



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**Satisfacción del usuario interno y uso del aplicativo informático
de atención prenatal en establecimientos de Red Salud Comas
2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

Hernandez Torres, Lisette Laura (ORCID:[0000-0001-7673-6354](https://orcid.org/0000-0001-7673-6354))

ASESOR:

Mg. Sánchez Vásquez, Segundo Vicente (ORCID:[0000-0001-6882-6982](https://orcid.org/0000-0001-6882-6982))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Agradezco a Dios por otorgarme el gran regalo de ser madre, a mi hijo Mateo que es mi guerrero, luchador, mi inspiración para crecer cada día como persona y mi mayor motivación. A mi ángel guardián, José, a pesar no está a mi lado siempre te tengo presente en cada una de tus enseñanzas en mis gratos recuerdos.

Finalmente, a mi madre Julia, por ser la promotora de mis sueños por brindarme consejos, valores y enseñarme a no rendirme jamás a pesar de las dificultades.

Agradecimiento

Expresar mi estima a mi tutor Mg. Segundo Sánchez por ser mi guía a través de cada etapa de esta investigación para obtener los resultados que busco demostrar. A mis colegas obstetras que son las máximas promotoras en velar la salud de la gestante y la mujer a nivel nacional.

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población y muestra	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	18
3.5. Procedimiento	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
4.1. Análisis Descriptivo	21
4.2. Análisis Inferencial	26
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS.....	45

Índice de tablas

Tabla Estadística de fiabilidad de las variables de satisfacción del usuario interno y uso de aplicativo informático de atención prenatal.	19
Tabla 2 Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción del usuario interno:..	21
Tabla 3.Estadísticos descriptivos de la variable uso de aplicativo informático.....	21
Tabla 4.Distribución de frecuencia de la variable satisfacción del usuario interno.....:	22
Tabla 5 Distribución de frecuencia de la variable uso de aplicativo informático....	22
Tabla 6.Distribución de frecuencias de las dimensiones de variable satisfacción del usuario interno	23
Tabla 7.Distribución de frecuencias de las dimensiones de variable uso de aplicativo informático	23
Tabla 8.Cruce de satisfacción del usuario interno y uso de aplicativo informático	24
Tabla 9.Cruce de dimensión disponibilidad de la información y la satisfacción del usuario interno	25
Tabla 10.Cruce de dimensión seguridad de la información y la satisfacción del usuario interno	25
Tabla 11.Cruce de dimensión transferencia de información y la satisfacción del usuario, interno	26
Tabla 12.Correlación de la hipótesis general	27
Tabla 13.Correlación entre las hipótesis específicas	28

Índice de figuras

Figura. 1_Esquema de diseño de investigación	15
Figura. 2_Fórmula para determinar muestra a estudiar.....	17

Resumen

La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de la atención en los servicios de salud. Al conocerlos, determinara nuevas estrategias para continuar con el sendero de las buenas prácticas de atención tanto a los usuarios internos como externos. En este estudio de investigación tiene como misión principal en determinar la relación entre la satisfacción del usuario interno y el uso de la aplicación informática de la atención prenatal en los establecimientos de la Red de Salud Comas 2021. La metodología fue básica, cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional y transversal. La muestra está conformada de 80 profesionales de obstetricia que atienden a gestantes en los establecimientos de salud de la red de salud del distrito de Comas aplicando los cuestionarios previamente validados. Los resultados reflejan la satisfacción del usuario interno está en 68.8% poco satisfecho y el uso del aplicativo informático está en 60% como regular. En la hipótesis general se halla el valor $p < 0,000$ deduce que existe una relación significativa entre ambas variables. Con respecto al Rho de Spearman 0,848 corresponde a una relación positiva alta. Concluyendo que la población objetivo sienten poca satisfacción al uso del aplicativo informático que está influenciada bajo las dimensiones analizadas.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, aplicativo informático, disponibilidad, seguridad, transmisión de datos.

Abstract

User satisfaction is an indicator of the quality of care in health services. By knowing them, you will determine new strategies to continue with the path of good practices of attention to both internal and external users. In this research study, its main mission is to determine the relationship between internal user satisfaction and the use of the computer application of prenatal care in the establishments of the Health Network, Comas 2021. The methodology was basic, quantitative, non-experimental, descriptive correlational and cross-sectional. The sample is made up of 80 obstetric professionals who care for pregnant women in the health facilities of the red of health of the district of Comas applying the questionnaires previously validates. The results reflect the satisfaction of the internal user is in 68.8% little satisfied and the use of the computer application is in 60% as regular. In the general hypothesis the p-value 0.000 deduces that there is a significant relationship between both variables. With respect to Spearman's Rho 0.848 corresponds to a high positive ratio. Concluding that the target population feel little satisfaction with the use of the computer application that is influenced under the dimensions analyzed.

Keywords: User satisfaction, computer application, availability, security, data transmission.

I. INTRODUCCIÓN

Hace años, el personal asistencial en salud escribía notas sobre los informes médicos de los pacientes durante evaluaciones médicas, a menudo con algunas hojas de papel preimpresas o en blanco. Estas notas se agregan a los datos relevantes del estado de evolución actual del paciente que mantienen continuamente al tanto a otros profesionales que leen estos registros, conllevan a emplear más tiempo en rellenar dichos formatos. Hasta que la era digital llegó a imponerse, siendo que determino en registrar dichos datos médicos de los pacientes por medio de dispositivos informáticos (Ministerio de Salud,2018).

En todo el mundo, los registros médicos electrónicos pueden mejorar la calidad en la atención. Sin embargo, varios factores afectarán la adopción y el uso de esta herramienta, incluida la forma en que el usuario la percibe. Identificaron percepciones tanto positivas como negativas del papel de la HCE en la atención médica. Una percepción positiva de los HCE por parte de los profesionales de la salud podría facilitar la adopción de esta tecnología si los obstáculos se abordan de manera temprana. Las percepciones negativas pueden influir en las estrategias de gestión del cambio durante la introducción e implementación (Alanazi, 2020).

La satisfacción y el entorno en el lugar de trabajo tienen una influencia decisiva en la mejora de las condiciones laborales y en el alivio de los trastornos psicológicos de los trabajadores. Un aumento de la carga de trabajo disminuye la satisfacción laboral y el control del trabajo juega un papel clave en la perfeccionar de las condiciones laborales de los obstetras.

Por lo tanto, se necesitan enfoques de gestión para aliviar la carga de trabajo y aumentar el control y la satisfacción laboral del personal del hospital (Arefi et al., 2021).

Los principales problemas para asegurar la calidad de la atención médica se relacionan con la organización de entidad de salud, la participación, motivación del personal médico y el mantenimiento de la cultura organizacional necesaria. En la asistencia sanitaria privada, los problemas de calidad solo pueden resolverse con medios materiales es necesario mejorar la gestión del personal médico, el control interno y la gestión de la cultura organizacional (Siburina,2020).

La implementación exitosa depende de múltiples factores fundamentales es la respuesta del usuario al uso del sistema de información médica por ello, debe incluir registros médicos estandarizados para garantizar el flujo de trabajo en papel esté en línea conduciendo a una mejor calidad de la atención médica, reduce el tiempo dedicado al papeleo, aumenta la satisfacción del paciente y ahorra dinero en uso de insumos de oficina (Berhe, 2017).

En el Perú, la incorporación plataformas web para el registro del historial médico en las entidades públicas permitió integrar y acelerar la transmisión de información del paciente, aporta la adhesión de información de distintas entidades prestadoras de salud, logrando mejorar la gran problemática en realizar el registro manual de formatos normatizados.

Dicho esto, contar con una herramienta informática sanitaria está solucionando progresivamente la multiplicidad de historias clínicas, la disminución del tiempo dedicado a la redacción de formatos y, entre otros beneficios, también denota barreras o resistencias del personal sanitario en el uso de nuevas herramientas informáticas para falta de capacitación o habilidades en la gestión de sistemas de tecnologías de información, errores de entrada de datos, demanda excesiva de soporte de tecnologías de información, inconsistencia de los datos registrados, entre otros factores.

En varios países que implementaron estos sistemas de registros de salud electrónicos presentan una lista de problemas debido a la falta de capacitación del usuario final, contenido inexacto de las terminologías subyacentes, ausencia de políticas y pautas en el uso de sistema de historia clínica electrónica, entre otras (Klappe, 2020).

Este factor influirá en la satisfacción del usuario interno, especialmente del obstetra que realiza determinadas funciones durante la consejería prenatal, y al mismo tiempo en la calidad de la atención en los establecimientos del salud del Ministerio de Salud.

La calidad en atención es medida por la satisfacción del usuario tanto externo como interno, siendo un eje importante para obtener los datos significantes que reflejen el estado actual de los servicios ofertados por los profesionales de la salud, con el fin mejorar las fortalezas actuales de los servicios de salud (Febres, 2020).

La mala comunicación entre médicos y otros profesionales puede conducir a una mala calidad y continuidad de la atención. En general, los pacientes asumen que existen altas tasas de comunicación en la interfaz entre la atención primaria y secundaria, pero hay intervenciones dirigidas a estimular los acuerdos médicos personales que potencialmente podrían mejorar la continuidad de la atención entre la atención primaria y secundaria (Scioli et al., 2019).

Durante el proceso de implementación como parte del modelo de atención integral según etapas de la vida, la red de salud de comas, que forma parte de la Dirección de Red Integral Lima Norte, realizó evaluaciones semestrales en 2019 sobre el uso de recursos informáticos durante la atención médica.

En dicha evaluación incluyó el aplicativo de control prenatal que su informe final concluye que un 60% de los registros analizados de dichas atenciones cuentan con errores, omisiones e inconsistencia de datos, otro punto que se analizó fue la duración en el registro que un 40% de los entrevistados expresan dificultades debido a lentitud o deficiencia de velocidad de transmisión del servicio de internet, un 35% refieren que no cuentan con un equipo de apoyo cercano para realizar las consultas o despejar las dudas al momento del registro y por último un 15% refiere que siente insatisfacción en el uso del aplicativo que piensan en retornar al registro manual (Dirección Redes Integradas de Lima Norte, 2019).

Ante ello, al inicio del año 2020 se planificó en programar sesiones de capacitación para reforzar aspectos relacionados al uso del aplicativo de manera trimestral y seguimiento continuo al personal interno, pero se detuvo debido al estado de emergencia sanitaria a nivel nacional por COVID 19 que forzaron en realizar las atenciones de manera remota incrementando de manera exponencial los problemas evidenciados y causando insatisfacción por parte de los usuarios.

Ante la problemática existente, se formuló el problema general a investigar: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario interno con el uso del aplicativo informático de atención prenatal en establecimientos de Red de Salud Comas 2021? Los problemas específicos son: ¿Cuál es la relación entre la dimensión disponibilidad de información y la satisfacción del usuario interno de los establecimientos de Red de Salud Comas 2021? ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad de información y la satisfacción del usuario interno de los

establecimientos de Red de Salud Comas 2021? ¿Cuál es la relación entre la dimensión transferencia de información y satisfacción del usuario interno de los establecimientos de Red de Salud Comas 2021?

Esta investigación se justificó que herramientas informáticas en salud han venido impulsándose como una alternativa de vanguardia en recolectar datos, pero a la vez los profesionales asistenciales denotan dificultades o resistencia al cambio. Al utilizar consiguen en conseguir menores errores en la calidad de la información, hay un mejor análisis de la información, de esta manera se pueden mejorar los indicadores en este caso de gestión sobre gestantes, además es importante el uso correcto de dichas herramientas para no cometer errores, omisiones, y de esta manera registrar de una manera adecuada la información, en cuanto a salud materna, y de esta manera llegar a una mejor toma de decisiones, que son importantes en el beneficio de la atención a la gestante.

Por ello, se justificó teóricamente por cuanto se analizarán teorías referentes a la satisfacción de los usuarios internos y el uso de aplicativos informáticos con relación a salud. En cuanto a la justificación práctica se tratarán de ofrecer alternativas para lograr un punto de equilibrio que pueda favorecer a los usuarios internos que utilizan dicha herramienta. En cuanto a la justificación metodológica, el presente proyecto se enfatiza dentro del proceso de investigación científica, siguiendo los lineamientos propuestos por la metodología de investigación.

Para responder a los problemas de investigación planteó el objetivo general: Determinar la relación entre la satisfacción del usuario interno y el uso del aplicativo informático de atención prenatal en establecimientos de Red de Salud Comas 2021. En cuanto a los objetivos específicos: Determinar la relación entre la disponibilidad de información y la satisfacción del usuario interno. Determinar la relación entre la seguridad de información y la satisfacción del usuario interno. Determinar la relación entre la transferencia de información y satisfacción del usuario interno.

Finalmente, la presente investigación tiene como hipótesis general: Existe una relación significativa entre el uso del aplicativo informático de atención prenatal y la satisfacción del usuario interno en establecimientos de Red de Salud Comas 2021. Las hipótesis específicos son: Existe una relación significativa entre la

dimensión disponibilidad y satisfacción del usuario interno. Existe una relación significativa entre la dimensión seguridad de información y satisfacción del usuario y por último existe relación significativa entre la dimensión transferencia de información y satisfacción del usuario interno.

II. MARCO TEÓRICO

En el nivel internacional se revisaron investigaciones en relación con las variables estudiadas como:

Milán (2020), en su estudio en Cuba, refiere que la etapa más importante en el despliegue de una aplicación informática es la formación de usuarios, pero con diferentes matices de acompañamiento, formación como salas de simulación, acompañamiento de usuarios que presentan dificultades y reuniones de evaluación. Concluyendo que esta estrategia es una forma óptima y favorable de asegurar la adaptabilidad del usuario.

De la Calle (2020), evaluó el nivel de satisfacción del personal de salud en áreas rurales del Ecuador, recibiendo capacitación a través de salas virtuales que demostró que el personal de salud aprobó esta metodología cuya finalidad fue de obtener mejores resultados en la adquisición de información en sesiones de telemedicina en las zonas distantes que le impiden tener capacitaciones presenciales.

Barragán (2019), planteó soluciones para brindar calidad durante la atención al paciente en función de los niveles de satisfacción de los profesionales de la salud, aplicando una entrevista estructurada y con resultados previos diseñados una propuesta de mejora para lograr un mayor alcance en la entidad sanitaria. Se aplicó a usuarios internos y externos, elaborando un diagnóstico situacional centrado en fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, definiendo los elementos internos y externos para la planificación de acciones de mejora para el personal de salud.

Iglesia (2019), determinó en marcar las diferencias en el escala de satisfacción de los usuarios que tratan a pacientes en diferentes organizaciones concluyendo que las percepciones en el uso de un sistema informático contribuyen en brindar mejoras en dichas herramientas. Los resultados obtenidos se encuentran en valor medio de hecho la mayoría de los entrevistados constatan que el uso de historias clínicas electrónicas determinaría cambios en el flujo de atención al paciente en cuanto al registro de datos médicos.

Guerra (2017), determinó el grado de satisfacción del usuario interno que estableció como indicador principal de la calidad asistencial cuyos resultados ayudan a mejorar los procesos de los recursos humanos así como las habilidades blandas de cada uno de los usuarios asistenciales. Por denotan que los puntos negativos detectados durante la atención médica en áreas críticas deben ser mejorados para que los usuarios externos cuenten con la confianza y perciban elementos positivos como por ejemplo la limpieza de las áreas de espera, el orden, seguridad entre otros.

En el nivel nacional, contamos con estudios de investigación que forman las bases teóricas como Florián (2020), diseñó un plan de fortalecimiento de habilidades blandas al personal interno aplicando la encuesta SERVQUAL cuyo resultados reflejan un alto grado de insatisfacción en los ámbitos de empatía y fiabilidad con ello, es el punto de inicio del plan de mejora. Por ello, según el investigador propone que la aplicación de una encuesta de satisfacción debe enfocarse en los ámbitos de empatía, fiabilidad, seguridad así como generar cambios significativos.

Figuroa (2019), analizó la influencia de las TICS y la satisfacción del, usuario interno en las entidades de salud que ofrecen atenciones dentales, concluyendo que las TICS presentan un gran impacto en cuanto a la sistematización de informatización en las atenciones dentales representado en indicadores para la toma de decisiones o mejoras en procesos. Proponen que varias entidades de salud publicas implementen el uso de herramientas digitales de acceso fácil y que a la vez, el personal tenga habilidades en el manejo de estas herramientas con la finalidad de agilizar las actividades asistenciales.

Tuanama (2019), indicó los aspectos principales que el personal de salud considera al momento de usar un sistema de información de salud posimplementación, concluye que el actualmente el personal involucrado está en un proceso largo de adaptación y que deben adaptar aspectos de mejora en el seguimiento del uso así como los espacios de entrenamiento. Por ello es fundamental la importancia el seguimiento en el uso de los aplicativos informáticos pero siendo de metodología escalonada, es decir empezar por el personal que

cuentan habilidades altas en el manejo luego quienes cuentan con habilidades medianas o bajas.

Marín (2017), manifestó que la motivación y la satisfacción del usuario interno, son los pilares de la gestión de recursos humanos de una organización de salud en lo privado, concluyendo que ambas dimensiones están en un nivel mediano por ello los colaboradores presentan un rendimiento insuficiente.

Romero (2017), determinó la relación entre el uso del aplicativo, informático con la satisfacción del usuario interno del sector educación cuyo resultado es que ambas dimensiones esta vinculadas teniendo en cuenta que el mayor porcentaje de insatisfacción es cuando la habilidad en el manejo de temas informáticos.

Para nuestra investigación, referente a la variable satisfacción del usuario interno, en mención a la teoría, según Pinto (2002) refiere que la teoría de factores de Herzberg se enmarca en la motivación que impulsa y compromete al trabajador demuestren la mejor performance en las funciones laborales asignadas y la higiene que relaciona al entorno laboral que cuenten con salarios aceptables, ambientes laborales saludables, aspectos de seguridad y las relaciones interpersonales acordes.

En cuanto a la definición, la satisfacción del cliente está totalmente determinada por lo bien que la empresa sea capaz de ofrecer un bien o servicio, entendiendo que no todos los beneficios de un producto o servicio provocan la misma sensación de satisfacción, solo algunos de ellos suman la generación de fidelización del usuario. (Rosendo, 2016)

Las personas representan los recursos humanos de una organización porque saben que sus necesidades reales o percibidas afectan su desempeño laboral, prioridad que permite a la organización implementar estrategias para brindar a los empleados los factores que conducen a la satisfacción en su cumplimiento. Contribuir desde las tareas con actitud al servicio se refleja en la productividad y el entorno de trabajo. Mantener un alto nivel de placer en el trabajo también conduce a la mejora de los procesos, el trabajo en equipo y, por lo tanto, a la interacción armoniosa de las distintas áreas; Indicadores de calidad comprobados (García & Lujan, 2007).

La capacidad para trabajar está influenciada principalmente por el agotamiento emocional, pero no por el compromiso laboral. Analizar el estrés en el lugar de trabajo y ofrecer intervenciones personalizadas contra el estrés en las organizaciones (Dobler et al., 2021).

La comunicación es una habilidad clínica fundamental que, cuando se realiza de manera competente y eficiente, permite una relación de confianza entre el personal médico y el paciente cliente, una verdadera alianza terapéutica. Además de la competencia del personal médico y las posibilidades del médico, el consejo se expresó en convicción, amabilidad, franqueza y atención (Chichirez, 2018).

En cuanto a las características que presentan en satisfacción de usuario interno son:

Ambiente de trabajo, según Da Silva (2018), indica que las personas generalmente pasan largas horas en el trabajo, por ello, es importante que las actividades se realicen en un ambiente armonioso y con todas las condiciones necesarias para que su funcionamiento sea lo más eficiente posible. Si ocurre lo contrario, la productividad de la mano de obra y de la empresa en su conjunto se ve afectada.

Estos factores afectan el entorno laboral pueden ser físicos o inmateriales; sin embargo, tienen un impacto en la productividad de los trabajadores y también en la vida privada. Un salario acorde a las funciones y los beneficios son importantes al elegir un trabajo, los trabajadores a menudo valoran más el equilibrio entre el trabajo y la vida. El estrés laboral es un problema global que causa sufrimiento y costos económicos.

El entorno de trabajo psicosocial es un factor que contribuye a este problema, por lo que es urgente identificar formas efectivas de reducir el estrés en el lugar de trabajo. La participación representativa tanto en el contenido como en los procesos puede ser una estrategia eficaz para cambiar las condiciones de trabajo psicosociales y la salud mental. (Cedstrand et al., 2021)

Rendimiento laboral según Williams (2017), son las acciones observadas por los empleados de la organización que se relacionan con las metas y pueden medirse por las capacidades de cada uno de ellos y el alcance de su aporte a la

organización. Es una evaluación sistemática de cada gerente o posible crecimiento futuro, mediante el proceso del cual se estima el desempeño general de un empleado. La mayoría de los empleados buscan comentarios sobre cómo dirigen la empresa y las personas que les importan.

La motivación es un factor que determina el desempeño de los profesionales de la salud en la mayoría de los hospitales. En este contexto, se han desarrollado estrategias de motivación suficientes para resaltar el desempeño laboral de los empleados en el sistema de salud, por lo que es fundamental seguir una política motivacional basada en factores motivacionales intrínsecos. (educación, formación, oportunidades de desarrollo profesional, reconocimiento social, promoción profesional) y extrínsecos (Nica, 2019).

Según Peiró (2020), menciona que es algo que puede ayudar a cualquier individuo a seguir actuando, realizar los procesos necesarios y las acciones relacionadas para lograr el logro, meta o para satisfacer una determinada necesidad. Todo el mundo tiene diferentes motivaciones y lo motivados que están para conseguir lo que quieren depende de ellos. Primero, tienes que determinar qué motiva a alguien, en qué se enfocará para enfocar todas sus energías.

Un papel del sistema de motivación laboral del personal médico en un sistema de gestión de la calidad de la atención médica es parte del proceso de desarrollo continuo del sistema de motivación laboral del personal médico, especialmente la atención primaria, que forma la base para la mejora continua de la calidad de la atención médica. Se ofrece como una de las líneas de desarrollo del sistema de mejora continua de la calidad basado en un sistema de gestión para motivar a los empleados a trabajar. (Brynza et al., 2018)

El desempeño es algo que debe pertenecer a todos los empleados es muy importante para la productividad de una empresa. El desempeño de los empleados en una empresa está influenciado por varios factores, como la motivación y la experiencia laboral. La motivación laboral tiene un efecto positivo y significativo en el desempeño de los empleados (Ratnawati, 2020).

Los esfuerzos para mejorar la calidad de un hospital deben considerarse como la satisfacción laboral del personal médico, lo que luego afectará el desempeño del personal médico. Hay varias formas que se adoptarán para mejorar el rendimiento,

por ejemplo, proporcionando una compensación adecuada y mejorando la calidad del entorno de trabajo. Por lo tanto, se espera que la satisfacción laboral aumente y tenga un buen impacto en el desempeño del personal médico en un hospital (Nugroho, 2020).

Referente a la variable uso de aplicativo informático de atención prenatal con relación a la teoría según Kendall & Kendall (2011), están orientadas en el aprendizaje que esta enlazadas al conductismo y diseño del software en la cual se construyen medios de recolección de datos electrónicos para que generen conocimientos y sentencias para elegir una alternativa de solución.

Las aplicaciones de TI para el cuidado de la salud han revolucionado la atención al paciente a nivel mundial. La implementación de estas herramientas de TI en hospitales y otras instituciones tiene enormes implicaciones: elegir la adecuada para su proyector puede resultar confuso. Existen muchos tipos diferentes de tecnología de la información sanitaria, y con tantos programas que comparten capacidades similares, no es fácil diferenciarlos.

En cuanto a la definición, en términos más simples, es un sistema y/o aplicativo que recopila, almacena, transmite o administra datos u operaciones médicas que utilizan para recopilar y procesar información médica. (Ledo, 2011)

A su vez, la información de estos sistemas se puede utilizar para brindar la toma de decisiones y políticas, la investigación y, en última instancia, los resultados de salud. El uso de tecnologías de la información sanitaria mejora la calidad y la eficiencia de la atención sanitaria. El software también reduce los costos médicos y los errores y mejora la eficiencia de los procesos administrativos y clínicos.

Para estandarizar la información, es necesario definir estándares informativos y semánticos que nos permitan identificar claramente los conceptos y relacionarlos entre sí.

Detalles de conceptos, atributos y dominios que facilitan la configuración de los sistemas de información entonces está disponible un catálogo de entidades (los mismos conceptos y dominios de información). Los sistemas analíticos se construyen a partir de los sistemas operativos para formar herramientas que

apoyan la gestión y las estrategias de gestión en la organización. (Canela et al., 2010).

Electronic Health Record (EMR) proporciona servicios excepcionales como la reducción de errores médicos, reducir los costos de atención médica y promover la calidad de los servicios de atención médica mediante la recopilación, el almacenamiento y la visualización de información en el punto de atención. (Abdekhoda, 2019).

Los profesionales de salud podrán acceder información de los pacientes con pocos clics por ende podrán verificar y comprender los antecedentes del paciente ayudará principalmente a mantener registros, acceder a recetas y obtener una descripción general del historial médico del paciente, al tiempo que se ahorra una gran cantidad de papeleo manual (Patel et al., 2021).

Las diferencias en la calidad de los servicios de salud entre las historias clínicas electrónicas (EMR) con documentos en papel afectan la calidad de los servicios de salud. La calidad de la EMR y sus dominios (eficiencia, disponibilidad, cumplimiento y protección de datos) deben presentar un alto nivel de percepción y las expectativas de los profesionales sanitarios en los hospitales, adoptada para mejorar la calidad de la EMR. (Ayaad et al., 2019).

La aceptación médica de los EMR puede mejorarse centrándose en los cuatro factores identificados, a saber, "actitudes positivas hacia los registros médicos electrónicos", fiabilidad de los registros médicos electrónicos, "dificultad de uso" y "adaptabilidad de los registros médicos electrónicos". (Abdekhoda, 2019).

El embarazo es un estado fisiológico de la mujer abandona su desarrollo espontáneo, lo que no supondrá ningún problema de salud tanto para la madre como para el feto, pero las necesidades están plenamente monitorizadas, para controlar los cambios que puedan producirse, con el objetivo de prevenirlos o diagnosticarlos precozmente. Durante el embarazo, pueden ocurrir procesos que interfieran con su curso y, por lo tanto, el embarazo puede afectar el curso de una serie de enfermedades. (SEGO, 2018).

El control prenatal es la serie de actividades que se realizan a la gestante con el fin de lograr una salud materna óptima y un desarrollo normal del feto en un buen estado físico, mental y emocional. (Aguilera & Soothill, 2014)

La calidad de la atención de la salud materna en la actualidad se ve afectada por las habilidades obstetras inadecuadas, la supervisión y supervisión inadecuadas, el suministro inadecuado de medicamentos y equipos y la participación comunitaria inadecuada en los servicios de salud. Para cubrir las brechas deben proponer seis intervenciones efectivas; y asegurar un suministro adecuado de medicamentos y equipo. Dichas intervenciones deben llevarse a cabo mediante un enfoque colaborativo, cambios de política, estudios piloto y mayores actividades a nivel de implementación. (Rosyidah, 2019). En cuanto a disponibilidad de la información, según Asper (2015) refiere que es acceso de personas o entidades a los datos en los que trabajan previa autorización de manera segura y sencilla.

La seguridad de información es una pieza fundamental que lleva a cabo operaciones sin dar riesgos y emplean elementos esenciales para prevenir riesgos y prevenirlos así como detectar aspectos elementos que vulneren la accesibilidad de datos sensibles. En la era tecnológica actual, los proveedores de atención médica generan grandes cantidades de datos clínicos todos los días. Los datos clínicos generados se almacenan digitalmente en forma de un archivo electrónico del paciente como una instalación central de almacenamiento de datos para los hospitales. El uso de datos informáticos excesivos conduce a efectos de exposición sin consentimiento o, en algunos casos, incluso a problemas de privacidad con consentimiento (Serbanati, 2020).

La transferencia de datos es el volumen de datos que genera al concluir de registrar los datos. Conforman los elementos necesarios para cargar la página cada vez que alguien entra en una URL, también se transfieren por datos referente al uso del correo electrónico, todas las llamadas producidas al servidor y las respuestas de este. muchos lugares con recursos escasos, especialmente con una conectividad a Internet poco confiable, experimentan dificultades para acceder y compartir datos de HCE. Por ello, muchos gobiernos proponen plataformas de mecanismos de intercambio entre organizaciones de salud distribuidas que se

encuentran en un entorno con escasos recursos. Se ha propuesto el uso del mecanismo de replicación de la base de datos y el servicio web Representacional State Transfer (REST) para el intercambio de información entre organizaciones de salud y sistemas de información de salud pública (Kacamarga, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica, por Rodríguez (2013) en la cual buscan descubrir las leyes o principios subyacentes que forman las alternativas de solución, orientado a la profundización y clarificación de la información conceptual de una teoría. Muchas veces motivados por la curiosidad y porque el resultado es un bien común.

Enfoque cuantitativo según, Arteaga (2021), se centra en recopilar datos numéricos para explicar un fenómeno específico mediante el uso de la estadística para corroborar con la hipótesis, correlacional siendo que mide ambas variables y las relaciona entre sí.

Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, según, Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) debido que el fenómeno de estudio ya sucedió sin manipular las variables.

Su alcance fue descriptivo cuyo propósito es describir situaciones que se manifiesta el fenómeno con mayor precisión y correlacional, es medir la relación entre dos variables que pueden ser positiva o negativa.

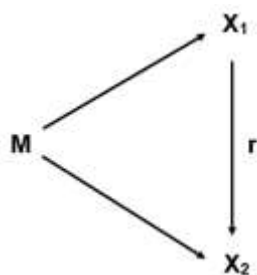


Figura. 1

Esquema de diseño de investigación

Dónde:

M = Muestra de obstetras a encuestar

X1 = Variable 1 Satisfacción del usuario interno

X2 = Variable 2 Uso del aplicativo informático

r = Correlación entre ambas variables

Asimismo, se empleó el corte transversal por Sánchez (2019) se estudia la problemática en un momento, determinado.

3.2. Variables y operacionalización

Es el proceso que traduce las variables de generales a intermedias y estas en los indicadores para convertir las primeras variables de generales a directamente observables y listas para usar

Variable 1 Satisfacción del usuario interno

Definición conceptual: teoría de factores de Herzberg se enmarca en la motivación y entorno laboral. (Pinto, 2017)

Definición operacional: Se relaciona con el sentimiento positivo del usuario sobre el servicio que está recibiendo y el de los trabajadores de la salud sobre las condiciones en las que se está prestando el servicio (Castro, 2003). Las dimensiones comprendidas son: ambiente de trabajo, rendimiento laboral y motivación

Indicadores: se presenta los siguientes indicadores

- Valor satisfacción por los usuarios con relación al ambiente de trabajo
- Grado de percepción con relación en rendimiento laboral
- Grado que perciben los usuarios con respecto a la motivación

Escala de medición: Se presentará una escala de medición nominal de tipo a Likert cuyos valores de calificación son: nunca (1), algunas veces (2), casi siempre (3) y siempre (4)

Variable 2: Uso aplicativo informático de atención prenatal

Definición Conceptual: Están orientadas en el aprendizaje que esta enlazadas al conductismo y diseño del software en la cual se construyen medios de recolección de datos electrónicos para que generen conocimientos y sentencias para elegir una alternativa de solución. (Kendall & Kendall, 2011).

Definición operacional: Es un sistema que recopila, almacena, transmite o administra datos u operaciones médicas. Estos sistemas se utilizan para recopilar y procesar información médica. (Ledo, 2011). Las dimensiones comprenden en: disponibilidad de la información, seguridad de información y transferencia de datos.

Indicadores: se presenta los siguientes indicadores

- Valor percepción en cuanto la disponibilidad de la información
- Grado de satisfacción de los usuarios con relación a la seguridad de la información
- Grado que perciben los usuarios con relación a transferencia de datos

Escala de medición: Se presentará una escala de medición nominal de tipo a Likert cuyos valores de calificación son: nunca (1), algunas veces (2), casi siempre (3) y siempre (4).

3.3. Población y muestra

Población

Según Niño (2011), al conjunto de elementos que conforman en el ámbito de la investigación a realizar denominados unidades. La población consistió en encuestar a profesionales de obstetricia que laboran de manera activa en diferentes condiciones de contrato en los 25 establecimientos de salud del primer nivel de salud del distrito de Comas cuyo total de 120 obstetras que laboraron durante el mes de octubre del 202.

Al calcular la muestra a estudiar se utilizó la siguiente fórmula para determinar la muestra:

Figura. 2

Fórmula para determinar muestra a estudiar

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N - 1) + (z^2 \cdot p \cdot q)}$$

n: Tamaño de la muestra

z: Nivel de confianza, 95%

p: Proporción de la muestra con características, 50%.

q: Proporción de la muestra sin características, 50%

e: Nivel de error dispuesto a cometer, 3%

N: Tamaño de población, 80 obstetras.

El muestreo fue probabilístico, se aplicó el nivel de confianza del 95% y un nivel de error del 5% por ello, contempla que la muestra fue de 80 obstetras que comprenden la red de salud de comas. Según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) refiere que contar una muestra representativa para realizar un análisis a grupos pequeños y la muestra es de tipo aleatorio simple que se determina enumerar a los participantes luego la elección es por lotería o aplicación de un software de generación de números aleatorios.

La selección de la muestra se aplicó los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de Inclusión: profesionales de obstetricia que laboran en el consultorio a la gestante (nuevas y continuadoras), obstetras con tipo de contrato (nombrado, cas y tercero). Obstetra que tenga un mínimo de tres meses en el uso del aplicativo informático y obstetra que haya sido capacitada por lo menos más de una vez.

Criterios de exclusión: Profesionales de obstetricia que no laboran en la atención de gestante, no cuentan con credenciales del aplicativo informático y que no hayan sido capacitada.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se aplico la encuesta, según Arias (2012), es un método de investigación que emplea procedimientos complejos y sistemáticos que tuvieron en cuenta los objetivos de la investigación. El propósito es recopilar los datos que nos proporcionan las partes en relación con la ejecución de la estrategia.

Instrumento: El instrumento utilizado fue el cuestionario, según Bravo (2019), es un instrumento que ayuda a recopilar datos de manera organizada que relevancia a las variables, mayormente se estructura en grupo de preguntas que permitirá obtener la información estandarizada. En esta ocasión se va a

implementar el cuestionario validado en modalidad virtual con instrucciones para su llenado adecuado.

Validez: En este procedimiento se empleó el juicio de tres expertos, según Robles y Rojas (2015) es el método cuyo fin es comprobar la fiabilidad de un instrumento basado en las opiniones de personas con experiencia en el tema.

Los tres expertos cuentan con experiencia en gestión en servicios de salud y en tecnologías de información, quienes evaluarán la consistencia, organización de los ítems, la correcta construcción de los indicadores y las dimensiones que fueron plasmados en la matriz de validez para ser ajustado en su aplicación.

Confiabilidad: Se aplicaron los cuestionarios en una muestra piloto que cuentan los mismos criterios de inclusión y exclusión pero diferente población a intervenir.

Se va a utilizar para el procesamiento de datos mediante el uso de un programa estadístico SPSS para determinar el valor del coeficiente del Alfa de Cronbach, es un modelo que estima la confiabilidad del instrumento usando un conjunto de factores que miden las mismas dimensiones teóricas, se compara entre los valores entre 0 y 1 para evaluar las herramientas utilizadas en recolectar datos fiables y consistentes. (George & Mallery, 2019). Se aplicó una prueba piloto de 15 personas de la muestra, mostrando los siguientes resultados:

Tabla 1.

Estadística de fiabilidad de las variables de satisfacción del usuario interno y uso de aplicativo informático de atención prenatal.

	Alfa de Cronbach	N.º de elementos
V1-Satisfacción del usuario interno	0,713	17
V2 Uso de aplicativo informático	0,710	14

Con estos resultados cuyo coeficiente es aceptable en la cual, se verifica la validez de los instrumentos y puede ser utilizado en el estudio para recolectar datos con respecto al análisis de las variables a estudiar.

3.5. Procedimiento

El análisis de la información es un proceso a través del cual se obtienen conclusiones sobre datos heterogéneos y no estructurados que no son presentados de forma cuantificada o numérica. Para la aplicación de los instrumentos, los contenidos fueron validados por juicios de expertos y luego se realizó una prueba piloto utilizando los criterios de inclusión y exclusión de otra red de salud en Lima.

Luego se procedió a tramitar a las autoridades los documentos de autorización para aplicar los instrumentos a la población objetivo. El instrumento va a ser un cuestionario virtual que se va a compartir por medio de mensajería o correo electrónico. Finalizando, en codificar la base de datos de respuestas e introducir los datos en el paquete estadístico SPSS versión 24 para analizar datos.

3.6. Método de análisis de datos

Se describe el método de presentación de los resultados de la investigación, para ello se realizó un análisis descriptivo, el cual consiste en presentar las opiniones de los encuestados en tablas descriptivas, seguido de un análisis inferencial que intenta utilizar los datos muestrales para intentar las hipótesis. para que se puedan generalizar a la población (Navarro et al., 2017). Al concluir con la recopilación se iniciará con la comparación de ambos análisis para contrastar con hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Durante la investigación se respetaron las respuestas de los participantes y la codificación de los participantes fue utilizada de manera confidencial (Universidad Cesar Vallejo, 2017)

La recolección de información por parte de las fuentes que cumplen con las disposiciones aplicables de la APA no se insertaron datos incorrectos en el momento o referencias (Moreno y Carrillo, 2019) y la estructura del informe de investigación con la Guía para la Entrega de Productos de Postgrado actualizada más reciente (Vicerrector de Investigación UCV, 2020). Se cumplió con los principios de la bioética: beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo

Los resultados recabados son según a las variables planteadas con sus respectivas dimensiones, fueron obtenidos de las encuestas respondidas por los profesionales de obstetricia y procesadas en el paquete estadístico informatizado, los cuales son demostrados en las tablas de la siguiente manera:

Tabla 2.

Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción del usuario interno

Estadísticos		
Satisfacción del Usuario Interno		
N	Válido	80
	Perdidos	0
Media		36,20
Mediana		35,00
Moda		49
Desv. Desviación		8,013
Varianza		64,213
Asimetría		0,267
Curtosis		-0.918
Rango		27

Nota: Elaboración Propia

Referente a la tabla 2, se observa que las encuestadas en relación con la variable satisfacción del usuario interno presentan: datos validos (80), media 36,2, mediana 35, moda 49, varianza en 64,2 y asimetría 0,26.

Tabla 3.

Estadísticos descriptivos de la variable uso de aplicativo informático

Estadísticos		
Uso de aplicativo informático		
N	Válido	80
	Perdidos	0
Media		47,29
Mediana		48,00
Moda		48
Desv. Desviación		7,810
Varianza		60,992
Asimetría		-0,126
Curtosis		0,312
Rango		41

Referente a la tabla 3, se observa que las encuestadas en relación con la variable uso del aplicativo informático presentan: datos validos (80), media 47,2, mediana 48, moda 48, varianza en 60,9 y asimetría -0,12.

Tabla 4.

Distribución de frecuencia de la variable satisfacción del usuario interno

Satisfacción usuario interno		
	f	%
Insatisfecho	5	6.3%
Poco satisfecho	55	68.8%
Satisfecho	20	25.0%

Referente a la tabla 4, indican que la frecuencia de la variable de satisfacción del usuario interno esta ordenada por 68.8% consideran poco satisfecho, un 25% y 6.3% que corresponden en lo satisfecho e insatisfecho respectivamente.

Tabla 5.

Distribución de frecuencia de la variable uso de aplicativo informático

Uso de aplicativo informático		
	f	%
Deficiente	14	17.5%
Regular	48	60.0%
Eficiente	18	22.5%

Referente a la tabla 5, indican que la frecuencia de la variable de uso de aplicativo informático esta ordenada por 60% responden que el uso es regular, un 22.5% y 17.5% consideran que están en los eficiente y deficiente respectivamente

Tabla 6.

Distribución de frecuencias de las dimensiones de variable satisfacción del usuario interno

	Ambiente de trabajo		Rendimiento laboral		Motivación	
	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	4	5.0%	5	6.3%	6	7.5%
Poco satisfecho	7	8.8%	13	16.3%	15	18.8%
Satisfecho	69	86.3%	62	77.5%	59	73.8%

Referente a la tabla 6, se muestran los resultados por dimensiones se observa que la D1 ambiente de trabajo que lo insatisfecho tiene 5%, poco satisfecho 8.8% y satisfecho con un 86.3%. Asimismo, en la D2 rendimiento laboral según la distribución en lo insatisfecho con un 6.3%, algo satisfecho 16.3% y lo satisfecho un 77.5%. Finalmente, la D3 motivación contamos que en lo insatisfecho 7.5%, algo satisfecho 18.8% y satisfecho 73.8%.

Tabla 7.

Distribución de frecuencias de las dimensiones de variable uso de aplicativo informático

	Disponibilidad de información		Seguridad de la información		Transferencia de datos	
	f	%	f	%	f	%
Deficiente	11	13.8%	23	28.8%	10	12.5%
Regular	23	28.8%	41	51.3%	38	47.5%
Eficiente	46	57.5%	16	20.0%	32	40.0%

Referente a la tabla 7, se muestran los resultados por dimensiones se observa que la D1 disponibilidad de información que en lo deficiente 13.8%, regular 28.8% y eficiente con un 57.5%. Asimismo, en la D2 seguridad de la información según la distribución en lo deficiente con un 28.8%, regular 51.3% y lo eficiente un 20%. Finalmente, la D3 transferencia de datos contamos que en lo deficiente 12.5%, regular 47.5% y eficiente con un 40%.

Tabla 8.

Tabla de contingencia entre la satisfacción del usuario interno y uso de aplicativo informático

		Uso del aplicativo informático				Total
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Satisfacción usuario interno	Insatisfecho	fi	5	0	0	5
		%	6.0%	0.0%	0.0%	6.0%
	Poco Satisfecho	fi	9	46	0	55
		%	11.5%	57.5%	0.0%	69.0%
	Satisfecho	fi	0	2	18	20
		%	0.0%	2.5%	22.5%	25.0%
Total	fi	14	48	18	80	
	%	17.5%	60.0%	22.5%	100.0%	

Referente a la tabla 8, indican que el cruce de la variable 1 satisfacción usuario interno y la variable 2 uso del aplicativo informático que el valor alto se ubica en lo regular y poco satisfecho es de 57.5% y teniendo como valor bajo se ubica en lo regular y satisfecho es de 2.5%.

Tabla 9.

Tabla de contingencia entre la dimensión disponibilidad de la información y la satisfacción del usuario interno

			Satisfacción del usuario interno			Total
			Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Disponibilidad de información	Deficiente	fi	4	7	0	11
		%	5.0%	8.8%	0.0%	13.8%
	Regular	fi	0	0	23	23
		%	0.0%	0.0%	28.8%	28.8%
	Eficiente	fi	0	0	46	46
		%	0.0%	0.0%	57.5%	57.5%
Total	fi	4	7	69	80	
	%	5.0%	8.8%	86.3%	100%	

Referente a la tabla 9, indican que el cruce de la dimensión 1 disponibilidad de la información y variable 1 satisfacción usuario interno cuyo valor alto se ubica en lo eficiente y satisfecho es de 57.5% y teniendo como valor bajo se ubica en lo deficiente e insatisfecho es de 5%.

Tabla 10.

Tabla de contingencia entre la dimensión seguridad de la información y la satisfacción del usuario interno

			Satisfacción del usuario interno			Total
			Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Seguridad de la información	Deficiente	fi	5	13	5	23
		%	6.3%	16.2%	6.2%	28.7%
	Regular	fi	0	0	41	41
		%	0.0%	0.0%	51.3%	51.3%
	Eficiente	fi	0	0	16	16
		%	0.0%	0.0%	20.0%	20.0%
Total	fi	5	13	62	80	
	%	6.3%	16.3%	77.5%	100%	

Referente a la tabla 10, indican que el cruce de la dimensión 2 seguridad de la información y variable 1 satisfacción usuario interno cuyo valor alto se ubica en

lo regular y satisfecho es de 51.3% y teniendo como valor bajo se ubica en lo deficiente e insatisfecho es de 6.3%.

Tabla 11.

Tabla de contingencia entre la dimensión transferencia de información y la satisfacción del usuario interno

		Satisfacción del usuario interno			Total	
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho		
Transferencia de datos	Deficiente	fi	5	5	0	10
		%	6.3%	6.1%	0.0%	12.4%
	Regular	fi	0	38	0	38
		%	0.0%	47.5%	0.0%	47.5%
	Eficiente	fi	0	12	20	32
		%	0.0%	15.1%	25.0%	40.1%
Total	fi	5	55	20	80	
	%	6.3%	68.7%	25.0%	100%	

Referente a la tabla 11, indican que el cruce de la dimensión 3 transferencia de datos y variable 1 satisfacción usuario interno cuyo valor alto se ubica en lo regular y poco satisfecho es de 47.5% y teniendo como valor bajo se ubica en lo deficiente y poco satisfecho es de 6.1%.

4.2. Análisis Inferencial

En este análisis inferencial los resultados correccionales validan la hipótesis general y específicas que se emplea en el estudio de investigación, determinando la relación entre las variables satisfacción de usuario interno y el uso del aplicativo informático. Al realizar la prueba de normalidad entre ambas variables, se determinó utilizar según el número de datos recopilado, la prueba Kolmogórov-Smirnov (n=80), para cada una de las hipótesis planteadas.

Prueba de hipótesis general:

Para la comprobación de hipótesis se aplicó los criterios de pruebas no paramétricas, mediante un análisis de la prueba rho de Spearman teniendo los siguientes:

H1: Existe una relación, significativa entre la satisfacción del usuario interno y el uso del aplicativo informático de atención prenatal en establecimientos de Red de Salud Comas 2021.

H0: **No** existe relación significativa entre la satisfacción del usuario interno y el uso del aplicativo informático de atención prenatal en establecimientos de Red de Salud Comas 2021.

Tabla 12.

Correlación de la hipótesis general

Variables*Correlación	Rho Spearman	Significatividad-Bilateral	N°
Satisfacción del usuario interno *	0,848**	0.000	80
Uso del aplicativo informático			

En la tabla 12 se analiza los resultados de la prueba estadística no paramétrica de ambas variables, contrastando la hipótesis general. Obteniendo un p-valor o sig. (bilateral) = 0.000, situado por debajo del 0.01, comprobando que existe relación entre las variables de satisfacción del usuario interno, y uso del aplicativo informático. Con una coeficiente de Rho de Spearman 0,848 en la que sostiene una correlación positiva alta.

Prueba de hipótesis específicas:

Se aplicó los criterios de pruebas no paramétricas, mediante un análisis de la prueba rho de Spearman en cada una de las hipótesis específicas planteadas teniendo las siguientes:

Hipótesis específica 1

H1: Existe una relación significativa entre la dimensión, disponibilidad de la información y satisfacción del usuario interno de los establecimientos de Red de Salud Comas 2021.

H0: No existe una relación significativa entre la dimensión disponibilidad de la información y satisfacción del usuario interno de los establecimientos de Red de Salud Comas 2021.

Hipótesis específica 2

H1: Existe una relación significativa entre la dimensión seguridad de la información y satisfacción del usuario interno de los establecimientos de Red de Salud Comas 2021.

H0: **No** existe una relación significativa entre la dimensión seguridad de la información y satisfacción del usuario interno de los establecimientos de Red de Salud Comas 2021.

Hipótesis específica 3

H1: Existe una relación significativa entre la dimensión transferencia de datos y satisfacción del usuario interno de los establecimientos de Red de Salud Comas 2021

H0: **No** existe una relación significativa entre la dimensión transferencia de datos y satisfacción del usuario interno de los establecimientos de Red de Salud Comas 2021.

Tabla 13.

Correlación entre las hipótesis específicas

Variables*Correlación	Rho Spearman	Significatividad-Bilateral	N°
Disponibilidad de la información* Satisfacción del usuario interno	0.710	0.000	80
Seguridad de la información * Satisfacción del usuario interno	0.864	0.000	140
Transferencia de datos * Satisfacción del usuario interno	0.779	0.000	140

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

En la tabla 13, en la primera hipótesis, se define que p-valor 0.000, situado por debajo del 0.01, comprobando que existe relación entre las dimensión disponibilidad de la información y la variable satisfacción del, usuario interno. Con una coeficiente de Rho de Spearman = 0,710 en la que sostiene una correlación positiva alta.

En la segunda hipótesis específico, se calculó el p-valor 0.000, situado por debajo del 0.01, comprobando que existe relación entre las dimensión seguridad de la información y la variable satisfacción del usuario interno. Con una coeficiente de Rho de Spearman = 0,864 en la que sostiene una correlación positiva alta.

Finalmente, en la tercera hipótesis específica se calcula el p-valor 0.000, situado por debajo del 0.01, comprobando que existe relación entre las dimensión transferencia de datos y la variable satisfacción del usuario interno. Con una coeficiente de Rho de Spearman = 0,779 en la que sostiene una correlación positiva alta.

V. DISCUSIÓN

En evidencia de los resultados de la variable satisfacción del usuario interno y variable uso del aplicativo informático, se describe un análisis de discusión de ambas variables y sus correspondientes dimensiones:

En referencia a los resultados obtenidos en esta investigación cuyo objetivo general se planteó en determinar la relación entre las V1 satisfacción del usuario interno y V2 uso del aplicativo informático en los establecimientos de salud de Red de Salud Comas 2021. En los resultados descriptivos se obtiene que la tabla 5 distribución de frecuencias de la variable 1 revela que un 68.8% de los encuestados sienten regular en cuanto a satisfacción del personal de obstétrica que atienden a gestantes y en la tabla 6 distribución de frecuencias de la variable 2, se refleja que los encuestados respondieron que un 60% de están en la opción regular que está influenciado por sus dimensiones.

Se cuentan un cruce de las V1 y V2 en la tabla 9, obteniendo que el valor alto esta entre lo regular y poco satisfecho 57.8% y bajo entre regular y satisfecho es 2.5%, en relación con la satisfacción del usuario interno y además el valor obtenido de la correlación de ambas variables se ha calculado un valor $Rho = 0,848$ que considera una relación positiva alta y a la vez al tener el p valor en 0.000 que rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del estudio que se deduce que existe relación significativa de ambas variables. Estos resultados concuerdan con el estudio expuesto por Guerra (2017) en Argentina y Figueroa (2019) en Perú.

La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad del servicio, sino también de sus expectativas. Los usuarios quedan satisfechos cuando los servicios cumplen o superan sus expectativas. Si las expectativas de los usuarios son bajas o los usuarios tienen acceso limitado a cualquier servicio, pueden estar satisfechos con servicios relativamente deficientes.

Una mejor organización de los servicios, en la que no falten la atención rápida, los recursos materiales, generando comodidad para el paciente, así como la comprensión y aceptación de los programas médicos por parte del paciente, además de la actitud positiva de dotación de personal compartido y una buena coordinación entre servicios pueden ayudar reducir la influencia que determinadas

situaciones individuales tienen en el éxito de las operaciones, además de detectar causas de dificultad en el tratamiento y remediación de situaciones que dependen de servicios que puedan ser utilizados para justificar anomalías y dispensas.

Esto se adapta en el uso de una solución informatizada ya que identifica las brechas existentes en los establecimientos de atención primaria, facilita la toma de decisiones en los respectivos niveles de gobierno y fortalecerá el sistema de red integrado para mejorar la atención de estos establecimientos (MINSA,2019).

El estrés del día a día es un factor que dificulta bastante el diálogo entre los gestores y los colaboradores respectivamente. Sin embargo, es muy importante que la tecnología sea utilizada para permitir disminuir este impacto ocasionado por los diferentes compromisos diarios. Para ello, tu empresa necesitará revisar si con los recursos que actualmente dispone puede, o no, utilizar los mecanismos necesarios para proporcionar las herramientas tecnológicas necesarias.

Debe destacarse, que incluso cuando la tecnología se utiliza apropiadamente, pueden suceder situaciones en las que no podrá mejorar los niveles de satisfacción para todos los colaboradores de manera integral (OPS, 2020)

Por esta razón, es fundamental el mantenimiento del diálogo abierto y constante entre todas las partes permitirá que los usuarios puedan exponer sus ideas, puntos de insatisfacción e incluso sugerencias para mejorar sus respectivos flujos de trabajo.

Es indudable la funcionalidad de la historia clínica como soporte de datos sanitarios para el acceso a la información de salud, administración de resultados, soporte para la toma de decisiones, generación de reportes. Además, que permite dar continuidad a los cuidados del paciente a lo largo de su vida coinciden en su estudio que la historia clínica es de vital importancia en la atención primaria de salud varios especialistas refieren que es un instrumento útil en sus consultas médicas.

Referente al objetivo específico 1 que menciona en determinar, la relación entre la dimensión disponibilidad de información y satisfacción del usuario interno, con relación a los resultados descriptivo en la tabla 8, se visualiza que en la dimensión disponibilidad de información respondieron que un 57.5% encuentran que el aplicativo informático es eficiente en tener información del paciente. En

cuanto al cruce de esta dimensión y con la satisfacción del usuario interno presenta que el valor alto está ubicado en eficiente y satisfecho un 57.5% y bajo esta ubicado en deficiente e insatisfecho un 5%.

Finalmente, el valor obtenido en la correlación de la dimensión disponibilidad de información y satisfacción del usuario interno se calculó el $Rho = 0,864$ que sostiene a una correlación positiva alta, sumando que el p valor es 0.000 ubicada por debajo del 0.01 que se interpreta que existe una relación significativa, esto se manifiesta en la tendencia de aceptación del uso del aplicativo informático y la satisfacción del personal profesional de obstetricia durante la atención prenatal. Esto concuerda con Romero (2017) en el estudio realizado en el Perú.

Una vez que la información se ingresa en un sistema informático, debe almacenarse de manera segura y ponerse a disposición de los usuarios cuando la necesiten. La información también debe almacenarse y utilizarse de manera que no comprometa su integridad. Minimizar así el riesgo de confiar información valiosa a la tecnología.

Estos están destinados a garantizar que los sistemas estén en funcionamiento para presentar la información según sea necesario, y que la información de respaldo esté disponible para evitar fallas del sistema o pérdida de información. Proporcionar información a los usuarios es uno de los principales propósitos de un sistema informático. Sin embargo, al mismo tiempo, es importante garantizar su integridad. Solo los usuarios que "necesitan saber" deben tener acceso a la información, especialmente cuando es sensible. El acceso se puede restringir mediante contraseñas y permisos del sistema.

Con relación al objetivo específico 2 que refiere en determinar la relación entre la dimensión seguridad de la información y la satisfacción del usuario interno. Con respecto a los resultados de descriptivos en la tabla 8, se visualiza que un 51.3% de los encuestados respondieron que existe un estado regular de seguridad de información. En los cruces de esta dimensión y variable estudiado responden al valor alto que se ubica en lo regular y satisfecho en 51.3% y bajo esta en lo deficiente e insatisfecho en un 6.3%.

Sumando en la comprobación de la hipótesis específica 2 de la dimensión seguridad de la información y la variable de satisfacción del usuario interno se

calculó el $Rho = 0,864$ que sostiene en una correlación positiva alta y al obtener el p valor 0.000 se corrobora que existe relación significativa entre la dimensión seguridad de la información y la variable estudiada.

La seguridad de la información se ha convertido en una agenda prioritaria, todos sabemos que la seguridad en la calle es importante, pero asegurar lo que no puedes ver puede ponerte en una situación vulnerable. También es una prioridad hoy siendo una parte fundamental para que la entidad pueda desarrollar sus actividades sin correr demasiado riesgo, porque los datos sensibles

Además, también hay que tener en cuenta la seguridad de la información ante los riesgos, analizarlos, prevenirlos y buscar soluciones rápidamente para eliminarlos si es necesario. Prioritariamente de que los datos son el nuevo gran valor y tesoro de la nueva realidad, ya que los malos manejos que se pueden hacer con ella.

Ante esta situación, la importancia de la seguridad informática se centra en prevenir el uso malintencionado de los sistemas de información de una organización, incluidos sus recursos internos. Como tal, la seguridad informática previene los ataques a los sistemas informáticos internos. Por este motivo, contar con un equipo de profesionales de TI es fundamental para una institución tenga un equipo capaz de proteger dispositivos, servidores, dispositivos electrónicos y entornos de TI completos, para garantizar una mejor operatividad.

Cualquier intruso puede acceder a nuestros datos si el sistema de seguridad de la computadora no está configurado, debemos tener cuidado porque los datos que se encuentran en Nuestras computadoras pueden ser mal utilizados por intrusos no autorizados.

También hay ciberdelincuentes que intentan acceder a computadoras con intenciones maliciosas que pueden atacar otras computadoras y sitios web, los piratas informáticos pueden causar pérdida de datos de los usuarios, por lo que se debe enfatizar la importancia de varios sistemas de seguridad en este campo.

Referente al objetivo específico 3 que refleja en determinar la relación entre la dimensión transferencia de información y satisfacción del usuario interno. En relación con el resultado descriptivo en la tabla 8, se visualiza que un 47.5% de los

encuestados respondieron que hay un regular estado en transferir datos al aplicativo. En cuanto, al cruce de esta dimensión y variable satisfacción de usuario interno se evidencia que el valor alto se ubica en lo regular y poco satisfecho es de 47.5% y teniendo como valor bajo se ubica en lo deficiente y poco satisfecho es de 6.1%.

Además en la comprobación de la hipótesis específica 3 de la dimensión transferencia de datos y la variable estudiada se determinó que el $Rho = 0,779$ en la que sostiene una correlación positiva alta. Obteniendo un p-valor 0.000, situado por debajo del 0.01, comprobando que existe relación entre las dimensión transferencia de datos y la variable satisfacción del usuario interno.

Cada vez que cargamos una URL en nuestro navegador, la transmisión comienza a enviarse por el ancho de banda de la línea. Pero esto incluye no solo la entrega del contenido del sitio web, sino también otros factores como: transferencia a través de un servicio FTP, uso de correo electrónico (a través de correo web o un cliente de correo electrónico local) u otros protocolos de comunicación, aunque los dos protocolos anteriores son los más populares.

En muchas páginas web, se dan fórmulas matemáticas para calcular el volumen de una página web, pero dados los diferentes mecanismos de compresión y almacenamiento en caché que utilizan los servidores web en la actualidad, la mayoría lo son. Es imposible saber con certeza cuánto costará un sitio web. transferir exactamente.

En contraste a las teorías consultadas nos referimos en que la satisfacción del usuario interno es en la actualidad una de las cuestiones más relevantes sobre la psicología laboral y organizacional.

Muy interesado en comprender el fenómeno de la satisfacción o insatisfacción laboral. Sin embargo, es una paradoja que, a pesar del espectacular aumento de la literatura científica sobre la satisfacción laboral, no sea posible, por otro lado, hablar de un avance paralelo en la investigación, ya que los avances en la ganancia no son muy útiles y significativos.

El comportamiento humano es muy complejo, depende de factores internos (desde características de personalidad, capacidad de aprendizaje, motivación,

percepción del entorno externo e interno, actitud, sentimientos, etc.) emociones, valores, etc.) y factores externos (características derivadas del comercio, sistemas de recompensa y castigo, factores sociales, políticas, cohesión grupal existente, etc.)

Las actitudes generalmente están determinadas por las características del trabajo actual y la percepción del empleado de lo que "debe hacer". En general, tres tipos de características de los empleados influyen en las percepciones de "debería tener" (lo que un empleado espera de su trabajo): necesidades, valores y características personales.

Las tecnologías abarcan un buen potencial difundiendo conocimientos, impulsando al aprendizaje y desarrollando las utilidades académicas y productivas, siendo más eficaces favoreciéndonos al máximo de las tecnologías, en la cual sean más efectivas para aplicarse de manera continua en la gestión sanitaria.

Integración de la tecnología de la información y la comunicación, que es un proceso largo en nuestro Perú por la falta de aplicaciones de implementación, por lo que la mayoría de las entidades sanitarias, no cuentan con un medio primario de acceso a internet, computadoras, otras cosas, en las zonas rurales y urbanas.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se evidencia que existe la relación positiva alta entre la satisfacción del usuario interno y el uso del aplicativo informático de atención prenatal, demostrando que es una herramienta fundamental durante la atención de la gestante en el primer nivel de atención desde su implementación masiva en el año 2017.

Segundo: Se estableció que la disponibilidad de información se relaciona de manera positiva alta con la satisfacción del usuario interno con ello se puede reflejar la tendencia que se tiene de la percepción analizada y que aún hace falta reforzar la disponibilidad de la información de los pacientes para que sea considerado como eficiente atención.

Tercero: Se conoció la relación entre la seguridad de la información y la satisfacción del usuario interno es positivamente alta y también es una dimensión que cuentan con mayor percepción de los profesionales pero es importante entender que aún se requiere que se hagan mejoras en la seguridad de la información de los pacientes para que lo puedan percibir como una buena atención.

Cuarto: Se estableció que la relación entre la transferencia de la información y la satisfacción de usuario interno es positivo alto y además se evidencio que esta dimensión está calificada como deficiente debido a los problemas de conectividad o latencia al uso del aplicativo durante la atención prenatal con ello utiliza más tiempo y demora que provoca reclamos en las paciente por atender.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A nivel de los establecimientos de salud del distrito de Comas es necesario mejorar el equipamiento informático así como la evaluación de la conectividad en cada entidad prestadora de salud debido que hay zonas del distrito que reportan lentitud o latencia con ello determina la insatisfacción en el uso del aplicativo informático por parte de los profesionales de obstetricia.

Segunda: Al jefe y/ encargado de Oficina de Tecnologías de la Información de la Dirección de Redes de Integradas de Lima Norte, se sugiere formular un plan de mejora tecnológica y mantenimiento de los equipos informáticos de los servicios de obstetricia de los establecimiento de salud de manera quincenal. Contar con un equipo de soporte para solucionar inconvenientes, dudas o propuesta de mejora del aplicativo informático.

Tercera: Al nivel central del Ministerio de Salud, es necesario proveer directivas o lineamientos en continuar en el uso del aplicativo informático y promover procedimientos de interoperabilidad entre otras plataformas medicas que se ubican en otros niveles de atención o sistemas de salud, así como la articulación con la Estrategia Salud Sexual y Reproductiva (DSARES), Oficina General de Tecnologías de la Información (OGTI) y Dirección General de Operaciones en Salud (DGOS) en fomentar estrategias en eventos de magnitud como catástrofes, desastres naturales, pandemias u otros, así como repositorio estadísticos actualizados basados en el aplicativo.

Cuarta: Se recomienda que el aplicativo informático de atención prenatal sea utilizado como fuente de información para próximas investigaciones médicas con influencias tecnológicas pero respetando las leyes de protección de datos, con ello fomentara la creación de herramientas de seguimiento para prevenir riesgos en la salud materna en la población.

REFERENCIAS

Abdekhoda, M., Dehnad, A., & Zarei, J. (2019). Determinant factors in applying electronic medical records in healthcare. *Eastern Mediterranean Health Journal*, 25(1), 24–33.

<https://doi.org/10.26719/emhj.18.007>

Aguilera, S., & Soothill, P. (2014). Control Prenatal. *Revista médica Clínica Las Condes*, 25(6), 880–886.

[https://doi.org/10.1016/s0716-8640\(14\)70634-0](https://doi.org/10.1016/s0716-8640(14)70634-0)

Alanazi, B., Butler-Henderson, K., & Alanazi, M. (2020). Perceptions of healthcare professionals about the adoption and use of EHR in Gulf Cooperation Council countries: a systematic review. *BMJ Health and Care Informatics*. BMJ Publishing Group.

<https://doi.org/10.1136/bmjhci-2019-100099>

Arefi, M. F., Rostami, F., Jahangirimehr, A., & Babaei-Pouya, A. (2021). Examining job satisfaction, mental workload, and job control in midwives working inhospital. *Pakistan Journal of Medical and Health Sciences*, 14(4), 1775–1779.

<https://bit.ly/3Fy4Z3W>

Ayaad, O., Alloubani, A., ALhajaa, E. A., Farhan, M., Abuseif, S., Al Hroub, A., & Akhu-Zaheya, L. (2019). The role of electronic medical records in improving the quality of health care services: Comparative study. *International Journal of Medical Informatics*, 127, 63–67.

<https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2019.04.014>

Barragán, J. (2019). Estrategias para mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios del Centro de Atención en Salud Integral en la ESPOCH [Escuela Superior Politécnica De Chimborazo].

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13944>

Berhe, M., Tadesse, K., Berhe, G., & Gebretsadik, T. (2017). Evaluation of Electronic Medical Record Implementation from User's Perspectives in Ayder Referral Hospital Ethiopia. *Journal of Health & Medical Informatics*, 08(01).

<https://doi.org/10.4172/2157-7420.1000249>

Brynza, N. S., Kinchagulova, M. V., Khairullina, N. G., Stashkovskaya, N. V., & Bogdanova, J. Z. (2018). Personnel work motivation as medical care quality factor. *Journal of Pharmaceutical Sciences and Research*, 10(6), 1499–1502.

<https://www.mendeley.com/catalogue/e2b454af-c5bb-369e-b590-5ae86bdfd5ad/>

Canela-Soler, J., Martínez, D., Labordeta, M. J., & Loyola, E. (2010). Sistemas de Información en Salud e indicadores de salud: una perspectiva integradora. *Medicina clínica*, 134(2010), 3–9.

[https://doi.org/10.1016/s0025-7753\(10\)70002-6](https://doi.org/10.1016/s0025-7753(10)70002-6)

Cedstrand, E., Nyberg, A., Sanchez-Bengtsson, S., Alderling, M., Augustsson, H., Bodin, T., ... Johansson, G. (2021). A participatory intervention to improve the psychosocial work environment and mental health in human service organisations. A mixed methods evaluation study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7).

<https://doi.org/10.3390/ijerph18073546>

Chichirez, C. M., & Purcărea, V. L. (2018). Interpersonal communication in healthcare. *Journal of Medicine and Life*, 11(2), 119–122.

<https://www.mendeley.com/catalogue/b752d295-92ae-3e57-b0cb-094b6df0b5a0/>.

Da Silva, K. (2018). Qué es el ambiente de trabajo. *Cuida tu dinero*.

<https://www.cuidatudinero.com/13714621/que-es-el-ambiente-de-trabajo>

De la Calle, L., Barba, M., Choca, E, Ortiz, L., & Gualpa, G. (2020). Capacitación virtual y satisfacción profesional mediante la implementación de teleclínicas del proyecto echo en Ecuador. *Revista Boletín Redipe*, 9(11), 214–227.

<https://doi.org/10.36260/rbr.v9i11.1126>

Dirección de Redes Integrales de Lima Norte (2019). Informe de Evaluación de Implementación de Módulos del Sistema de Información en Salud E-Qhali Oficina Tecnología de Información.

- Döbler, A. S., Emmermacher, A., Richter-Killenberg, S., Nowak, J., & Wegge, J. (2021). New insights into self-initiated work design: the role of job crafting, self-undermining and five types of job satisfaction for employee's health and work ability. *German Journal of Human Resource Management*. <https://doi.org/10.1177/23970022211029023>
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Figuroa Cervantes, C. (2019). Impacto de las tecnologías de información y comunicación en la satisfacción del cliente interno y externo en las empresas de servicios dentales más representativas en lima metropolitana. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Retrieved from https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626395/Figuroa_CC.pdf?sequence=10&isAllowed=http://hdl.handle.net/10757/626395.
- Florián Benites, N. J., Gálvez Díaz, N. D. C., & Barsallo Fernández, R. (2020). Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en reque – chiclayo 2019. *tzhoecon*, 12(4), 525–535. <https://doi.org/10.26495/tzh.v12i4.1401>.
- García Ramos, M., Lujan López, M. E., & Maria, M. C. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Revista en Enfermería Intensiva Mexicana*, 15(2007), 63–72. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf>
- Guerra, W. E. G., Dávila, F. J., Campins, R. A., & Colmenarez, S. (2017). Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. *Revista de salud pública*, 21(2), 88-98. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revahhttp://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/download/15151/17924/50323>

- Hernández - Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. <http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>.
- Iglesia Reina, S., Uría González-Tova, J., Cerdà Calafat, I., & García Cuyàs, F. (2019). Valoración de la historia clínica electrónica por los profesionales de organizaciones sanitarias y sociales. Archivos de Prevención de Riesgos Laborales. <https://doi.org/10.12961/aprl.2019.22.01.3>
- Kacamarga, M. F., Budiarto, A., & Pardamean, B. (2020). A platform for electronic health record sharing in environments with scarce resource using cloud computing. International Journal of Online and Biomedical Engineering, 16(9), 63–76. <https://doi.org/10.3991/ijoe.v16i09.13187>.
- Klappe, E. S., De Keizer, N. F., & Cornet, R. (2020). Factors Influencing Problem List Use in Electronic Health Records-Application of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. Applied Clinical Informatics, 11(3), 415–426. <https://doi.org/10.1055/s-0040-1712466>
- Kendall, K., & Kendall, J. E. (2011). *Análisis y diseño de sistemas* (8 ava). Pearson Education. Mexico http://cotana.informatica.edu.bo/downloads/IdAnalisis%20y%20Diseno%20de%20Sistemas_Kendall-8va.pdf.
- Ledo, M. J. V., Martín, M. O., II, González, A. M. G., III, Valera, A. M., IV, de Haz, H. G., & Vi, F. Q. E. (2011). *Sistema de Información en Salud: Herramienta para la toma de decisiones*. Medigraphic.com. <https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2011/ifd113c.pdf>
- Marín Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horizonte Médico (Lima), 17(4), 42–52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

- Milán Cristo, N., Ramírez Pérez, J. F., & Vega Izaguirre, L. (2020). Estrategia de entrenamiento y acompañamiento a usuarios para el Sistema de Información Hospitalaria XAVIA HIS. *Revista Cubana de Informática Médica*, 12(1), 76–91
<https://www.mendeley.com/catalogue/f6de6066-2a98-3d04-824d-de9a0a6ec426/>.
- Ministerio de Salud (2018). Informe de Evaluación de Implementación de Módulos del Sistema de Información en Salud. OGTI-OIDT Pag.23-25
- Navarro, E., Jiménez, E., Rappoport, S., & Thoilliez, B. (2017). Fundamentos de la investigación y la innovación educativa. UNIR Universidad Internacional de la Rioja. Obtenido de https://www.unir.net/wp-content/uploads/2017/04/Investigacion_innovacion.pdf
- Nica, E., & Potcovaru, A.-M. (2019). The Impact of Motivation on the Work Performance in Health System. Proceedings of the 13Th International Management Conference: Management Strategies for High Performance (Imc 2019), 913–918.
DOI [10.20286/HPR-010245](https://doi.org/10.20286/HPR-010245)
- Nugroho, M. A. (2020). The effect of compensation, work environment and work satisfaction toward employee's performance at Regional Hospital of Prambanan. *Riset Informasi Kesehatan*, 9(1), 1.
<https://doi.org/10.30644/rik.v9i1.378>.
- Patel, I., Jain, S., Vishwajeet, J. K., Aggarwal, V., & Mehra, P. (2021). Securing Electronic Healthcare Records in Web Applications. *International Journal of Engineering and Advanced Technology*, 10(5), 236–242.
<https://doi.org/10.35940/ijeat.e2781.0610521>.
- Peiró, R. (2020). Motivación Laboral. Economipedia.com.
<https://economipedia.com/definiciones/motivacion-2.html>
- Pinto, J. M. (2002). *El legado de Frederick Irving Herzberg*. Redalyc.org.
<https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>.

- Ratnawati, Epi; Sukidjo; Efendi, R. (2020). The Effect of Work Motivation and Work Experience on Employee Performance. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(8), 109–116.
- DOI: <http://dx.doi.org/10.18415/ijmmu.v7i8.1809>.
- Rodriguez, J. (2013). *Conceptos relacionados con la investigación*. Ugr.es. https://www.ugr.es/~mpasadas/ftp/MASTER/metodo_apuntes.pdf.
- Romero Zapata, W. (2017). Uso de los sistemas informáticos y su incidencia en la satisfacción del usuario interno de las Unidad de Gestión Educativa de Lima y el Callao, 2016 Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7098>.
- Rosendo, B. (2016). Modelos de Satisfacción: Fundamentación Teórica y Criterios de aplicación. *Gaceta Sansana*, 54(2016), 55–60. https://www.academia.edu/33745648/54_GACETA_SANSANA_febrero_de_2016.
- Rosyidah, H., Koning, K. D., & Ormel, H. (2019). Quality of maternal health care in Indonesia. *Journal of Health Technology Assessment in Midwifery*, 10–22. <https://doi.org/10.31101/jhtam.924>.
- Scaioli, G., Schäfer, W. L. A., Boerma, W. G. W., Spreeuwenberg, P., Van Den Berg, M., Schellevis, F. G., & Groenewegen, P. P. (2019). Patients' perception of communication at the interface between primary and secondary care: A cross-sectional survey in 34 countries. *BMC Health Services Research*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4848-9>.
- Serbanati, L. D. (2020). Health digital state and Smart EHR systems. *Informatics in Medicine Unlocked*, 21. <https://doi.org/10.1016/j.imu.2020.100494>.
- Siburina, T. A., Volnukhin, A. V., & Reze, A. G. (2020). The problems of medical care quality in primary section of private sector of health care. *Problemy Sotsial'noi Gigieny, Zdravookhraneniia i Istorii Meditsiny*, 28(1), 83–87. <https://doi.org/10.32687/0869-866X-2020-28-1-83-87>.
- Singh, A., Jadhav, S., & Roopashree, M. R. (2020). Factors to overcoming barriers affecting electronic medical record usage by physicians. *Indian Journal of*

Community Medicine, 45(2), 168–171.
https://doi.org/10.4103/ijcm.IJCM_478_19.

Sociedad Española de Ginecología y Obstetricia (2018). Control prenatal del embarazo normal. *Sociedad Española de Ginecología y Obstetricia*, 61(05), 510–527.

<https://doi.org/10.20960/j.pog.00141>.

Tuanama Álvarez, J. (2019). Adopción de una historia clínica electrónica en establecimientos de salud de primer nivel: una aproximación cualitativa a la perspectiva del personal de salud [Universidad Peruana Cayetano Heredia].
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/7263>.

Universidad Cesar Vallejo. (2017). Resolución Consejo Universitario N°126 aprueba Código de Ética en Investigación. Recuperado de ucv.edu.pe website:

<https://www.ucv.edu.pe/datafiles/C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA.pdf>

Vicerrectorado de Investigación UCV (2020). Guía de Productos de Investigación. Recuperado, de ucv.edu.pe website:

https://uvcv.edu.pe/pluginfile.php/2031184/mod_resource/content/1/5.%20Gu%C3%ADa%20de%20Productos%20de%20Investigaci%C3%B3n.pdf.

Williams, W. (2017). ¿Qué es el rendimiento laboral? Blogger Liderazgo y Comunicación Laboral.

<http://liderazgoycomunicacion23.blogspot.com/2017/09/que-es-el-rendimiento-laboral.html>.

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

Título: Satisfacción del usuario Interno y el uso del aplicativo informático de atención prenatal en establecimientos de Red de Salud Comas, 2021

Autor: Lisette Laura Hernandez Torres

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS General	VARIABLE 1	DIMENSIONES
¿Cuál será la relación entre el uso del aplicativo informático de atención prenatal con la satisfacción del usuario interno en establecimientos de Red de Salud Comas 2021?	Determinar la relación entre el uso del aplicativo informático de atención prenatal y la satisfacción del usuario interno en establecimientos de Red de Salud Comas 2021	Existe una relación significativa entre el uso del aplicativo informático de atención prenatal y la satisfacción del usuario interno en establecimientos de Red de Salud Comas 2021	Satisfacción de usuario interno	D1. Ambiente de trabajo D2. Rendimiento Laboral D3. Motivación
PROBLEMA ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2	DIMENSIONES
¿Cuál es la relación entre la dimensión disponibilidad de información y la satisfacción del usuario interno de los establecimientos de Red de Salud Comas 2021?	Determinar la relación entre la dimensión disponibilidad de información y la satisfacción del usuario interno de los establecimientos de Red de Salud Comas 2021.	Existe una relación significativa entre la dimensión disponibilidad y satisfacción del usuario interno de los establecimientos de Red de Salud Comas 2021	Uso aplicativo informático de atención prenatal	D1. Disponibilidad de la información D2. Seguridad de la información D3. Transferencia de datos
¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad de información y la satisfacción del usuario interno de los establecimientos de Red de Salud Comas 2021?	Determinar la relación entre la dimensión seguridad de información y la satisfacción del usuario interno de los establecimientos de Red de Salud Comas 2021.	Existe una relación significativa entre la dimensión seguridad de información y satisfacción del usuario interno de los establecimientos de Red de Salud Comas 2021		
¿Cuál es la relación entre la dimensión transferencia de información y satisfacción del usuario interno de los establecimientos de Red de Salud Comas 2021?	Determinar la relación entre la dimensión transferencia de información y satisfacción del usuario interno de los establecimientos de Red de Salud Comas 2021.	Existe relación significativa entre la dimensión transferencia de información y satisfacción del usuario interno de los establecimientos de Red de Salud Comas 2021.		

TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA POR UTILIZAR
<p>Tipo básica, según Rodríguez (2013) en la cual buscan descubrir las leyes o principios subyacentes que forman las alternativas de solución, orientado a la profundización y clarificación de la información conceptual de una teoría. Muchas veces motivados por la curiosidad y porque el resultado es un bien común.</p>	<p>Población: 120 profesionales de obstetricia que laboran en establecimientos de salud del primer nivel de salud en red de salud de comas.</p>	<p>Técnica: Es la encuesta estructurada según las dimensiones.</p> <p>Instrumento: Cuestionario de tipo licker.</p>	<p>Análisis Descriptiva: Se utilizarán tablas descriptivas para caracterizar las dimensiones a evaluar mediante frecuencias y porcentajes.</p> <p>Inferencial: No paramétrico mediante el Rho de Pearson siendo que son análisis correlacional.</p>
<p>El diseño es no experimental, según Hernández et. al (2014) debido que el fenómeno de estudio ya sucedió sin manipular las variables. Con enfoque cuantitativo.</p>	<p>Tamaño de la muestra (95% significancia): 80 obstetras.</p>		

ANEXO 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE 1 SATISFACCIÓN USUARIO INTERNA	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	RANGOS POR DIMENSION	ESCALA
<p>Definición conceptual</p> <p>La teoría de factores de Herzberg se enmarca en la motivación y entorno laboral. (Pinto,2017)</p>	Ambiente de trabajo	Valor satisfacción por los usuarios con relación al ambiente de trabajo.	1 al 6	Alta (>12) Regular (8-11) Baja (< 7)	Ordinal
		Grado de percepción con relación al rendimiento laboral.	7 al 12	Alta (>12) Regular (8-11) Baja (< 7)	
	Motivación	Grado que perciben los usuarios con respecto a la motivación.	13 al 17	Alta (>12) Regular (8-11) Baja (< 7)	

VARIABLE USO APLICATIVO INFORMÁTICO DE ATENCIÓN PRENATAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	RANGOS POR DIMENSION	ESCALA
Definición conceptual Están orientadas en el aprendizaje que esta enlazadas al conductismo y diseño del software en la cual se construyen medios de recolección de datos electrónicos para que generen conocimientos y sentencias para elegir una alternativa de solución. (Kendall & Kendall ,2011)	Disponibilidad de la información	Valor percepción en cuanto la disponibilidad de la información	1 al 5	Alta (>12) Regular (8-11) Baja (< 7)	Ordinal
	Seguridad de información	Grado de satisfacción de los usuarios con relación a la seguridad de información	6 al 9	Alta (>12) Regular (8-11) Baja (< 7)	
Definición operacional Es un sistema que recopila, almacena, transmite o administra datos u operaciones médicas. Estos sistemas se utilizan para recopilar y procesar información médica. (Ledo, 2011).	Transferencia de datos	Grado que perciben los usuarios con relación a transferencia de datos	10 al 14	Alta (>12) Regular (8-11) Baja (< 7)	

ANEXO 3. Cuestionario para la variable satisfacción del usuario interno

Estimado colaborador(a):

Mediante el presente documento me presento a usted para pedirle su apoyo para el desarrollo de la tesis titulada: “**Satisfacción del usuario interno y uso del aplicativo informático de atención prenatal en establecimientos de Red Salud Comas 2021**”, por lo que le agradecemos por su participación. Le recordaremos que la información obtenida será reservada y anónima.

Instrucciones: El cuestionario es un conjunto de ítems relacionados con la variable satisfacción del usuario interno, cuya finalidad es determinar la relación entre la satisfacción del usuario interno y el uso del aplicativo informático de atención prenatal en establecimientos de Red de Salud Comas, por favor marque con una “X” en la columna la alternativa que usted considere conveniente.

Para cada ítem se considera la escala de 1 a 4 donde:

1: Nunca 2: Algunas veces 3: Casi siempre 4: Siempre

Variable: Satisfacción del usuario interno

<i>Dimensión: Ambiente de Trabajo</i>					
Nº	ÍTEM	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	Tengo conocimiento claro de las normas de convivencia del servicio de obstetricia				
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.				
3	Se siente el buen trato independientemente del cargo que ocupan				
4	Se siente el apoyo y confianza para desarrollar las habilidades y capacidades				
5	Reconocer los logros y el buen trabajo de los miembros de tu equipo				
6	Ofrecen oportunidades para fortalecer las capacidades de habilidades de los profesionales de obstetricia en uso de herramientas tecnológicas				
<i>Dimensión: Rendimiento Laboral</i>					
Nº	ÍTEM	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
7	Creo que tengo oportunidades para crecer profesionalmente en el servicio				

8	Cuento con las herramientas informáticas necesarias para el desempeño de mi trabajo.				
9	Manejo con facilidad el aplicativo informático de atención prenatal para realizar la consulta a la gestante				
10	Cuentan con las herramientas informáticas actualizadas				
11	Respondo de manera adecuada las preguntas con respecto al aplicativo informático de atención prenatal				
12	Cuento con la formación necesaria para manejar correctamente el aplicativo informático de atención prenatal				
<i>Dimensión: Motivación</i>					
N°	ÍTEM	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
13	El jefe de servicio expresa elogio por el buen desempeño del personal de servicio				
14	Entre los colegas demuestran motivación para alcanzar las metas físicas trazadas				
15	Busca oportunidades para mejorar el desempeño laboral en su servicio				
16	Se autoevalúa su desempeño laboral de forma objetiva				
17	Mis habilidades y competencias profesionales son consideradas en mi trabajo				

Gracias por su participación

ANEXO 4. Ficha técnica de cuestionario de variable satisfacción del usuario interno

- Nombre del instrumento: Escala de medición de satisfacción del usuario interno
- Autor: Evaluación de satisfacción del usuario de UGEL Ventanilla por Walter Romero adaptado por la investigadora
- Año: 2021
- Objetivo: Determinar la relación entre la satisfacción del usuario interno y el uso del aplicativo informático de atención prenatal en establecimientos de Red de Salud Comas
- Aplicación: Individual
- Ámbito de aplicación Profesional de obstetricia de red de salud distrito de Comas
- Tipo de instrumento: Cuestionario
- Tamaño de población: Está constituido por profesionales de obstetricia que actualmente atienden a gestantes mayores de 18 años que residen en el distrito de Comas.
- Tamaño de la población: Esta comprendido en 120 obstetras que laboran en las IPRESS del primer nivel en el distrito de Comas en 2021
- Tamaño de la muestra: Por muestreo probabilístico, se aplicó el cuestionario virtual a 80 obstetras
- Duración de aplicación del cuestionario: 15 minutos
- Fecha de aplicación cuestionario: Del 25 octubre hasta 10 Noviembre 2021
- Total de encuestados: 80 obstetras

Puntuación:

Puntuación Numérica	Calificación	Dimensiones	Rangos
1	Nunca	Ambiente de trabajo	Alta (>12)
2	Algunas veces	Rendimiento laboral	Regular (8-11)
3	Casi siempre	Motivación	Baja (< 7)
4	Siempre	Variable	Rangos
		Satisfacción del usuario interno	Alta (>53)
			Regular (35-52)
			Baja (< 34)

ANEXO 4. Cuestionario para la variable uso de aplicativo informático de atención prenatal

Estimado colaborador(a):

Mediante el presente documento me presento a usted para pedirle su apoyo para el desarrollo de la tesis titulada: **“Satisfacción del usuario interno y uso del aplicativo informático de atención prenatal en establecimientos de Red Salud Comas 2021”**, por lo que le agradecemos por su participación. Le recordaremos que la información obtenida será reservada y anónima.

Instrucciones: El cuestionario conjunto de ítems relacionados con la variable uso aplicativo informático de atención prenatal, cuya finalidad es determinar la relación entre la satisfacción del usuario interno y el uso del aplicativo informático de atención prenatal en establecimientos de Red de Salud Comas, por favor marque con una **“X”** en la columna la alternativa que usted considere conveniente.

Para cada ítem se considera la escala de 1 a 4 donde:

1: Nunca 2: Algunas veces 3: Casi siempre 4: Siempre

<i>Dimensión: Disponibilidad de la información</i>					
N°	ÍTEM	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	Recuerda los accesos para ingresar al aplicativo informático				
2	El aplicativo informático de atención prenatal cuenta con información oportuna, accesible y actualizado				
3	Siente que el aplicativo informático cuenta con personal de soporte para brindar apoyo permanente.				
4	Los reportes que emite el aplicativo de atención prenatal ayudan en construir cuadros de mando, salas situaciones, etc.				
5	El aplicativo informático de atención prenatal brinda los datos necesarios para la toma de decisiones en mejorar la calidad de atención de la gestante				
<i>Dimensión: Seguridad de la Información</i>					
N°	ÍTEM	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
6	Suele guardar las contraseñas en el equipo que comparte con el personal de obstetricia				

7	Expresa datos sensibles de una paciente a personas ajenas del servicio de obstetricia				
8	En el servicio de obstetricia implementaron reglas para evitar filtración de información de la gestante sin autorización				
9	Siente confianza en el aplicativo informático de atención prenatal en guardar la información de salud de la gestante				
<i>Dimensión: Transferencia de datos</i>					
N°	ÍTEM	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
10	El servicio de internet de su establecimiento de salud es apropiado para el uso del aplicativo informático				
11	Presenta momentos de lentitud al momento de registrar datos en el aplicativo informático				
12	En el HisMinsa se visualiza los diagnósticos registrados anteriormente en el aplicativo informático				
13	Cuenta con un carpeta segura para guardar los reportes de las gestante en el equipo de computo				
14	Recibe mantenimiento continuo del equipo de cómputo que utiliza el servicio de obstetricia				

Gracias por su participación

ANEXO 5. Ficha técnica de cuestionario de variable uso de aplicativo informático de atención prenatal

- Nombre del instrumento: escala de medición de uso de aplicativo informático de atención prenatal
- Autor: Evaluación de satisfacción del usuario de UGEL Ventanilla por Walter Romero adaptado por la investigadora
- Año: 2021
- Objetivo: Determinar la relación entre la satisfacción del usuario interno y el uso del aplicativo informático de atención prenatal en establecimientos de Red de Salud Comas
- Aplicación: Individual
- Ámbito de aplicación Profesional de obstetricia de red de salud distrito de Comas
- Tipo de instrumento: Cuestionario
- Tamaño de población: Está constituido por profesionales de obstetricia que actualmente atienden a gestantes mayores de 18 años que residen en el distrito de Comas.
- Tamaño de la población: Esta comprendido en 120 obstetras que laboran en las IPRESS del primer nivel en el distrito de Comas en 2021
- Tamaño de la muestra: Por muestreo probabilístico, se aplicó el cuestionario virtual a 80 obstetras
- Duración de aplicación del cuestionario: 15 minutos
- Fecha de aplicación cuestionario: Del 25 octubre hasta 10 noviembre 2021
- Total de encuestados: 80 obstetras
- Puntuación:

Puntuación Numérica	Calificación
1	Nunca
2	Algunas veces
3	Casi siempre
4	Siempre

Dimensiones	Rangos
Disponibilidad de la información	Alta (>12)
Seguridad de la información	Regular (8-11)
Transferencia de datos	Baja (< 7)
Variable	Rangos
Uso del aplicativo informático de atención prenatal	Alta (>44)
	Regular (29-43)
	Baja (< 28)

ANEXO 6. Certificado de validez de contenido del instrumento cuestionario satisfacción de usuario interno

N.º	VARIABLE 1: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: AMBIENTE DE TRABAJO							
1	Tengo conocimiento claro de las normas de convivencia del servicio de obstetricia	X		X		X		
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	X		X		X		
3	Puedo expresar mis opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a realizarla.	X		X		X		
4	Siente el buen trato independientemente del cargo que ocupan	X		X		X		
5	Reconocer los logros y el buen trabajo de los miembros de tu equipo	X		X		X		
6	Ofrecen oportunidades para fortalecer las capacidades de habilidades de los profesionales de obstetricia en uso de herramientas Tecnológicas	X		X		X		
	DIMENSIÓN: RENDIMIENTO LABORAL							
7	Creo que tengo oportunidades para crecer profesionalmente en el servicio	X		X		X		
8	Cuento con las herramientas informáticas necesarias para el desempeño de mi trabajo.	X		X		X		
9	Manejo con facilidad el aplicativo informático de atención prenatal para realizar la consulta a la gestante.	X		X		X		
10	Cuentan con las herramientas informáticas actualizadas	X		X		X		
11	Respondo de manera adecuada las preguntas con respecto al aplicativo informático de atención prenatal	X		X		X		
12	Cuento con la formación necesaria para manejar correctamente el aplicativo informático de atención prenatal	X		X		X		

DIMENSIÓN: MOTIVACION		Si	No	Si	No	Si	No
13	El jefe de servicio expresa elogio por el buen desempeño del personal de servicio	X		X		X	
14	Entre los colegas demuestran motivación para alcanzar las metas físicas trazadas	X		X		X	
15	Buena oportunidades para mejorar el desempeño laboral en su servicio	X		X		X	
16	Se autoevalúa su desempeño laboral de forma objetiva	X		X		X	
17	Las habilidades y competencias profesionales son consideradas en mi trabajo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ APLICABLE _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg: HELAR MIGUEL HERBOZO VENTOSILLA..... DNI: ...16176175.....

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, su contexto, estado y diseño.

LIMA, 02 de octubre de 2021



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DE USUARIO INTERNO

N.º	VARIABLE 1: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: AMBIENTE DE TRABAJO							
1	Tengo conocimiento claro de las normas de convivencia del servicio de obstetricia	X		X		X		
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	X		X		X		
3	Puedo expresar mis opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalias	X		X		X		
4	Siento el buen trato independientemente del cargo que ocupen	X		X		X		
5	Reconocer los logros y el buen trabajo de los miembros de lo equipo	X		X		X		
6	Ofrecen oportunidades para fortalecer las capacidades de habilidades de los profesionales de obstetricia en uso de herramientas Tecnológicas	X		X		X		
	DIMENSIÓN: RENDIMIENTO LABORAL							
7	Creo que tengo oportunidades para crecer profesionalmente en el servicio	X		X		X		
8	Cuento con las herramientas informáticas necesarias para el desempeño de mi trabajo.	X		X		X		
9	Manejo con facilidad el aplicativo informático de atención prenatal para realizar la consulta a la gestante	X		X		X		
10	Cuentan con las herramientas informáticas actualizadas	X		X		X		
11	Respondo de manera adecuada las preguntas con respecto al aplicativo informático de atención prenatal	X		X		X		

12	Cuento con la formación necesaria para manejar correctamente el aplicativo informático de atención prenatal	X		X		X		
	DIMENSIÓN: MOTIVACION	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El jefe de servicio expresa elogio por el buen desempeño del personal de servicio	X		X		X		
14	Entre los colegas demuestran motivación para alcanzar las metas físicas trazadas	X		X		X		
15	Busca oportunidades para mejorar el desempeño laboral en su servicio	X		X		X		
16	Se autoevalúa su desempeño laboral de forma objetiva	X		X		X		
17	Sus habilidades y competencias profesionales son consideradas en su trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: CABANILLAS ESPINOZA , ELIANA LIZETH DNI: 45216100

Especialidad del validador: MAESTRÍA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

LIMA, 1 de octubre de 2021

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DE USUARIO INTERNO

N°	VARIABLE 1: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: AMBIENTE DE TRABAJO							
1	Tengo conocimiento claro de las normas de convivencia del servicio de obstetricia	X		X		X		
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	X		X		X		
3	Puedo expresar mis opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a realizarla	X		X		X		
4	Siento el buen trato independientemente del cargo que ocupan	X		X		X		
5	Reconocer los logros y el buen trabajo de los miembros de la equipo	X		X		X		
6	Ofrecen oportunidades para fortalecer las capacidades de habilidades de los profesionales de obstetricia en uso de herramientas Tecnológicas	X		X		X		
	DIMENSIÓN: RENDIMIENTO LABORAL							
7	Creo que tengo oportunidades para crecer profesionalmente en el servicio	X		X		X		
8	Cuento con las herramientas informáticas necesarias para el desempeño de mi trabajo.	X		X		X		
9	Manejo con facilidad el aplicativo informático de atención prenatal para realizar la consulta a la gestante	X		X		X		
10	Cuentan con las herramientas informáticas actualizadas	X		X		X		
11	Respondo de manera adecuada las preguntas con respecto al aplicativo informático de atención prenatal	X		X		X		

12	Cuento con la formación necesaria para manejar correctamente el aplicativo informático de atención prenatal	X		X		X		
	DIMENSIÓN: MOTIVACION	SI	No	SI	No	SI	No	
13	El jefe de servicio expresa elogio por el buen desempeño del personal de servicio	X		X		X		
14	Entre los colegas demuestran motivación para alcanzar las metas físicas trazadas	X		X		X		
15	Busca oportunidades para mejorar el desempeño laboral en su servicio	X		X		X		
16	Se autoevalúa su desempeño laboral de forma objetiva	X		X		X		
17	Las habilidades y competencias profesionales son consideradas en el trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SI EXISTE SUFICIENCIA EN EL PRESENTE INSTRUMENTO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mgr:VELASQUEZ FALCON, KATYA VANESSA.....
DNI:07467313.....

Especialidad del validador:.....MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al constructo teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se refiere a no dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

LIMA, 02 de octubre de 2021

Firma del Experto Informante.

ANEXO 7. Certificado de validez de contenido del instrumento cuestionario uso de aplicativo informático de atención prenatal

N.º	VARIABLE 2: USO APLICATIVO INFORMÁTICO	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN							
1	Requiere los accesos para ingresar al aplicativo informático	X		X		X		
2	El aplicativo informático de atención prenatal cuenta con información oportuna, accesible y actualizado	X		X		X		
3	Siente que el aplicativo informático cuenta con personal de soporte para brindar apoyo permanente.	X		X		X		
4	Los reportes que emite el aplicativo de atención prenatal ayudan en construir cuadros de mando, sales situaciones, etc.	X		X		X		
5	El aplicativo informático de atención prenatal brinda los datos necesarios para la toma de decisiones en mejorar la calidad de atención de la gestante	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Suele guardar las contraseñas en el equipo que comparte con el personal de obstetricia	X		X		X		
7	Expone datos sensibles de una paciente a personas ajenas del servicio de obstetricia	X		X		X		
8	En el servicio de obstetricia implementaron reglas para evitar filtración de información de la gestante sin autorización	X		X		X		
9	Siente confianza en el aplicativo informático de atención prenatal en guardar la información de salud de la gestante	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: TRANSFERENCIA DE DATOS	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El servicio de Internet de su establecimiento de salud es apropiado para el uso del aplicativo informático	X		X		X		
11	Presente momentos de lentitud al momento de registrar datos en el aplicativo informático	X		X		X		
12	En el Historial se visualiza los diagnósticos registrados anteriormente en el aplicativo informático	X		X		X		

13	Cuenta con un carpeta segura para guardar los reportes de los gestante en el equipo de computo	X		X		X		
14	Recibe mantenimiento continuo del equipo de cómputo que utiliza el servicio de asistencia	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ APLICABLE _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr / Mg: HELAR MIGUEL HERBOZO VENTOSILLA..... DNI: ...16176175.....

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico fundamentado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el cumplimiento o observación específica del contrato.

³**Certeza:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, en contextos exacto y directo.

LIMA, 02 de octubre de 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO USO DE APLICATIVO INFORMÁTICO DE ATENCIÓN PRENATAL

N.º	VARIABLE 2: USO APLICATIVO INFORMÁTICO	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN							
1	Frecuenta los accesos para ingresar al aplicativo informático	X		X		X		
2	El aplicativo informático de atención prenatal cuenta con información oportuna, accesible y actualizada	X		X		X		
3	Siente que el aplicativo informático cuenta con personal de soporte para brindar apoyo permanente.	X		X		X		
4	Los reportes que emite el aplicativo de atención prenatal ayudan en construir cuadros de mando, sales situaciones, etc.	X		X		X		
5	El aplicativo informático de atención prenatal brinda los datos necesarios para la toma de decisiones en mejorar la calidad de atención de la gestante	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Suele guardar las contraseñas en el equipo que comparte con el personal de obstetricia	X		X		X		
7	Expone datos sensibles de una paciente a personas ajenas del servicio de obstetricia	X		X		X		
8	En el servicio de obstetricia implementaron reglas para evitar filtración de información de la gestante sin autorización	X		X		X		
9	Siente confianza en el aplicativo informático de atención prenatal en guardar la información de salud de la gestante	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: TRANSFERENCIA DE DATOS	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El servicio de Internet de su establecimiento de salud es apropiado para el uso del aplicativo informático	X		X		X		
11	Presenta momentos de lentitud al momento de registrar datos en el aplicativo informático	X		X		X		
12	En el Historial se visualiza los diagnósticos registrados anteriormente en el aplicativo informático	X		X		X		

13	Cuenta con un carpeta segura para guardar los reportes de los gestante en el equipo de cómputo	X		X		X		
14	Redes mantenimiento continuo del equipo de cómputo que utiliza el servicio de obstruido	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: CABANILLAS ESPINOZA , ELIANA LIZETH DNI: 46216100

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del contenido.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

LIMA, 1 de octubre de 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO USO DE APLICATIVO INFORMÁTICO DE ATENCIÓN PRENATAL

N.º	VARIABLE 2: USO APLICATIVO INFORMÁTICO	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN							
1	Recuerda los accesos para ingresar al aplicativo informático	X		X		X		
2	El aplicativo informático de atención prenatal cuenta con información oportuna, accesible y actualizado	X		X		X		
3	Siente que el aplicativo informático cuenta con personal de soporte para brindar apoyo permanente.	X		X		X		
4	Los reportes que emite el aplicativo de atención prenatal ayudan en construir cuadros de mando, sales situaciones, etc.	X		X		X		
5	El aplicativo informático de atención prenatal brinda los datos necesarios para la toma de decisiones en mejorar la calidad de atención de la gestante	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Suele guardar las contraseñas en el equipo que comparte con el personal de obstetricia	X		X		X		
7	Expone datos sensibles de una paciente a personas ajenas del servicio de obstetricia	X		X		X		
8	En el servicio de obstetricia implementaron reglas para evitar filtración de información de la gestante sin autorización	X		X		X		
9	Siente confianza en el aplicativo informático de atención prenatal en guardar la información de salud de la gestante	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: TRANSPARENCIA DE DATOS	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El servicio de Internet de su establecimiento de salud es apropiado para el uso del aplicativo informático	X		X		X		
11	Presenta momentos de lentitud al momento de registrar datos en el aplicativo informático	X		X		X		
12	En el Historial se visualiza los diagnósticos registrados anteriormente en el aplicativo informático	X		X		X		

13	Cuenta con un carpeta segura para guardar los reportes de las gestante en el equipo de computo	X		X		X	
14	Recibe mantenimiento continuo del equipo de computo que utiliza el servicio de obstetrica	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SI EXISTE SUFICIENCIA EN EL PRESENTE INSTRUMENTO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg:VELASQUEZ FALCON, KATYA VANESSA.....
DNI:07467313.....

Especialidad del validador:.....MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

LIMA, 02 de octubre de 2021



Firma del Experto Informante.

ANEXO 8. Validez y confiabilidad de los instrumentos

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS APLICAR

JUICIO DE EXPERTOS

Validez del Cuestionario de la Variable Satisfacción del usuario interno

N°	Jueces Expertos	Calificación
1	Helar Herbozo Ventocilla	Aplicable
2	Eliana Cabanillas Espinoza	Aplicable
3	Katya Velásquez Falcon	Aplicable

Fuente: Certificado de Validez de Expertos

Validez del Cuestionario de la Variable Uso del aplicativo informático de atención prenatal

N°	Jueces Expertos	Calificación
1	Helar Herbozo Ventocilla	Aplicable
2	Eliana Cabanillas Espinoza	Aplicable
3	Katya Velásquez Falcon	Aplicable

Fuente: Certificado de Validez de Expertos

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS A APLICAR

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIO INTERNO

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,713	17

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	48,33	26,524	,270	,705
P2	48,13	25,838	,385	,690
P3	48,07	28,781	,062	,725
P4	48,27	24,781	,570	,670
P5	48,53	26,267	,333	,697
P6	48,13	29,981	,056	,727
P7	48,40	26,829	,300	,700
P8	48,40	26,686	,318	,698
P9	48,60	25,257	,594	,671
P10	48,47	30,124	,089	,737
P11	48,33	26,238	,406	,689
P12	48,00	27,571	,309	,700
P13	48,20	26,314	,492	,684
P14	48,53	25,410	,437	,684
P15	48,13	27,695	,203	,710
P16	48,73	27,495	,310	,700
P17	48,07	27,352	,286	,702

Para este cuestionario el valor del **alfa de Cronbach es 0,713** que según los parámetros se encuentra con el criterio de aceptable.

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE USO DEL APLICATIVO INFORMÁTICO DE ATENCIÓN PRENATAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
,703	14

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	40,87	12,267	,497	,468
P2	40,80	14,029	,161	,538
P3	40,60	13,686	,187	,534
P4	40,73	12,924	,249	,520
P5	40,60	12,971	,329	,503
P6	40,93	13,638	,236	,524
P7	41,33	12,524	,511	,472
P8	40,40	16,400	,348	,608
P9	40,80	13,743	,166	,538
P10	40,93	14,210	,075	,558
P11	40,67	11,381	,592	,433
P12	41,07	16,210	,252	,631
P13	40,80	12,600	,273	,513
P14	40,60	13,400	,316	,510

Para este cuestionario el valor del **alfa de Cronbach es 0,703** que según los parámetros se encuentra con el criterio de aceptable.

ANEXO 9: Carta de autorización a la institución



"Decreto de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Carta N° 278-2021-ORRHH-MINSA-DIRIS L.N/3

Lic.
Lisette Hernandez Torres
Estudiante del Programa de
Maestría en Gestión de los
Servicios de la Salud
Universidad Cesar Vallejo

Presente:

Asunto : Facilidades para desarrollo del trabajo de investigación
Fecha : Independencia, 15 de octubre 2021

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle cordialmente y en relacion al asunto informarla que la Gestion de Recursos Humanos autorizan el desarrollo del trabajo de Investigacion "SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y USO DEL APLICATIVO INFORMÁTICO DE ATENCIÓN PRENATAL EN ESTABLECIMIENTOS DE RED SALUD COMAS 2021", en los establecimientos de salud que comprende a Red de Salud Comas. Se aplicara un instrumento (cuestionario) validado a profesionales de obstetricia.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi especial consideracion y estima personal

Atentamente,

www.dirislimanorte.gob.pe

Calle A Mz O2 lt 03
Asoc. Victor Raul Haya de
la Torres, Independencia, Lima 28
Peru, Telf 2011345-134-135

ANEXO 10. Cuestionario en línea



Satisfacción del usuario interno y uso del aplicativo informático de atención prenatal en establecimientos de Salud 2021

El cuestionario conjunto de ítems relacionados con la variables satisfacción del usuario interno y el uso aplicativo informático de atención prenatal, cuya finalidad es determinar la relación entre estas variables a estudiar, por favor marcar en la columna la alternativa que usted considere conveniente.

Recordar que la recolección de la información va ser anonima y codificada por la investigadora.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO

Segun su opinion calificar del 1 al 4 el grado de satisfaccion que (U) siente durante el ejercicio de sus actividades en la mencion de la gestante

1: Nunca 2: Algunas veces 3: Casi siempre 4: Siempre

Ambiente de Trabajo *

	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Tengo conocimiento de las normas de convivencia del servicio de obstetricia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El trabajo en mi servicio está bien organizado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siente el buen trato independientemente del cargo que ocupan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siente el apoyo y confianza para desarrollar las habilidades y capacidades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reconocen los logros y el buen trabajo de los miembros de tu equipo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

USO DE APLICATIVO INFORMÁTICO DE ATENCIÓN PRENATAL

Segun su opinion calificar del 1 al 4 el grado de utilidad del aplicativo informatico de atencion prenatal durante el ejercicio de sus actividades en la atencion de la gestante

1: Nunca 2: Algunas veces 3: Casi siempre 4: Siempre

Disponibilidad de la información *

	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Recuerda los accesos para ingresar al aplicativo informático.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El aplicativo informático de atención prenatal cuenta con información oportuna, accesible y actualizado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siente que el aplicativo informático cuenta con personal de soporte para brindar apoyo permanente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los reportes que emite el aplicativo de atención prenatal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Enlace acceso: <https://forms.gle/NtoZYGskyRkAEgCu5>