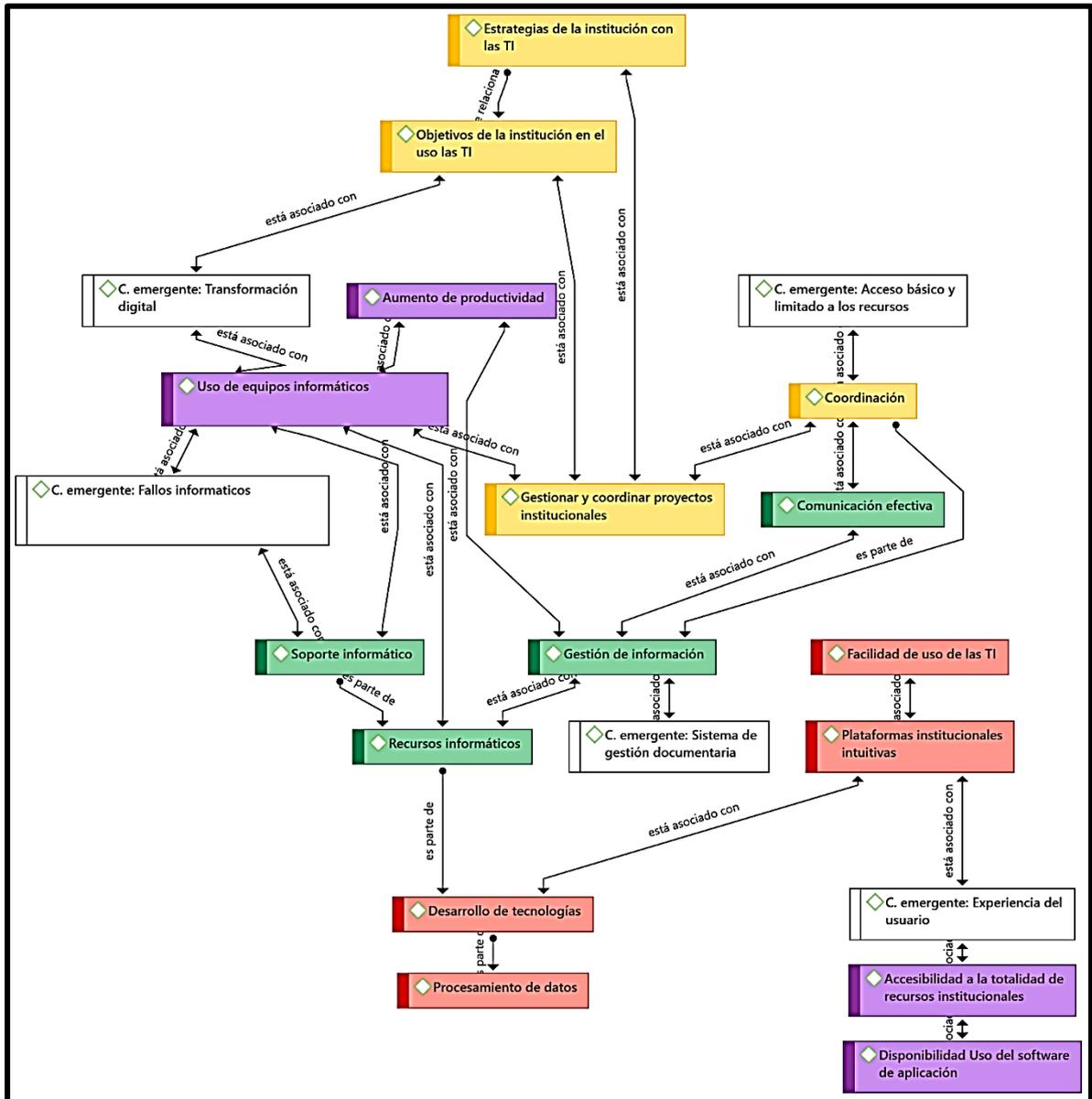
Mapa de redes de códigos asociados Plataformas institucionales intuitivas con Experiencia del usuario



Nota: En la figura 5, se identifica los vínculos entre Plataformas institucionales intuitivas con Experiencia del usuario con un coeficiente de 0.51, puesto que existen dos tipos de usuarios: El trabajador, quien está en constante interacción con las plataformas de la institución a fin de gestionar información necesaria para su área y es responsable de realizar sus funciones asignadas, así como requerir de un acceso rápido y fácil a la información relevante (documentos, políticas, formularios, recursos de capacitación, entre otros). Por otro lado, se encuentra el ciudadano, quien puede presentar solicitudes a diversos departamentos de la institución por medio de las plataformas, así como encontrar fácilmente los formularios, archivos, procedimientos, horarios y otra información significativa necesaria para utilizar los servicios de la institución.

Figura 6

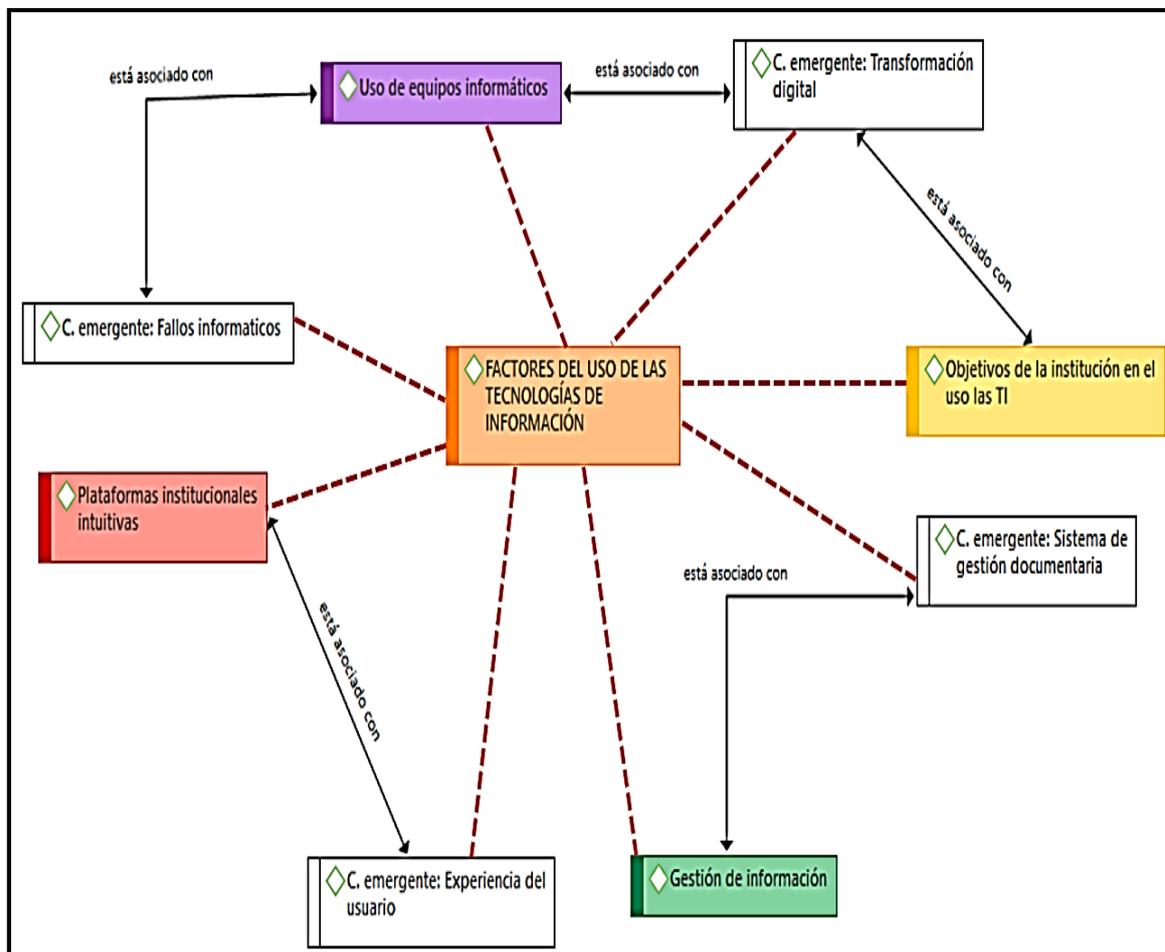
Mapa de redes de códigos asociados Uso de equipos informáticos con fallos informáticos



Nota: En la figura 6, se identifica los vínculos entre uso de equipos informáticos con fallos informáticos con un coeficiente de 0.47, debido a que, en ocasiones, los trabajadores han presentado problemas técnicos, los cuales están relacionados con la falta de mantenimiento y actualizaciones de los equipos informáticos. La falta de mantenimiento regular, como la limpieza interna, el reemplazo de componentes defectuosos o la actualización del software, ocasionando un mayor riesgo de fallos y problemas de rendimiento.

Figura 7

Red de Factores asociados a la categoría Uso de Tecnologías de la Información



Nota: En la figura 7, se identifica la conjunción de los coeficientes en base de las subcategorías adquiridas, dentro de la figura se aprecia la conexión de los códigos con correlación destacable y alta. Como primera evidencia de conexión se tiene a los Objetivos de la institución en el uso las TI con Transformación digital con un coeficiente de 0.75, dado a que su lógica se enfoca en la integración constante de tecnologías digitales para mejorar el desempeño y ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos y experiencia al trabajador. Además, se tiene a la Gestión de información con Sistema de gestión documentario, con un coeficiente de 0.56, su lógica se basa en que la gestión de la información busca asegurar que la información esté disponible y sea accesible para las personas autorizadas, permitiendo que el SGD simplifique la búsqueda y recuperación rápida de documentos a través de funciones de búsqueda avanzada. Del mismo modo, se

encuentra las Plataformas institucionales intuitivas con Experiencia del usuario un coeficiente de 0.51, el cual tiene lógica porque se busca la simplificación al usar y comprender la información, facilitando la navegación y la interacción con los diferentes servicios y herramientas que ofrece la institución. Por último, se demuestra el uso de equipos informáticos con fallos informáticos un coeficiente de 0.47, puesto que la lógica se basa en que se presentan problemas técnicos que se centran en los equipos, sistemas o redes, y tiene un impacto negativo en el funcionamiento y productividad de la institución.

Discusión

En la presente indagación se tomó en cuenta antecedentes relacionados a la categoría de estudio. Por ello, se tiene al autor Díaz y Góngora (2020) detallaron como propósito determinar las falencias en cuanto al sistema de internet, en sus resultados, se logró identificar que los sectores de salud presentan falencias en cuanto a su sistema de internet, ya que se evidencia que tiene dificultades en las áreas atención a sus usuarios; asimismo, existe el aplicativo eSalud, el cual está enfocado a coadyuvar en los sistemas de salud pública lo cual implica que se tenga un mejor desarrollo de las funciones administrativas. Además, el uso de las TIC son herramientas importantes que van a estar direccionadas a facilitar el desarrollo de las labores en las instituciones en general.

En concordancia con nuestra investigación se tiene que los factores del uso de las tecnologías de información tienen como propósito acceder de forma rápida y eficiente a una gran cantidad de información. Esto es especialmente importante en el mundo empresarial, ya que tener acceso a datos relevantes y actualizados puede marcar la diferencia en la toma de decisiones estratégicas, dentro de los resultados obtenidos se destacan ciertos términos relacionados a los factores de tecnología de información.

Díaz (2021) en su estudio llegó a la conclusión de que la implementación de TIC en la Rectoría/Gobernanza y la implementación de un componente tecnológico, fortalecerá los programas existentes, implicando mayor solidez y confidencialidad de los datos propios de un usuario. Además, que, se cuenta con una progresión referente al desarrollo de las TIC en el sistema de salud de México; no obstante,

sin embargo, aún es necesario que se implementen mejoras, a fin de desarrollar actividades óptimas.

Dicho esto, los resultados obtenidos por el autor coinciden con nuestros hallazgos debido a que la implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación tiene diversos beneficios que contribuyen a la mejora de diversas empresas o entidades, ya que la implementación de esta herramienta está asociada con la disponibilidad de plataformas institucionales intuitivas, dado a que están diseñadas de manera que sean fáciles de comprender y utilizar para los usuarios, sin requerir una capacitación exhaustiva a fin de promover la productividad. Igualmente, las plataformas institucionales intuitivas es la causa de un enfoque continuo en el desarrollo de tecnologías, a medida que se invierte en el progreso de nuevas tecnologías y soluciones, se mejora las capacidades y funcionalidades de las plataformas, simplificando el acceso a la información.

Tanto para Barragán (2022) y Ramírez et al. (2021) refirieron que las aplicaciones de las TIC en la gestión pública, las cuales ayudan a enfrentarse a retos que se presentan en las administraciones públicas, sobre todo en entornos de emergencia sanitaria, además las TIC son herramientas que coadyuvan a tener un mejor desempeño de las funciones, las cuales van a conllevar a que se tenga una mejor productividad y atención a los usuarios; asimismo permite que se tenga mayor solidez frente a la competitividad.

Cueva (2022) en su estudio observó que en la pandemia tuvieron que acoplarse a las nuevas herramientas digitales, entonces se puede observar que, desde la perspectiva de la TIC, implicó a saber situarse y adaptarse ya que ofrece ventajas que benefician a saber viabilizar problemas que están en virtud de la tecnología. En conclusión, se insta al ente encargado de conducir al sistema de salud, instaure y reformule el uso de las Tics, ya que dicho nosocomio presenta inconvenientes al momento de sus actividades administrativas.

Esto es semejante a los resultados debido a que los recursos informáticos se asocian a la gestión de información incluyendo los equipos y dispositivos tecnológicos utilizados para capturar, procesar y almacenar la información, como el software y las aplicaciones utilizadas para gestionar y acceder a los datos.

Tuanama (2019) en sus resultados, muestra que la implementación de e-Qhali es un proyecto de HCE que con éxito logró implementar una serie de módulos de registro médico. Sin embargo, la adopción de este sistema en un proceso complejo que requiere de constante capacitación. En conclusión, la transición de un registro de datos manual a uno electrónico representa un gran cambio, que puede potenciar la relación que se tiene con los pacientes y brindar más tiempo para las atenciones. Cabe precisar que para contar con un sistema para mejorar la atención de los pacientes va permitir que se pueda mejorar la gestión y el acceso a la información médica de los pacientes. Por ello, el sistema de registro médico electrónico que busca facilitar la recopilación, el almacenamiento, la organización y el intercambio de datos médicos de manera segura y eficiente.

Estos resultados guardan relación con los resultados obtenidos debido a que el soporte informático forma parte de los recursos informáticos, dado a que se encarga de brindar asistencia técnica a los usuarios en el uso de estos y a las herramientas de gestión de información. Por ello, es fundamental que todas las empresas o entidades cuenten con un soporte informático idóneo debido a que proporciona asistencia técnica, mantiene la integridad de los sistemas, mejora el rendimiento, protege la información y garantiza la continuidad del negocio. Al contar con un soporte adecuado, los usuarios pueden resolver problemas, maximizar la eficiencia y aprovechar al máximo los recursos informáticos disponibles.

V. CONCLUSIONES

Primera conclusión: Acorde al objetivo general planteado, se concluyó que este se cumplió, dado a que, se hallaron 4 pares de códigos, con los siguientes coeficientes asociados a la categoría de estudio: Objetivos de la institución en el uso las TI con transformación digital (0.75), la gestión de información con sistema de gestión documentario (0.56), las plataformas institucionales intuitivas con Experiencia del usuario (0.51) y el uso de equipos informáticos con fallos informáticos (0.47), los cuales se ajustan a las subcategorías de estudio. Cabe detallar que en estos cuatro pares de códigos se identifica un código emergente en cada uno de estos, asimismo se corrobora que se encuentran enfocados en el marco de la categoría de estudio.

Segunda conclusión: Acorde al primer objetivo específico referido al Compromiso de los directivos, se concluye que en este se cumplió, debido a que se halló un coeficiente de coocurrencia entre Gestión de información con Sistema de Gestión Documentario con un valor de coeficiente de 0.56, ambos corresponden a la primera subcategoría de estudio.

Tercera conclusión: Referente al segundo objetivo específico referido a las Relaciones Eficaces, se concluye que en este se cumplió, debido a que se halló un coeficiente de coocurrencia Plataformas institucionales intuitivas con Experiencia del Usuario con un valor de coeficiente de 0.51, ambos corresponden a la segunda subcategoría de estudio.

Cuarta conclusión: En cuanto al tercer objetivo específico referido a que los Acuerdos Institucionales, se concluye que en este se cumplió, debido a que se halló un coeficiente de coocurrencia entre Objetivos de la institución en el uso las TI con Transformación digital con un valor de coeficiente de 0.75, ambos corresponden a la tercera subcategoría de estudio.

Quinta conclusión: Respecto al cuarto objetivo específico referido a que la arquitectura de los sistemas de información gubernamentales se concluye que en este se cumplió, debido a que se halló un coeficiente de coocurrencia entre Uso de equipos informáticos con Fallos Informáticos con un valor de coeficiente de 0.47, ambos corresponden a la cuarta subcategoría de estudio.

Sexta conclusión: Respecto al quinto objetivo específico referido a otros factores que intervienen en la categoría de investigación, se concluye que en este se cumplió con lo planteado, pues se evidencia el origen de seis nuevos códigos, de los cuales, se hallaron un total de 4 códigos emergentes nuevos fuertemente enraizados, tales como transformación digital (30), sistema de gestión documentaria (40), experiencia del usuario (20) y fallos informáticos (30), el cual se encuentra en el contexto alineado a las subcategorías del estudio, por ende, valida y genera información relevante para dicho contexto.

VI. RECOMENDACIONES

Primera recomendación: De acuerdo con la primera conclusión se recomienda promover una participación activa y un compromiso sólido por parte de los directivos en la implementación y uso de tecnologías de la información, además, asegurar su pleno respaldo y apoyo a las iniciativas tecnológicas, así como su participación directa en la toma de decisiones estratégicas relacionadas con las TI. Asimismo, se sugiere que los directivos trabajen en estrecha colaboración con los diferentes departamentos y equipos de la institución para comprender sus necesidades y desafíos específicos en relación con las tecnologías de la información. Esto facilitará la identificación de soluciones adecuadas y personalizadas que se alinearán con los objetivos estratégicos de la organización.

Segunda recomendación: De acuerdo con la segunda conclusión, se recomienda promover diversas capacitaciones y formación sólida del personal en el uso de las tecnologías de la información. Se recomienda implementar programas de capacitación continua que les permitan aprovechar al máximo las herramientas tecnológicas en su práctica diaria, mejorando así la eficiencia y calidad de la atención médica, y facilitando la comunicación y colaboración entre los profesionales. Esto puede incluir la asistencia a conferencias, la participación en comunidades de práctica o la realización de proyectos de investigación relacionados con el uso de las TI en el campo de la salud.

Tercera recomendación: De acuerdo con la tercera conclusión, se recomienda tener en cuenta las necesidades y experiencias de los usuarios finales, como los pacientes o los beneficiarios del sistema de aseguramiento en salud. Asimismo, desarrollar mayores investigaciones y estudios que permitan comprender en profundidad sus expectativas, preocupaciones y barreras en el uso de las tecnologías de la información, con el objetivo de diseñar soluciones que se ajusten a sus necesidades y mejoren su experiencia de uso. Para ello, es importante establecer mecanismos de retroalimentación y participación activa de los usuarios finales en el proceso de diseño, implementación y evaluación de las tecnologías de la información.

Cuarta recomendación: De acuerdo con la cuarta conclusión, se sugiere establecer alianzas estratégicas con proveedores de tecnología confiables y con amplia experiencia en el sector de la salud. Además, poder realizar una evaluación exhaustiva de las soluciones tecnológicas ofrecidas por estos proveedores, teniendo en cuenta su capacidad para adaptarse a los requisitos específicos de la institución y cumplir con los estándares y aplicar en el ámbito de la salud.

Quinta Recomendación: De acuerdo con la quinta conclusión, se requiere fomentar y apoyar la realización de investigaciones y estudios en el campo de las tecnologías de la información en el sector de la salud. Asimismo, poder contribuir a la generación de conocimiento y evidencia científica que respalde la toma de decisiones informadas y promueva la adopción efectiva de las tecnologías de la información en las instituciones públicas de aseguramiento en salud.

Sexta Recomendación: De acuerdo con la sexta conclusión, se recomienda identificar las necesidades y los objetivos, con el propósito de desarrollar un plan estratégico que establezca los pasos a seguir para la implementación de las TIC, esto incluye definir los recursos necesarios, los plazos, los responsables y las etapas del proceso. Por ello, una planificación adecuada contribuirá a una implementación más efectiva y garantizará una adecuada de recursos.

REFERENCIAS

- Aguilar, S., & Chiang, M. (2020). Factors that determine the use of ICTs in Chile's older adults. *Revista Científica*, 3(39), 296-308. <https://doi.org/10.14483/23448350.16054>
- Almanza, L., Soler, S., Mesa, C., Naranjo, S., & Soler, L. (2021). The use of the information and communication technologies by the professors of the medical sciences in Matanzas. 43(1). <http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/3924/5006>
- Anaya, T., Montalvo, J., Ignacio, A., & Arispe, C. (2021). Escuelas rurales en el Perú: factores que acentúan las brechas digitales en tiempos de pandemia (COVID- 19) y recomendaciones para reducirlas. *Educación*, 30(58). <https://doi.org/https://doi.org/10.18800/educacion.202101.001>
- Ataguba, O., & Ataguba, J. (2020). Social determinants of health: the role of effective communication in the COVID-19 pandemic in developing countries. *Global Health Action*, 13(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/16549716.2020.1788263>
- Ávalos, C. (2021). *Desarrollo de competencias TIC en los directivos y docentes en la emergencia nacional COVID-19. Red 01- UGEL 06. Lima, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55153>
- Barragán, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas público*, 1(14). https://doi.org/https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244
- Bertucci, G. (1995). *A guide effective use of information technology in the Governance and Public Administration Branch*. <https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/E-Library%20Archives/1995%20Government%20Information%20Systems.pdf>

- Bertucci, G. (1995). *A guide to effective of information technology in the public sector of developing countries*. Governance and Public Administration Branch. <https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/E-Library%20Archives/1995%20Government%20Information%20Systems.pdf>
- Bleeker, A. (2020). *Strengthening ICT and knowledge management capacity in support of the sustainable development of multi-island Caribbean SIDS*. United Nations publication.
- Cabana, S., Cortés, F., Contreras, F., & Vargas, V. (2020). Influencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del ministerio de economía, fomento y turismo, Chile. *Información tecnológica*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200103>
- Calderón, A. (2021). *Perú Digital. El camino hacia la transformación*. <https://d1.awsstatic.com/institute/Peru%20Digital-El%20camino%20hacia%20la%20transformacion%2020210317.pdf>
- Calderón, C. (2020). Compromiso organizacional de mandos medios en la Salud Pública Institucional. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 7(13). <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v7i13.1619>
- Chá, M. (2020). Telemedicina: su rol en las organizaciones de salud. *Revista Médica del Uruguay*, 36(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.29193/rmu.36.4.9>
- Colin, M., Velasquez Espinoza, N., & Hernandez Castorena, O. (2019). Las tecnologías de información como base de la competitividad en las organizaciones. Universidad Externado de Colombia. https://www.google.com.pe/books/edition/Las_tecnolog%C3%ADas_de_informaci%C3%B3n_como_ba/PsHTDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Cueva, G. (2022). *Herramientas digitales y telesalud en la atención ambulatoria de un hospital especializado de salud mental, Lima-2021*. [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80598/Cueva_VGL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Del Carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
- Díaz de León, C. (2020). Las TIC en el sector público del Sistema de Salud de México: Avances y oportunidades. *Redalyc*, 30.
<https://doi.org/10.15174/au.2020.2650>
- Díaz de León, C. (2021). Las TIC en el sector público del Sistema de Salud de México: Avances y oportunidades. *Acta universitaria*, 30.
<https://doi.org/https://doi.org/10.15174/au.2020.2650>
- Díaz de León, C., & Góngora, O. (2020). eSalud en servicios de salud públicos en México: estudio de caso. *Región y Sociedad*, 32.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22198/rys2020/32/1256>
- González, C., & Lozano, J. (2020). Propuesta para la definición de la arquitectura empresarial. *Dimensión Empresarial*, 18(1).
[https://doi.org/https://doi.org/10.15665/dem.v18i\(1\).2109](https://doi.org/https://doi.org/10.15665/dem.v18i(1).2109)
- He , W., Zhang , Z., & Li , W. (2021). Information technology solutions, challenges, and suggestions for tackling the COVID-19 pandemic. *International Journal of Information Management*, 57.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102287>
- Iliashenko , O., Iliashenko, V., & Lukuyancehko, E. (2021). Big Data in Transport Modelling and Planning. *Transportation Research Procedia*, 54.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.trpro.2021.02.145>
- Ismagilova, E., Hughes , L., Dwivedib, Y., & Raman , R. (2019). Smart cities: Advances in research—An information systems perspective. *International Journal of Information Management*, 47.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.01.004>
- ITU. (2021). *Tendencias digitales en Europa 2021*. Place des Nations.
<https://www.itu.int/en/ITU-D/Regional->

Presence/Europe/Documents/Publications/D-IND-DIG_TRENDS_EUR.01-2021-PDF-S.pdf

Jaakkola, E. (2020). Designing conceptual articles: four approaches. *AMS Review*, 10. <https://link.springer.com/article/10.1007/s13162-020-00161-0>

Liamputtong, P. (2019). *Métodos de investigación cualitativa*. Oxford University Press.

Llapa, E., Trevizan, M., Shinyashiki, T., & Mendez, I. (2019). Problemas de liderazgo en la alta dirección de instituciones de salud. *CIRUGIA Y CIRUJANOS*. <https://www.scielo.org.mx/pdf/cicr/v88n4/0009-7411-cir-88-4-526.pdf>

López Meneses, E. (2020). Las tecnologías de la información y la comunicación en la praxis universitaria. Ediciones Octaedro. https://www.google.com.pe/books/edition/Las_tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n_y_la/ui3pDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Noboa Lasso, M. (2022). *Actualización del sistema de Telemedicina en salud ocupacional para el seguimiento de funcionarios de la empresa pública PETROECUADOR*. [Tesis de maestría, Universidad de las Américas], Ecuador. <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/14218/1/UDLA-EC-TMGIS-2022-127.pdf>

Paravic, T., & Lagos, M. (2022). Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Ciencia y enfermería*. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532021000100402&script=sci_arttext

Pereyra, L. (2022). Tecnologías de la información y la comunicación I. Klik. https://www.google.com.pe/books/edition/Tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n_y_la_com/VyCYEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Pérez, C., Contreras, J., & Matto, M. (2020). Hyperconnected healthcare as an effect of COVID-19 pandemic. 148, 1219-1226. <https://www.scielo.cl/pdf/rmc/v148n8/0717-6163-rmc-148-08-1223.pdf>

- Ramirez, J., López, V., Ramírez, A., & Morejón, M. (2021). Uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las residencias medicas en México. *Information and Communication Technologies in Health: Principal Components Analysis in the evaluation of competitive performance*, 15(30), 22-29. <https://doi.org/10.31908/19098367.2618>
- Ramírez, J., López, V., Vidal, M., Ramírez, A., & Morejón, M. (2021). Las tecnologías de la información y la comunicación como factor de desempeño competitivo en instituciones de salud. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 32(2). <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenI.cgi?IDARTICULO=107523>
- Rendón Macías, M. E., Villasís Keeve, M. Á., & Miranda Novales, M. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63(4), 397-407. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Rebollo, P., & Ábalos, E. (2022). *Metodología de la Investigación/Recopilación*. https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_Recopi/vbWHEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Romeu Díaz, M. (2021). *Investigación cualitativa de la formación profesional dual en España*. https://www.google.com.pe/books/edition/Investigaci%C3%B3n_cualitativa_de_la_formaci/7F09EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=entrevista+semiestructurada+en+investigaci%C3%B3n+cualitativa&pg=PA39&printsec=frontcover
- Rodríguez, D., Vargas, J., & Gonzáles, E. (2019). Arquitectura de información como un proceso para organizar sitios web usables e intuitivos: El caso del Centro Centroamericano de Población (CCP). *E-Ciencias de la Información*, 9(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15517/eci.v1i1.34185>
- Saeidi, P., Parisa Saedi, S., Sofian, S., Parastro Saedi, S., Nilashi, M., & Mardani, A. (2019). The impact of enterprise risk management on competitive advantage by moderating role of information technology. *Computer Standards & Interfaces*, 63. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.csi.2018.11.009>

- Salvo, S., & Cisternas, P. (2021). Compromiso e influencia del equipo directivo desde la resiliencia socioeducativa. *Revista electrónica de investigación educativa*. <https://doi.org/https://doi.org/10.24320/redie.2021.23.e01.2949>
- Sambrano, J. (2020). *Métodos de investigación*. Alpha Editorial. https://www.google.com.pe/books/edition/M%C3%A9todos_de_investigaci%C3%B3n/yXJ6EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 P.
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Tallon, P., Queiroz, M., Coltman , T., & Sharma , R. (2019). Information technology and the search for organizational agility: A systematic review with future research possibilities. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jsis.2018.12.002>
- Timans, R., Wouters , P., & Heibron, J. (2019). Mixed methods research: what it is and what it could be. *Theory and Society*, 48, 193-216. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11186-019-09345-5>
- Tolvanen , H., Valimaki, A., & Nylén , T. (2019). From silent knowledge to spatial information – Mapping blue growth scenarios for maritime spatial planning. *Marine Policy*, 107. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.marpol.2019.103598>
- Tuanama, J. (2019). *Adopción de una historia clínica electrónica en establecimientos de salud de primer nivel: una aproximación cualitativa a la*

perspectiva del personal de salud. [Tesis Maestría, Universidad Cayetano Heredia].

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7263/Adopcion_TuanamaAlvarez_Jorge.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valeiras , E. (2021). *Las tecnologías de la información y la comunicación (Tic's) integradas en un modelo constructivista para la enseñanza de las ciencias: Tesis doctoral.* Universitas.

https://www.google.com.pe/books/edition/Las_tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n_y_la/6ANlZgEACAAJ?hl=es

Vélez, M. (2019). *Análisis del uso de las TIC's en la Gestión Administrativa, de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad – Salinas - Educación -Provincia de Santa Elena*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45589/V%C3%A9lez_ZMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Whitelaw, S., Mamas, P., & Topol , E. (2020). Applications of digital technology in COVID-19 pandemic planning and response. *The Lancet Digital Health*, 2(8).
[https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2589-7500\(20\)30142-4](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2589-7500(20)30142-4)

Zanfrillo, A., & Artola, M. (2021). Responsabilidad social corporativa: factores influyentes en la divulgación de información en organizaciones de salud no lucrativas. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 139-152.
<https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.21158/01208160.n90.2021.2930>

ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de categorización

Categoría	Subcategorías	Códigos	Preguntas
Factores en el uso de tecnologías de la información	Compromiso de los directivos	Gestión de información	¿Cómo se realiza la gestión de información en su área de trabajo?
		Comunicación efectiva	¿Cómo se realiza la comunicación efectiva entre las diferentes áreas de su institución?
		Soporte informático	¿Cómo se realiza el soporte informático dentro de su institución?
		Recursos informáticos	¿Cuáles son los recursos informáticos con los que dispone en su área de trabajo?
	Relaciones eficaces con los usuarios	Desarrollo de tecnologías	¿Qué acciones se han realizado en el desarrollo de tecnologías en su área de trabajo?
		Plataformas institucionales intuitivas	¿De qué manera utiliza las plataformas institucionales dentro de su área de trabajo?
		Facilidad de uso de las TI	¿Considera Ud. que hay facilidad de uso de las tecnologías de la información dentro de su área de trabajo? ¿Por qué?
		Procesamiento de datos	¿Cómo es el procesamiento los datos de información dentro de su área en la institución?
	Acuerdos institucionales	Coordinación	¿Cómo se realiza la coordinación en el uso de tecnologías de información entre las diferentes oficinas de la institución?

Categoría	Subcategorías	Códigos	Preguntas
		Objetivos de la institución en el uso las TI	¿Qué acciones toma su área para cumplir los objetivos de la institución en relación al uso de las tecnologías de información?
		Estrategias de la institución con las TI	¿Mencione cuáles son las estrategias de la institución con la Tecnologías de la Información?
		Gestionar y coordinar proyectos institucionales	¿Cómo se gestionan los proyectos institucionales en relación a las TI en su área?
	La arquitectura de los sistemas de información gubernamentales	Accesibilidad a la totalidad de recursos institucionales	¿En su experiencia como es la accesibilidad de la totalidad de recursos institucionales en su área?
		Uso de equipos informáticos	¿Cuénteme en su experiencia cual es el uso de equipos informáticos? ¿Cuáles son en su área de trabajo?
		Disponibilidad Uso del software de aplicación	¿Cuénteme en su experiencia cual es la disponibilidad en el uso del software de aplicación en su área de trabajo? ¿Cuáles son los que utiliza principalmente?
		Aumento de productividad	¿Cuáles son las tecnologías de información empleadas para el aumento productividad en su área?

Link de referencia: <https://digitallibrary.un.org/record/3868817?ln=es>

Anexo N°2: Matriz de operacionalización

CATEGORIA DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	SUBCATEGORIA
<p>Factores en el uso de tecnologías de la información</p>	<p>Según Bertucci (1995), son aspectos que influyen en la ejecución de las tecnologías de Información, aspectos que demandan un estudio exhaustivo para su identificación, y que se deben tener en cuenta para una optimización en el uso de las TIC</p>	<p>En nuestra investigación la categoría de estudio tiene cuatro (4) subcategorías: Compromiso de los directivos, relaciones eficaces con los usuarios, acuerdos institucionales y la arquitectura de los sistemas de información gubernamentales, el cual será medido a través de una entrevista.</p>	<p>Compromiso de los directivos</p> <p>Relaciones eficaces con los usuarios</p> <p>Acuerdos institucionales</p> <p>La arquitectura de los sistemas de información gubernamentales</p>

Anexo 3: instrumento de la investigación

Guía de entrevista al colaborador

Fecha y hora:

Nombre y Apellido:

DNI:

Entrevistadora: Soto Díaz, Cynthia Johanna

Se presenta la siguiente entrevista ante usted con la finalidad de obtener información para un trabajo de investigación por lo cual se le solicita la autorización para poder compartir sus respuestas como resultado de la investigación que lleva como título: **“Factores en el uso de Tecnologías de la Información en una Institución Pública de Aseguramiento en Salud de Lima, 2023”**.

La información obtenida se utilizará exclusivamente para fines de investigación para lo cual lo invitamos a contestar con sinceridad.

CÓDIGO 1: GESTIÓN DE INFORMACIÓN

1.- ¿Cómo se realiza la gestión de información en su área de trabajo?

CÓDIGO 2: COMUNICACIÓN EFECTIVA

2.- ¿Cómo se realiza la comunicación efectiva entre las diferentes áreas de su institución?

CÓDIGO 3: SOPORTE INFORMÁTICO

3.- ¿Cómo se realiza el soporte informático dentro de su institución?

CÓDIGO 4: RECURSOS INFORMÁTICO

4.- ¿Cuáles son los recursos informáticos con los que dispone en su área de trabajo?

CÓDIGO 5: DESARROLLO TECNOLÓGICO

5.- ¿Qué acciones se han realizado en el desarrollo de tecnologías en su área de trabajo?

CÓDIGO 6: PLATAFORMAS INSTITUCIONALES INTUITIVAS

6.- ¿De qué manera utiliza las plataformas institucionales dentro de su área de trabajo?

CÓDIGO 7: FACILIDAD DE USO DE LAS TI

7.- ¿Considera Ud. que hay facilidad de uso de las tecnologías de la información dentro de su área de trabajo? ¿Por qué?

CÓDIGO 8: PROCESAMIENTO DE DATOS

8.- ¿Cómo es el procesamiento los datos de información dentro de su área en la institución?

CÓDIGO 9: COORDINACIÓN

9.- ¿Cómo se realiza la coordinación en el uso de tecnologías de información entre las diferentes oficinas de la institución?

CÓDIGO 10: OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN CON LAS TI

10.- ¿Qué acciones toma su área para cumplir los objetivos de la institución en relación al uso de las tecnologías de información?

CÓDIGO 11: ESTRATEGIAS DE LAS INSTITUCIÓN CON LAS TI

11.- ¿Mencione cuáles son las estrategias de la institución con la Tecnologías de la Información?

CÓDIGO 12: GESTIONAR Y COORDINAR PROYECTOS INSTITUCIONALES

12.- ¿Cómo se gestionan los proyectos institucionales en relación a las TI en su área?

CÓDIGO 13: ACCESIBILIDAD A LA TOTALIDAD DE RECURSOS INSTITUCIONALES

13.- ¿En su experiencia como es la accesibilidad de la totalidad de recursos institucionales en su área?

CÓDIGO 14: USO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

14.- ¿Cuénteme en su experiencia cual es el uso de equipos informáticos? ¿Cuáles son en su área de trabajo?

CÓDIGO 15: DISPONIBILIDAD DEL SOFTWARE DE APLICACIÓN

15.- ¿Cuénteme en su experiencia cual es la disponibilidad en el uso del software de aplicación en su área de trabajo? ¿Cuáles son los que utiliza principalmente?

CÓDIGO 16: AUMENTO DE PRODUCTIVIDAD

16.- ¿Cuáles son las tecnologías de información empleadas para el aumento productividad en su área?

Anexo 4: Consentimiento informado

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Factores en el uso de Tecnologías de la Información en una Institución Pública de Aseguramiento en Salud de Lima, 2023.

Investigador (a): Soto Díaz, Cynthia Johanna

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Factores en el uso de Tecnologías de la Información en una Institución Pública de Aseguramiento en Salud de Lima, 2023**”, cuyo objetivo es Analizar los factores en el uso de Tecnologías de la Información en una Institución Pública de Aseguramiento en Salud de Lima, 2023. Esta investigación es desarrollada por la estudiante del programa Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus San Juan de Lurigancho, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En base al compartimiento y acceso a la información, los funcionarios públicos se encuentran limitados, la cual denota la falta de agilización en sus funciones; asimismo genera una desorganización en la obtención de archivos de los sistemas financieros y documentales, expedientes

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Factores en el uso de Tecnologías de la Información en una Institución Pública de Aseguramiento en Salud de Lima, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en el ambiente de la institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.



Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Soto Díaz, Cynthia Johanna, email: csotod@uvvirtual.edu y Docente asesor Dr. Pérez Pérez, Miguel Ángel; email: mperezp@ucv.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.



Anexo 5: Validación de instrumentos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Factores del uso de tecnologías de la información". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Miguel Angel Perez Perez		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos (Colocar nombre del guion de preguntas de la entrevista)

Nombre de la Entrevista:	Factores en el uso de Tecnologías de la Información en una Institución Pública de Aseguramiento en Salud de Lima
Autora:	Soto Díaz, Cynthia Johanna
Procedencia:	Lima
Administración:	
Tiempo de aplicación:	2023
Ámbito de aplicación:	Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud
Significación:	Se tiene como categoría a Factores del uso de las tecnologías de información; asimismo está compuesta por sus subcategorías, Compromiso de los directivos, Relaciones eficaces con los usuarios, Acuerdos institucionales y Arquitectura de los sistemas de información gubernamentales. En cuanto a su objetivo radica en Analizar los factores en el uso de Tecnologías de la Información en una Institución Pública de





	Aseguramiento en Salud de Lima, 2023
--	--------------------------------------

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Categoría	Subcategoría	Definición
Factores en el uso de tecnologías de la información	Compromiso de los directivos	Llapa et al. (2019) hace referencia a la actitud que genera todo tipo de condiciones ideales para producir servicios de calidad con características de equidad y transparencia para lograr responder la solicitud de los que le exigen
	Relaciones eficaces con los usuarios	Paravic y Lagos (2022) son estrategias para mejorar la relación con el usuario mediante la segmentación y personalización de todas las herramientas necesarias para lograr un vínculo positivo y, sobre todo, valorar los canales o medio de difusión del contenido, ya sea, plataforma, web, aplicaciones y más
	Acuerdos institucionales	Cabana et al. (2020) hace referencia a los pactos de gestión que permiten definir y reforzar los compromisos de los directivos, con el objetivo de tener múltiples perspectivas y medidas de desempeño en la entidad para generar resultados confiables durante un periodo establecido
	La arquitectura de los sistemas de información gubernamentales	Rodríguez et al. (2019) es un proceso que demanda una planificación y análisis de los problemas a futuro en el área informática, ya que las instituciones de investigación públicas ofrecen una amplia oferta de información destinada de los proyectos y actividades de diferentes campos del conocimiento

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el guion de preguntas elaborado por Soto Díaz, Cynthia Johanna, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



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



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

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

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

➤ **Subcategorías del instrumento**

➤ **Primera Subcategoría: Compromiso de los directivos**

Objetivos de la Subcategoría: Brindar un mejor servicio



Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión de información	¿Cómo se realiza la gestión de información en su área de trabajo?	4	4	4	
Comunicación efectiva	¿Cómo se realiza la comunicación efectiva entre las diferentes áreas de su institución?	4	4	4	
Soporte informático	¿Cómo se realiza el soporte informático dentro de su institución?	4	4	4	
Recursos informáticos	¿Cuáles son los recursos informáticos con los que dispone en su área de trabajo?	4	4	4	

➤ **Segunda Subcategoría: Relaciones eficaces con los usuarios**

➤ **Objetivos de la Subcategoría: Facilidades en el uso tecnológico**

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo de tecnologías	¿Qué acciones se han realizado en el desarrollo de tecnologías en su área de trabajo?	4	4	4	
Plataformas institucionales intuitivas	¿De qué manera utiliza las plataformas institucionales dentro de su área de trabajo?	4	4	4	
Facilidad de uso de las TI	¿Considera Ud. que hay facilidad de uso de las tecnologías de la información dentro de su área de trabajo? ¿Por qué?	4	4	4	
Procesamiento de datos	¿Cómo es el procesamiento los datos de información dentro de su área en la institución?	4	4	4	

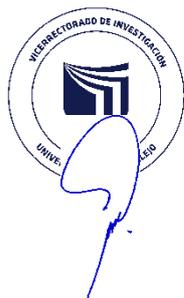


- **Tercera Subcategoría: Acuerdos institucionales**
- **Objetivos de la Subcategoría: Interrelación institucional**

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Coordinación	¿Cómo se realiza la coordinación en el uso de tecnologías de información entre las diferentes oficinas de la institución?	4	4	4	
Objetivos de la institución en el uso las TI	¿Qué acciones toma su área para cumplir los objetivos de la institución en relación al uso de las tecnologías de información?	4	4	4	
Estrategias de la institución con las TI	¿Mencione cuáles son las estrategias de la institución con la Tecnologías de la Información?	4	4	4	
Gestionar y coordinar proyectos institucionales	¿Cómo se gestionan los proyectos institucionales en relación a las TI en su área?	4	4	4	

- **Cuarta Subcategoría: La arquitectura de los sistemas de información gubernamentales**
- **Objetivos de la Subcategoría: Manejo informático**

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Accesibilidad a la totalidad de recursos institucionales	¿En su experiencia como es la accesibilidad de la totalidad de recursos institucionales en su área?	4	4	4	
Uso de equipos informáticos	¿Cuénteme en su experiencia cual es el uso de equipos informáticos? ¿Cuáles son en su área de trabajo?	4	4	4	
Disponibilidad Uso del software de aplicación	¿Cuénteme en su experiencia cual es la disponibilidad en el uso del software de aplicación en su área de trabajo? ¿Cuáles son los que utiliza principalmente?	4	4	4	
Aumento de productividad	¿Cuáles son las tecnologías de información empleadas para el aumento de productividad en su área?	4	4	4	



**Firma del
evaluador DNI:
07636535**

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Factores del uso de tecnologías de la información". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Fernando Escudero Vélchez	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos (Colocar nombre del guion de preguntas de la entrevista)

Nombre de la Entrevista:	Factores en el uso de Tecnologías de la Información en una Institución Pública de Aseguramiento en Salud de Lima
Autora:	Soto Díaz, Cynthia Johanna
Procedencia:	Lima
Administración:	
Tiempo de aplicación:	2023
Ámbito de aplicación:	Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud
Significación:	Se tiene como categoría a Factores del uso de las tecnologías de información; asimismo está compuesta por sus subcategorías, Compromiso de los directivos, Relaciones eficaces con los usuarios, Acuerdos institucionales y Arquitectura de los sistemas de información gubernamentales. En cuanto a su objetivo radica en Analizar los factores en el uso de Tecnologías de la Información en una Institución Pública de Aseguramiento en Salud de Lima, 2023





4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Categoría	Subcategoría	Definición
Factores en el uso de tecnologías de la información	Compromiso de los directivos	Llapa et al. (2019) hace referencia a la actitud que genera todo tipo de condiciones ideales para producir servicios de calidad con características de equidad y transparencia para lograr responder la solicitud de los que le exigen
	Relaciones eficaces con los usuarios	Paravic y Lagos (2022) son estrategias para mejorar la relación con el usuario mediante la segmentación y personalización de todas las herramientas necesarias para lograr un vínculo positivo y, sobre todo, valorar los canales o medio de difusión del contenido, ya sea, plataforma, web, aplicaciones y más
	Acuerdos institucionales	Cabana et al. (2020) hace referencia a los pactos de gestión que permiten definir y reforzar los compromisos de los directivos, con el objetivo de tener múltiples perspectivas y medidas de desempeño en la entidad para generar resultados confiables durante un periodo establecido
	La arquitectura de los sistemas de información gubernamentales	Rodríguez et al. (2019) es un proceso que demanda una planificación y análisis de los problemas a futuro en el área informática, ya que las instituciones de investigación públicas ofrecen una amplia oferta de información destinada de los proyectos y actividades de diferentes campos del conocimiento

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el guion de preguntas elaborado por Soto Díaz, Cynthia Johanna, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.



decir debe ser incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Subcategorías del instrumento

- **Primera Subcategoría: Compromiso de los directivos**
- **Objetivos de la Subcategoría: Brindar un mejor servicio**



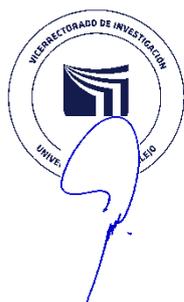
Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión de información	¿Cómo se realiza la gestión de información en su área de trabajo?	4	4	4	
Comunicación efectiva	¿Cómo se realiza la comunicación efectiva entre las diferentes áreas de su institución?	4	4	4	
Soporte informático	¿Cómo se realiza el soporte informático dentro de su institución?	4	4	4	
Recursos informáticos	¿Cuáles son los recursos informáticos con los que dispone en su área de trabajo?	4	4	4	

- **Segunda Subcategoría: Relaciones eficaces con los usuarios**
- **Objetivos de la Subcategoría: Facilidades en el uso tecnológico**

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo de tecnologías	¿Qué acciones se han realizado en el desarrollo de tecnologías en su	4	4	4	

	área de trabajo?				
Plataformas institucionales intuitivas	¿De qué manera utiliza las plataformas institucionales dentro de su área de trabajo?	4	4	4	
Facilidad de uso de las TI	¿Considera Ud. que hay facilidad de uso de las tecnologías de la información dentro de su área de trabajo? ¿Por qué?	4	4	4	
Procesamiento de datos	¿Cómo es el procesamiento los datos de información dentro de su área en la institución?	4	4	4	

- Tercera Subcategoría: Acuerdos institucionales
- Objetivos de la Subcategoría: Interrelación institucional



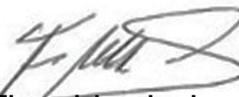
Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Coordinación	¿Cómo se realiza la coordinación en el uso de tecnologías de información entre las diferentes oficinas de la institución?	4	4	4	
Objetivos de la institución en el uso las TI	¿Qué acciones toma su área para cumplir los objetivos de la institución en relación al uso de las tecnologías de información?	4	4	4	
Estrategias de la institución con las TI	¿Mencione cuáles son las estrategias de la institución con la Tecnologías de la Información?	4	4	4	
Gestionar y coordinar proyectos institucionales	¿Cómo se gestionan los proyectos institucionales en relación a las TI en su área?	4	4	4	

- Cuarta Subcategoría: La arquitectura de los sistemas de información gubernamentales
- Objetivos de la Subcategoría: Manejo informático

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Accesibilidad a la totalidad de recursos institucionales	¿En su experiencia como es la accesibilidad de la totalidad de recursos	4	4	4	



	institucionales en su área?				
Uso de equipos informáticos	¿Cuénteme en su experiencia cual es el uso de equipos informáticos? ¿Cuáles son en su área de trabajo?	4	4	4	
Disponibilidad Uso del software de aplicación	¿Cuénteme en su experiencia cual es la disponibilidad en el uso del software de aplicación en su área de trabajo? ¿Cuáles son los que utiliza principalmente?	4	4	4	
Aumento de productividad	¿Cuáles son las tecnologías de información empleadas para el aumento de productividad en su área?	4	4	4	


Firma del evaluador
DNI: 03695876



Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Factores del uso de tecnologías de la información". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Micaela Luján	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos (Colocar nombre del guion de preguntas de la entrevista)

Nombre de la Entrevista:	Factores en el uso de Tecnologías de la Información en una Institución Pública de Aseguramiento en Salud de Lima
Autora:	Soto Díaz, Cynthia Johanna
Procedencia:	Lima
Administración:	
Tiempo de aplicación:	2023
Ámbito de aplicación:	Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud
Significación:	Se tiene como categoría a Factores del uso de las tecnologías de información; asimismo está compuesta por sus subcategorías, Compromiso de los directivos, Relaciones eficaces con los usuarios, Acuerdos institucionales y Arquitectura de los sistemas de información gubernamentales. En cuanto a su objetivo radica en Analizar los factores en el uso de Tecnologías de la Información en una Institución Pública de Aseguramiento en Salud de Lima, 2023

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Categoría	Subcategoría	Definición
Factores en el uso de tecnologías de la información	Compromiso de los directivos	Llapa et al. (2019) hace referencia a la actitud que genera todo tipo de condiciones ideales para producir servicios de calidad con características de equidad y transparencia para lograr responder la solicitud de los que le exigen
	Relaciones eficaces con los usuarios	Paravic y Lagos (2022) son estrategias para mejorar la relación con el usuario mediante la segmentación y personalización de todas las herramientas necesarias para lograr un vínculo positivo y, sobre todo, valorar los canales o medio de difusión del contenido, ya sea, plataforma, web, aplicaciones y más
	Acuerdos institucionales	Cabana et al. (2020) hace referencia a los pactos de gestión que permiten definir y reforzar los compromisos de los directivos, con el objetivo de tener múltiples perspectivas y medidas de desempeño en la entidad para generar resultados confiables durante un periodo establecido
	La arquitectura de los sistemas de información gubernamentales	Rodríguez et al. (2019) es un proceso que demanda una planificación y análisis de los problemas a futuro en el área informática, ya que las instituciones de investigación públicas ofrecen una amplia oferta de información destinada de los proyectos y actividades de diferentes campos del conocimiento

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el guion de preguntas elaborado por Soto Díaz, Cynthia Johanna, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



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



RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Subcategorías del instrumento

- Primera Subcategoría: Compromiso de los directivos
- Objetivos de la Subcategoría: Brindar un mejor servicio



Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión de información	¿Cómo se realiza la gestión de información en su área de trabajo?	4	4	4	
Comunicación efectiva	¿Cómo se realiza la comunicación efectiva entre las diferentes áreas de su institución?	4	4	4	
Soporte informático	¿Cómo se realiza el soporte informático dentro de su institución?	4	4	4	
Recursos informáticos	¿Cuáles son los recursos informáticos con los que dispone en su área de trabajo?	4	4	4	

- Segunda Subcategoría: Relaciones eficaces con los usuarios
- Objetivos de la Subcategoría: Facilidades en el uso tecnológico

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo de tecnologías	¿Qué acciones se han realizado en el	4	4	4	

	desarrollo de tecnologías en su área de trabajo?				
Plataformas institucionales intuitivas	¿De qué manera utiliza las plataformas institucionales dentro de su área de trabajo?	4	4	4	
Facilidad de uso de las TI	¿Considera Ud. que hay facilidad de uso de las tecnologías de la información dentro de su área de trabajo? ¿Por qué?	4	4	4	
Procesamiento de datos	¿Cómo es el procesamiento los datos de información dentro de su área en la institución?	4	4	4	

➤ **Tercera Subcategoría: Acuerdos institucionales**

➤ **Objetivos de la Subcategoría: Interrelación institucional**



Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Coordinación	¿Cómo se realiza la coordinación en el uso de tecnologías de información entre las diferentes oficinas de la institución?	4	4	4	
Objetivos de la institución en el uso las TI	¿Qué acciones toma su área para cumplir los objetivos de la institución en relación al uso de las tecnologías de información?	4	4	4	
Estrategias de la institución con las TI	¿Mencione cuáles son las estrategias de la institución con la Tecnologías de la Información?	4	4	4	
Gestionar y coordinar proyectos institucionales	¿Cómo se gestionan los proyectos institucionales en relación a las TI en su área?	4	4	4	

➤ **Cuarta Subcategoría: La arquitectura de los sistemas de información gubernamentales**

➤ **Objetivos de la Subcategoría: Manejo informático**

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Accesibilidad a la totalidad de	¿En su experiencia como es la	4	4	4	

recursos institucionales	accesibilidad de la totalidad de recursos institucionales en su área?				
Uso de equipos informáticos	¿Cuénteme en su experiencia cual es el uso de equipos informáticos? ¿Cuáles son en su área de trabajo?	4	4	4	
Disponibilidad Uso del software de aplicación	¿Cuénteme en su experiencia cual es la disponibilidad en el uso del software de aplicación en su área de trabajo? ¿Cuáles son los que utiliza principalmente?	4	4	4	
Aumento de productividad	¿Cuáles son las tecnologías de información empleadas para el aumento de productividad en su área?	4	4	4	




Firma del evaluador
DNI: 41691632

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 6: Matriz de consistencia lógica

Categoría	Problema general	Objetivo general	Problemas específicos	Objetivos específicos
Factores en el uso de tecnologías de la Información	¿Cuáles son los factores en el uso de Tecnologías de la Información en una Institución Pública de Aseguramiento en Salud de Lima, 2023?	Analizar los factores en el uso de Tecnologías de la Información en una Institución Pública de Aseguramiento en Salud de Lima, 2023.	¿De qué manera el compromiso de los directivos es un factor de la categoría de investigación?	Analizar de qué manera el compromiso de los directivos es un factor de la categoría de investigación.
			¿De qué manera las relaciones eficaces son un factor de la categoría de investigación?	Analizar de qué manera las relaciones eficaces son un factor de la categoría de investigación.
			¿De qué manera los acuerdos institucionales son un factor de la categoría de investigación?	Analizar de qué manera los acuerdos institucionales son un factor de la categoría de investigación.
			¿De qué manera la formulación de la arquitectura de los sistemas de información gubernamentales es un factor de la categoría de investigación?	Analizar de qué manera la arquitectura de los sistemas de información gubernamentales son un factor de la categoría de investigación.
			¿Qué otros factores intervienen en la categoría de investigación?	Revelar que otros factores intervienen en la categoría de investigación.

Anexo 7: Tabla de coherencia entre objetivos y conclusión

OBJETIVOS	CONCLUSIÓN	COEFICIENTES	CUMPLE
OG	C-G	(0.56), (0.51), (0.75), (0.47)	✓ SI
OE1	CE1	0.56	✓ SI
OE2	CE2	0.51	✓ SI
OE3	CE3	0.75	✓ SI
OE4	CE4	0.47	✓ SI
OE5	CE5	(*)	✓ SI

(*) *Nota:* De acuerdo al análisis de datos realizado a través del software ATLASTi9, se hallaron nuevos factores en la categoría de investigación, por lo que, se evidencia el origen de seis nuevos códigos, de los cuales, cuatro presentan un coeficiente alto de concurrencia con otros códigos, siendo transformación digital, sistema de gestión documentaria, experiencia del usuario y fallos informáticos, el cual se encuentra en el contexto alineado a las subcategorías del estudio, por ende, valida y genera información relevante para dicho contexto.

Anexo 8: Carta de presentación de la entidad



Escuela de Posgrado

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima SJL, 11 de mayo del 2023.

N°Carta P.059 – 2023-1 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Econ. Edinsson Fausto Valdez Barrueta
Director de la Dirección de Financiamiento y Planes de Salud
Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SALUDPOL

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **SOTO DÍAZ CYNTHIA JOHANNA.**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **SOTO DÍAZ CYNTHIA JOHANNA**, identificado(a) con DNI N.°45497478 y código de matrícula N° 6000153358; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

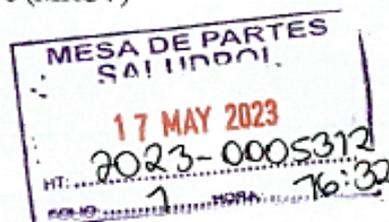
FACTORES EN EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LIMA, 2023.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Cc. Interesado,
Administrativo (MRCV)



LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Anexo 9: Base de datos

Explorador del proyecto		Administrador de documentos		D 1: ENTREVISTA 1 cinthia		Administrador de códigos			
Buscar		Buscar grupos de códigos		Buscar entidades		Buscar			
PROYECTO DE CINTHIA SOI	Grupos de códigos	Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos	Creado por	Modificado por	Creado	Modificado
Documentos (10)	Acuerdos institucionales (5)	Recursos informáticos	76	5	[Compromiso de los directivos]	Mobile46	Mobile46	5/06/2023 12:25	5/06/2023 12:25
D 1: ENTREVISTA 1 ci	Compromiso de los directivos (9)	Gestión de información	60	7	[Compromiso de los directivos]	Mobile46	Mobile46	5/06/2023 12:23	5/06/2023 12:24
D 2: ENTREVISTA 2 ci	La arquitectura de los sistemas de in... (5)	Uso de equipos informáticos	54	7	[La arquitectura de los sistemas de información gubernamentales]	Mobile46	Mobile46	5/06/2023 12:25	5/06/2023 12:25
D 3: ENTREVISTA 3 ci	Relaciones eficaces con los usuarios (5)	Soporte informático	43	4	[Compromiso de los directivos]	Mobile46	Mobile46	5/06/2023 12:25	5/06/2023 12:25
D 4: ENTREVISTA 4 ci		Coordinación	43	5	[Acuerdos institucionales]	Mobile46	Mobile46	5/06/2023 12:25	5/06/2023 12:25
D 5: ENTREVISTA 5 ci		Objetivos de la institución en el uso las TI	41	4	[Acuerdos institucionales]	Mobile46	Mobile46	5/06/2023 12:25	5/06/2023 12:25
D 6: ENTREVISTA 6 ci		C. emergente: Sistema de gestión documentaria	40	1		Mobile46	Mobile46	27/06/2023 10...	27/06/2023 10...
D 7: ENTREVISTA 7 ci		Plataformas institucionales intuitivas	39	4	[Relaciones eficaces con los usuarios]	Mobile46	Mobile46	5/06/2023 12:25	5/06/2023 12:25
D 8: ENTREVISTA 8 ci		Accesibilidad a la totalidad de recursos institucionales	35	3	[La arquitectura de los sistemas de información gubernamentales]	Mobile46	Mobile46	5/06/2023 12:25	5/06/2023 12:25
D 9: ENTREVISTA 9 ci		Desarrollo de tecnologías	34	4	[Relaciones eficaces con los usuarios]	Mobile46	Mobile46	5/06/2023 12:25	5/06/2023 12:25
D 10: ENTREVISTA 10		Aumento de productividad	31	3	[La arquitectura de los sistemas de información gubernamentales]	Mobile46	Mobile46	5/06/2023 12:25	5/06/2023 12:25
Códigos (27)		Facilidad de uso de las TI	30	2	[Relaciones eficaces con los usuarios]	Mobile46	Mobile46	5/06/2023 12:25	5/06/2023 12:25
Accesibilidad a la 1		C. emergente: Fallos informáticos	30	3		Mobile46	Mobile46	20/06/2023 15...	27/06/2023 15...
ACUERDOS INSTIT		C. emergente: Transformación digital	29	2		Mobile46	Mobile46	27/06/2023 10...	27/06/2023 10...
Aumento de prodi		Estrategias de la institución con las TI	29	3	[Acuerdos institucionales]	Mobile46	Mobile46	5/06/2023 12:25	5/06/2023 12:25
C. emergente: Acc		Comunicación efectiva	27	3	[Compromiso de los directivos]	Mobile46	Mobile46	5/06/2023 12:23	5/06/2023 12:23
C. emergente: Exp		Procesamiento de datos	26	2	[Relaciones eficaces con los usuarios]	Mobile46	Mobile46	5/06/2023 12:25	5/06/2023 12:25
C. emergente: Fall		Gestionar y coordinar proyectos institucionales	25	5	[Acuerdos institucionales]	Mobile46	Mobile46	5/06/2023 12:25	5/06/2023 12:25
C. emergente: Sist		Disponibilidad Uso del software de aplicación	21	2	[La arquitectura de los sistemas de información gubernamentales]	Mobile46	Mobile46	5/06/2023 12:25	5/06/2023 12:25
C. emergente: Sist		C. emergente: Experiencia del usuario	20	2		Mobile46	Mobile46	27/06/2023 10...	27/06/2023 10...
C. emergente: Trar		C. emergente: Sistema de tramite documentario	19	1		Mobile46	Mobile46	27/06/2023 10...	27/06/2023 10...
COMPROMISO DE		C. emergente: Acceso básico y limitado a los recursos	16	3		Mobile46	Mobile46	20/06/2023 15...	27/06/2023 10...
Comunicación efe		FACTORES DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFOR...	0	5		Mobile46	Mobile46	9/06/2023 11:20	9/06/2023 11:20
Coordinación (43-		COMPROMISO DE LOS DIRECTIVOS	0	5	[Compromiso de los directivos]	Mobile46	Mobile46	9/06/2023 10:25	9/06/2023 10:25
Desarrollo de tecn		LA ARQUITECTURA DE LOS SISTEMAS DE INFORMAC...	0	7	[La arquitectura de los sistemas de información gubernamentales]	Mobile46	Mobile46	9/06/2023 10:25	9/06/2023 10:25
Disponibilidad Us		ACUERDOS INSTITUCIONALES	0	5	[Acuerdos institucionales]	Mobile46	Mobile46	9/06/2023 10:25	9/06/2023 10:25
Estrategias de la in									
Facilidad de uso d									
FACTORES DEL USI									
Gestión de inform									
Gestionar y coordi									
LA ARQUITECTURU									
Selección de ítem para ver su comentario		Comentario:							



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PEREZ PEREZ MIGUEL ANGEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "FACTORES EN EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LIMA, 2023", cuyo autor es SOTO DIAZ CYNTHIA JOHANNA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 17 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PEREZ PEREZ MIGUEL ANGEL DNI: 07636535 ORCID: 0000-0002-7333-9879	Firmado electrónicamente por: MIPEREZPER el 26- 07-2023 11:07:47

Código documento Trilce: TRI - 0595627