



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación y
nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor
Larco Essalud, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Rodríguez Guzmán, Roverth Anthony (ORCID: 0000-0002-0415-2453)

ASESOR:

Dr. Alarcón Llontop, Luis Rolando (ORCID: 0000-0001-9912-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Reforma y Modernización del Estado

PIURA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi esposa Christie Adanaqué Chapa por ser mi mayor motivación de crecimiento personal y profesional.

A mi hijo/a que está pronto a nacer, que mis logros también serán los de él/ella.

AGRADECIMIENTO

A Dios, a mis padres y suegros, que en todo momento confiaron en mí.

A la Universidad César Vallejo y docentes de la maestría en gestión pública que brindaron sus conocimientos y asesoría en la presente investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|-----|
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| ÍNDICE DE TABLAS | v |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS | v |
| RESUMEN..... | vi |
| ABSTRACT | vii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 13 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 13 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 14 |
| 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis .. | 15 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 16 |
| 3.5. Procedimientos | 19 |
| 3.6. Métodos de análisis de datos | 19 |
| 3.7. Aspectos éticos | 20 |
| IV. RESULTADOS | 22 |
| V. DISCUSIÓN | 28 |
| VI. CONCLUSIONES | 31 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 33 |
| REFERENCIAS | 35 |
| ANEXOS..... | 42 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Población y tamaño de muestra de los asegurados al PVLH. | 15 |
| Tabla 2. Prueba de normalidad..... | 22 |
| Tabla 3. Correlación que existe entre las tecnologías de la información y comunicación y la satisfacción de los asegurados | 23 |
| Tabla 4. Correlación entre la conectividad mediante la aplicación de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados | 22 |
| Tabla 5. Correlación entre la facilidad de comunicación en el uso de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados. | 23 |
| Tabla 6. Correlación entre la respuesta rápida en la aplicación TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados | 24 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Fórmula de diseño correlacional..... | 14 |
|---|----|

RESUMEN

Esta investigación buscó relacionar la Aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud en el año 2021. Se planteó bajo el paradigma positivista y una metodología cuantitativa; fue de nivel descriptivo y tipo correlacional. Se usó la técnica de la encuesta con los instrumentos cuestionario sobre aplicación de TIC y Nivel de satisfacción usuaria, los cuales fueron validados por 3 expertos, y a los que se sometió a pruebas de confiabilidad. Se aplicaron a 286 asegurados adscritos al Policlínico Víctor Larco Herrera de Essalud, entre 18 a 65 años de edad, de los cuales el 47.6% fueron de género masculino y el 52.4% femenino, así mismo el 16.1% estuvieron en el rango de edad de 18 a 30 años, 47.2% en el rango de 31 a 50 años y el 36.7% entre 51 a 65 años. La variable Aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación se dimensionó desde la Conectividad, Facilidad de Comunicación y Respuesta Rápida en 9 indicadores en total. La variable Nivel de Satisfacción usuaria se dimensionó en Rendimiento Percibido, Expectativas sobre reducción de tiempos de espera y Complacencia de los servicios ofertados por intermedio de TIC y en 8 indicadores en total. Se partió de la hipótesis de que el Aplicación de TIC se relacionaba indirectamente con el Nivel de Satisfacción usuaria, lo que finalmente se comprobó más que en un alto grado en un nivel de correlación perfecta; con lo que se corrobora la teoría y estudios previos al respecto, por un lado; y por otro, la dimensión Conectividad resultó la de más incidencia sobre el Nivel de Satisfacción usuaria, y la respuesta rápida en la Aplicación de TIC como dimensión de la Aplicación de TIC se percibió menos afectada en contraste con lo visto en estudios previos. Esto demanda seguir investigando sobre los fenómenos tecnológicos que vienen cada vez en aumento, haciendo foco en el sector salud y en el seguro social de salud.

PALABRAS CLAVE:

Tecnología de la información y comunicación (TIC), satisfacción, conectividad, percepción, sector salud.

ABSTRACT

This research sought to relate the Application of Information and Communication Technologies and the level of satisfaction of the policyholders of the Victor Larco Essalud Polyclinic in the year 2021. It was proposed under the positivist paradigm and a quantitative methodology; it was descriptive and correlational. The survey technique was used with the ICT application questionnaire and user satisfaction level instruments, which were validated by 3 experts and subjected to reliability tests. The survey was applied to 286 insured persons between 18 and 65 years of age at the Victor Larco Herrera Polyclinic of Essalud, of whom 47.6% were male and 52.4% female, 16.1% were between 18 and 30 years of age, 47.2% between 31 and 50 years and 36.7% between 51 and 65 years. The variable Application of Information and Communication Technologies was measured in terms of Connectivity, Ease of Communication and Rapid Response in a total of 9 indicators. The variable Level of User Satisfaction was measured in terms of Perceived Performance, Expectations regarding the reduction of waiting times and Satisfaction with the services offered through ICTs and in 8 indicators in total. It was hypothesized that the ICT Application was indirectly related to the Level of User Satisfaction, which finally proved to be more than a high degree of perfect correlation; thus corroborating the theory and previous studies in this regard, on the one hand; and on the other, the Connectivity dimension had the greatest impact on the Level of User Satisfaction, and the rapid response in the ICT Application as a dimension of the ICT Application was perceived as less affected in contrast to what was seen in previous studies. This calls for further research on the technological phenomena that are on the rise, focusing on the health sector and social health insurance.

Keywords: ICT, satisfaction, connectivity, perception, health sector.

I. INTRODUCCIÓN

El Policlínico Víctor Larco Herrera cuenta con una población asegurada de 33,441 personas entre titulares y derechohabientes, que residen en el Distrito de Víctor Larco, es un distrito que se caracteriza por tener su mayor población viviendo en zona urbana, cuenta con acceso a internet y según el censo poblacional 2017, el 90.6% de los hogares cuentan con al menos 1 equipo móvil (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2017).

Todos los asegurados hacen uso de los servicios que brinda el establecimiento de atención primaria en mención, como son Consultorio Medicina general, Consultorio Pediatría, Consultorio Ginecología, entre otros. En marzo del 2020 a causa de la pandemia Covid19 se vieron afectados los servicios que el Establecimiento brinda, debido a que un porcentaje de los trabajadores asistenciales y administrativos tenían factores de riesgo para dicha enfermedad, teniendo en primera instancia que ponerse en aislamiento domiciliario para evitar posibles contagios y complicaciones futuras en su salud (Ministerio de Salud [MINSAL], 2020).

Esto conllevó a que se active el trabajo remoto (Seguro Social de Salud [ESSALUD], 2020), desde el otorgamiento de la cita, hasta la entrega de su tratamiento médico. Con el transcurrir de los meses se fueron requiriendo cada vez más los servicios remotos dentro del primer nivel de atención, limitándose la atención a una teleconsulta. No obstante, el trabajo remoto en el sector sanitario no era nuevo, para el 2013, un estudio publicado en la prestigiosa revista “Seminarios de la Fundación Española de Reumatología” advertía que ya desde hacía dos décadas a nivel mundial se había producido una explosión en el uso de las tecnologías de información y comunicación en el campo sanitario, llamando a este fenómeno salud electrónica o e-Salud (eHealth; Altes, 2013).

Esto dio lugar a que se produzca un nuevo tipo de relación de atención, que clásicamente era médico-paciente, a una relación triádica médico-dispositivo-paciente. Pero, aun cuando en países desarrollados (de primer mundo) los estudios revelan altos niveles de aceptación sobre el empleo de las TIC's en el campo de la salud. En el entorno peruano, la realidad observada es diferente. A pesar de la

obligatoriedad de recurrir a la atención virtual a razón del aislamiento y como medidas de protección para la salud; el uso de las herramientas para llevarla a cabo (las TIC's) recibe conductas de insatisfacción por parte de los usuarios. Los reportes del personal clínico de EsSalud, en general, señalan que una proporción considerable de usuarios expresan una serie de reclamos y/o quejan en función de la modalidad de servicio, entre las cuales destacan el hecho de que la prestación del servicio sea de manera remota o virtual.

Esto, llevaría a suponer que la sociedad no estaría preparada aún para recibir este adelanto tecnológico como parte del desarrollo y crecimiento en la medicina del futuro, como le llamaba García et al. (2014). Pero, aún no existe evidencia empírica con la cual se pueda llegar a conclusiones o aseveraciones sobre ello o sobre la relación que tiene el uso de las TIC's en el grado de satisfacción de los usuarios de servicios de salud. Siendo esto, una necesidad que demanda respuestas prontas, a razón de que, el pronóstico de la pandemia es incierto y el empleo de estas herramientas tiene un camino de incremento. Entonces, para que las TIC's tengan una mejor aceptación y cumplan su propósito de beneficiar a la población generando la gratitud de estas; es necesario conocer qué relación guarda el usarlas con las expectativas de los usuarios y el grado en que estas son satisfechas.

Por lo cual, el problema general planteado en esta investigación es siguiente: ¿Qué relación existe entre la Aplicación de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021? Contando como problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la conectividad mediante la Aplicación de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021?; ¿Qué relación existe entre la facilidad de comunicación en el uso de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021? y ¿Qué relación existe entre la respuesta rápida en la aplicación de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021?

Por lo tanto, la investigación pretende dar un sustento teórico a las variables y explicar qué relación existe entre la Aplicación de las TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Herrera, desde la perspectiva de la teoría de la conectividad. Como justificación práctica se busca dar a conocer la

relación que existe entre la Aplicación de las TIC en la atención integral y el nivel de satisfacción de los asegurados, información que permitirá determinar la percepción e implementación de los proyectos TIC y la satisfacción usuaria de servicios electrónicos. En cuanto a la justificación metodológica, el desarrollo de esta investigación permitirá obtener algunos pasos previos que se han tenido en cuenta, los cuales servirán de referencia para otros investigadores que emprendan investigaciones en esta misma línea. Finalmente se justifica epistemológicamente debido a que es importante reflexionar acerca de cómo aportará la investigación de las variables en estudio y al campo de la atención integral en el seguro social de salud.

Así mismo el objetivo general fue: Determinar qué relación existe entre la aplicación de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021. A su vez, los objetivos específicos fueron Determinar qué relación existe entre la conectividad mediante la aplicación de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021; Determinar qué relación existe entre la facilidad de comunicación en el uso de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021 y Determinar qué relación existe entre la respuesta rápida en la aplicación TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021. Como hipótesis general se planteó: La relación que existe entre la aplicación de la TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021 es positiva y significativa. Así mismo como hipótesis específicas se plantearon La relación que existe entre la conectividad mediante la aplicación de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021 es positiva y significativa; La relación que existe entre la facilidad de comunicación en el uso de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021 es positiva y significativa y La relación que existe entre la respuesta rápida en la aplicación de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021 es positiva y significativa.

II. MARCO TEÓRICO

La evidencia previa encontrada sobre la relación de la Aplicación de las TIC y el incremento del nivel de satisfacción en la atención integral de los asegurados de Essalud adscritos al Policlínico Víctor Larco – La Libertad, fue:

Restrepo (2020), al aplicar un modelo denominado SAM, estudio el grado en que madura la alienación estratégica en el sector sanitario. El estudio se realizó en una organización sanitaria de Villavicencio. La metodología empleada fue mixta: cuali y cuantitativa a partir de un diseño de estudio de caso. El modelo aplicado se denomina Strategic Alignment Maturity [SAM], propuesto por Luftman. En los hallazgos se evidenció que la planeación estratégica necesita el involucramiento de TI correspondientes al sector salud. Lo cual, de llevarse a cabo permitirá un desarrollo conjunto de programas y propuestas. Se logró identificar en qué nivel y grado de eficacia se encuentran los intercambios informacionales; útiles para entender las estrategias, propuestas, contextos de las TI, factores de riesgo y aspectos prioritarios. Con lo cual, se evidenció otra necesidad: la mayor interacción inter-áreas, priorizando el flujo de información entre las TI y las áreas de negocio, dando como resultado, que el 45,16% de los 31 encuestados indicaron que los gerentes del área de TI de mando medio y alto tienen un entendimiento limitado del negocio.

Castro (2019) investigó la comparación sobre las reformas administrativas implementadas en tres Estados para asegurar la proporción del servicio de salud a partir del uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) incentivando así la eficiencia y efectividad del sector. Buscando así mismo comprender cómo la introducción de las TIC favorecen la mejora de los servicios y procedimientos del sector salud. Al igual que el impacto de la gestión de la información en la toma de decisiones y procesos en el ámbito gubernamental. En conclusión, el problema de la insuficiencia del Estado para satisfacer las demandas de la sociedad en los diversos aspectos sociales que requieren forzosamente de una acción conjunta de la sociedad, liderada por el Estado, las TIC son el canal por el cual puede posibilitarse el escenario en donde converjan y se creen acuerdos posibles para mejorar las condiciones de la colectividad, y no sólo, por las mismas se pueden

ofrecer servicios, que faciliten la interacción del ciudadano con las diversas dependencias que integran al Gobierno.

Así mismo Ramos (2016) investigó si el uso de las TIC en la Administración Pública Federal contribuye al desarrollo de los planteamientos del Gobierno Abierto. Para delimitar de una forma más precisa la investigación se propone analizar si la forma como se utilizan las TIC en la Administración Pública Federal propician transparencia, participación y colaboración que son los principios del Gobierno Abierto. Hizo un análisis específico de los indicadores de cada una de las dimensiones del Gobierno Abierto, los de la transparencia están orientados a medir tres grandes aspectos que tratan de abarcar el desempeño de la Profeco, las cuales son: 1) su gestión interna, 2) los trámites y servicios que proporciona y, 3) la información que produce y/o resguarda. Al aplicar los instrumentos para medir el grado de transparencia que genera el portal de internet de la Profeco, el indicador del primero de estos aspectos alcanzó 84.81 puntos, el segundo 83.56 y el tercero 85.79. Estos resultados están muy equilibrados entre sí, por lo que puede concluirse que el portal de internet de la Profeco está logrando no sólo un muy alto impulso de la transparencia, sino que también es uniforme al menos en los tres grandes aspectos de su desempeño que se midieron.

Así mismo en el ámbito nacional Quispe (2017) investigó si la satisfacción de pacientes de Essalud se vincula a la inserción de Gobierno Electrónico. Planteando como objetivo responder si ambas variables se encuentran relacionadas. Los hallazgos de prevalencia fueron: asociación entre los niveles más altos de ambas variables (58.3%). Luego, la prueba de hipótesis y test de relación evidenció la existencia de correlación directa y significativa ($Rho = .600$), la cual está dentro de un rango moderado. Lo cual permitió arribar a la conclusión de que el gobierno electrónico se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes. Además, de manera específica se evidenció que el componente de bienestar promoverá un flujo de comunicación ciudadano-gobierno, facilitando transparencia, relevancia y espacios participativos.

Por su parte, Bautista (2019) estudió el vínculo funcional entre el uso de Tecnologías Informáticas y procedimientos para administrar aplicativos en Centros

de atención sanitaria ubicados en la ciudad de Huaraz. Los hallazgos que encontrados revelaron la prevalencia de un alto nivel (74.3%) y la asociación reportó $\eta^2 = .52$. Las observaciones del investigador, revelaron que lo observándose debe a la innovación paulatina que ha tenido lugar en estas instituciones; en interconexión, capacitación y, de la mano con ello, la planeación, administración de tiempo, ejecución y control de las labores matutinas.

Lee *et al.* (2020) en su estudio tuvo una muestra de 4626 usuarios oncológicos de mama, del cual resultó que los usuarios insatisfechos por la demora en el tiempo de atención tenían influencia en la satisfacción de la medicación y del centro médico, pero los usuarios que tuvieron unas charlas sobre el ABC en salud, durante la espera su insatisfacción cesó, se concluyó la buena comunicación disminuiría la insatisfacción en el tiempo de estancia.

Diwan *et al.* (2020) en cuyo estudio tuvo una muestra de 600 usuarios, resultando que a más tiempo de estancia mayor insatisfacción, se concluyó que se debe crear métodos para realizar una buena distribución de personal médico en el turno diurno y el fin de semana disminuyendo así el tiempo de espera.

Las Tecnologías de la Informaciones y Comunicaciones [TIC] como perspectiva teórica, se basa en la preparación de los individuos o seres humanos, desde el estudiante, el trabajador, el ciudadano, etc., en la comprensión y uso de las TIC, a fin de que, al emplearlas se produzcan efectos favorables en su desarrollo a nivel de sociedades y economía (UNESCO, 2019). A su vez, la postulación de la perspectiva internet-comunidad, plantea que las TIC, enfatizando en la internet, tienen injerencias en la conceptualización de lo que comúnmente se conocía como comunidad. Partiendo de la referencia de establecer este marco referencial, se generaron fundamentos sobre los aspectos estudiados en la red personales por medio de los cuales es posible justificar potencialmente el estudio de los efectos generados en procesos de translocalización en el acceso y utilización del internet (Porras, 2014).

Luego, el enfoque de satisfacción de un servicio (Zeithaml y Bitner, 2002), postula que el grado de satisfacción derivara de la valoración personal de un usuario, en

referencia a las expectativas que tenía del servicio. Lo que a su vez será influido por el estado emocional con el cual se encuentre el usuario en el momento de la valoración, ya que, estas, -estado de ánimo o estado afectivo-, tienen influencia o participación en la forma de respuesta de los individuos ante determinadas (os) estímulos, como la evaluación de su satisfacción. De acuerdo con esta perspectiva, si las expectativas de este usuario no se llegaron a cumplir, entonces, su satisfacción tendrá niveles bajos.

Además, se cita el modelo teórico de la Nueva Gestión Pública, el cual surge de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 1995). Siguiendo a este organismo, la variable de Gestión Pública en un nuevo formato o versión, está orientado al alcance de resultados, en el cual destacan los siguientes aspectos, grado de eficacia, eficiencia con respeto de la calidad; promoviendo la descentralización en las estructuras y modelo de gestión. A través de este nuevo enfoque teórico será posible lograr mayor cercanía de con el usuario, dado que, el recurso y el servicio prestado estará cada vez más cerca de este, facilitando su feedback personal y con colectivos de interés; también se podrá lograr eficiencia en los costos, a medida que se flexibiliza las modalidades en que presta y regula la gestión pública; dar énfasis en el servicio que revise el público ofrecido por el sector de gestión pública, a través de la mejora de la productividad y la puesta en marcha de entornos competitivos, bajo los siguientes formatos intrasector (público – privado) o intersector (público – público); con todo ello, se lograra dar refuerzo a la forma en cómo evoluciona el sector público en función de sus respuestas al entorno (apuntando a la automatización) y sus cambios (apuntando a flexibilizar), asimismo, aumentar su eficiencia económica (apuntando a reducir costos; Brunet, 2009).

Se adiciona la teoría del conectivismo, surgida de los estudios de Downes y George; quienes analizan el aprendizaje en entornos digitales y postulan que este, puede darse en todo lugar o localización, en espacios variables e indefinidos. Además, los autores señalan que dicho proceso de aprender no reside en el o los individuos, sino fuera de estos, específicamente, cuando se refiere a información que puede aplicarse si se organiza o ingresa a bases de datos y se vincula con conocimiento especializado. En esta perspectiva teórica, se destaca los siguientes principios: apertura, diversidad, interacción y autonomía; los mismo que poseen un

alto potencial heurístico en espacios donde los contextos de la sociedad se ven mediados por las TIC y se asocian a la epistemología ambiental (Downes, 2007).

Como una teoría específica se incluye a la teoría de Paradigma de la desconfirmación, la cual hace énfasis en los factores explicativos de la satisfacción, la satisfacción del consumidor relacionada con el nivel y experiencias de desconfirmación, relacionándose esta desconfirmación con el nivel de expectativas del sujeto en cuestión. El nivel de satisfacción de los usuarios está influido por diversas experiencias previas y es ahí donde surge la expectativa del usuario, debido a que puede comparar lo vivido en tiempo real con lo acontecido en el pasado (Oliver, 1980).

Desde la mirada de Valle, Ros, Barberá y Gamella (1986), las TIC, se orientan en el trato y manejo informacional, a la cual entienden como conjunto de datos, señales y conocimiento o información que son transferidos a través de plataformas físicas creadas en diversidad de formas o tipos; después que haya sido registrada en esta. Estos, además, por medio de las TIC (en función a técnicas, metodologías y dispositivos) pueden ser transmitidos, reproducidos, combinados, o simplemente obtenidos en contextos diferentes al des su origen.

Nieblas (2016) agregó que el uso de las TIC también incluye la administración, procesamiento y difusión de conocimientos en la diversidad de plataformas tecnológicas, destacando computadoras de escritorio o portátiles, equipos de telefonía móvil, tabletas, Smart TV, consolas de juego y video, etc. De la misma forma, para Thompson y Strickland (2004), las TIC comprenden todo recurso tecnológico: dispositivos electrónicos y digitales con capacidad de hacer uso de la información, manipularla y dar soporte a los procesos de innovación y crecimiento organizacional.

Dando un sentido específico, Orduz (2013), al hacer referencia de las TIC, resalta su papel en el sector sanitario, en la mejora de sus servicios, la eficiencia de la atención y el sistema; pero, resaltando el beneficio que genera en los usuarios. Cuando las TIC se aplican en el sistema de salud, mejora su gestión, reduce el costo tanto operativo como de administración, y, el factor de mayor relevancia es el

dar agilidad y pronta respuesta a los servicios para beneficio de los usuarios. Se evidencio que, al hacer uso de estas, es posible que el acceso en regiones alejadas, se dé con un mejor flujo; facilitando la creación innovadora de otras metodologías de atención y prevención descentralizadas.

En mira de organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), al uso de las tecnologías de información es posible aplicarle la metáfora “un medio para un fin”, donde el fin comprende las metas del sistema que los utilice. En ese sentido, para OMS, las TIC son herramientas a través de las que se da mayor facilidad a la comunicación y difusión de información en beneficio de los usuarios del sector salud, específicamente su bienestar. Gracias a la conectividad de dichas herramientas. Dichas tecnologías, comprenden una diversidad de tecnologías como radio, Smarttv, computadoras portátiles o de escritorio (Bukachi, Pakenham-Walsh, 2007) y el uso del internet (Shariful y Tabassumb, 2015)

La adaptación al constructo de las TIC a la administración del sector público, la proporciona Criado y Ramillo (2001). De acuerdo con estos autores, las TIC son medios informacionales diferenciados, en los que se producen múltiples conexiones ya sea inter individuos (individuo – individuo) o inter organismos (individuo-organización / organización – organización). Tales comunicaciones tienen lugar en portales web de las instituciones, el uso de E-mail’s, redes sociales e instrumentos PDA (Personal Digital Assistant), intranet, videoconferencias, entre otras; independiente del dispositivo.

Actualmente, la aplicación de las TIC se ha evidenciado en la aparición de nuevas modalidades de servicio puesta en marcha por las instituciones sanitarias. Estas son la telemedicina y la telesalud (Fritz, Tilahun, Kouematchou, 2014). Las tecnologías brindan un acceso equitativo a la información médica y la atención de expertos al superar los límites de separación que existen hoy en día entre los diferentes usuarios de dicha información médica (Istepanian Y Lacal, 2003). Las nuevas tecnologías pueden hacer que la supervisión médica remota, la consultoría y la atención médica sean más flexibles y convenientes (Tachkara, Wang, Istepanian y Song, 2003).

Un gran beneficio para todos los usuarios será un uso más eficiente de los recursos y una mayor independencia de ubicación (Istepanian, Kyriacou, Pavlopoulos y Koutsouris, 2001). Lo cual, los pronósticos deparan incrementos considerables de este servicio, dada la necesidad de usuarios en diferentes países en subdesarrollados. Además, existe ya amplia evidencia de la aplicabilidad de las TIC's a diferentes campos organizacionales reportando beneficios en su desarrollo (Heeks, 2010; Heeks y Molla, 2009). Estas tecnologías implican la explotación de tecnologías multimedia y de telecomunicaciones móviles para proporcionar un mejor acceso al personal sanitario en movimiento, eliminando la principal desventaja de los cables de arrastre en los sistemas actuales (Banitsas, Istepanian y Tachkara, 2002).

Por otro lado, la satisfacción estudiada a partir de la percepción del usuario, en la perspectiva de Kotler (2001) hace referencia al contraste del estado de ánimo de un usuario de determinado servicio, en referencia a las expectativas que tenía este, previas a su acceso al servicio (Leese, Johnson, Slade, Parkman, Kelly, Phelan, Thornicroft, 2018).

En salud, la satisfacción, por un lado, hace referencia al grado en que el usuario se encuentra complacido con el servicio que se le fuera dado (tomando como referencia sus expectativas) por un conjunto de colaboradores de una institución sanitaria (Castro, Villagarcía, Saco, 2003) o por el sistema que los gestiona, el estado (Corbella y Saturno, 1990). Por otro lado, refiere a la complacencia con respecto al conjunto de condiciones en que desempeña sus funciones (Castro et al., 2003).

La participación de los usuarios en la prestación y evaluación de los servicios de salud se ha convertido en un elemento político importante en el desarrollo de estos servicios. Un área importante en la que la participación de los usuarios podría ser especialmente útil es la satisfacción con la atención, que se ha convertido en un indicador importante de la excelencia en el servicio (Svensson y Hansson, 2009).

En el modelo de satisfacción planteado por los autores antes citados se encuentran las siguientes dimensiones: conectividad, por medio de la cual es posible llevar a

cabo labores para monitorear la salud de usuario, establecer diagnósticos de las patologías de este, prescribir medicación y tratamientos complementarios; seguir la evolución de la enfermedad del usuario en patologías crónicas y el cuidado después de operaciones, así como, finalmente, medir si las actividades clínicas son eficaces.

La dimensión facilidad de comunicación, la cual permite relacionar los aplicativos en red que cuentan los establecimientos de salud con los pacientes y también la dimensión respuesta rápida la cual refleja la capacidad de respuesta que deriva de la atención a los asegurados mediante los diferentes servicios en las que se emplean las TIC's.

La dimensión rendimiento percibido, propia de la satisfacción percibida por usuarios de entornos sanitarios, hace referencia a la percepción de entrega por parte de los colaboradores o empleados que le ofrecieron el servicio, después de que esta fuera comparada con sus expectativas iniciales; las cuales, se describen como indicadores de esperanza sobre el servicio. El origen de las expectativas, puede ser resultado de los siguientes factores: a) conjunto de promesas dadas por la institución sanitaria en referencia a un servicio, de manera exclusiva en el beneficio de acceder a él; b) vivencias previas del mismo usuario; c) la opinión que pudo recibir el usuario por terceros (familia, amistad, medios de comunicación, etc.); d) propuestas del servicio dadas por instituciones de la competencia. Luego, la dimensión complacencia, refiere al hecho en que las expectativas fueron superadas por el desempeño percibido.

En referencia a la aplicación de las tecnologías de información en ámbitos de la gestión estatal y política surgió el constructo e-government que al español se traduce como gobierno electrónico; para referir a la eficacia en que se emplean las TIC's en el ámbito mencionado (Lenk y Traunmuller, 2002). Dichas tecnologías tienen un uso de manera práctica y valorativa a través de herramientas como el software y el hardware por un colectivo de individuos (Garay, 2009).

Luego, la Atención Integral en Salud, basado en una perspectiva biopsicosocial, refiere al conjunto de acciones para prevenir, promocionar, rehabilitar y recuperar la salud de un individuo, sus familiares y entorno comunitario. Para lo cual, es necesario contar con equipos tecnológicos y humanos de trabajo multidisciplinario,

guías de acciones interdisciplinarias y procesos continuos de atención (Montero, 2009).

La satisfacción, por su parte, comprende el hecho de que la expectativa con la que llega un usuario a los servicios llegue a ser cumplida, por medio de un sentido básico de comprensión del concepto de bienestar y placer como efecto recibir lo que se piensa del servicio (Morillo y Morillo, 2016)

La insatisfacción, comprende el resultado de que el usuario no reciba o reciba de manera carente información del servicio, en el, no se cuente con tecnologías funcionales, se produzcan retrasos en su atención, pobre comodidad o sentir tratos uniformes por parte de quienes dan el servicio. Los obstáculos al acceso a los servicios de APS representan una barrera para las poblaciones que desean recibir atención, con repercusiones en la satisfacción de los usuarios y alta demanda de atención de emergencia (Souza, Carvalho, Fávero, Pinheiro y Serrano, 2018). Mientras que, cuando en el servicio, el usuario percibe trato amable, interés por el personal, habilidad para ser comprendido, percibe el cumplimiento de las promesas que recibió y atención de respuesta oportuna; el paciente experimentara lo contrario, es decir estará satisfecho (Mira, 2006)

La elaboración y confianza depositada en las guías de atención de los centros de salud, se relaciona con la mejora en la calidad que se da en los servicios de medicina. Lo cual, en otros términos, se explica en la percepción de valor que reciben los usuarios aumenta su nivel de satisfacción a este innovador sistema sanitario (Gómez, Paramio, Cruces, Marín, 2021).

Finalmente, es importante recalcar, que también el sentirse satisfecho con la vida tiene influencia en la salud de los usuarios. Lo cual lleva a proponerlo como un indicador para el bienestar, al juntar tanto aspectos de bienestar físico como mental (Bakkeli, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación se basó en el tipo de estudio denominado básica a razón de encaminarse en obtención de nuevos conocimientos (Concytec, 2018), los cuales, específicamente en el estudio correspondieron a la Aplicación de las TIC y el nivel de Satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco.

Así mismo, el estudio partió del fundamento del paradigma positivista. Y, se aplicó por medio de metodología cuantitativa, ya que, se aplicaron medidas y procesos de cuantificación para cada una de las variables.

Además, los procedimientos se encaminaron basados en el estudio descriptivo-correlacional. Descriptivo, porque se presentaron las cualidades observadas de cada variable tal como se dan en la realidad. Correlacional, porque una vez observada la información se analizó buscando explicar el vínculo funcional entre ambas.

Específicamente, el diseño de estudio empleado, responde al nombre de No Experimental, a razón de que las variables se analizaron sin ejercer cambios sobre ello, vía la manipulación de alguna (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). En el caso del estudio no se manipularon las variables Aplicación de las TIC y Nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco.

El alcance es correlacional, debido a que, tal como se puntualizó en párrafos previos, se pretendió aplicar a las variables a partir de un vínculo relacional. En ese sentido, Hernández y Mendoza (2018) este tipo de estudio valora cuanto dos o más variables se vinculan entre sí en un espacio de tiempo determinado.

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:

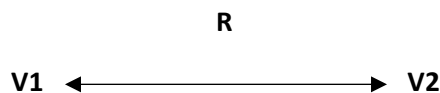


Figura 1. Fórmula de diseño correlacional

Dónde:

V1: Aplicación de las TIC

R: Regresión ordinal

V2: Nivel de Satisfacción de los asegurados

3.2. Variables y Operacionalización

Variable: Tecnologías de la información y comunicación

Definición Conceptual: Valle et al. (1986) define que se orientan en el trato y manejo informacional, a la cual entienden como conjunto de datos, señales y conocimiento o información que son transferidos a través de plataformas físicas creadas en diversidad de formas o tipos; después que haya sido registrada en esta. Estos, además, por medio de las TIC (en función a técnicas, metodologías y dispositivos) pueden ser transmitidos, reproducidos, combinados, o simplemente obtenidos en contextos diferentes al des su origen.

Definición Operacional: Ver detalles en Tabla N° 01 - Anexos

Variable: Satisfacción usuaria

Definición Conceptual: hace referencia al grado en que el usuario se encuentra complacido con el servicio que se le fuera dado (tomando como referencia sus expectativas) por un conjunto de colaboradores de una institución sanitaria o la complacencia con respecto al conjunto de condiciones en que desempeña sus funciones (Castro et al., 2003).

Definición Operacional: Ver detalles en tabla N° 02 - Anexos

3.3. Población, muestra y muestreo:

Población:

Colectivo de participantes, sujetos o elementos que formaran parte del estudio, que comparten características demográficas, organizacionales o individuales (Hernández y Mendoza, 2018).

En el siguiente estudio la población es de tipo finita, compuesta por 25,397 asegurados adscritos al Policlínico Víctor Larco Herrera entre titulares y derechohabientes entre 18 y 65 años que residen en el Distrito de Víctor Larco.

Muestra

Subconjunto extraído de la población total, a fin de facilitar el acceso y la recolección de la información, basándose en criterios de representatividad (Hernández et al., 2010).

La muestra es de 286 asegurados al Policlínico Víctor Larco Herrera, entre titulares y derechohabientes entre 18 y 65 años que residen en el Distrito de Víctor Larco.

Las unidades fueron tomadas en cuenta de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión.

Tabla 1. Población y tamaño de muestra de los asegurados al PVLH

| Indicador / Símbolo | Significado / Valor |
|-----------------------|---------------------|
| Nivel de confianza | 95% |
| Proporción error | 0.749 |
| Z | 0.05 |
| | 1.96 |
| Si la población N es: | 25,397 |
| Tamaño n: | 286 |

$$n = \frac{z^2_{1-\alpha/2} \bar{p}(1 - \bar{p})N}{z^2_{1-\alpha/2} \bar{p}(1 - \bar{p}) + e^2(N - 1)}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.749(1 - 0.749)25397}{1.96^2 * 0.749(1 - 0.749) + 0.05^2(25397 - 1)}$$

$$n = 286$$

Criterio de inclusión:

Asegurados adscritos al policlínico Víctor Larco Herrera que cuenten con vigencia de su seguro, que al menos hayan usado 3 veces los servicios a distancia.

Criterios de exclusión:

Asegurados con enfermedades crónicas y pertenecientes al programa PADOMI, asegurados que no registren número celular en la base de datos de Essalud.

Muestreo

El muestreo que se utilizó es el probabilístico, de población finita, como se demuestra líneas arriba, que corresponde a investigaciones cuantitativas. Dicha técnica, permitirá la elección de las unidades de análisis o elementos, para su y caracterización y análisis correspondiente en relación a las variables (Ochoa, 2015).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**Técnica: Encuesta**

Se recolectaron los datos por medio de la encuesta, aplicándose a los asegurados entre los 18 y 65 años adscritos al Policlínico Víctor Larco de Essalud, 2021 en función a la muestra determinada, que buscará generar opiniones sobre preguntas estructuradas tomadas a los asegurados la percepción sobre los servicios ofertados mediante TIC. La aplicación de la técnica encuesta, se realiza ya que al ser aplicada permite asegurar la recolección de la información en masas, estandarizar las instrucciones para todos los participantes, cuantificar dicha información y deducir la presencia de algunos errores a la vez que generar confianza en ellos (Grande y Abascal, 2005). Su aplicación se hace, por lo general, usando cuestionarios, ya que su uso es respaldado por el presentar una estructura ordenada y con coherencia (García, 2004)

Instrumento: Cuestionario

Los instrumentos fueron los cuestionarios orientados a medir las variables Aplicación de TIC y Nivel de Satisfacción en los asegurados entre los 18 y 65 años adscritos al Policlínico Víctor Larco de Essalud, 2021.

El primer cuestionario tiene por nombre Cuestionario sobre Aplicación de TIC, es de creación del investigador (Rodríguez Guzmán Roverth) en el año 2021. Está compuesto por 13 ítems estructurados en formato de respuesta Likert que va en respuestas de totalmente en desacuerdo (1) a totalmente de acuerdo (5). Se administra en 5 minutos de forma individual o de forma colectiva. Se requiere de un cuadernillo y un lapicero. Su significación es Analizar la Aplicación de TIC en los asegurados adscritos al PVLH.

El segundo cuestionario tiene por nombre Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción de los asegurados del PVLH, es de creación del investigador (Rodríguez Guzmán Roverth) en el año 2021. Está compuesto por 13 ítems estructurados en formato de respuesta Likert que va en respuestas de totalmente en desacuerdo (1) a totalmente de acuerdo (5). Se administra en 5 minutos de forma individual o de forma colectiva. Se requiere de un cuadernillo y un lapicero. Su significación es medir la Satisfacción de los asegurados adscritos al PVLH.

Validez

En los instrumentos utilizados se muestra evidencias de validez de contenido, criterio y constructo.

Validez de contenido

Se estimó utilizando la pericia de expertos. Participaron tres jueces magister's especialista en las variables a estudiar: Tecnologías de la información y Comunicación y Satisfacción del cliente. Los datos reportados por los jueces permitieron evidenciar el cumplimiento de los parámetros de claridad, coherencia y relevancia de cada uno de los ítems que forman parte de los cuestionarios. En conjunto, la opinión de los jueces fue aplicable.

Validez de criterio

Se utilizó para fundamentar esta validez, el fundamento teórico de ambas variables, las cuales presentan un marco sólido. Ambas variables se estructuran por medio de dimensiones e indicadores. Con respecto al cuestionario para medir, las Tecnologías de Información y Comunicación dicha estructura se fundamenta en el cuestionario de Downes (2007). Y, el cuestionario para medir la satisfacción, se basan en los cuestionarios de Cadotte, Woodrulf y Jenkins (1987).

Validez de constructo

La primera variable "Aplicación de TIC" está basada en los conceptos de Bukachi, Pakenham-Walsh (2007), mientras que la segunda variable Satisfacción del usuario se encuentra basada en los conceptos de Castro et al. (2003). Además, ambas se encuentran vinculadas por constructos de gobierno electrónico. Y, las dimensiones se conocen de la relación que existe entre sus dimensiones, como garantía empírica de dicha validez.

Confiabilidad

Para ambos instrumentos se estudió el grado de confiabilidad o consistencia interna, utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, en una prueba piloto de 15 sujetos. Por un lado, el cuestionario para medir las TIC's reportó un valor de .743 y la segunda variable, satisfacción reportó valor de .873; logrando superar el valor mínimo permitido ($\alpha > .70$). Por lo cual, es posible evidenciar que los cuestionarios son confiables.

3.5. Procedimientos

Para la investigación “Aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación y nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021”, cumpliremos el siguiente procedimiento:

- a) Modo de recolección de datos: Se resumen:
 - Diseño de los instrumentos, validación y confiabilidad
 - Preparación de la cantidad de instrumentos necesarios: 286 en nuestro caso para aplicar a los asegurados mayores de 18 años adscritos al Policlínico Víctor Larco Herrera.
 - Recolección de los datos, a través de la aplicación de ambos cuestionarios, de manera personalizada, pero utilizando instrucciones estandarizadas (para todos por igual) y tiempo reglamentario (no mayor a 5 minutos).
- b) Manipulación de variables: Para garantizar el control de variables se cumplen:
 - Pruebas de validez y confiabilidad (Ver Técnicas e instrumentos)
 - Aspectos éticos intrínsecos (principios de veracidad)
 - Cumplimiento de programación estipulada por investigador.
- c) Coordinaciones institucionales: Se remitió carta a la Directora del Policlínico Víctor Larco Herrera de Essalud, previa entrevista personal, y se recibió respuesta formal que se coloca en anexos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se aplicarán lo siguientes métodos análisis.

Programas estadísticos: Microsoft Excel 2016, para organizar los datos, filtrar aquellos invalidados o no estén dentro de los criterios de selección. SPSS en su versión 26, para el procesamiento de los datos.

Metodología: Cuantitativa

Estadísticos previos: Prueba de normalidad Shapiro Wilks (aplicado cuando las muestras son pequeñas (menores de 30 sujetos). Con el propósito de conocer si

las puntuaciones de los participantes se adecuan o no a la curva normal y, con ello, seleccionar de manera pertinente el estadístico de contraste.

Estadísticos finales: Tomando en cuenta el tipo de normalidad obtenida normal, o no normal. Se aplicará los coeficientes de correlación pertinentes, siendo Pearson (r) cuando los datos reportan normalidad y Spearman (rho) cuando en los datos no se cumple el criterio de normalidad.

Prueba de hipótesis: basada en la estadística inferencial con un nivel de confianza del 95% de confianza ($p < .05$), para aceptación de la hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se ajustó a los parámetros éticos sugeridos en la resolución de consejo universitario N° 0126-2017/UCV de la Universidad Cesar Vallejo, quién plantea:

Los Artículos uno, seis, siete y ocho. El **Artículo uno** cuyo título es *Objetivos*, elaboración, propuesta y aplicación de investigaciones con un alto grado de rigor científico; sin que se deje de lado los valores que lleven a buena práctica de la ciencia, honestidad y responsabilidad. El **artículo seis** cuyo título es *Honestidad*, refiere a la labor de presentar resultados de forma honesta, transparente, provenientes del trabajo de autor, de modo tal, puedan ser replicados en otros contextos. El **artículo siete**, titulado *Rigor científico*, advierte de la práctica rigurosa en la metodología y procedimientos que se emplea para el tratamiento de los datos. El **artículo ocho**, con el título de *Responsabilidad profesional y científica*, encamina el estudio en la voluntad del investigador de generar aprendizajes sólidos y abiertos a los descubrimientos que tengan lugar en el proceso de investigación.

Debido a que la investigación “Aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación y nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021” se supuso el uso de información de parte de asegurados adscritos al Establecimiento de salud que prefirieron mantener su privacidad bajo los criterios de participación anónima y respuestas confidenciales, se guardó para con ellos los criterios de confidencialidad, anonimato de fuentes y autonomía.

Los datos reportados gozaron de garantías de no alteración o manipulación. Teniendo en cuenta celosamente las respuestas vertidas en los cuestionarios, documentándose en la recolección y almacenamiento de las respuestas en los programas estadísticos respectivos, y que también están entregándose como anexos.

Se cumplen los aspectos éticos de beneficencia y autonomía. La beneficencia se cumple en el extremo que el Policlínico Víctor Larco Herrera podrá conocer los resultados de este estudio para así poder tomar mejores decisiones sobre la Aplicación de TIC y su relación con la satisfacción de los asegurados.

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba de Normalidad

Tabla 2.

Prueba de Normalidad de

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|---|---------------------------------|-----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| <i>Tecnologías de la Información y Comunicación</i> | 0.110 | 286 | 0.000 |
| Conectividad | 0.172 | 286 | 0.000 |
| Facilidad de comunicación | 0.156 | 286 | 0.000 |
| Respuesta Rápida | 0.188 | 286 | 0.000 |
| <i>Satisfacción de los asegurados</i> | 0.093 | 286 | 0.000 |
| Rendimiento Percibido | 0.145 | 286 | 0.000 |
| Expectativas sobre reducción de tiempos de espera | 0.282 | 286 | 0.000 |
| Complacencia de los servicios ofertados por intermedio de TIC | 0.176 | 286 | 0.000 |

Nota: Corrección de significación de Lilliefors

Apreciaciones

- Los valores de significancia obtenidos por ambas variables y sus dimensiones fueron menores a 0.05. Entonces, se rechaza el supuesto de normalidad, y se acepta la ausencia de homogeneidad en las variables.
- Por tanto, al no haber normalidad, se procede a la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman (Rho).

4.2. Resultados del Objetivo General

Tabla 3.

Correlación que existe entre las tecnologías de la información y comunicación y la satisfacción de los asegurados.

| | | | Tecnologías de la Información y Comunicación | Satisfacción de los asegurados |
|-----|--|--------------------------------|--|-----------------------------------|
| Rho | Tecnologías de la Información y Comunicación | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,291** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 286 | 286 |
| | Satisfacción de los asegurados | Coefficiente de correlación | ,291** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 286 | 286 |

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Apreciaciones

- En la Tabla 3 se observa la estimación de la relación entre las TIC y la satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, en una muestra de $n = 286$ participantes.
- El valor de significancia de la prueba inferencial obtenido fue $p = .000$. El cual se contrasta con el parámetro de aceptación de la hipótesis $p < .01$ (1%).
- De tal contraste, asegurando que el valor de significancia obtenido es menor al $p (.01)$ se rechaza la hipótesis nula H_0 en el extremo: No existe relación entre la aplicación de la TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021. Y, se acepta la hipótesis general de estudio H_G en el extremo: Existe relación entre la aplicación de la TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021
- Además, dado que el valor de correlación obtuvo valor de .291, la relación es positiva y baja.

- En consecuencia, se puede aceptar la hipótesis de investigación H_1 : Existe relación poco significativa y positiva entre las TIC y la satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud.

4.3. Resultados de los Objetivos Específicos

Tabla 4.

Correlación entre la conectividad mediante la aplicación de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados.

| | | | Conectividad | Satisfacción de los asegurados |
|-----|--------------------------------|----------------------------|--------------|--------------------------------|
| Rho | Conectividad | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,127* |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.031 |
| | | N | 286 | 286 |
| | Satisfacción de los asegurados | Coeficiente de correlación | ,127* | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.031 | |
| | | N | 286 | 286 |

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Apreciaciones

- En la Tabla 4 se observa la estimación de la relación entre la conectividad y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, en una muestra de $n = 286$ participantes.
- El valor de significancia de la prueba inferencial obtenido fue $p = .035$. El cual se contrasta con el parámetro de aceptación de la hipótesis $p < .05$ (5%).
- De tal contraste, asegurando que el valor de significancia obtenido es menor al $p (.05)$. Se rechaza la hipótesis nula H_0 en el extremo: No existe relación entre la conectividad mediante la aplicación de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021. Y, se acepta la hipótesis específica H_1 en el extremo: Existe relación entre la conectividad mediante la aplicación de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021.

- Además, dado que el valor de correlación obtuvo valor de .127, la relación es positiva y baja.
- En consecuencia, se puede aceptar la hipótesis de investigación H_1 : Existe relación positiva y poco significativa entre las TIC y la satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud.

Tabla 5.

Correlación entre la facilidad de comunicación en el uso de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados.

| | | | Facilidad de comunicación | Satisfacción de los asegurados |
|-----|--------------------------------|----------------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Rho | Facilidad de comunicación | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,122* |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.039 |
| | | N | 286 | 286 |
| | Satisfacción de los asegurados | Coeficiente de correlación | ,122* | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.039 | |
| | | N | 286 | 286 |

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Apreciaciones

- En la Tabla 5 se observa la estimación de la relación entre la facilidad de comunicación en el uso de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, en una muestra de $n = 286$ participantes.
- El valor de significancia de la prueba inferencial obtenido fue $p = .039$. El cual se contrasta con el parámetro de aceptación de la hipótesis $p < .05$ (5%).
- De tal contraste, asegurando que el valor de significancia obtenido es menor al $p (.05)$. Se rechaza la hipótesis nula H_0 en el extremo: No existe relación entre la facilidad de comunicación en el uso de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021. Y, se acepta la hipótesis específica uno estudio H_2 en el extremo: Existe relación entre la

facilidad de comunicación en el uso de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021.

- Además, dado que el valor de correlación obtuvo valor de .122, la relación es positiva y baja.
- En consecuencia, se puede aceptar la hipótesis de investigación H_1 : Existe relación positiva y poco significativa entre las TIC y la satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud.

Tabla 6.

Correlación entre la respuesta rápida en la aplicación TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados.

| | | | Respuesta Rápida | Satisfacción de los asegurados |
|-----|--------------------------------|----------------------------|------------------|--------------------------------|
| Rho | Respuesta Rápida | Coeficiente de correlación | 1.000 | -0.065 |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.271 |
| | | N | 286 | 286 |
| | Satisfacción de los asegurados | Coeficiente de correlación | -0.065 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.271 | |
| | | N | 286 | 286 |

Apreciaciones

- En la Tabla 6 se observa la estimación de la relación entre la respuesta rápida en la aplicación TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, en una muestra de $n = 286$ participantes.
- El valor de significancia de la prueba inferencial obtenido fue $p = .271$. El cual se contrasta con el parámetro de aceptación de la hipótesis $p < .05$ (5%).
- De tal contraste, asegurando que el valor de significancia obtenido es mayor al $p (.05)$. Se rechaza la hipótesis específica H_3 en el extremo: Existe relación entre la respuesta rápida en la aplicación de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021. Y, se acepta la

hipótesis nula H_0 en el extremo: No existe relación entre la respuesta rápida en la aplicación de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021.

- Además, dado que el valor de correlación obtuvo valor de $-.065$, la relación alcanzaría sería de magnitud trivial o irrelevante, además de negativa.
- En consecuencia, no se puede aceptar esta hipótesis, debido a que no aporta evidencia para aceptar la hipótesis de investigación H_i : Existe relación positiva y significativa entre las TIC y la satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud.

V. DISCUSIÓN

En el actual estudio se desarrolló la comparación de evidencia más trascendente con otros estudios, artículos científicos y/o antecedentes, así como se realizó explicaciones en las bases teóricas que sustentan la investigación. Se realizó el procesamiento de información en el SPSS 26, y mediante estadística descriptiva e inferencia se obtuvieron los resultados y comprobación de hipótesis tanto general como específica, por consiguiente, se procede a la discusión mediante los objetivos específicos propuestos al inicio del estudio.

En la Tabla 3, en que se aprecia el cálculo de la correlación entre la variable Tecnologías de la información y comunicación y la variable Satisfacción de los asegurados, sobre los participantes estudiados y con un P valor o sig. (bilateral) obtenido de cero (0) lo que comparado con el parámetro de 1% = 0,01, y al ser menor nos lleva a rechazar la hipótesis general nula H_0 , aceptando la hipótesis general positiva H_1 sobre que sí existe correlación entre Tecnologías de la información y comunicación y la satisfacción de los asegurados, se comprueba lo encontrado por Quispe (2017) quien obtuvo en un estudio en la sede Central de Essalud en Lima, Perú, correlación significativa entre esas dos variables. Las TIC al aplicarse en el sistema de salud, mejora su gestión, reduce el costo tanto operativo como de administración, y, el factor de mayor relevancia es el dar agilidad y pronta respuesta a los servicios para beneficio de los usuarios (Orduz, 2013).

La Tabla 4 muestra el cálculo de la correlación entre la dimensión Conectividad de la variable Aplicación de TIC y la variable Nivel de Satisfacción usuaria. Con un P valor o sig. (bilateral) obtenido de 0,031 al comparar con el parámetro de 5% = 0,05, y al ser menor rechazamos la hipótesis específica nula H_0 , aceptando la hipótesis específica positiva H_1 sobre que sí existe relación positiva entre la conectividad mediante la aplicación de TIC y el Nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud.

Se comprueba lo encontrado por Bautista (2019) quien obtuvo en un estudio en Centros de Salud de Huaraz halló correlación entre esas dos variables en niveles altos. Al respecto Souza et al., (2018) han teorizado:

[...] La insatisfacción, comprende el resultado de que el usuario no reciba o reciba de manera carente información del servicio, en el, no se cuente con tecnologías funcionales, se produzcan retrasos en su atención, pobre comodidad o sentir tratos uniformes por parte de quienes dan el servicio. (p. 387)

La Tabla 5 muestra el cálculo de la correlación entre la dimensión facilidad de comunicación en el uso de TIC de la variable Aplicación de TIC y la variable Nivel de Satisfacción usuaria. Con un P valor o sig. (bilateral) obtenido de 0,039 al comparar con el parámetro de 5% = 0,05, y al ser menor rechazamos la hipótesis específica nula H_0 , aceptando la hipótesis específica positiva H_2 sobre que sí existe relación positiva entre la facilidad de comunicación en el uso de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurado del Policlínico Víctor Larco Herrera. Se comprueba lo encontrado por Canzio (2018) quien obtuvo, en un estudio en el servicio de Emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, correlación entre esas dos variables en niveles altos. Las TIC son herramientas a través de las que se da mayor facilidad a la comunicación y difusión de información en beneficio de los usuarios del sector salud, específicamente su bienestar (Bukachi, Pakenham-Walsh, 2007).

La Tabla 6 muestra el cálculo de la correlación entre la dimensión Respuesta rápida en la aplicación de TIC de la variable Aplicación de TIC y la variable Nivel de Satisfacción usuaria. Con un P valor o sig. (bilateral) obtenido de 0,271 al comparar con el parámetro de 5% = 0,05, y al ser mayor nos lleva a rechazar la hipótesis específica H_3 , aceptando la hipótesis nula H_0 : No existe relación positiva y significativa entre la respuesta rápida en la aplicación de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Herrera. Al comparar con la tesis de maestría de Carbajal (2020), en la cual se expone que existe una relación

baja entre satisfacción usuaria y capacidad de respuesta, existe cierta contrariedad, en nivel moderado. Un usuario al percibir trato amable, interés por el personal, habilidad para ser comprendido, percibir el cumplimiento de las promesas que recibió y atención de respuesta oportuna; el paciente experimentará satisfacción (Mira, 2006).

VI. CONCLUSIONES

1. La relación entre Aplicación de Tecnologías de la información y comunicación y el Nivel de Satisfacción de los asegurados sobre los 286 participantes estudiados, asegurados adscritos al Policlínico Víctor Larco de Essalud, entre 18 a 65 años (Trujillo, 2021), es positiva y poco significativa: ante una adecuada Aplicación de las TIC se tendrá mayor satisfacción por parte de los usuarios, corroborándose la hipótesis positiva planteada, y se corroboraría que los avances tecnológicos en el sector salud se asocian positivamente en la satisfacción de los usuarios (asegurados).
2. La relación entre la Aplicación de TIC y el Nivel de satisfacción usuaria sobre la unidad de análisis en estudio, se da sobre todo en asegurados entre 18 a 31 años de edad, quienes potencian la relación de una variable sobre la otra, con lo que se comprueba la tendencia a mayor Aplicación de TIC será mayor la satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Herrera.
3. La Conectividad dentro de las dimensiones de Aplicación de TIC resulta la de más relación sobre la variable Nivel de satisfacción usuaria sobre la unidad de análisis en estudio, con lo que se comprueba la tendencia a mayor conectividad será mayor la satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Herrera.
4. Sobre los resultados que determinan una relación entre la Aplicación de Tecnologías de la información y comunicación y el Nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Herrera, los expertos en gestión pública podrían focalizar más investigaciones haciendo énfasis sobre la dimensión Conectividad, dimensión que toma relevancia sustantiva en la afectación del nivel de satisfacción de los asegurados.

5. Se determinó la confiabilidad mediante el método de consistencia interna, utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, en una prueba piloto de 15 sujetos, el cuestionario para medir las TIC's reportó un valor de .743 y la segunda variable, satisfacción reportó valor de .873; logrando superar el valor mínimo permitido ($\alpha > .70$).

VII. RECOMENDACIONES

1. Ante la relación existente entre la Aplicación de TIC y Nivel de Satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco, se recomienda a los directivos tanto del Policlínico Víctor Larco Herrera como de la red Asistencial La Libertad, que consideren a corto y mediano plazo implementar planes estratégico TI institucionales respecto a la aplicabilidad de más TIC, que conlleve la interacción óptima de los servicios ofertados a los asegurados, para así intercomunicar a todas las familias que cuenten con seguro social de salud.
2. Dado que existe relación entre Conectividad y el Nivel de Satisfacción usuaria, el Policlínico Víctor Larco Herrera y la Red Asistencial La Libertad deben incrementar el presupuesto para mejorar la Big Data de la institución, para así ofrecer mejores servicios a distancia y lograr reducir brechas de telecomunicación.
3. Se recomienda al Policlínico Víctor Larco que a corto plazo pueda optimizar su canal de difusión de los servicios mediante TIC que vienen ofreciendo a los asegurados, debido que los resultados de los instrumentos aplicados, aducen un bajo conocimiento por parte de los usuarios sobre la existencia de dichos servicios.
4. Se recomienda a los asegurados del Policlínico Víctor Larco Herrera, solicitar a su centro de salud, la información y acompañamiento necesario cuando inicien a utilizar los servicios a distancia por medio de TIC, toda vez que ellos están capacitados para brindarles esa asesoría técnica.
5. Se recomienda replicar la investigación, a otros contextos tanto a nivel local como nacional, que permita tener una mayor aproximación de la variable Nivel de Satisfacción de los asegurados del seguro social de salud, en el proceso de implementación de las nuevas tecnologías de información y comunicación utilizadas en el sector salud a nivel internacional, que

conlleven a mejores estándares de calidad y optimización de los procesos de atención a los asegurados.

REFERENCIAS

- Altes, J. (2013). Papel de las tecnologías de la información y la comunicación en la medicina actual. *Seminarios de la Fundación Española de Reumatología*, 14 (2), 31 – 35. <https://doi.org/10.1016/j.semreu.2013.01.005>
- Bakkeli, N. (2020). *Health, work, and contributing factors on life satisfaction: A study in Norway before and during the COVID-19 pandemic*. *SSM - Population Health*, 14, 1 – 16. <https://doi.org/10.1016/j.ssmph.2021.100804>
- Banitsas, K., Istepanian, R. y Tachkara, S. (2002). *Applications of Medical Wireless LAN (MedLAN) Systems*. *Int. Journal of health Marketing*, 2 (2), 136-142. Obtenido de <https://doi.org/10.1057/palgrave.jmm.5040067>
- Bautista, L. (2019). *Incidencia de la tecnología informática en los procesos administrativos de los Centros de Salud de Huaraz – 2019* [Trabajo de grado, Programa de licenciatura en Administración, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40982>
- Brunet, I. (2009). *La nueva gestión pública y la gestión por competencias* [Tesis de doctoral, Programa de Administración pública, Universidad Rovira i Virgili]. Repositorio de la Universidad Rovira i Virgili. <https://www.tdx.cat/handle/10803/8818?show=full>
- Bukachi, F., Pakenham-Walsh, N. (2007). Information technology for health in developing countries. *Global Medicine*, 132 (5), 1624 –1630. <https://doi.org/10.1378/chest.07-1760>
- Cadotte, E., Woodruff, R. y Jenkins, R. (1987). Expectativas y Normas en Modelos de Satisfacción del Consumidor. *Journal of marketing research*, 34, 305-314.
- Castro, M., Villagarcía, H., Saco, S. (2003). *Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena: mayo-agosto del 2003*. *Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana – UNSAAC*, 13, 47 – 53. https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/enpdf/a09.pdf

- Castro, N. (2019). *Reforma Administrativa y aplicación de tecnologías de la información en el sector salud: Expediente Clínico Electrónico* [Trabajo de grado, Programa de Ciencias Políticas y Administración Pública, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio de la Universidad Nacional Autónoma de México. <http://132.248.9.195/ptd2019/junio/0789717/0789717.pdf>
- Corbella, A., Saturno, P. (1990) La garantía de la calidad en atención primaria de salud. *Instituto Nacional de Salud, Secretaría General*, 397-399.
- Criado, J. y Ramilo, M. (2001). “e-Administración: un Reto o una Nueva Moda para las Administraciones del Siglo XXI”. Algunos Problemas y perspectivas de futuro en torno a Internet y las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Administraciones Públicas. *Revista Vasca de Administración Pública*, 61 (1), 11 – 44. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=226140>
- Diwan, W. et al. (2020). The Effect of Length of Hospital Stay and Patient Factors on Patient Satisfaction in an Academic Hospital, *Journal Healio Orthopedics*, 43 (6) <https://bit.ly/3hZosiA>
- Downes, S. (2007). “What Connectivism is”, *Half an hour*. [Blog]. <https://halfanhour.blogspot.com/2007/02/what-connectivism-is.html>
- Fritz, F., Tilahun, B., Kouematchou, G. (2014). *Global Health Informatics – Challenges and Possibilities*. Conference on Medical Informatics in Europe. https://www.researchgate.net/publication/268389739_Global_Health_Informatics_Challenges_and_Possibilities/link/546a54170cf2f5eb18077a9b/download
- Garay, L. (2009). *Tecnologías de información y comunicación, horizontes interdisciplinarios y temas de investigación*. Universidad Pedagógica Nacional. <http://200.23.113.59:8080/jspui/bitstream/123456789/300/1/Garay%20Cruz%2C%20Luz%20Maria.pdf>
- García, F. (2004). *El Cuestionario*. Editorial Limusa.

- García, H., Navarro, L., López, M. y Rodríguez, M. (2014). Tecnologías de la Información y la Comunicación en salud y educación médica. *Revista Edumecentro*, 6 (1), 253-265. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2077-28742014000100018&script=sci_abstract
- Gómez, D., Paramio, A., Cruces, S., Marín, P. (2021). Impact of COVID-19 prevention measures on health service quality, perceived value and user satisfaction. A structural equation modelling (SEM) approach. *Atencion Primaria*, 54 (2), [1 – 9]. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102178>
- Grande, I. y Abascal, E. (2005). *Análisis de Encuestas*. ESIC Editorial
- Heeks, R. (2010). Do information and communication technologies (ICT) contribute to development?. *Journal of International Development*, 22 (5), 625 – 640. <https://doi.org/10.1002/jid.1716>
- Heeks, R. y Molla, A. (2009). Impact Assessment of ICT-for-Development Projects: A Compendium of Approaches, Development Informatics Working. *Manchester Development Informatics Working Paper*, 36, 1 – 160. https://hummedia.manchester.ac.uk/institutes/gdi/publications/workingpapers/di/di_wp36.pdf
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (5ta. ed.). Editorial McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017). *INEI difunde Base de Datos de los Censos Nacionales 2017 y el Perfil Sociodemográfico del Perú*. <http://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/inei-difunde-base-de-datos-de-los-censos-nacionales-2017-y-el-perfil-sociodemografico-del-peru-10935/>
- Istepanian, R. y Lacal, J. (2003). Emerging mobile communication technologies for health: some imperative notes on mobile health. *Proceedings of the 25th Annual International Conference of the IEEE Society for Engineering in*

Medicine and Biology, 3 (2), 1414-1416. <http://dx.doi.org/10.1109 / IEMBS.2003.1279581>

Istepanian, R., Kyriacou, E., Pavlopoulos S. y. Koutsouris, D. (2001). Effect of Wavelet Compression on Data Transmission in a Multipurpose Wireless Telemedicine System, *Journal of Telemedicine and Telecare*, 7, 14-16. <https://doi.org/10.1177/1357633X010070S106>

Kotler, P. (2001). *Análisis, Planeación, Implementación y Control* (8va. Ed.). Pearson Education

Lee, S. et al. (2020). Waiting time, communication quality, and patient satisfaction: An analysis of moderating influences on the relationship between perceived waiting time and the satisfaction of breast cancer patients during their inpatient stay, *Journal Elsevier*, 103 (4) <https://bit.ly/38ulUG3>

Leese, M., Johnson, S., Slade, M., Parkman, S., Kelly, F., Phelan, M. y Thornicroft, G. (2018). User perspective on needs and satisfaction with mental health services. *The British Journal of Psychiatry*, 173 (5), 409 – 415. <https://doi.org/10.1192/bjp.173.5.409>

Lenk, K. y Traunmuller, R. (2002). Electronic Government: Where Are We Heading?. *Electronic Government*, 1 - 9. https://doi.org/10.1007/3-540-46138-8_1

Ministerio de Salud (2020). *Guía Técnica para la prevención y control de la COVID-19 en viajeros que ingresan y salen del país durante la emergencia sanitaria*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/903763/RM_448-2020-MINSA.pdf

Mira, J. (2006). La satisfacción del paciente, teorías, medidas y resultados. *Calidad asistencial*, 204, 90 – 96. http://calite-revista.umh.es/extras/28-03-06-satisfaccion_paciente.pdf

Montero, D. (2009). *Atención integral y atención primaria*. https://drive.google.com/file/d/0B3WylxUVs3aiUzJ1Vnkyb2RBWjQ/view?resourcekey=0-jasaFRST0CN90_sQQP7akA

- Morillo, M., y Morillo, MC. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. Revista de Ciencias Sociales*, 22 (2), 111 – 131.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5778313>
- Nieblas, A. (2016). *Tecnologías de la Información y Comunicación*. [Blog].
<http://lasticspatricia.blogspot.com/2016/05/definicion-de-las-tics-segun-diversos.html>
- Ochoa, C. (2015, febrero 27). *Muestreo, que es y para que funciona*.
<https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-o-no-probabilistico-ii#:~:text=Una%20tenemos%20un%20marco%20muestral,%2C%20muestreo%20por%20conglomerados>
- Oliver, R. (1980) A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17 (4), pp.460-69.
<https://www.jstor.org/stable/3150499>
- Orduz, R. (2013). Tecnologías de la información: uso en el sector salud. *Colombia Digital*, 7 – 13.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/91CEE09B0A00677905257BC60077CDAE/\\$FILE/libro-tic.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/91CEE09B0A00677905257BC60077CDAE/$FILE/libro-tic.pdf)
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2019). *Marco de competencias de los docentes en materia de TIC*.
<https://es.unesco.org/themes/tic-educacion/marco-competencias-docentes>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (1995) *Governance in Transition: Public Management Reforms in OECD Countries*. OCDE
- Porras, J. (2014). Internet y Comunidad: Una aproximación desde el enfoque del estudio de redes personales. *Polis: Revista Latinoamericana*, 39, 1 – 21.
<https://journals.openedition.org/polis/10480>
- Quispe, S. (2017). *Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de Essalud 2017* [Tesis de maestría, Programa de Maestría

en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22091/Quispe_HSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, J. (2016). *Uso de las Tic en el Gobierno Federal desde un enfoque de Gobierno Abierto: El Caso del Portal de Internet de la Profeco* [Tesis de Maestría, Programa de Maestría en Gobierno y Asuntos Públicos, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio de la Universidad Nacional Autónoma de México <http://132.248.9.195/ptd2016/junio/0746485/0746485.pdf>

Restrepo, G. (2020). *Diagnóstico sobre el Nivel de Madurez de Alineación Estratégica de las Tecnologías de la Información y el Negocio de una Entidad del Sector Salud de Villavicencio mediante el Modelo SAM de Luftman* [Tesis de Maestría, Programa de Ingeniería de Sistemas y Computación, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio de la Universidad Nacional de Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/78595/1121819190.2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Seguro Social de Salud (2020). *Disposiciones en el ámbito laboral del seguro social de salud para el cumplimiento del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM – Declaratoria de Estado de Emergencia Nacional*. http://www.essalud.gob.pe/wp-content/uploads/RGG_480_GG_ESSALUD_2020.pdf

Shariful, S. y Tabassumb, R. (2015). Implementation of information and communication technologies for health in Bangladesh. *Bull World Health Organ*, 93, 806–809. <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.15.153684>

Souza, M., Carvalho, I., Fávero, A., Pinheiro, A. y Serrano, M. (2018). User satisfaction with primary health care: an analysis of access and care. *Comunicação saúde educação*, 22 (65), 387-98. <https://doi.org/10.1590/1807-57622016.0633>

- Svensson, B. y Hansson, L. (2009). Satisfaction with mental health services. A user participation approach. *Nordic Journal of Psychiatry*, 60 (5), 365 – 371. <https://doi.org/10.1080/08039480600937090>
- Tachkara, S., Wang, X, Istepanian, R. y Song, Y. (2003). Mobile E-Health; The Unwired Evolution of Telemedicine, *Telemedicine and E-Health Journal*, 9 (3), 247-257. <https://doi.org/10.1089/153056203322502632>
- Thompson, A. y Strickland, A. (2004). *Administración Estratégica*. Editorial Mc Graw Hill.
- Valle, R., Ros, F., Barberá, J. y Gamella, M. (1986). *Tecnologías de la información: electrónica, informática y telecomunicaciones*. FUNDESCO.
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios* (2da. Ed.). McGraw-Hill.

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de variables para estudio: Aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación y nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | IINDICADORES | CATEGORIAS | TECNIC/INSTRUM |
|--|--|--|--------------|---|--|---------------------------|
| Tecnologías de la Información y Comunicación | Valle (1986) considera que las tecnologías de la información son aquellas cuyo propósito es el manejo y tratamiento de la información, entendida ésta como conjunto de datos, señales o conocimientos. | Son las herramientas que facilitan la comunicación y el proceso de transmisión de información por la conectividad de medios electrónicos, con el propósito de mejorar el bienestar de los individuos (Bukachi F, Pakenham-Walsh N 2007). | Conectividad | Velocidad de internet | a) Totalmente en desacuerdo b) En Desacuerdo c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo | Encuesta/ Cuestionario |
| | | | | Número de Smartphone por familia en el Distrito de Víctor Larco | a) Totalmente en desacuerdo b) En Desacuerdo c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo | |

| | | |
|---|--|------------------------------------|
| Facilidad de comunicación | Número de PC's en el distrito de VL | a) Totalmente en desacuerdo |
| | | b) En Desacuerdo |
| | | c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo |
| | | d) De acuerdo |
| | | e) Totalmente de acuerdo |
| | Número de aplicativos que usan los asegurados. | a) Totalmente en desacuerdo |
| | | b) En Desacuerdo |
| | | c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo |
| | | d) De acuerdo |
| | | e) Totalmente de acuerdo |
| Acceso a internet por parte de los asegurados | a) Totalmente en desacuerdo | |
| | b) En Desacuerdo | |
| | c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | |
| | d) De acuerdo | |
| | e) Totalmente de acuerdo | |
| Acceso a plan de datos en los celulares de los asegurados | a) Totalmente en desacuerdo | |
| | b) En Desacuerdo | |
| | c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | |
| | d) De acuerdo | |
| | e) Totalmente de acuerdo | |

Respuesta
Rápida

| | |
|----------------------------|------------------------------------|
| Tiempo en otorgar una cita | a) Totalmente en desacuerdo |
| | b) En Desacuerdo |
| | c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo |
| | d) De acuerdo |
| | e) Totalmente de acuerdo |

| | |
|---|------------------------------------|
| Tiempo de procesamiento de los trámites administrativos | a) Totalmente en desacuerdo |
| | b) En Desacuerdo |
| | c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo |
| | d) De acuerdo |
| | e) Totalmente de acuerdo |

| | |
|---|------------------------------------|
| Acceso en tiempo real del registro de atenciones e historia clínica digital | a) Totalmente en desacuerdo |
| | b) En Desacuerdo |
| | c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo |
| | d) De acuerdo |
| | e) Totalmente de acuerdo |

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | CATEGORIAS | TECNIC/ INSTRUM |
|---|--|--|-----------------------|---|--|-------------------------|
| Satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco | La medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario (Corbella A, Saturno P. 1990). | Kotler (2001) define la satisfacción del usuario como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. | Rendimiento Percibido | Número de servicios médicos ofertados por medio de TIC | a) Totalmente en desacuerdo b) En Desacuerdo c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo | Encuesta / Cuestionario |
| | | | | Número de servicios no médicos ofertados por medio de TIC | a) Totalmente en desacuerdo b) En Desacuerdo c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo | |
| | | | | Número de trámites administrativos ofertados por medio de TIC | a) Totalmente en desacuerdo b) En Desacuerdo c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo | |
| | | | | Días de espera para otorgamiento de una cita | a) Totalmente en desacuerdo b) En Desacuerdo | |

| | | |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Expectativas sobre reducción de tiempos de espera | | c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo |
| | | d) De acuerdo |
| | | e) Totalmente de acuerdo |
| Días de espera para otorgamiento de una referencia | a) Totalmente en desacuerdo | |
| | b) En Desacuerdo | |
| | c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | |
| | d) De acuerdo | |
| | e) Totalmente de acuerdo | |
| Días de espera para entrega de medicamentos | a) Totalmente en desacuerdo | |
| | b) En Desacuerdo | |
| | c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | |
| | d) De acuerdo | |
| | e) Totalmente de acuerdo | |
| Complacencia de los servicios ofertados por intermedio de TIC | a) Totalmente en desacuerdo | |
| | b) En Desacuerdo | |
| | c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | |
| | d) De acuerdo | |
| | e) Totalmente de acuerdo | |
| Reducción del número de quejas | a) Totalmente en desacuerdo | |
| | b) En Desacuerdo | |
| | c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | |
| | d) De acuerdo | |
| | e) Totalmente de acuerdo | |

Anexo 2: Ficha técnica del instrumento para la variable Aplicación de TIC

| | | |
|---------------------------|---|-------|
| Nombre del Cuestionario | Cuestionario sobre Aplicación de TIC | |
| Autor: | Rodríguez Guzmán Roverth Anthony | |
| Año: | 2021 | |
| <u>Descripción:</u> | | |
| Tipo de instrumento: | Cuestionario | |
| Objetivo: | Analizar la Aplicación de TIC en los asegurados adscritos al PVLH | |
| Número de ítems: | 13 | |
| Aplicación: | Directa | |
| Tiempo de administración: | 5 minutos | |
| Normas de aplicación: | El encuestado marcara en cada pregunta según su criterio. | |
| Escales: | Escalas | Valor |
| | Totalmente en Desacuerdo | 1 |
| | En Desacuerdo | 2 |
| | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 3 |
| | De Acuerdo | 4 |
| | Totalmente de acuerdo | 5 |

Niveles y Rango:

Variable: Aplicación de TIC

| Nivel | Valor | Rango |
|------------|-------|---------|
| Deficiente | 1 | 10 – 28 |
| Adecuado | 2 | 29 – 48 |
| Excelente | 3 | 49 – 62 |

Anexo 3: Ficha técnica del instrumento para la variable Nivel de Satisfacción de los Asegurados del Policlínico Víctor Larco

| | |
|---------------------------|---|
| Nombre del Cuestionario | Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción de los asegurados del PVLH |
| Autor: | Rodríguez Guzmán Roverth Anthony |
| Año: | 2021 |
| <u>Descripción:</u> | |
| Tipo de instrumento: | Cuestionario |
| Objetivo: | Medir la Satisfacción de los asegurados adscritos al PVLH |
| Número de ítems: | 13 |
| Aplicación: | Directa |
| Tiempo de administración: | 5 minutos |
| Normas de aplicación: | El encuestado marcara en cada pregunta según su criterio. |

| | | |
|---------|-----------------------------|-------|
| Escala: | Escalas | Valor |
| | Totalmente en Desacuerdo | 1 |
| | En Desacuerdo | 2 |
| | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 3 |
| | De Acuerdo | 4 |
| | Totalmente de acuerdo | 5 |

Niveles y Rango:

Variable: Aplicación de TIC

| Nivel | Valor | Rango |
|------------|-------|---------|
| Deficiente | 1 | 10 – 28 |
| Adecuado | 2 | 29 – 48 |
| Excelente | 3 | 49 – 62 |

Anexo 4: ENCUESTA SOBRE APLICACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

URB. O SECTOR: _____ FECHA: _____ SEXO: M F

EDAD: 18 – 30 31 - 50 51 - 65

INSTRUCCIONES: Éste es un estudio de opinión elaborado por un estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo. Busca conocer como Ud. percibe la Aplicación de los servicios a distancia mediante tecnologías de información y comunicación que brinda el Policlínico Víctor Larco Herrera de Essalud. Los resultados graficarán como es que los asegurados perciben estos servicios y ayudará a su mejora continua, por lo que le pedimos sinceridad.

Marque con aspa la respuesta que crea conveniente, teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo al siguiente ejemplo: **Totalmente en Desacuerdo (1), En Desacuerdo (2), Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (3), De Acuerdo (4) y Totalmente de Acuerdo (5).**

FILTRO: Tiene internet en casa o un celular con internet

1. ¿Cuenta con internet en casa con suficiente velocidad?

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

2. ¿Cuenta con PC's, laptop o tablets en casa?

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

3. ¿Los dispositivos para conectarse a internet son de fácil uso?

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

4. ¿Cuenta con más de 1 Smartphone en casa?

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

5. ¿Los Smartphone que tienen en casa tienen plan de datos?

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

6. ¿Ha usado alguna vez los servicios a distancia de ESSALUD?

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7. ¿Siente seguridad al usar los servicios a distancia de ESSALUD?

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

8. ¿ESSALUD hace conocer sus nuevos servicios a distancia?

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

9. ¿Cree usted que el Policlínico Víctor Larco de ESSALUD cuentan con última tecnología?

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

10. ¿Calificaría como óptimo el tiempo de espera en los procesos que realiza vía web?

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

11. ¿Cómo usuario, la percepción de los servicios electrónicos que brinda el Policlínico Víctor Larco de ESSALUD es la mejor?

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

12. ¿La implementación de servicios electrónicos en el Policlínico Víctor Larco de ESSALUD le sirve y facilita las atenciones?

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

13. ¿Calificaría como satisfactoria la atención a distancia recibida de parte del personal del Policlínico Víctor Larco de ESSALUD, teniendo en cuenta sus conocimientos en TIC?

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Anexo 5: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA SOBRE LOS SERVICIOS WEB DE ESSALUD

URB. O SECTOR: _____ FECHA: _____ SEXO: M F

EDAD: 18 – 30 31 - 50 51 - 65

INSTRUCCIONES: Éste es un estudio de opinión elaborado por un estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo. Busca conocer cuan satisfecho se encuentra Ud. con los servicios a distancia mediante tecnologías de información y comunicación que brinda el Policlínico Víctor Larco Herrera de Essalud. Los resultados graficarán como es que los asegurados perciben estos servicios y ayudará a su mejora continua, por lo que le pedimos sinceridad.

Marque con aspa la respuesta que crea conveniente, teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo al siguiente ejemplo: **Totalmente en Desacuerdo (1), En Desacuerdo (2), Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (3), De Acuerdo (4) y Totalmente de Acuerdo (5).**

FILTRO: Tiene internet en casa o un celular con internet

1. ¿Usa con frecuencia los servicios web de Essalud?

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

2. ¿Usualmente obtiene respuestas rápidas a sus solicitudes?

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

3. ¿Cree que en los últimos años le fueron de ayuda los servicios a distancia de Essalud?

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

4. ¿Encuentra lo que requiere al consultar la información sobre los servicios o trámites con ESSALUD en la Web o plataformas digitales?

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

5. ¿Le parece óptimo el tiempo de espera de la atención desde que saca su cita?

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

6. ¿Conoce todos los servicios a distancia que tiene Essalud a su disposición?

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7. ¿Usaría todos los servicios a distancia que ofrece Essalud si le explicaran cómo acceder?

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

8. ¿Recomendaría los servicios a distancia de Essalud que viene utilizando?

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

9. ¿Cree que el Policlínico Víctor Larco debe mejorar sus canales de comunicación?

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

10. ¿Se siente satisfecho con la atención mediante los canales de internet del Policlínico Víctor Larco de Essalud?

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

11. ¿Se siente más seguro utilizando los servicios a distancia, que yendo al Policlínico?

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

12. ¿Siente que resuelven sus dudas con más eficacia por medio de los servicios web?

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

13. ¿Ha mejorado su calidad de vida con la atención en los servicios a distancia que ofrece el Policlínico Víctor Larco de Essalud?

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Anexo 6: Validación de los instrumentos por expertos

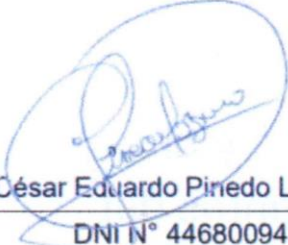
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos CUESTIONARIO SOBRE APLICACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN y CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN USUARIA SOBRE LOS SERVICIOS WEB DEL PVLH ESSALUD que el investigador Rodríguez Guzmán Roverth Anthony usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación y nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables Aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación, y nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

15 de Octubre de 2021



César Eduardo Pinedo Lozano

DNI N° 44680094

Magister en Gestión Pública

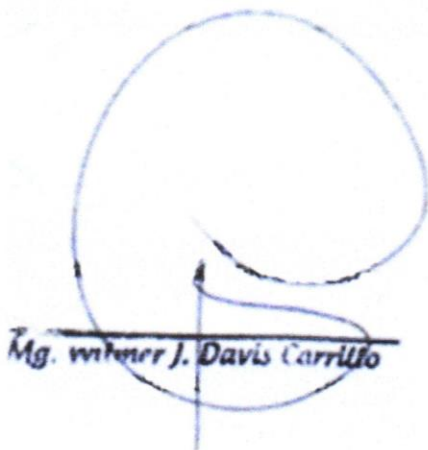
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos CUESTIONARIO SOBRE APLICACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN y CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN USUARIA SOBRE LOS SERVICIOS WEB DEL PVLH ESSALUD que el investigador Rodríguez Guzmán Roverth Anthony usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación y nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables Aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación, y nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

18 de Octubre de 2021



Mg. Walter J. Davis Carrillo

Magister en Psicología Educativa
DNI: 00239054

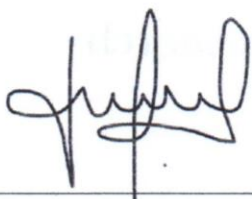
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos CUESTIONARIO SOBRE APLICACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN y CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN USUARIA SOBRE LOS SERVICIOS WEB DEL PVLH ESSALUD que el investigador Rodríguez Guzmán Roverth Anthony usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación y nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables Aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación, y nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

25 de Octubre de 2021



Mg. Hidalgo Sandoval Cristhiam Jacob
Magister en Docencia Universitaria

Anexo 7: Matriz de consistencia

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | | | |
|--|---|--|--|--|-----------------------|
| TÍTULO: Aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación y Nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021 | | | | | |
| FORM. PROBLEMA | HIPOTESIS | OBJETIVOS | VARIABLES E INDICADORES / PRECATEGORIAS | | |
| <p>PROBLEMA GENERAL: ¿Qué relación existe entre la Aplicación de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS: -PE1 ¿Qué relación existe entre la conectividad mediante la Aplicación de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico</p> | <p>HIPÓTESIS GENERAL La relación que existe entre la aplicación de la TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021 es positiva y significativa.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS -HE1: La relación que existe entre la conectividad mediante la aplicación de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico</p> | <p>OBJETIVO GENERAL: Determinar qué relación existe entre la aplicación de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS -OE1: Determinar qué relación existe entre la conectividad mediante la aplicación de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021.</p> | VARIABLE: Tecnologías de la Información y Comunicación | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | - Ordinal (Likert) |
| | | | Conectividad | <ul style="list-style-type: none"> • Velocidad de internet. • Número de Smartphone por familia en el distrito de VL. • Número de PC's en el distrito de VL. | |
| | | | Facilidad de comunicación | <ul style="list-style-type: none"> • Número de aplicativos que usan los usuarios. • Acceso a internet de los usuarios. • Acceso a plan de datos en los celulares de los usuarios. | |
| Respuesta rápida | <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo en otorgar una cita • Tiempo de procesamiento de los trámites administrativos. • Acceso en tiempo real de registro de atenciones e historia digital. | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---|---------------------------|---------------------------|
| <p>Víctor Larco Essalud, 2021?</p> <p>- PE2 ¿Qué relación existe entre la facilidad de comunicación en el uso de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021?</p> <p>- PE3 ¿Qué relación existe entre la respuesta rápida en la aplicación de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021?</p> | <p>Víctor Larco Essalud, 2021 es positiva y significativa.</p> <p>-HE₂: La relación que existe entre la facilidad de comunicación en el uso de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021 es positiva y significativa.</p> <p>-HE₃: La relación que existe entre la respuesta rápida en la aplicación de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021 es positiva y significativa.</p> | <p>-OE2: Determinar qué relación existe entre la facilidad de comunicación en el uso de TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021.</p> <p>-OE3: Determinar qué relación existe entre la respuesta rápida en la aplicación TIC y el nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021.</p> | <p>VARIABLE: Satisfacción de los asegurados del PVLH</p> | | | |
| | | | Dimensiones / Precategorías | Indicadores / rasgos | Escala de medición | <p>- Ordinal (Likert)</p> |
| | | | Rendimiento percibido | <ul style="list-style-type: none"> • Número de servicios médicos ofertados por medio de TIC. • Número de servicios no médicos ofertados por medio de TIC. • Número de trámites administrativos ofertados por medio de TIC. | <p>- Ordinal (Likert)</p> | |
| | | | Expectativas sobre reducción de tiempos de espera | <ul style="list-style-type: none"> • Días de espera para otorgamiento de una cita. • Días de espera para otorgamiento de una referencia. • Días de espera para entrega de medicamentos. | | |
| Complacencia de los servicios ofertados por intermedio de TIC | <ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia del uso de los servicios ofertados por intermedio de TIC. • Reducción del número de quejas. | | | | | |

ANEXO 8: RESULTADO DE LA CONFIABILIDAD DEL ALFA DE CRONBACH PARA EL INSTRUMENTO NRO 1

| Sujetos/Items | I1 | I2 | I3 | I4 | I5 | I6 | I7 | I8 | I9 | I10 | I11 | I12 | I13 | Sumatoria de items |
|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|--------------------|
| Sujeto 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 58 |
| Sujeto 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 57 |
| Sujeto 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 43 |
| Sujeto 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 59 |
| Sujeto 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 54 |
| Sujeto 6 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 54 |
| Sujeto 7 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 57 |
| Sujeto 8 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 58 |
| Sujeto 9 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 58 |
| Sujeto 10 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 58 |
| Sujeto 11 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 |
| Sujeto 12 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 58 |
| Sujeto 13 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 59 |
| Sujeto 14 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 58 |
| Sujeto 15 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 61 |

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems
ΣSi²: Sumatoria de Varianzas de los Items
S_T²: Varianza de la suma de los Items
α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

0.3 0.4 0.4 0.3733 0.4 0.3733 0.4 0.4 0.4 0.4 0.4267 0.4 0.46 0.46

Σ Si² : 5.10

S_T² : 16.22

K: El número de ítems
Σ Si² : Sumatoria de las Varianzas de los Items
S_T² : La Varianza de la suma de los Items
α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

| |
|-------|
| 13 |
| 5.10 |
| 16.22 |
| ¿? |

Procedemos:
α : 13 / (13-1) (1-(5.10/16.22)) 0.743
α : 1.08 (1-0.31)
α : 1.08 (0.69)
α : 0.743

ANEXO 9: RESULTADO DE LA CONFIABILIDAD DEL ALFA DE CRONBACH PARA EL INSTRUMENTO NRO 2

| Sujetos/Items | I1 | I2 | I3 | I4 | I5 | I6 | I7 | I8 | I9 | I10 | I11 | I12 | I13 | Sumatoria de items |
|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|--------------------|
| Sujeto 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 59 |
| Sujeto 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| Sujeto 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 41 |
| Sujeto 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 59 |
| Sujeto 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 57 |
| Sujeto 6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 45 |
| Sujeto 7 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 58 |
| Sujeto 8 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 55 |
| Sujeto 9 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| Sujeto 10 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 58 |
| Sujeto 11 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 |
| Sujeto 12 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 48 |
| Sujeto 13 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 56 |
| Sujeto 14 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 58 |
| Sujeto 15 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 48 |

0.2 0.4 0.5 0.49 0.6 0.596 0.7 0.5 0.4 0.3289 0.5 0.78 0.3733

ΣSi^2 : 6.40

S_T^2 : 33.00

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems

ΣSi^2 : Sumatoria de Varianzas de los Items

S_T^2 : Varianza de la suma de los Items

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

K: El número de ítems

ΣSi^2 : Sumatoria de las Varianzas de los Items

S_T^2 : La Varianza de la suma de los Items

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

| |
|-------|
| 13 |
| 6.40 |
| 33.00 |
| ¿? |

Procedemos:

α : $13 / (13-1) (1 - (6.40/33))$ 0.873

α : 1.08 (1-0.1939)

α : 1.08 (0.81)

α : 0.873

Anexo 10: Constancia de Autorización de la Institución



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Mediante la presente, se deja constancia, que el Licenciado Señor: Rodríguez Guzmán Roverth Anthony, estudiante de la escuela de Posgrado, Programa académico de Maestría en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 45942279 y Código de Alumno N° 7001113686, se le autoriza para que efectúe relevamiento de información, así como realizar encuestas correspondientes con la finalidad de formular un proyecto de investigación titulado "Aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación y nivel de satisfacción de los asegurados del Policlínico Víctor Larco Essalud, 2021".

Se expide la presente Constancia a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.

Víctor Larco, 15 de Octubre de 2021

Atte,



.....
Dra. Rocio del Carmen Acosta Sánchez
DIRECTORA
Policlínico Víctor Larco Herrera
RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD
